



République du Bénin
Ministère de l'Eau et des Mines

**ETAT DES LIEUX DES NORMES
ET STANDARDS DE SERVICES
PUBLICS POUR L'ACCES A
L'EAU POTABLE AU BÉNIN**

Novembre 2022

RAPPORT REALISE PAR LE GROUPE
TECHNIQUE DE TRAVAIL DU
MINISTERE DE L'EAU ET DES MINES

Avec le soutien du Programme Redevabilité – phase 2

**Groupe Technique de Travail sur les normes et standards de qualité du
MEM**

Président/e :

Rapporteur :

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
1. LES SPECIFICITES DU SECTEUR.....	3
1.1. LES PRINCIPALES ORIENTATIONS DES POLITIQUES PUBLIQUES DANS LE SECTEUR...	3
1.2. LE MINISTERE POUR LE PILOTAGE DE LA POLITIQUE DU GOUVERNEMENT DANS LE SECTEUR.....	5
1.3. LES COMMUNES ET LA MAITRISE D'OUVRAGE DANS LE SECTEUR	5
1.4. LE DISPOSITIF DE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU	6
1.5. LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, MAILLON FAIBLE DE LA REDEVABILITE DANS LE SECTEUR ?.....	6
2. STANDARDS RELATIFS AUX SERVICES ET PRODUITS DU SECTEUR	7
2.1. LA FOURNITURE DE L'EAU POTABLE EN MILIEU URBAIN	7
2.2. L'ACCES A L'EAU POTABLE EN MILIEU RURAL	8
2.3. LES NORMES/PRESCRIPTIONS TECHNIQUES DANS LE SECTEUR.....	9
3. CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES	10
4. MECANISMES /CADRES DE REDEVABILITE EXISTANT	14
5. LES PERSPECTIVES.....	15
CONCLUSION	15

Sigles et acronymes

ANAEMR	Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural
ALCRER	Association de Lutte Contre le Régionalisme, l'Ethnocentrisme et le Régionalisme
COS	Comité d'Orientation et de Suivi
DGEOCS	Direction Générale de l'Evaluation et de l'Observatoire du Changement Social
DDC	Direction du Développement et de la Coopération
FeRCAB	Fédération des Radios Communautaires et Assimilées du Bénin
FoSIR	Fonds de Soutien aux Initiatives de Redevabilité
GPSA	Partenariat Mondial pour la Redevabilité Sociale
IGF	Inspection Générale des Finances
IGSJ	Inspection Générale des Services Judiciaires
MdSC	Maison de la Société Civile
MDC	Ministère du Développement et de la Coordination de l'Action Gouvernementale
MDGL	Ministère de la Décentralisation et de la Gouvernance Locale
MdSC	Maison de la Société Civile
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances
MEM	Ministère de l'Energie et des Mines
MEMP	Ministère des Enseignements Maternel et Primaire
MESRS	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
MESTFP	Ministère des Enseignements Secondaire, Technique et de la FP
MJL	Ministère de la Justice et de la Législation
MISP	Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité Publique
MS	Ministère de la Santé
OCOA	Organes de Contrôle de l'Ordre Administratif
OSC	Organisation de la Société Civile
PAG	Programme d'Actions du Gouvernement
PALIRED	Programme d'Appui à la Lutte contre l'Impunité et au Renforcement de l'État de Droit au Bénin
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
SWB	Social Watch Bénin
WANEP	Réseau Ouest Africain pour l'édification de la Paix
UGP	Unité de Gestion du Projet/Programme

INTRODUCTION

L'eau est une ressource indispensable à la vie. La production, la distribution et la gestion durable de cette ressource sont essentielles dans les services de base à la population. Le Programme Redevabilité vise à créer un environnement où les organisations de la société civile, les citoyens et les médias interagissent avec les pouvoirs publics pour offrir de meilleurs services de base aux populations.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la phase 2 du Programme Redevabilité, sous financement de la Coopération Suisse au Bénin, il est lancé en 2021, un processus d'élaboration et d'adoption de normes de qualité dans les quatre secteurs prioritaires d'intervention que sont : l'éducation, la santé, l'état civil, l'eau et assainissement. Comme le Ministère de l'Eau et des Mines fait partie des sectoriels cibles retenues dans le cadre du programme, il a été mis en place en son sein, un Groupe Technique de Travail sectoriel¹ pour porter le processus ; ce groupe est également chargé d'assurer l'interaction entre le Ministère de l'Eau et des Mines et l'Unité de Gestion du Programme redevabilité.

Le présent rapport qui présente la quintessence de cet état des lieux dans le secteur de l'eau et de l'assainissement est structuré en cinq points qui s'articulent comme suit : le rappel sur le contexte, l'objet et les spécificités du secteur, les principaux services et produits offerts dans le secteur, la cartographie des parties-prenantes, les mécanismes et cadres de redevabilités.

I. LES SPECIFICITES DU SECTEUR

1. Les principales orientations des politiques publiques dans le secteur

Pour la gestion de l'eau en République du Bénin, le secteur dispose d'un document de politique intitulé Politique nationale de l'eau. Il contient les grandes orientations et les principes directeurs de l'utilisation de l'eau dans les différentes branches d'activité. Cette Politique Nationale de l'Eau (PNE), approuvée en juillet 2009, prévoyait : a) « D'assurer un accès équitable et durable à l'eau potable et à l'assainissement pour les populations », b) « De garantir les services améliorés d'AEP aux populations ». Ces grandes orientations définies par la politique nationale de l'eau sont renforcées par la loi N°2010-44 portant gestion de l'eau en République du Bénin que le Bénin a promulgué depuis le 24 novembre 2010 et le Plan d'Action National de Gestion Intégrée des Ressources en Eau (PANGIRE) pour la période 2016-2020 (2ème phase). Elle a consacré la Gestion Intégrée des Ressources en Eau (GIRE) comme approche de gestion durable des ressources en eau et encadre le mode de gouvernance des services publics dans le secteur de l'eau.

Face à cela, la vision du gouvernement était de faire en sorte que l'accès à l'eau potable pour tous soit effectif en 2021². Pour traduire cette vision, il est créé suivant le Décret N° 2017-039 du 25 janv. 2017, l'Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural (ANAEPMR) qui est chargée³ :

- De la planification, la programmation, la réalisation des études, la maîtrise d'ouvrage, la recherche et la gestion des financements pour la réalisation d'infrastructures et d'ouvrages nécessaires au captage, à la production, au transport et à la distribution d'eau potable suivant des normes de qualité établies ;

¹ Note de service n°2021/1026/MEM/DC/SGM/DG Eau/SA du 16 décembre 2021

² <https://ask.gouv.bj/article/12/acces-universel-a-leau-potable-en-milieu-rural-ou-en-sommes-nous->

³ Source : <https://eau-mines.gouv.bj/anaepmr/>

- De l'extension et du renouvellement des infrastructures hydrauliques, du contrôle de la qualité de l'exploitation et de la maintenance de la capacité de production et distribution en matière de service public d'eau potable ;
- De la gestion ou de la supervision de tous travaux, opérations ou projets en cours se rattachant directement ou indirectement aux missions définies ci-avant ;
- Et généralement, de toutes opérations pouvant se rattacher à l'objet spécifié.

A partir de 2017, la vision du gouvernement est de faire en sorte que l'accès à l'eau potable pour tous soit effectif en 2021⁴. Les résultats allant de 2017 à 2030⁵ se déclinent comme suit :

- a) En 2021, l'ensemble de la population rurale au Bénin aura accès à une source d'eau améliorée à moins de 30 minutes aller-retour de son domicile, y compris le temps d'attente au point d'eau ;
- b) En 2030, la moitié des populations rurales aura accès à une source d'eau potable améliorée à domicile.

Les principes directeurs à respecter à ce niveau doivent garantir l'accès équitable à l'eau potable pour tous, indépendamment du statut social ou du lieu de résidence de l'utilisateur. C'est ainsi que les principes directeurs suivants ont été identifiés :

- Les individus sont égaux devant le service public d'eau potable, il n'y a pas de priorité entre les différentes catégories d'utilisateurs ;
- L'eau est un bien public, personne ne peut s'approprier une source d'eau potable au détriment d'autres individus ;
- Chaque individu a droit à un accès amélioré à l'eau potable, avec de l'eau de qualité et en quantité suffisante, à un prix qui tient compte de son niveau de vie ;
- L'accès à l'eau de consommation est prioritaire sur les autres usages de l'eau ;
- La redevabilité et la bonne gouvernance.

Ainsi, la mise en place de l'agence fait partie des réformes engagées, pour atteindre cet important objectif. Le Bénin s'est doté alors d'une Stratégie nationale, d'un Plan d'investissement qui maille le territoire et qui a été converti en un Programme national appelé « Programme national d'accès universel en eau potable en milieu rural ». L'opérationnalisation de la stratégie prévoit que⁶ :

- L'État à travers le Ministère en charge de l'eau dans son rôle régalien est responsable de la définition de la politique sectorielle, de la stratégie nationale et de la réglementation.
- Les administrations centrale et déconcentrée sont responsables de la régulation du sous-secteur, du suivi de la stratégie et de l'assistance-conseil aux communes ;
- L'Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural assure la maîtrise d'œuvre nationale des réalisations d'infrastructures d'AEP en milieu rural ;
- Les communes assurent la maîtrise d'ouvrage des infrastructures d'eau potable en milieu rural pour la fourniture et la distribution de l'eau potable⁷. L'Association Nationale des Communes du Bénin (ANCB), représente les communes au niveau national.

⁴ <https://ask.gouv.bj/article/12/acces-universel-a-leau-potable-en-milieu-rural-ou-en-sommes-nous->

⁵ Stratégie Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural 2017 – 2030, Page 13

⁶ Stratégie Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural 2017 – 2030

⁷ C'est ce qui explique qu'en avril 2018, l'ANAEPMR a signé une convention cadre avec l'ensemble des 74 communes rurales du Bénin, qui permet d'utiliser cette agence (l'ANAEPMR) pour développer de façon massive, les équipements d'accès à l'eau potable mais aussi d'organiser l'accès à ces équipements.

2. Le ministère pour le pilotage de la politique du gouvernement dans le secteur

Le pilotage de la politique globale de l'État béninois dans ce secteur est assuré par le Ministère de l'Eau et des Mines⁸ qui a pour mission d'élaborer, de mettre en œuvre et d'assurer le suivi-évaluation de la politique du Gouvernement dans les domaines de l'Eau, des Mines et des Hydrocarbures. Dans le domaine de l'eau, il est chargé :

- De définir et de mettre en œuvre la politique et les réglementations en matière de gestion du domaine public de l'eau et de veiller à leur mise en œuvre ;
- D'évaluer les besoins nationaux en eau en tenant compte des disparités sociales, géographiques et de la croissance démographique et économique afin d'élaborer les stratégies de gouvernance optimales et adéquates du secteur ;
- De veiller, en collaboration avec tous les acteurs du secteur de l'eau, à la mise en œuvre des stratégies d'approvisionnement en eau potable, d'assainissement et d'évacuation des eaux usées, aussi bien en milieu rural qu'urbain ;
- De promouvoir la gestion intégrée des ressources en eau et de mettre en place les organes y afférents ;
- D'assurer la promotion et le suivi des activités des structures de gestion des bassins hydrographiques, des comités de bassins et de sous-bassins et des comités locaux de l'eau ;
- De promouvoir la mise en place des infrastructures de mobilisation des ressources en eau et de contrôler la qualité de l'eau ;
- De mettre en place et d'assurer le fonctionnement d'un système d'information sur l'eau incluant les connaissances et bonnes pratiques en matière de gestion durable des ressources en eau et de diffuser les données sur la ressource, les ouvrages et aménagements hydrauliques ;
- De participer à toute initiative environnementale concernant le domaine de l'eau entreprise par l'Etat ou ses institutions partenaires ;
- De contrôler le respect de la réglementation en vigueur par les entreprises et structures, publiques et privées, intervenant dans le domaine de l'eau ;

Il dispose de deux structures techniques à savoir la Direction Générale de l'Eau et la Société Nationale des Eaux du Bénin (SONEB) qui interviennent respectivement dans la gestion intégrée des ressources en eau et dans l'approvisionnement en eau des populations en milieu urbain et semi-urbain.

3. Les communes et la maîtrise d'ouvrage dans le secteur

C'est le lieu de mentionner les communes comme acteurs importants dont le rôle reste stratégique. En effet, la suite de la conférence nationale de février 1990, le Bénin a choisi d'orienter son développement vers une planification locale fondée sur la promotion des initiatives de base. Pour promouvoir un tel développement, le cadre institutionnel retenu par la Constitution du Bénin, la décentralisation de l'administration, intervenue à la suite des premières élections communales de fin 2002 a consacré la responsabilisation des collectivités locales par le transfert du pouvoir à la base, une large redistribution des fonctions entre les administrations et le principe de subsidiarité qui consiste à ne régler à l'échelon central que ce qui s'avère impossible à régler sur place et au plus bas niveau.

Ainsi, la mise en place des communes a induit de profonds changements dans le rôle et le positionnement des directions techniques de certains ministères et plus particulièrement ceux

⁸ Décret 2021-543 du 27 oct 2021 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de l'Eau et des Mines

concernés par les questions liées à l'eau ; les articles 82 à 107 de la loi n° 97-029 du 15 janvier 1999 portant organisation des communes en République du Bénin accordent d'importantes prérogatives à ces Communes dans l'approvisionnement en eau potable, l'hygiène et assainissement.

Même si la création de l'Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural en 2017 a semblé remettre en cause cette dynamique de responsabilisation des communes, dans la réalité, leur rôle prépondérant maintenu. En effet, la mise en œuvre de la Stratégie Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural 2017 – 2030, est fondée sur le renforcement de la maîtrise d'ouvrage communale⁹ qui décline que : « Même avec la création de l'Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural pour accompagner les investissements massifs du Gouvernement dans le sous-secteur, la maîtrise d'ouvrage communale reste un choix stratégique important pour la planification, la réalisation et la gestion de l'investissement dans le sous-secteur de l'eau potable en milieu rural ».

4. Le dispositif de contrôle de la qualité de l'eau

Le Bénin dispose d'une Agence Nationale de Contrôle de Qualité des Produits de Santé et de l'Eau (ANCQ) qui est un établissement public créé par le Décret 2020-257 du 29 avril 2020. Il a un caractère administratif et est doté d'une personnalité juridique et d'une autonomie financière. Elle est sous tutelle du Ministère de la Santé et s'occupe du contrôle de la qualité de l'eau potable. Elle a été mandatée pour assurer le contrôle de la qualité des eaux (brutes et conditionnées) destinées à la consommation.

NB : Les usagers qui désirent connaître la qualité de l'eau peuvent s'adresser à cette structure pour bénéficier de leurs prestations¹⁰.

5. Les associations de consommateurs, maillon faible de la redevabilité dans le secteur ?

En ce qui concerne les associations de consommateurs, c'est le lieu de noter que le Bénin dispose d'une législation sur la protection des consommateurs. Il s'agit de la Loi No2007-21 du 6 octobre 2007, portant protection du consommateur en République du Bénin et par ailleurs la création d'un Conseil National de la Consommation « chargé de conseiller le Gouvernement sur toute question relative aux intérêts et à la protection des consommateurs ». En l'absence de décrets d'application de la loi, le CNC n'est pas fonctionnel. Il y a quelques associations qui existent (on dénombre trois principales) ; leurs activités portent sur la sensibilisation des différentes parties prenantes, particulièrement des consommateurs, la dénonciation de faits portant atteinte à la santé du consommateur, l'organisation d'émissions radio. Cependant elles sont confrontées aux difficultés, au nombre desquelles : la faible implication des associations de consommateurs dans la promotion de la culture qualité ; les actions limitées en ville et le caractère parcellaire de leurs activités ; le manque de ressources (humaines, financières et matérielles) qui limite leurs actions dans le temps et dans l'espace ; l'absence d'une organisation faitière pour ces associations ; l'absence de structure interlocutrice au sein de l'administration publique¹¹.

⁹ Stratégie Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural 2017 – 2030, Page 16

¹⁰ Deux (02) textes permettent d'apprécier les résultats des analyses de qualité de l'eau : Décret n° 2001-094 fixant les normes de qualité de l'eau potable en République de Bénin ; le Décret N°2001-109 fixant les normes de qualité des eaux résiduaires en République de Bénin.

¹¹ Rapport national sur la qualité, page 29

II. STANDARDS RELATIFS AUX SERVICES ET PRODUITS DU SECTEUR

1. La fourniture de l'eau potable en milieu urbain

La fourniture de l'eau potable en milieu urbain et semi-urbain est assurée par la SONEB. Globalement, elle est réglementée par le **Règlement de service de distribution d'eau potable en milieu urbain et semi urbain** et les **Engagements de service**. Ce service est fourni en plusieurs sous-services.

- **Abonnement/Reprise d'abonnement à l'eau potable¹² :**

Pour obtenir un branchement d'eau, le demandeur doit se rendre dans l'agence SONEB de sa localité, et procéder aux formalités suivantes :

- a) Remplir la fiche de demande de devis de branchement et décrire l'emplacement de sa maison au verso de cette fiche ;
- b) Se munir de la photocopie d'une pièce d'identité valide du propriétaire de la maison ;
- c) Payer les frais d'établissement de devis. Pour les PME et PMI le raccordement est gratuit ;
- d) Revenir une semaine après pour le retrait du devis et du contrat après paiement de l'acompte au guichet ;
- e) La durée de validité du devis y est annotée (2-3 mois). Au-delà, il faut réactualiser ;
- f) Un dossier est ouvert au nom du demandeur ; après étude, un devis lui est soumis. L'utilisateur paye le devis et signe un contrat d'abonnement ;
- g) La reprise d'abonnement intervient chez un abonné qui avait été préalablement résilié.

- **Réalisation du branchement d'eau :**

Après paiement du devis, la SONEB va raccorder le domicile de l'utilisateur à son réseau de distribution d'eau potable. Un compteur d'eau est posé pour quantifier la consommation du client ou de l'abonné. Il est régi par *l'Instruction Qualité IQ 165_Raccordement d'un branchement*.

- **Facturation de la consommation du client :**

Dans une périodicité mensuelle, un agent de relevé passe chez l'abonné pour relever l'index de consommation du mois M et pour déposer la facture de consommation du mois M-1. L'index de consommation relevé est traité suivant la tarification en vigueur et un montant de facture à régler est retenu pour l'abonné. L'abonné/ client dispose de cinq (05) jours ouvrables pour payer la facture dès sa présentation par la SONEB. C'est *l'Instruction Qualité IQ 111_Elaboration d'estimation de facture* qui définit les modalités de mise en œuvre de ce sous-service

¹² Sous-service réglementé par plusieurs textes dont les principaux sont les suivants : Traitement Spécial Entreprise ; Note de Service N°114/2020_ Raccordement gratuit des PMI/PME ; Instruction Qualité IQ 107_Rétablissement de la fourniture d'eau ; Instruction Qualité IQ 108_Souscription d'abonnement ; Instruction Qualité IQ 105_Reprise d'abonnement ; Instruction Qualité IQ 112_Etablissement de devis ; Instruction Qualité IQ 176_extension du réseau d'eau ;

- **Suspension et rétablissement de la fourniture d'eau pour non-paiement :**

Le client qui n'a pas réglé sa facture dans le délai de cinq (05) jours ouvrables après la présentation de la facture d'eau, se voit suspendre la fourniture d'eau. A cet effet, un agent de la SONEB ou mandaté par la SONEB passe pour isoler le point de livraison du réseau de distribution d'eau de la SONEB. Le rétablissement n'intervient qu'après paiement intégral du montant dû et des frais de remise en service. Cette opération se fait dans un délai de 24 heures. Cette activité de la SONEB est régie par l'Instruction Qualité IQ 101_Coupure d'eau pour non-paiement.

- **Résiliation d'abonnement :**

Nous avons deux types de résiliation. La résiliation pour départ et la résiliation d'office ou pour non-paiement. La résiliation pour départ intervient quand le client vient lui-même annoncer son départ à la SONEB. Une facture départ lui est éditée et le contrat est résilié. Il est réglementé par l'*Instruction Qualité IQ_106_Résiliation de contrat d'abonnement à la demande du client*. La résiliation d'office ou pour non-paiement intervient chez le client qui doit à la SONEB mais qui ne vient pas payer dans un délai de vingt-huit (28) jours après dépôt du compteur.

- **Les services liés à la qualité de prestations¹³ :**

Lorsque chez un abonné, le compteur est défectueux, la qualité de l'eau fournie est médiocre ou le débit est faible au niveau du robinet, la SONEB intervient pour changer le robinet ou pour régler le problème soulevé par le client. En cas de facture exorbitante pour une fuite d'eau dans les installations internes de l'abonné dans un délai de trois (03) mois, l'abonné peut demander une réduction de l'ordre de 20 à 40 % du volume facturé.

Remarque : *Il convient de mentionner que plusieurs réformes sont en cours à la SONEB et qui visent à améliorer la qualité des services fournis à la population. Il s'agit surtout de la dématérialisation et de la digitalisation des services fournis aux populations et la mise en place d'un centre d'appels. Ces différentes réformes une fois qu'elles vont devenir réalité, vont renforcer la redevabilité dans le secteur de l'eau.*

2. L'accès à l'eau potable en milieu rural

L'accès à l'eau potable en milieu rural est assuré par l'ANAEPMR à travers les Adductions d'Eau Villageoises (AEV) et des Systèmes d'Approvisionnement en Eau Potable multi-Village (SAEPmV). Ces AEV et SAEPmV sont gérés par trois (03) fermiers avec qui l'ANAEPMR a signé trois (03) contrats d'affermage des ouvrages hydrauliques d'alimentation en eau potable en milieu rural. Les populations pourront s'approvisionner au niveau de ces ouvrages par les bornes fontaines et les branchements privés, une fois que les opérateurs privés qui s'installent sont fonctionnels. Ce qui n'est pas encore le cas actuellement.

¹³ Les textes permettant de réglementer la qualité des prestations fournies à la population par la SONEB : Instruction Qualité IQ 148_dépannage d'un branchement ; Instruction Qualité IQ 167_Remplacemnt de compteur d'eau ; Instruction Qualité IQ 174_Etalonnage de compteur d'eau ; Instruction Qualité IQ 092_Remboursement des frais autres que ceux de participation ; Instruction Qualité IQ 177_Traitement demande de réduction sur facture exorbitante pour fuite.

- **Autorisation d'installation d'ouvrages, de travaux et d'activités de prélèvement d'eau** ¹⁴.

Le Ministère de l'eau dans le cadre des services fournis aux citoyens délivre des autorisations d'installations d'ouvrages, de travaux et d'activités de prélèvement d'eau. Il s'agit des prélèvements d'eau à travers les forages et les plans d'eau de surface. Cette prérogative est mise en œuvre par la Direction Générale de l'Eau.

- **Fourniture de données sur la ressource en eau :**

La Direction Générale de l'Eau dans le cadre de la gestion intégrée des ressources collectes des données sur les ressources en eau en vue de sa meilleure gestion et pour la prévention des risques d'inondations. Ces données sont utiles à certains usagers du secteur de l'eau dans le cadre de diverses activités. Il s'agit de :

- **Mise à disposition du public des données sur :**

- a) Cotes/hauteurs d'eau et débits journaliers sur les cours et plans d'eau ;
- b) Levés bathymétriques des plans et retenues d'eau ;
- c) Niveaux statiques des aquifères ;
- d) Cession des données géophysiques ;

- **Prestation de services en matière de :**

- a) Assistance conseil pour la collecte des données hydrologiques et bathymétriques ;
- b) Réalisation des prospections géophysiques.

Remarque : *Un projet d'arrêté est en cours de signature pour la cession de ces données aux usagers. Il s'agit du Projet d'arrêté portant fixation des redevances de cession de données hydrologiques, de services géophysiques et d'analyses d'eaux naturelles fournies aux tiers dans le cadre de leurs activités par la Direction Générale de l'Eau*

3. Les normes/prescriptions techniques dans le secteur

Les normes et prescriptions techniques mises en avant, se présentent comme suit¹⁵

- **Eau potable**¹⁶ : 1 équivalent Point d'Eau (EPE) = 1 ouvrage pour 250 personnes.
 - Chef-lieu de commune ou >10.000 habitants : réseau urbain géré par la SONEB ;
 - Localité entre 2000 et 10.000 habitants : Adduction d'Eau Villageoise (AEV),
 - Localité entre 1000 et 2000 habitants : Poste d'Eau Autonome (PEA),

¹⁴ Elle est règlementée par les textes suivants : Décret n° 2015-294 du 03 Juin 2015 portant conditions d'édition des règles générales et prescriptions applicables aux installations, ouvrages, travaux et activités soumis à autorisation ou à déclaration ; Décret n° 2015-326 du 03 Juin 2015 portant fixation des conditions d'exercice des activités d'exploitation des ouvrages d'eau potable au Bénin ; Décret n° 2015-328 du 08 Juin 2015 portant détermination de la redevance d'exploitation des ressources en République du Bénin ; Décret n° 2015-578 du 18 Novembre 2015 portant procédure d'autorisation ou de déclaration des installations, ouvrages, travaux et activités relatifs à l'eau ; Décret n° 2015-580 du 18 Novembre 2015 portant détermination de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumis à autorisation ou à déclaration ; Note de Service de service N° 2020-018 du 07 octobre 2020 portant fixation des étapes et des pièces à fournir pour l'obtention d'une autorisation d'installation d'ouvrages, de travaux et d'activités de prélèvement d'eau.

¹⁵ Source : PS-Eau/fiche Bénin ; mise à jour en juin 2020

¹⁶ Directives nationales en matière de conception et de dimensionnement des systèmes d'approvisionnement en eau potable en milieu rural

- Localité <1000 habitants : 1 à 4 forages équipés de pompe à motricité humaine (FPM).
- **Assainissement autonome :**
 - Approche du « Sanimarketing » : promouvoir la disponibilité d'une gamme de produits d'hygiène et d'assainissement de qualité et à coût abordable, pour faciliter l'adéquation entre la demande et l'offre en regard des besoins et capacités d'investissement des ménages.
 - Ouvrages communautaires dans les zones à faibles revenus et dans les lieux publics marchands (marchés et gares routières) : latrines ECOSAN ou à double fosse ventilée en priorité.

La première des orientations stratégiques est l'application de nouvelles normes d'accès à l'eau potable pour s'assurer que tout(e) Béninois(e) ait accès à l'eau potable :

- **Milieu rural** : toute localité en dehors des périmètres couverts par le système d'hydraulique urbain est considérée comme cible de l'hydraulique rurale ;
- **Consommation spécifique de l'eau**: La consommation spécifique est influencée par la présence et la facilité d'accès à des sources alternatives d'eau, par la distance du point d'eau et par le prix de l'eau ; dans le cadre des AEV, la stratégie prévoit la promotion des branchements particuliers ;
- **Equivalent point d'eau** : une norme adaptative, entre 400 et 500 personnes/point d'eau ; en habitat dispersé elle peut être ramenée à 150 personnes/point d'eau.
- **Type d'équipement** : Les normes actuelles sont les suivantes :
 - Chef-lieu de commune ou >10.000 habitants : AEP urbaine ;
 - Localité entre 2000 et 10.000 habitants : AEV ;
 - Localité entre 1000 et 2000 habitants : PEA ;
 - Localité avec moins de 1000 habitants : 1 à 4 FP en tenant compte de l'EPE retenue.

Remarque : Lorsqu'il s'agit de déterminer la façon d'approvisionner une localité en eau potable, la taille du village n'est pas le seul critère à prendre en compte, car on cherche à offrir le meilleur niveau de service possible. On considère donc les différentes options en fonction du niveau de service retenu et du plus haut niveau réalisable dans le budget disponible. L'extension des réseaux (urbains et ruraux) est prioritaire sur la création de nouveaux points d'eau isolés.

III. CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

Plusieurs structures sont impliquées dans la fourniture des services essentiels liés au secteur de l'eau. Il s'agit de la Direction Générale de l'Eau (DGEau), la Société Nationale des Eaux du Bénin (SONEB), l'Agence Nationale Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural (ANAEPMR), l'Agence Nationale de Contrôle de Qualité des produits de Santé et de l'eau (ANCQ), les Communes, l'Association Nationale des Communes du Bénin, les usagers, etc ... le tableau ci-dessous présente pour chacune d'elles, leur mission ainsi que les détails qui s'y rapportent.

Tableau 1 : Les parties prenantes dans l'accès à l'eau potable au Bénin

#	Acteurs	Mission	Détails de la mission /observations
1	La Direction Générale de l'Eau	Assurer la Gestion Intégrée des Ressources en Eau sur toute l'étendue du territoire national, de définir les orientations stratégiques nationales relatives à l'eau et de veiller à leur mise en œuvre en collaboration avec les autres acteurs concernés	Elle est chargée de : <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer la politique nationale et les stratégies relatives à la gestion de l'eau, de les actualiser et de veiller à leur mise en œuvre ; - Organiser le suivi quantitatif et qualitatif des ressources en eau et celui des milieux connexes en concertation avec les autres acteurs, et de contribuer à leur évaluation ; - Organiser le suivi des usages de l'eau et des infrastructures hydrauliques en concertation avec les autres acteurs ; - Mettre à la disposition des acteurs et du public les données et la documentation sur l'eau ; - Promouvoir les études visant à l'amélioration des connaissances sur les ressources en eau ; - Élaborer et d'actualiser périodiquement le rapport national sur l'état des ressources en eau ; - Élaborer des lois, normes et règlements relatifs à l'eau et de veiller à leur application ; - Contribuer au renforcement et à l'application des mécanismes de prévention et de résolution des conflits liés à l'eau ; - Assurer la régulation du service public de l'eau en collaboration avec les structures concernées ; - Organiser la concertation régulière entre les acteurs du domaine de l'eau du secteur public, du secteur privé et de la société civile au niveau national ; - Apporter l'assistance-conseil aux collectivités territoriales et à tout autre acteur concerné à travers les services déconcentrés de l'eau ; - Délivrer les autorisations de réalisation des forages et d'exploitation des ressources en eau.
2	La Société Nationale des Eaux du Bénin	La captation, le transfert, le traitement et la distribution de l'eau potable en milieu urbain et semi-urbain ainsi que l'évacuation et le traitement des eaux usées. Ses activités s'étendent sur l'ensemble du territoire national	Certifiée ISO-9001 en 2015 et 2017 (renouvelé en 2020), la SONEB s'emploie à mettre en œuvre d'importantes réformes à la fois institutionnelle, organisationnelle et de modernisation, visant à offrir de meilleurs services d'eau potable et dynamiser les performances de l'entreprise. Ceci se traduit par d'importantes initiatives de modernisation continue des services d'eau potable, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - La télégestion désormais systématique des usines de production d'eau, accompagnée d'une Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO). - La dématérialisation progressive des services et moyens de paiement de factures de consommation d'eau. - La modélisation et numérisation des réseaux, avec un géoréférencement des abonnés. - L'opérationnalisation d'un centre d'appels clientèle et autres moyens modernes de communication <p>La SONEB exploite actuellement une soixantaine de systèmes d'Adduction d'Eau Potable (AEP) qui alimentent 69 Chefs-lieux de communes sur les 77 existantes, dont un nombre important de petits systèmes d'eau</p>
3	L'Agence Nationale d'Approvisionnement	Développer et d'organiser la gestion du patrimoine hydraulique	Elle est chargée :

#	Acteurs	Mission	Détails de la mission /observations
	en Eau Potable en Milieu Rural	de l'État en milieu rural en vue d'assurer l'accès universel à l'eau potable au Bénin	<ul style="list-style-type: none"> - De la planification, la programmation, la réalisation des études, la maîtrise d'ouvrage, la recherche et la gestion des financements pour la réalisation d'infrastructures et d'ouvrages nécessaires au captage, à la production, au transport et à la distribution d'eau potable suivant des normes de qualité établies ; - De l'extension et du renouvellement des infrastructures hydrauliques, du contrôle de la qualité de l'exploitation et de la maintenance de la capacité de production et distribution en matière de service public d'eau potable ; - De la gestion ou de la supervision de tous travaux, opérations ou projets en cours se rattachant directement ou indirectement aux missions définies ci- avant.
4	L'Agence Nationale de Contrôle de Qualité des Produits de Santé et de l'Eau	Contrôle la qualité des médicaments importés à usage humain et vétérinaire, mais aussi ceux de la production nationale tant au stade des matières premières comme celui des produits semi-finis et finis	<p>A ce titre, elle est chargée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir des normes de potabilité de l'eau, en concertation avec les autres ministères concernés ; - Veiller à l'élaboration des procédures, normes et outils en matière de surveillance de qualité des eaux conditionnées ; - Assurer l'assistance-conseil aux communes en matière de surveillance de la qualité de l'eau ; - Assurer la disponibilité des référentiels normatifs et réglementaires ; - Veiller à la mise en œuvre de la stratégie nationale de surveillance de la qualité de l'eau de consommation ; - Veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie nationale de surveillance de la qualité des eaux résiduaires en collaboration avec les autres ministères sectoriels concernés ; - Veiller à la disponibilité et à la qualité du plateau technique. <p>On y contrôle la qualité des médicaments importés à usage humain et vétérinaire, mais aussi ceux de la production nationale tant au stade des matières premières comme celui des produits semi-finis et finis.</p> <p>Dans le secteur de l'eau, il assure le contrôle physico-chimique et microbiologique des produits agroalimentaires et diététiques, de l'eau de consommations et de boissons hygiéniques, ainsi que des systèmes industriels de traitement de l'eau</p>
5	Les communes	Elles sont maîtres d'ouvrage des points d'eau réalisés ; en dépit de la délégation faite à l'agence	En principe, la vocation de l'agence n'est pas d'être permanente ; il y a donc une évolution possible/ clarification du rôle de l'agence, en lien avec celui des communes
6	L'Association Nationale des Communes du Bénin	Elle représente les communes du Bénin dans le cadre de l'opérationnalisation de la stratégie définie pour l'accès à l'eau potable	

#	Acteurs	Mission	Détails de la mission /observations
7	Les usagers	Défendre les intérêts de ceux qui utilisent/ bénéficient des services d'alimentation en eau	<p>Il existe plusieurs types d'usagers dans le secteur de l'eau qui sont les bénéficiaires des services qui y sont fournis dans le secteur de l'eau. Il s'agit des opérateurs économiques, des abonnés de la SONEB, les associations de défense des consommateurs et tout autre usager qui utilise l'eau (souterraine ou de surface) pour divers besoins.</p> <p>Opérateurs économiques : Dans le lot des opérateurs économiques, nous pouvons retrouver les gros consommateurs d'eau telles que les propriétaires de Point d'Eau Autonomes Privés (PEA Privés), les industriels, les hôtels, les usines, les fermiers qui ont signé des conventions avec l'ANAEPMR et les particuliers ou promoteurs de forage qui vendent l'eau (ensachée ou dans des bidons de 0,5 L, 1 L, 1,5 L ou 25 litres).</p> <p>Abonnés de la SONEB : Les abonnés de la SONEB sont les clients qui détiennent un contrat d'abonnement. Toute personne physique ou morale désireuse d'être alimentée en eau potable peut souscrire à une demande d'abonnement qui entraîne acceptation des dispositions du règlement de service d'eau potable de la SONEB. Selon l'article 4 de ce règlement, les abonnés sont tenus de payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations mises à leur charge par le règlement selon les tarifs fixés par le bordereau des prix. Ils sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. Il leur est notamment formellement interdit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De modifier l'usage de l'eau qui leur est fournie sans en informer la SONEB, - De procéder à toute intervention sur les ouvrages de la SONEB (canalisations de réseaux et de branchements, dispositifs de comptage et de relevé à distance etc.), qu'ils soient situés en domaine public ou privé avant compteur : piquage ou orifice d'écoulement ; manœuvre des robinets sous bouche à clé ; montage, démontage ou toute autre intervention autre que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt après compteur, etc...., - D'intervenir sur le compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb ou les bagues de scellement, - De faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement ainsi qu'à toute intervention d'agents de la SONEB ou des sociétés mandatées par elle. - Il appartient aux abonnés d'assurer la surveillance de la partie du branchement située à l'intérieur de leur propriété. <p>Les associations de défense des droits des consommateurs : Ces associations s'organisent pour défendre le droit des consommateurs dans le secteur de l'eau à travers la veille citoyenne. Nous pouvons citer entre autres, l'Association Eau et Électricité pour tous (AEET), l'Association Béninoise Eau et Énergie (ABEE), etc... Ces associations disposent des antennes sur toute l'étendue du territoire national.</p> <p>Autres usagers : Dans le lot des autres usagers, nous pouvons citer les sociétés de BTP qui exploitent les ressources en eau pour l'exécution des travaux de route et d'autres types de travaux publics. Nous avons également les chercheurs, les Bureaux d'études et tout type d'usagers qui utilisent les données et informations hydrologiques et services fournis par la Direction Générale de l'Eau pour divers travaux.</p>

6. MECANISMES/CADRES DE REDEVABILITE EXISTANT

Plusieurs mécanismes de redevabilité existent dans le secteur de l'eau. Des plateformes sont mises en place par le Ministère pour assurer l'information du public. Il s'agit par exemple de la plateforme : <https://ressources-eau.gouv.bj/> qui fournit toutes les données sur l'eau au Bénin. Dans ce même registre, plusieurs guides sont édités pour faciliter la maîtrise des procédures et l'accès du public aux différents services offerts dans le secteur de l'eau. On peut citer *le guide de procédure d'autorisation ou de déclaration des installations, ouvrages, travaux et activités relatifs à l'eau*.

Pour un accès équitable à l'eau et une exploitation durable et efficiente des ressources en eau, le gouvernement met en place progressivement le cadre juridique, organisationnel et technique propice à la Gestion Intégrée des Ressources en Eau. Un cadre adéquat est créé pour favoriser les échanges entre les acteurs du secteur eau et assainissement en vue de donner des orientations et de suivre les différentes recommandations issues de la Revue Sectorielle Eau et Assainissement (RSEA). Le Groupe Sectoriel Eau et Assainissement (GSEA) qui se réunit quatre fois par an, est composé de plusieurs acteurs à savoir : AGIR-EAU (GIZ), l'Ambassade des Pays-Bas, l'ANAEPMR, l'ANCB, la Banque Mondiale, la Coordination OMIDELTA, l'INE, le MCVDD, le MS, le CANEA, le PNE, MuniWash/USAID, JOIN FOR WATER (PROTOS), SNV, VNG International, CIDR, la SONEB, etc...

La RSEA et les réunions du GSEA constituent donc un mécanisme de redevabilité existant qui permettent aux acteurs du secteur de l'eau et de l'assainissement de faire le point des actions mises en œuvre dans les secteurs de l'eau et de l'assainissement pour l'atteinte des Objectifs de Développement Durable.

A ce jour, les associations de consommateurs des services dans le secteur de l'eau et de l'assainissement ne sont pas représentées au sein de ces instances de concertation. Toutefois, la SONEB dans le cadre de ses activités, partage périodiquement les résultats des enquêtes de satisfaction et les rapports des questionnaires sur la qualité des services qu'elle administre chaque mois à ses abonnés avec les associations des consommateurs et les leaders d'opinions.

Dans le cadre du suivi-évaluation de la qualité des services offerts, la SONEB, outre les questionnaires sur la qualité des services qui sont administrés mensuellement, fait réaliser chaque année par un cabinet, une enquête de satisfaction.

L'ANCQ organise également des missions de contrôle périodique de la qualité de l'eau conditionnée distribuée par les opérateurs privés qui conditionnent l'eau et sur certains points de distribution d'eau de la SONEB. Elle dispose à cet effet d'un réseau de surveillance de la qualité de l'eau fournie par la SONEB et les défaillances relevées sont remontées pour des solutions appropriées.

L'Inspection Générale du Ministère (IGM) qui est l'organe central chargé des missions d'audit et de conseil, et des missions d'étude et d'évaluation en matières administrative et de ressources humaines, économique et financière de l'ensemble des services du ministère, organise aussi des missions de contrôle et de vérification des services fournis dans le secteur de l'eau.

IV. LES PERSPECTIVES

Les perspectives du processus se rapportent aux points qui se déclinent ainsi qu'il suit :

1. Appuyer les structures du Ministère dans l'actualisation et l'élaboration des normes et standards (et leurs décrets d'application)
2. Appuyer les ministères dans l'élaboration d'un répertoire des normes et standards réglementant la qualité de services aux usagers ;
3. Accompagner les structures des ministères dans l'appropriation et la vulgarisation des normes et standards à l'endroit des agents de l'État et des usagers
4. Impliquer tous les acteurs parties prenantes, du secteur privé et public (partenaires du développement ; les OSC ; associations professionnelles ; universités etc...)
5. Élaborer les guides des usagers et autres parties prenantes des services essentiels
6. Mener des actions de renforcement des capacités sur le thème qualité et redevabilité
7. Inscrire dans les plans de travail annuel des ministères des activités relatives à la redevabilité
8. Renforcer les mécanismes de redevabilité, internes et externes.

CONCLUSION

En somme, l'état des lieux des normes et standards dans les secteurs de l'eau et de l'assainissement nous a permis de constater que malgré l'existence d'une multitude de normes et standards pour assurer une meilleure qualité de service aux usagers, il demeure cependant des difficultés liées entre autres, à une insuffisance d'appropriation et de vulgarisation de ces normes et à une inadaptabilité de certaines d'entre-elles. Il convient donc que l'administration et ses partenaires mettent en place un mécanisme participatif pour une meilleure connaissance des droits et obligations des usagers afin que le service à leur fournir par l'administration soit de qualité.

Actuellement, plusieurs textes sont en cours d'actualisation pour faciliter les procédures de déclaration et d'autorisation des installations, ouvrages, travaux et activités relatifs à l'eau et l'instauration des redevances d'exploitation des ressources en eau et de cession des données.

Annexe : Tableau des textes et réglementations existantes : analyse faite des textes et besoins de toilettage ou de prise d'arrêtés

Tableau : Normes et standards de qualité de service dans les secteurs de l'eau et de l'assainissement

N°	Intitulé	Objet ou domaine	Utilisateurs	Adaptabilité	Niveau de connaissance	Niveau d'utilisation	Capacités ¹⁷	Observations
1	Loi N°2010-44 du 24 novembre 2010 portant gestion de l'eau en République du Bénin	Elle définit le cadre global de la gestion de l'eau en République du Bénin	Tout acteur intervenant dans la gestion de l'eau	OUI	Pas assez connu	Moyennement utilisé	Les diverses institutions chargées de sa mise en œuvre, disposent des moyens pour son application	Certains textes d'application doivent être pris et il faut une vulgarisation dans les langues locales
2	Décret N° 2015- 176 du 13 Avril 2015 portant définition des utilisations domestiques de l'eau en République du Bénin.	Définition des utilisations domestiques de l'eau en République du Bénin.	Citoyens	OUI	Non connu des citoyens	Pas utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	Appropriation et vulgarisation de cette norme aux citoyens.
3	Décret N° 2015-294 du 03 Juin 2015 portant conditions d'édiction des règles générales et prescriptions applicables aux installations, ouvrages, travaux et activités soumis à autorisation ou à déclaration.	Elle fixe les règles applicables aux installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration	Citoyens	OUI	Non connu des citoyens	Pas utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	Elle est de portée générale
4	Décret N° 2015-326 du 03 Juin 2015 portant fixation des conditions d'exercice des activités d'exploitation des ouvrages d'eau potable au Bénin.	Elle fixe les conditions d'exercice des activités d'exploitation des ouvrages d'eau potable	Structures publiques, privées et citoyens exerçant des activités d'exploitation	OUI	Pas assez connu des citoyens	Pas assez utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	Une vulgarisation de cette norme auprès des différents acteurs est nécessaire

¹⁷ Il s'agit des moyens et outils institutionnelle pour l'application de la norme/ standard

N°	Intitulé	Objet ou domaine	Utilisateurs	Adaptabilité	Niveau de connaissance	Niveau d'utilisation	Capacités ¹⁷	Observations
			des ouvrages d'eau potable					
5	Décret N° 2015-328 du 08 Juin 2015 portant détermination de la redevance d'exploitation des ressources en République du Bénin.	Elle fixe les redevances d'exploitation des ressourcés en eau en application des principes utilisateur-payeur et pollueur-payeur	Tout exploitant de la ressource en eau	OUI	Pas assez connu des citoyens	Pas assez utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	Nécessité de prendre les arrêtés d'application de ce décret et les vulgariser auprès des différents acteurs
6	Décret 2015-578 du 18 Novembre 2015 portant procédure d'autorisation ou de déclaration des installations, ouvrages, travaux et activités relatifs à l'eau.	Elle fixe la procédure d'autorisation ou de déclaration des IOTA	Administration (centrale et déconcentrée) et tout exploitant de la ressource en eau	NON	Pas assez connu des citoyens	Pas assez utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	Il faut actualiser cette norme pour clarifier les procédures, alléger les délais et définir les rôles des différents acteurs
7	Décret 2015-580 du 18 Novembre 2015 portant détermination de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumis à autorisation ou à déclaration.	Elle fixe la nomenclature des IOTA	Administration (centrale et déconcentrée) et tout exploitant de la ressource en eau	OUI	Pas assez connu des citoyens	Pas assez utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	
8	Décret n° 2001-094 fixant les normes de qualité de l'eau potable en République de Bénin.	Elle fixe la qualité de l'eau potable en République du Bénin	Administration et professionnel intervenant dans le domaine de la qualité de l'eau	NON	Connu	Pas assez utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	Elle a besoin d'être actualisée

N°	Intitulé	Objet ou domaine	Utilisateurs	Adaptabilité	Niveau de connaissance	Niveau d'utilisation	Capacités ¹⁷	Observations
9	Décret N°2001-109 fixant les normes de qualité des eaux résiduaires en République de Bénin.	Elle fixe la qualité des eaux résiduaires en République du Bénin	Administration et professionnel intervenant dans le domaine de gestion des eaux usées	-	Connu	Pas assez utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne	
10	Note de Service de service N° 2020-018 du 07 octobre 2020 portant fixation des étapes et des pièces à fournir pour l'obtention d'une autorisation d'installation d'ouvrages, de travaux et d'activités de prélèvement d'eau.	Elle fixe les étapes et la liste des pièces à fournir pour une autorisation d'IOTA	Administration (centrale et déconcentrée) et tout exploitant de la ressource en eau	OUI	Connu	De plus en plus utilisé	Oui les directions techniques du MEM disposent des capacités pour une bonne application de cette norme	
11	Règlement de service de distribution d'eau potable en milieu urbain et semi urbain	Il définit les conditions et modalités auxquelles est accordé à toute personne physique ou morale l'usage de l'eau potable du réseau de distribution sous la responsabilité de la SONEB et organise les relations entre la SONEB et les abonnés.	Structures publiques, privées et citoyens bénéficiant des services de distribution d'eau de la SONEB	OUI	Connu (par des extraits au verso des contrats d'abonnement)	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ce règlement de service	
12	Engagements de service	Il définit les délais de réalisation pour les services indiqués	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (par des communiqués et affichages dans les services et Agences et Directions Départementales de la SONEB)	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	
13	Traitement Spécial Entreprise	Il définit les conditions spéciales de prise en charge des Entreprises	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (par des communiqués et affichages dans les services et Agences et	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application	

N°	Intitulé	Objet ou domaine	Utilisateurs	Adaptabilité	Niveau de connaissance	Niveau d'utilisation	Capacités ¹⁷	Observations
					Directions Départementales de la SONEB)		de ces engagements	
14	Note de Service N°114/2020_ Raccordement gratuit des PMI/PME	Elle définit les conditions spéciales de prise en charge des PMI/PME	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (par des communiqués et affichages dans les services et Agences et Directions Départementales de la SONEB)	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	
15	Instruction Qualité IQ 092_Remboursement des frais autres que ceux de participation	Elle définit les conditions de remboursement des frais d'avance sur consommation, des factures travaux non exécutés et des factures de consommation payées en double	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (vulgariser dans les services et Agences et Directions Départementales de la SONEB)	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
16	Instruction Qualité IQ 101_Coupure d'eau pour non-paiement	Elle définit les conditions de suspension de la fourniture d'eau aux clients suite	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (vulgariser dans les services et Agences et Directions Départementales de la SONEB)	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
17	Instruction Qualité IQ 105_Reprise d'abonnement	Elle définit les conditions de reprise d'un contrat d'abonnement à un client entre temps résilié	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (vulgariser dans les services et Agences et Directions Départementales de la SONEB)	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
18	Instruction Qualité IQ_106_Résiliation de contrat d'abonnement à la demande du client	Elle définit les conditions de résiliation du contrat d'abonnement à la demande du client	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (vulgariser dans les services et Agences et Directions Départementales de la SONEB)	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
19	Instruction Qualité IQ 107_Rétablissement de la fourniture d'eau	Elle définit les conditions de rétablissement d'un compteur après suspension	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (vulgariser dans les services et Agences et Directions	Bien utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application	Poursuivre la vulgarisation auprès des

N°	Intitulé	Objet ou domaine	Utilisateurs	Adaptabilité	Niveau de connaissance	Niveau d'utilisation	Capacités ¹⁷	Observations
					Départementales de la SONEB)		de ces engagements	usagers de la SONEB
20	Instruction Qualité IQ 108_Souscription d'abonnement	Elle définit les conditions de contractualisation d'une police d'abonnement à la SONEB	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Connu (vulgariser dans les services et Agences et Directions Départementales de la SONEB)	Bien utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
21	Instruction Qualité IQ 111_Elaboration d'estimation de facture	Elle définit les conditions dans lesquelles les rappels de consommations sont estimées sur un compteur défectueux ou fraudé.	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Pas assez connu des clients	Bien utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
22	Instruction Qualité IQ 112_Etablissement de devis	Elle définit le processus d'établissement d'un devis de branchement pour un client potentiel	Toute l'administration de la SONEB	Oui	Pas assez connu des clients	Bien utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
23	Instruction Qualité IQ 148_dépannage d'un branchement	Elle définit le processus par lequel la SONEB intervient sur une panne chez un abonné	Toute l'exploitation de la SONEB	Oui	Pas assez connu des clients	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
24	Instruction Qualité IQ 165_Raccordement d'un branchement	Elle définit le processus par lequel un client est raccordé au réseau d'eau de la SONEB	Toute l'exploitation de la SONEB	Oui	Pas assez connu des clients	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
25	Instruction Qualité IQ 167_Remplacement de compteur d'eau	Elle définit le processus par lequel un compteur défectueux est changé chez un client	Toute l'exploitation de la SONEB	Oui	Pas assez connu des clients	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
26	Instruction Qualité IQ 174_Etalonnage de compteur d'eau	Elle définit le processus par lequel un compteur	Toute l'exploitation de la SONEB	Oui	Pas assez connu des clients	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une	Poursuivre la vulgarisation auprès des

N°	Intitulé	Objet ou domaine	Utilisateurs	Adaptabilité	Niveau de connaissance	Niveau d'utilisation	Capacités ¹⁷	Observations
		déposé est étalonné pour être reposé chez un client					bonne application de ces engagements	usagers de la SONEB
27	Instruction Qualité IQ 176_extension du réseau d'eau	Elle définit le processus par lequel s'opère un prolongement de réseau d'eau de la SONEB	Toute l'exploitation de la SONEB	Oui	Pas assez connu des clients	Bien utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
28	Instruction Qualité IQ 177_Traitement demande de réduction sur facture exorbitante pour fuite	Elle définit les conditions de réduction sur facture de consommation suite à une fuite d'eau dans les installations internes des clients	Toute l'exploitation de la SONEB	Oui	Pas connu des clients	Assez utilisé	Oui la SONEB dispose des capacités pour une bonne application de ces engagements	Poursuivre la vulgarisation auprès des usagers de la SONEB
29	Loi N° 2022-04 portant hygiène publique en République du Bénin	Elle définit le cadre global de l'hygiène publique en République du Bénin	Tout acteur intervenant dans le secteur de l'hygiène publique	OUI	Nouvellement votée	-	Les divers institutions chargées de sa mise en œuvre, disposent des moyens pour son application	Il faut une vulgarisation de la loi et surtout dans les langues locales
30	Projet d'arrêté portant création d'une Commission d'étude de dossiers de demande d'autorisation ou de déclaration des installations, ouvrages, travaux et activités relatifs à l'eau.	Elle crée une commission chargée d'étudier les dossiers d'autorisation et de déclaration des IOTA	Administration	OUI	En cours d'adoption	En cours d'adoption	L'administration dispose des moyens pour son application	
31	Projet d'arrêté portant détermination des installations, ouvrages, travaux ou activités relatifs à l'eau soumis à autorisation ou à déclaration	Elle détermine les caractéristiques des IOTA et le type d'opération auquel ils sont soumis	Administration et exploitants des ressources en eau	OUI	En cours d'adoption	En cours d'adoption	L'administration dispose des moyens pour son application	
32	Projet d'arrêté portant redevances de cession des données hydrologiques et de services géophysiques	Elle détermine les redevances de cession des données et des divers	Administration, Bureau d'Etudes,	OUI	En cours d'adoption	En cours d'adoption	L'administration dispose des moyens pour son application	

N°	Intitulé	Objet ou domaine	Utilisateurs	Adaptabilité	Niveau de connaissance	Niveau d'utilisation	Capacités ¹⁷	Observations
	et d'analyses d'eaux naturelles fournies aux tiers dans le cadre de leurs activités par la Direction Générale de l'Eau	services fournis par la DG Eau	Chercheurs et étudiants					
33	Projet d'arrêté portant composition du dossier de demande d'autorisation ou de déclaration de réalisation d'une installation, d'un ouvrage, des travaux ou d'une activité soumis à autorisation ou à déclaration.	Elle fixe les pièces et les étapes pour une autorisation ou une déclaration des IOTA	Administration, exploitants des ressources en eau	OUI	En cours d'adoption	En cours d'adoption	L'administration dispose des moyens pour son application	
34	Projet d'arrêté portant modalités de recouvrement de la redevance proportionnelle d'exploitation des ressources en eau.	Elle fixe les modalités de recouvrement des redevances d'exploitation des ressources en eau	Administration, exploitants des ressources en eau	OUI	En cours d'adoption	En cours d'adoption	L'administration dispose des moyens pour son application	
35	Projet d'arrêté portant fixation des taux de redevances proportionnelles d'exploitation des ressources en eau.	Elle fixe les taux de redevance d'exploitation des ressources en eau pour les usages commercial, génie civil, industriel, etc...	Administration, exploitants des ressources en eau	OUI	En cours d'adoption	En cours d'adoption	L'administration dispose des moyens pour son application	
36	Document de stratégie nationale des eaux usées en milieu urbain et péri-urbain 2018-2030 de novembre 2017	C'est le document de stratégie qui fait l'état des lieux, définit la vision et les objectifs de la stratégie, liste les axes d'intervention stratégiques et propose un plan d'actions en trois phases.	Tous les acteurs du secteur de l'assainissement des eaux usées	OUI	Assez connu	Assez utilisé	L'administration dispose des moyens pour son application	