

La concession de la distribution de l'eau dans la ville d'Oran.

The concession of the distribution of water in the city of Oran.

Amal Hadjbia, GHARBI¹

Enseignante- Maitre assistante classe A- à l'École Supérieure
d'Économie d'Oran

Doctorante à l'université de Mohammed Ben Ahmed- pole universitaire
Oran 2- Belgaid
messahelamel85@gmail.com

Abdelkader, DERBAL

Enseignant – Professeur- à l'université de Mohammed Ben Ahmed- pole
universitaire Oran 2- Belgaid
Université de Mohammed Ben Ahmed- pole universitaire Oran 2-
Belgaid
derbalaek@yahoo.fr

Date de soumission 15/10/2017 Date d'acceptation 04/05/2019

Résumé

L'Algérie s'est lancée dans un ambitieux programme de construction d'ouvrages hydrauliques, de réhabilitations et d'extension de réseau d'alimentation d'eau potable et d'assainissement dans la ville d'Oran avec l'accompagnement d'un expert mondial dans ce domaine qui est le groupe SUEZ environnement par sa filiale AGUA AGBAR.

La société de l'eau et de l'assainissement d'Oran (SEOR.SPA) a délégué sa gestion à cette entreprise sous forme de contrat de concession, afin d'améliorer ses paramètres de gestion ainsi que sa qualité de service.

Mots-clés : Concession, Gestion déléguée, service public, distribution de l'eau, Oran

Code JEL : G28-G34-G38-H11.

¹ Auteur Correspondant : **Amal Hadjbia, GHARBI**.E-Mail : messahelamel85@gmail.com

Abstract

Algeria dashed into an ambitious program of construction of hydraulic works, rehabilitations and extension of network of supply of drinking water and purification in the city of Oran with the accompaniment of a world expert in this domain which is the group SUEZ ENVIRONNEMENT by his subsidiary AGUA AGBAR.

The company of the water and the purification of Oran (SEOR.SPA) delegated its management to entreprise in the form of contract of concession, so as to improve its parameters of management as well as its quality of service.

Keywords: Concession, management delegate, service public, distribution of the water, Oran.

Jel Classification Codes : G28-G34-G38-H11.

Introduction:

Les aléas climatiques ainsi que le nombre de plus en plus croissant de la population dans les grandes villes Algériennes, ont contribué au manque de la ressource en eau.

La gestion de l'eau est une mission qui nécessite une rationalité et fait participer plusieurs parties, ayant des intérêts réciproques. La privatisation partielle de la distribution de l'eau potable en Algérie a favorisé l'extension du réseau et a garanti une meilleure qualité de service. À cet effet, la libéralisation du secteur de l'eau en Algérie nécessite un encadrement et une régulation. Pour atteindre des résultats efficaces, le partenariat public privé peut présenter les solutions appropriées. À ce propos, et afin d'améliorer les indicateurs de gestion et de performance techniques et commerciales ainsi que d'assurer le transfert du savoir-faire, des objectifs ont été assignés à travers une démarche qui consiste à déléguer la gestion (sous forme de concession) des services publics de l'eau et de l'assainissement, fonctionnel à Alger depuis 2006 ensuite à Oran, Constantine et Annaba depuis 2008.

Pour analyser la concession dans le cas de la distribution de l'eau à Oran, nous aborderons successivement les aspects théoriques liés à ce mode de gestion et sa concrétisation. Cette analyse est faite à partir d'une lecture d'ouvrages traitant la question sur un plan théorique et d'enquêtes de terrain (paramètres de gestion et de performance et qualité de service fournis) auprès de la de la Société de l'eau et de l'assainissement d'Oran (SEOR).

1. Schéma institutionnel et aspects théoriques

La concession est un aspect nouveau dans le cas de la distribution de l'eau potable. Cette pratique aussi bien nationale qu'internationale se fonde sur des théories que les États ont institutionnalisées.

1.1. Le cadre théorique de la concession des services publics

L'analyse des contrats consacre une grande importance à la théorie des coûts de transaction, notamment les contrats de concessions, à travers l'article de R.COASE (1937), qui précise que la méthode la plus efficace pour éliminer les coûts du marché est d'internationaliser les transactions par la firme. Cette coordination

économique indépendante du marché élimine aussi bien les coûts internes que les coûts d'organisation.

« La coordination dans une entreprise s'effectue par la hiérarchie alors que dans le marché elle s'effectue par le système des prix. La coordination par la hiérarchie devient intéressante que lorsque le système de prix engendre des coûts supplémentaires, d'où vient la dénomination des coûts de transaction »². Les transactions s'adaptent avec les structures de gouvernance³, ces dernières diffèrent selon leurs coûts et selon leurs compétences d'où la nécessité d'économie des coûts de transaction.

1.2. Les notions de la gestion déléguée et de la concession

La loi MURCEF définit la délégation de service public comme : « un contrat administratif par lequel une personne morale de droit public (appelée autorité délégante) confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé dont la rémunération est substantiellement liée aux résultats du service »⁴. À partir de cette définition on distingue que :

- L'autorité délégante est une personne morale de droit public⁵ ;
- Le délégataire du service public (cocontractant délégataire) est une personne publique ou privée, nationale ou étrangère qui doit exercer une activité suivant les conditions du marché ;
- Exploitation transférable du service public ;
- La rémunération de l'exploitant du service est substantielle et liée au résultat d'exploitation ;
- Le risque est transféré au délégataire ;
- Le service public délégué peut être administratif ou commercial.

Par ailleurs, et « dans le cadre d'une délégation de service public, la rémunération correspond au paiement effectué par l'utilisateur au délégataire du service public en contrepartie du service rendu »⁶.

La délégation de service public permet une économie de coûts de production grâce à l'expérience et à l'échelle à laquelle opère le délégataire.

À ce propos, on peut considérer deux types d'investissements : des investissements qui visent à améliorer la qualité du service et ceux qui visent à réduire les coûts d'exploitation.

Les contrats de délégation de service public tels que la théorie les a identifiés sont des formes d'organisation mixte ou autrement dit hybride. L'objectif est d'introduire la concurrence *ex ante* obligeant ainsi les opérateurs privés à s'y tenir *ex post*.

Cela permet aux autorités publiques de bénéficier des avantages du marché sans que celles-ci ne soient touchées par les inconvénients de ce dernier. C'est l'analyse de la théorie des coûts de transaction, d'un point de vue contractuel, liant les

² Williamson, O.E. (1994), les institutions de l'économie, Inter Edition.

³ A chaque structure est attribué un type de contrat.

⁴ Loi française du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (MURCEF).

⁵ Les Collectivités territoriales, groupements établissements publics,...etc.

⁶ BENCHENDIKH, F. (2014), L'essentiel de la délégation de service public, GUALINO.

autorités publiques aux opérateurs privés dans la gestion de la distribution de l'eau, qui a relevé les difficultés engendrés.

1.3. Service public entre monopole et privatisation

La pensée libérale, considère que le marché est la condition principale dans les transactions économiques, sans que l'État ne perde son rôle régalien. Les néoclassiques le confirment en critiquant l'interventionnisme de celui-ci (Walras et Herbert Simon).

En 1980, la Grande Bretagne a lancé le plus grand programme de privatisation, afin de réduire l'interventionnisme de l'État. Ce mouvement s'est propagé dans d'autres pays du monde tel que l'Allemagne (1984), l'Espagne, l'Italie et la France (1986), et même le Japon (1985).

Dans une situation difficile de point de vue politique et sociale, l'État doit se désengager progressivement afin de céder la place à la privatisation, afin d'atteindre deux objectifs principaux à savoir : réduire la contrainte budgétaire et rechercher l'efficacité économique. J.Rivero pense que « privatiser ce sera alors non pas faire sortir une entreprise du secteur public pour la faire entrer dans le secteur privé, mais faire pénétrer à l'intérieur de l'entreprise publique un certain nombre d'élément en provenance du secteur privé »⁷.

L'Algérie ne fait pas exception, face à ce mouvement de privatisation mondiale. Elle a tout d'abord procédé à des réformes structurelles de son économie pour s'aligner à l'économie de marché. Cela n'a pas été évident, à cause de ses antécédents politiques et économiques (régime socialiste).

Dans ce contexte, la loi algérienne sur la privatisation a été appliquée progressivement⁸, du moment où elle allait remettre en cause ce qu'elle a bâti depuis longtemps à savoir : la récupération des richesses nationales et par la suite, sa souveraineté⁹.

Par ailleurs, la privatisation en elle-même peut être partielle, surtout dans les services publics, et consiste à un désengagement de l'État sans qu'elle ne perde ses droits de propriété.

La privatisation partielle peut prendre la forme de concessions de services publics, les contrats de management, la déréglementation de secteur sous monopole, la sous-traitance et la localisation.

En Algérie, la privatisation partielle a pris plusieurs de ces formes depuis 1988, on peut citer quelques-unes : le secteur hôtelier (sous forme de contrat de management) ; le secteur bancaire, financier, le transport, les télécommunications...etc (sous forme de déréglementation) ; transport et distribution de l'électricité et du gaz, la distribution de l'eau, la collecte et le traitement des déchets ménagers (sous forme de concession).

1.4. La concession de la distribution de l'eau en Algérie : l'expérience des grandes villes

Comme le constate DE LAUBADERE « la théorie de la concession de service public tourne autour de deux idées en apparence contradictoires et qu'elle vise à

⁷ RIVERO, J. (2011), droit administratif, DALLOZ.

⁸ De 1993 jusqu'en 2001.

⁹ A travers le processus de nationalisation.

concilier »¹⁰ la première est que « quoique concédé, le service reste un service public »¹¹, la deuxième est que « le gérant du service est ici un particulier dont les intérêts sont des intérêts privés et qui n'acceptera de faire fonctionner le service que s'il y trouve avantage »¹².

Il ajoute que « la concession apparaît clairement aujourd'hui comme un moyen d'organiser un service public, son régime juridique est imprégné de l'idée de service public »¹³.

Après l'indépendance, l'Algérie a procédé à :

- la nationalisation afin de bâtir un lien entre l'État et les entreprises publiques;
- « la substitution progressive de l'entreprise socialiste aux entreprises publiques dominantes »¹⁴. Cette étape, plus difficile, va durer jusqu'à la fin des années 80 ;
- La concession à partir de 1988, date à laquelle a commencé à prendre forme et s'imposer cette manière de gérer les entreprises.

C'est ainsi, qu'une loi a été promulguée le 07 avril 1990. Elle est relative à la commune et à la wilaya et précise que les services publics peuvent être gérés en régie, soit en établissement public, soit en concession ;

La loi domaniale de décembre 1990, vient appuyer ce droit libéral dans son article 61 qui stipule que «... le domaine public peut faire l'objet d'une utilisation directe du public usager, ou par l'intermédiaire d'un service public, en régie ou en concession, auquel est spécialement affecté le bien... »¹⁵.

Dans ce contexte, l'Algérie s'est trouvée dans l'obligation de déléguer la gestion de la distribution de ses ressources naturelles, afin de tirer profit de l'expérience, de la technologie apportées par le concessionnaire.

L'expérience Algérienne dans le domaine de la distribution de l'eau avec des concessionnaires étrangers, a abouti à des résultats qui diffèrent d'une concession à une autre¹⁶. Cependant, elles sont toutes à la recherche d'une amélioration dans les prestations fournies.

Le secteur de l'eau demeure sensible, stratégique et nécessitant de lourds investissements. L'État se trouve dans l'obligation de faire appel à des contributions multilatérales.

¹⁰ DE LAUBADERE, A. (1973), traité de droit administratif, LDGJ.

¹¹ Ibid.

¹² Ibid., la première idée peut être infléchie au profit de la première, dans le cas où le service public est concédé à une personne publique (collectivités locales, établissements publics à caractère industriel et commercial gérés par une personne publique, ...etc.).

¹³ Ibid.

¹⁴ BOUSSOUMAH, M. (1992), Essai sur la notion juridique de service public, R.A.S.J.E.P. A l'exception des installations sportives, des S.N.C.A. En application de la convention de 1959, la technique de la concession brille par son absence auprès des sociétés publiques.

¹⁵ J.O.R.A.N° 52 DU 02/12/1990, loi N° 90-30 du 1^{er} Décembre 1990 portant sur la loi domaniale, Article 65.

¹⁶ Dans les grandes villes Algériennes (Alger, Oran, Annaba et El Taref, et Constantine) en attendant sa généralisation dans d'autres villes.

Le code des eaux Algérien, dans son ordonnance n°96-13 du 15 juin 1996 (article 20 et 21), autorise les autorités publiques à concéder la totalité ou une partie du domaine public hydraulique.

L'importance des investissements et des décisions à engager nécessitent des options plus longues dans le temps et une période intermédiaire d'adaptation, afin de confier au début la gestion de la distribution de l'eau dans les grandes villes Algériennes en attendant sa généralisation dans d'autres. À ce propos le groupe Suez¹⁷ a exprimé son intention d'accompagner les autorités algériennes dans ce défi.

La distribution de l'eau en Algérie fait entièrement partie des services publics. Dans le contrat de concession relatif à cette dernière, l'État reste propriétaire du réseau, des infrastructures, de l'établissement géré, et des décisions relatives à la tarification¹⁸. Les objectifs relatifs à la comptabilité, aux recouvrements, à la distribution, à la formation, ..., doivent être réalisés par le concessionnaire.

Ces objectifs, impliquent l'amélioration des indicateurs de gestion et de la performance de l'entreprise¹⁹ ainsi que le transfert du savoir-faire. Le but est de distribuer l'eau quotidiennement en quantité suffisante, de collecter et de traiter les eaux usées.

Dans ce cadre, des expériences ont été lancées d'abord dans la ville d'Alger en 2006 puis suivi de la ville d'Oran, Constantine, Annaba et El Taref en 2008.

La difficulté d'Oran à améliorer la distribution de l'eau, réside dans sa dépendance géographique des autres villes limitrophes²⁰ pour son alimentation en cette ressource. À ce propos, une étude a été faite à l'université d'Oran, et qui montre que la quantité disponible pour la population oranaise a diminué (57,7 m³ en 1958, 28,8 m³ en 1998 puis à 14,2m³ en 2007) et ne satisfait pas les besoins de plus en plus croissants de cette dernière. Afin de satisfaire ces besoins, des apports très bénéfiques ont été investis, à savoir : l'apport du barrage de Cheliff par le couloir du MAO (Mostaganem-Arzew-Oran), et celui des stations de dessalement de l'eau de mer (d'Arzew et d'Oran).

Pour relever le défi d'une gestion efficace et efficiente de la distribution de l'eau dans la ville d'Oran, un contrat de concession pour la gestion du service d'eau et d'assainissement a été signé entre les autorités Algériennes et AGUA AGBAR pour une période de cinq ans et demi (du mois d'avril 2008 jusqu'au mois de septembre 2013).

2. La concession de la distribution de l'eau à Oran

C'est à partir de deux enquêtes de terrain (l'une auprès des différents services de la SEOR, l'autre auprès des usagers) effectuées en 2011, que nous avons analysé l'expérience de la concession de la distribution de l'eau. Nous avons étudié les principaux objectifs du projet à travers l'évolution de paramètres de gestion²¹ et le degré de satisfaction de la qualité de service.

¹⁷ Les filiales Tractebel et Ondéo Dégremont ont déjà été présents en Algérie.

¹⁸ Le tarif de l'eau potable et de l'assainissement couvrent une partie des charges d'exploitation et l'État supporte les coûts d'investissements.

¹⁹ Performance technique, commerciales, financière, ...etc.

²⁰ Tlemcen, Mostaganem et Chlef.

²¹ On va exposer ici les paramètres de gestion de l'activité de base à savoir : techniques et commerciaux, ainsi que les paramètres qui concernent le volet formation, qu'on juge nécessaire afin

2.1. Contexte du projet

La ville d'Oran a longtemps souffert de la pénurie et de la qualité de l'eau dans les robinets des citoyens, pour leurs besoins quotidiens (alimentation et hygiène) en eau potable. L'eau était distribuée avec une fréquence allant de trois jours sur sept à sept jours sur sept, et pour les plus chanceux, ils l'ont eu une heure à deux heures par jour.

Les efforts en matière de gestion de la distribution de cette denrée rare, n'ont pas abouti à des résultats suffisants, et cela malgré le nombre important (mais d'une durée provisoire) des entreprises qui l'ont géré.

Il aura fallu une réorganisation de ce secteur dans la ville d'Oran pour enfin, connaître un début d'amélioration. Afin de mener à bien cette réorganisation, une structure sous forme de société par action (SPA) a été retenue, qui est la SEOR²². Les autorités publiques Algériennes, après mainte négociation, ont pu conclure un protocole d'accord avec AGUA AGBAR.

Le contrat entre la SEOR et AGUA AGBAR²³ avait pour objectif :

- Un transfert de la technologie et du savoir faire d'AGUA AGBAR ;
- Une modernisation des outils de gestion de la société ainsi que de son réseau de distribution et d'assainissement ;
- Une amélioration de la qualité de service et de l'alimentation ou autrement dit, d'une alimentation en continu (24h/24) en eau de qualité et en quantité suffisante.

La durée de ce contrat est de cinq ans et demi renouvelable si les objectifs sont atteints²⁴. Le champ d'action de la SEOR, s'étale sur la totalité de la wilaya d'Oran. Selon le recensement général de la population et de l'habitation (RGPH, 2008), cette dernière compte 1 443 000 habitants.

2.2. Évolution des principaux paramètres de gestion

- *Paramètres techniques*²⁵

Le tableau 1, illustre les volumes disponibles²⁶ et les volumes distribués pour la ville d'Oran, ainsi que la différence entre ces deux derniers²⁷. Cela implique, que la totalité des volumes reçus sont distribués, sans pour autant que l'alimentation n'atteigne son objectif (24h/24 et 7j /7) pour l'ensemble de la population de la ville. On constate à partir du même tableau, qu'il y a une évolution positive de la distribution, expliquée par la multiplication des efforts en matière de réhabilitation des réseaux et des branchements, et aussi, grâce à l'apport de la station de

de mieux constaté le respect de l'un des objectifs principaux du contrat qui est le transfert technologique et du savoir faire.

²² Les premiers actionnaires sont l'ADE et l'ONA à égalité.

²³ En promulgation de la loi 05612 du 04 Aout 1995 relative à l'eau qui prévoit l'introduction du droit positif des sociétés concessionnaires.

²⁴ En contre partie le concessionnaire percevra une rémunération trimestrielle qui se compose d'une partie fixe et une partie variable liée à l'atteinte de ces objectifs (extrait du contrat de concession)

²⁵ Ici on ne va pas aborder les paramètres d'assainissement.

²⁶ Par les piquages (des grandes conduites des adductions est-ouest diamètre 1100) et les réservoirs.

²⁷ Cette différence représente la partie distribuée pour Belgaid, e, prenant en considération les ressources locales.

KAHRAMA (2006-2007), à l'apport supplémentaire de Sidi Djelloul (2009-2010), et au projet de l'alimentation par le MAO (2010).

Tableau 1. Les volumes d'eau

Distribution/Année	2006	2007	2008	2009	2010
Volumes distribués par les piquages (1)	8 757 344	7 794 837	6 832 330	11 839 780	14 293 780
Taux d'évolution %		-10,99	-12,35	73,29	21,07
Volume d'eau reçu par les réservoirs (2)	13 906 130	15 090 285	16 274 441	24 510 923	23 298 348
Taux d'évolution %		8,52	7,85	50,61	2,24
Volume distribué pour Oran (3)	9 359 998	16 160 565	22 961 132	34 301 211	36 562 266
Taux d'évolution %		72,66	42,08	49,39	6,59
<i>Reste (partie distribué pour Belgaïd sans le volume des ressources locales) (1)+(2)-(3)</i>	<i>13 303 476</i>	<i>6 724 557</i>	<i>145 639</i>	<i>2 049 492</i>	<i>1 029 862</i>

Source : SEOR. (2011).

D'après le tableau 2, on constate que le nombre de fuites réparées par rapport à celles enregistrées est relativement stable (avec une très légère augmentation en 2009). Le nombre de fuites enregistrées en 2009 a diminué grâce aux efforts en matière de réhabilitation des réseaux de distribution et des branchements. Contrairement à 2010, une augmentation a été enregistrée, à cause d'interventions externes (par exemple les travaux effectués sur les lignes du tramway). La réparation de la totalité des fuites n'a pas été possible, compte tenu du nombre insuffisant d'agents d'intervention (10 équipes en 2010, pour un nombre de 2 fuites réparées par jour, et pour d'autres tâches pour ces mêmes équipes).

Tableau 2. Les fuites d'eau

Fuites/Année	2006	2007	2008	2009	2010
Fuites enregistrées	3540	3730	3928	1751	5355
Fuite réparées	3430	3618	3819	1715	5233
Taux fuites réparées/fuites enregistrées %	96,89	97	97,23	97,94	97,72
Taux d'évolution des fuites enregistrées %		5,37	5,31	-55,42	205,83
Taux d'évolution des fuites réparées %		5,48	5,56	-55,09	205,13

Source : SEOR. (2011).

- Paramètres commerciaux

Le chiffre d'affaires de la SEOR selon le tableau 3, a nettement augmenté. Cette croissance a été principalement enregistrée dans la période de concession grâce :

- « Au transfert de la gestion de l'eau de plusieurs communes suburbaines (El Ançor par exemple) de l'APC vers la SEOR (presque 30 000 abonnés, 95% sont des contrats domestiques et 5% des contrats avec les administrations), cela implique une hausse de nombre d'abonnés et par la suite une hausse de volume d'eau facturés ;
- À l'introduction du PDA qui est un gadget sur lequel le releveur saisi l'indexe enregistré sur le compteur et lui permet de vérifier la fiabilité de l'indexe au

temps réel (type de compteur, nom de l'abonné, l'historique des indexes relevés,...) puis introduit directement dans le logiciel commercial OCCAM. Cette technologie permet de réduire la marge d'erreur relative à la relève et à la saisie des indexes dans le logiciel ;

- Au facteur technique : ce facteur se traduit par l'objectif d'atteindre une fréquence d'alimentation de 24h/24 et 7j/7 car une augmentation d'alimentation en eau du robinet implique directement une augmentation du volume facturé ;
- A l'augmentation du nombre d'abonnés²⁸ au service de la SEOR (extension urbaine de la partie est d'Oran) »²⁹.

Pour ce qui est des créances, on constate une faible augmentation en 2007 par rapport à 2006 avec un taux d'évolution de 2,68%. Cette augmentation a atteint son seuil en 2008 avec une créance égale à 1 606 769 DA. Le taux d'évolution des créances a connu une forte croissance, en passant de 2,68% en 2007 à 39,08% en 2008 puis une faible baisse en 2009 par rapport à 2008 soit un taux de 25,97%. Ce même taux a décliné avec une baisse de créances de moins de 27,88% en 2010.

Avec l'introduction des PDA et la disponibilité de l'historique de consommations de chaque abonné dans ce gadget, le releveur reprenait à chaque fois la moyenne des indexes des abonnés, ce qui veut dire que les factures étaient généralement surestimées (cette option a été verrouillée dans les PDA des releveurs pour éviter cette relève forfaitaire).

Durant la période 2007-2008 jusqu'à la fin 2009 la SEOR transmettait chaque trimestre les factures des abonnés par voie postale (suite à une convention avec la poste d'Algérie-siège d'Oran). Compte tenu de la charge des courriers postaux à distribuer, les abonnés recevaient leurs factures en retard et d'autres fois leurs courriers ne leur parvenaient pas du tout, ce qui impliquait le non-paiement des créances.

Et ce n'est qu'en 2010 que la SEOR :

- À confier la mission de distribution des factures des abonnés aux agents de la SEOR, afin de s'assurer que ces dernières parviennent à ses clients au bon moment et au bon endroit ;
- À procéder aux coupures et même aux résiliations des contrats des abonnés insolvable afin de récupérer ses créances.

Grâce à ces mesures, la SEOR a pu récupérer une créance de 447 912 DA soit presque 28% moins que l'année 2009.

Tableau 3. Le chiffre d'affaires et les créances

Indicateur/Année	2006	2007	2008	2009	2010
Total Facturation (En TTC)	986 216	1 026 918	1 213 411	1 624 171	1 881 792
Taux d'évolution %		4,13	18,16	33,85	15,86
KM ³ Facturés	26 087	27 058	33 078	42 564	52 602

²⁸ Un abonnement n'est pas nécessairement équivalent à une seule personne mais représente plutôt un ménage composé de plusieurs membres ou bien une administration composée de plusieurs employés.

²⁹ GHERABA, A.H. (2012), La concession : nouveau mode de gestion pour les entreprises publiques algériennes : cas de la distribution de l'eau en Algérie, Mémoire de magister.

Taux d'évolution %		3,72	22,25	28,68	23,58
Total contrats	156 049	175 575	200 833	207 602	219 780
Taux d'évolution %		12,51	14,39	3,37	5,87
Créances eau et travaux	893 199	917 099	1 275 484	1 606 769	1 158 857
Taux d'évolution %		2,68	39,08	25,97	-27,88

Source : SEOR. (2011).

- *Paramètres de formation*³⁰

Les années étudiées pour ce paramètre sont celles de 2008, 2009 et 2010³¹. Le programme a touché les principales filières de la SEOR.

Tableau 4. Nombre d'heures et de participants aux formations

	2008³²			2009		2010	
	participants ADE/ONA	participants (SEOR)	participants (AGBAR)	participants (SEOR)	participants (AGBAR)	participants (SEOR)	participants (AGBAR)
Nombre de participants	35	42	0	2 662	933	3 456	492
Nombre d'heures	873	1 035	0	36 611	19 636	37 841	9 555
Total nombre de participants	77			3 595		3 948	
Total nombre d'heures	1 908			56 247		47 396	
Moyenne d'heure par agent	24,78			15,65		12,01	

Source : SEOR, 2011.

À partir du tableau 4, on peut déduire que le nombre total des participants aux formations a nettement augmenté surtout en 2009, avec un nombre d'heures de formation conséquent

³⁰ Il est à préciser qu'après la délégation de la gestion à AGBAR, le programme de la formation s'est enrichie et concerne l'ensemble des catégories socioprofessionnelles, soit en interne par des agents de la SEOR, soit en externe par des organismes privés (SCHNEIDER) ou à l'étranger (en France ou en Espagne).

³¹ Les années qui précèdent ces dates, chaque entité (ADE unité de distribution, ADE unités production et l'ONA) les formations s'effectuaient dans ces directions et dans trois écoles (une à Alger, une à Constantine et une autre à Oran) et qui touchaient que les cadres de ces entités.

³² Cette année est divisée en deux périodes, la première (du 1^{er} janvier au 30 mars) la société était gérée par ADE/ONA et la deuxième période (du 1^{er} avril au 31 décembre) la société était gérée en concession et la formation était assurée soit par les moyens de la SEOR soit par les moyens d'AGUA AGBAR.

Le tableau 5, ci-dessous, récapitule les principaux thèmes de formation programmés pour chaque année :

Tableau 5. Les principaux thèmes de formation

Année	Les thèmes de formation
2008	• Exploitation et maintenance des automates programmables ; • Gestion du parc compteurs ; • Formation des releveurs ; • Gestion d'un laboratoire d'analyse d'eau destinée à la consommation ; • Maintenance préventive des équipements électriques et Hydrauliques ; • Choix et exploitation des dispositifs de sécurité de sécurité d'AEP ; • Recherche et localisation des fuites dans les réseaux d'AEP ;...etc.
2009	• Hygiène et sécurité; • Support et Technologies; • Management; • Maintenance des infrastructures hydraulique; • Systèmes et télécommunication ; • Les langues ;...etc.
2010	• Hygiène et sécurité; • Support et Technologies; • Plomberie et soudure; • Management; • Gestion et développement des RH; • Sécurité et gardiennage; • Gestion clientèle; • Maintenance infrastructures hydraulique; • Informatique pour utilisateurs; • Exploitation du réseau d'AEP ;...etc.

Source : SEOR. (2011).

Dans la logique du transfert du savoir-faire (un des principaux objectifs du contrat), des formations sur des logiciels de gestion, ont été effectuées et mises à la disposition des agents concernés à savoir : OCCAM (logiciel commercial), SAP (logiciel des finances et de la comptabilité), CONTEC (logiciel de maintenance hydraulique), ARCGIS (logiciel de cartographie pour le bureau technique), MIKURBAN (logiciel de modélisation pour le bureau technique).

2.3. La concession de l'eau à Oran quelle qualité pour un tel service

Bien que, les paramètres de gestion démontrent qu'une évolution globalement positive a été constatée dans les premières années du contrat, mais il demeure important de constater aussi cette amélioration dans la qualité de service rendu par la SEOR, auprès du premier usager de ce service, qui est son client.

A ce propos, nous avons mené une enquête³³ auprès des clients de la SEOR, qui nous a permis de ressortir avec les résultats suivants :

- Plus de 80% des clients de la SEOR, jugent qu'ils sont alimentés en quantité suffisante d'eau potable. Cette eau est utilisée principalement pour la cuisine et l'hygiène, et seulement 1% des usagers l'utilisent pour la boisson, ce qui démontre que la confiance en la qualité d'eau n'est pas tout à fait acquise ;

³³ Cent questionnaires ont été distribués à l'intention des clients de la SEOR, et chaque enquête contient 27 questions tournant autour des critères de satisfaction de la clientèle.

- Les usagers considèrent d'une part que la qualité de l'eau est moyenne (pour 63%), et d'autre part 78 % des usagers expriment leur constat d'amélioration de cette qualité durant les trois années qui ont suivi la signature du contrat. Cette amélioration s'explique par les efforts et les moyens mis en œuvre sur le terrain en matière d'assainissement et de réhabilitation du réseau d'AEP, afin de garantir une arrivée saine de l'eau au consommateur, en plus de l'analyse de la qualité de cette eau dans les laboratoires de la SEOR ;
- 73% des clients sont alimentés quotidiennement. Ce pourcentage s'explique par les travaux de raccordement effectués depuis le mois d'avril 2008 (14,650 km de réseaux et 179 branchements rien qu'en 2010)³⁴. Cette fréquence d'alimentation en eau potable a connu des perturbations, causées principalement par des incidents techniques (60%) tels que : les travaux sur la ligne du tramway, la réparation des fuites, réhabilitation du réseau d'AEP et du réseau d'assainissement,... Cette perturbation peut aussi être causée par les travaux d'extension et de raccordements effectués sur le réseau d'AEP ;
- En ce qui concerne les clients touchés par les coupures, 79% d'entre eux ne sont pas informés au préalable. Ce manque d'information, la SEOR n'en n'est pas responsable, le problème qui se pose, est que le client concerné par la coupure n'est pas au bon moment et au bon endroit lors de la diffusion de cette information ;
- Les réclamations des abonnés sont traitées pour 61% d'entre dans une durée de plus de huit heures ;
- L'amélioration de la fréquence de distribution de l'eau implique une augmentation dans la quantité distribuée, ce qui favorise le gaspillage de cette ressource. À ce propos et afin d'éviter cela, la SEOR a lancé une campagne de sensibilisation au profit de ses clients (56% ont reçu le message, soit par les affiches, soit par l'outil audio visuel, soit par la presse écrite, ...).

Conclusion

La gestion déléguée des services publics en Algérie demeure une mission importante et qui nécessite un suivi par l'autorité délégataire. La distribution de l'eau en Algérie d'une manière générale et à Oran d'une manière particulière, s'améliore aux files du temps, en introduisant de nouveaux modes de gestion et de nouvelles techniques. Ce déficit a pris forme, après la signature du contrat de concession entre les autorités publiques et des experts en la matière, avec des objectifs bien précis.

Dans le cas d'Oran, on constate une nette amélioration, alors que le contrat n'a pas encore été achevé. Le travail que nous avons mené gagnerai à être poursuivi jusqu'à la fin du contrat. Ceci permettra un bilan définitif d'une expérience de concession d'un service public.

³⁴ Bilan de la SEOR (2010), SEOR.

Références Bibliographiques:

1. BENCHENDIKH, F. (2014), L'essentiel de la délégation de service public, GUALIONO.
2. Bilan de la SEOR (2010), SEOR.
3. BOUSSOUMAH, M. (1992), Essai sur la notion juridique de service public, R.A.S.J.E.P.
4. DE LAUBADERE, A. (1973), traité de droit administratif, LDGJ.
5. GHERABA, A.H. (2012), La concession : nouveau mode de gestion pour les entreprises publiques algériennes : cas de la distribution de l'eau en Algérie, Mémoire de magister.
6. J.O.R.A.N° 52 DU 02/12/1990, loi N° 90-30 du 1^{er} Décembre 1990 portant sur la loi domaniale, Article 65.
7. Loi française du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (MURCEF).
8. RIVERO, J. (2011), droit administratif, DALLOZ.
9. Williamson, O.E. (1994), les institutions de l'économie, Inter Edition.