

Critères d'évaluation citoyenne des services publics dans le secteur de l'Eau

Version simplifiée

PROGRAMME REDEVABILITÉ
ASSISTANCE / APPUI TECHNIQUE
GFA CONSULTING GROUP

Septembre 2026

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Direction du développement et de la coopération DDC

SOMMAIRE

Glossaire	**3**
Introduction	**4**
1 SERVICES CLÉS OFFERTS PAR LE MINISTÈRE	**6**
• Missions et attributions du Ministère	**6**
• Structures impliquées dans la fourniture des services	**7**
2 CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS	**9**
TABLEAUX	**9 - 14**
CONCLUSION	**16**



GLOSSAIRE

ACCESSIBILITÉ : La capacité d'atteindre les biens, les services ou les activités désirées par un individu. Ce principe stipule que les usagers doivent bénéficier d'un accès égal au service public quelles que soient leurs conditions sociales ou lieux de vie.

CRITÈRE : C'est la référence ou la norme servant à baliser ce que l'on conçoit être la qualité d'un produit ou d'une performance. Les critères d'évaluation sont des repères précis et mesurables qui permettent de juger la performance, la qualité ou l'acquisition de compétences dans un contexte donné.

DISPONIBILITÉ : Critère qui permet au service public d'assurer une continuité opérationnelle. La disponibilité d'un service est un indicateur clé de performance qui mesure le pourcentage de temps pendant lequel un service est disponible et fonctionnel pour ses utilisateurs. Un taux de disponibilité élevé indique que le service est fiable et satisfaisant, tandis qu'un taux de disponibilité faible signifie que le service est sujet à interruptions et erreurs.

EFFICACITÉ : L'efficacité est la mesure de la capacité d'un système, d'un processus, d'une personne ou d'une organisation à atteindre ses objectifs ou à produire des résultats souhaités avec un minimum de ressources, d'efforts ou de temps.
L'efficacité est souvent distinguée de l'efficience, qui se concentre sur la minimisation des ressources utilisées pour atteindre un objectif, tandis que l'efficacité se concentre sur la réalisation de l'objectif lui-même. Les deux concepts sont importants dans la gestion et l'amélioration des performances.

ÉVALUATION CITOYENNE : Outil de redevabilité sociale qui met en présence les acteurs délivrant et bénéficiant du service pour apprécier la qualité et identifier les dysfonctionnements, chercher ensemble les solutions.

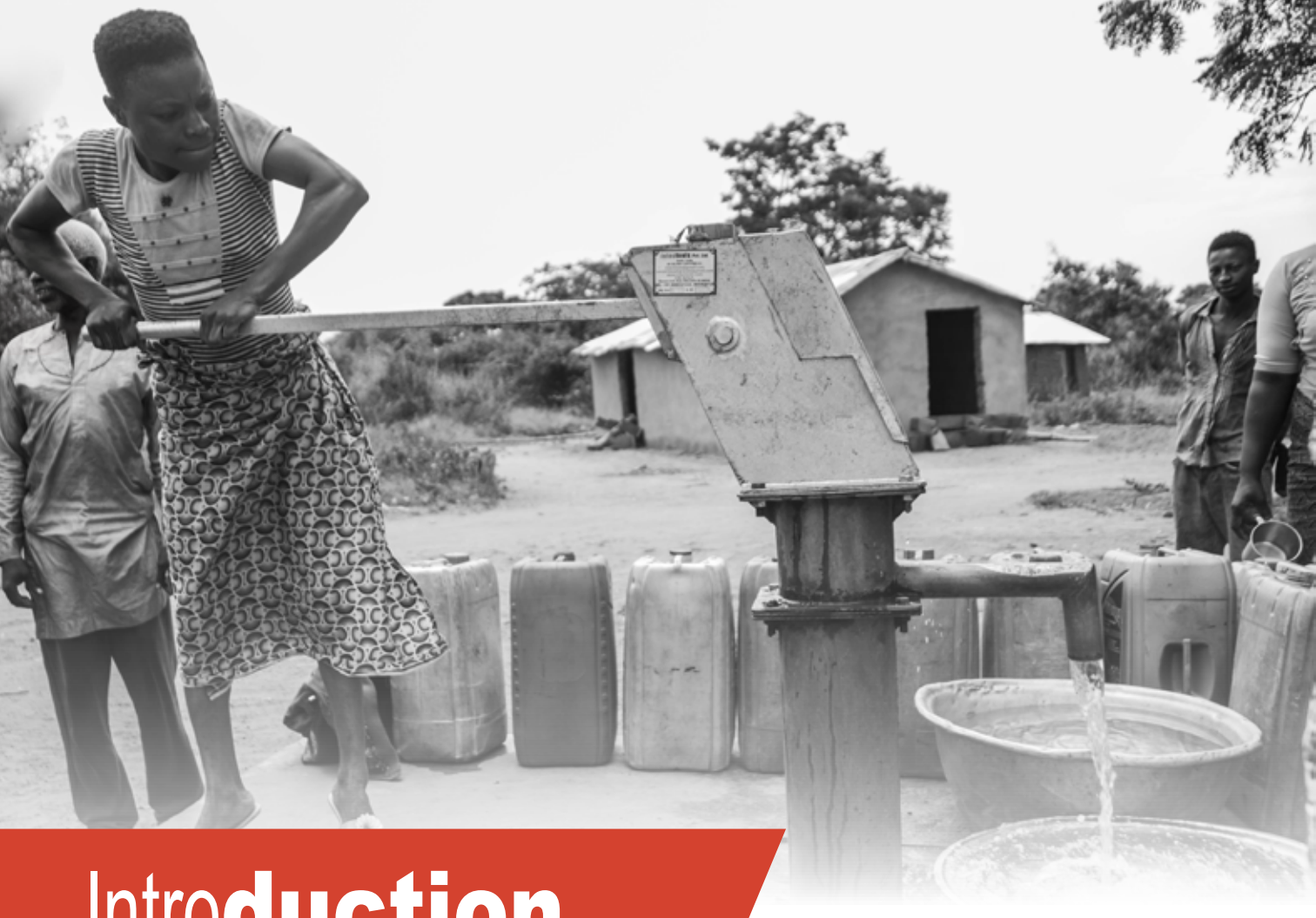
NEUTRALITÉ : Valeur essentielle à la confiance nouée entre les citoyens/usagers et les pouvoirs publics. Elle garantit à chacun d'être traité de la même manière, indépendamment de leurs opinions, et assure que l'action publique ne sera pas guidée par le favoritisme ni par la considération des opinions politiques ou religieuses des personnes ou des usagers.

NORME : C'est un ensemble de règles, de lignes directrices, de caractéristiques ou de spécifications techniques se présentant sous forme de référentiels, pour des entités, des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.

QUALITÉ : La notion de qualité se définit comme un ensemble de caractéristiques et d'attributs qui déterminent la capacité d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins et attentes des consommateurs.

REDEVABILITÉ : C'est le processus par lequel un porteur de responsabilité et un détenteur de droits s'engagent pour produire un résultat de développement et s'obligent à se demander des comptes de façon régulière et transparente, dans un environnement caractérisé par la présence d'autres acteurs qui facilitent ou régulent (média, institutions de contrôle, justice) leurs interactions et veillent à l'application effective des sanctions (reconnaissance de mérite ou punition) convenues.

SERVICE PUBLIC : Activité d'intérêt général exécutée par un organe de droit public (État, collectivités territoriales ou organe mandaté) et qui répond à un besoin des populations. Le service public, c'est la main de l'État qui veille au bien commun, en garantissant que certains besoins vitaux ne dépendent pas seulement du marché, mais restent accessibles à tous..♦

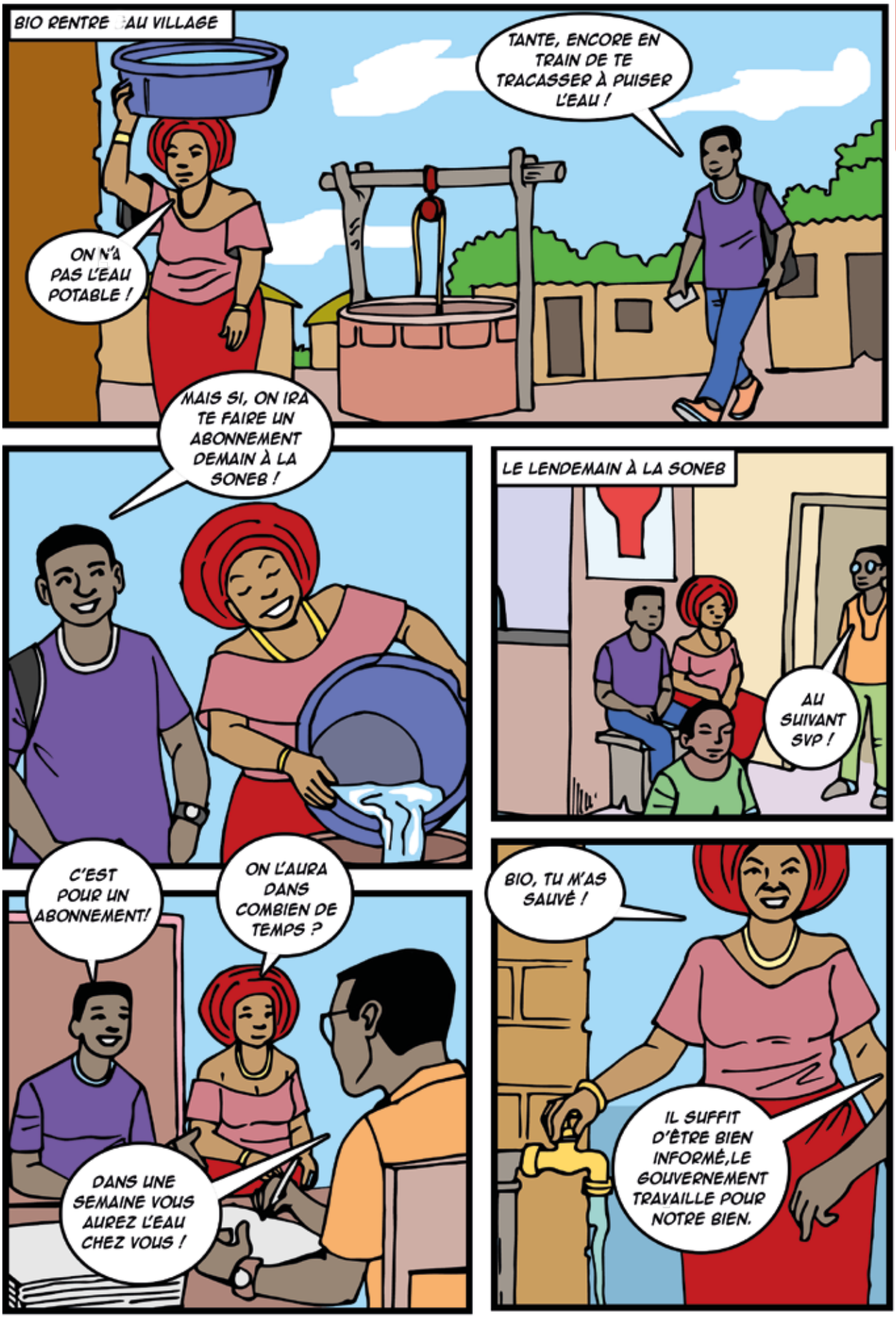


Introduction

L'eau, en tant que ressource indispensable à la vie, mérite une attention particulière quant à son accès et sa qualité dans les services de base à la population. Afin d'assurer la disponibilité de cette ressource pour tous les usages, aussi bien pour les besoins actuels que pour les générations à venir, il convient d'adopter une approche de gestion rationnelle et durable avec une implication de tous les acteurs.

Dans le cadre de la mise en œuvre 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. Ce processus a conduit au projet d'élaboration du référentiel d'évaluation de la qualité des services offerts aux citoyens desdits secteurs. Le présent référentiel constitue un outil de questionnement sur la qualité des services publics de l'approvisionnement en eau potable offerts à la population. Il vise à créer un référentiel de base pour le dialogue entre les porteurs de responsabilité, les organisations de la société civile (OSC) et les associations d'usagers.

Cet exercice a permis de mettre à la disposition des OSC cette version simplifiée de ce référentiel dans le secteur de l'eau afin que l'évaluation citoyenne de la qualité des services publics dans ce secteur se fasse sur la base des référentiels élaborés par le MEEM. Ce document identifie les services publics offerts, définit les critères d'évaluation et les indicateurs de mesure de la qualité du service public de l'eau.◆


BIO RENTRE AU VILLAGE
TANTE, ENCORE EN TRAIN DE TE TRACASSER À PUISER L'EAU !
ON N'A PAS L'EAU POTABLE !
MAIS SI, ON IRA TE FAIRE UN ABONNEMENT DEMAIN À LA SONEB !
LE LENDEMAIN À LA SONEB
AU SUIVANT SVP !
C'EST POUR UN ABONNEMENT!
ON L'AURA DANS COMBIEN DE TEMPS ?
DANS UNE SEMAINE VOUS AUREZ L'EAU CHEZ VOUS !
BIO, TU M'AS SAUVÉ !
IL SUFFIT D'ÊTRE BIEN INFORMÉ,LE GOUVERNEMENT TRAVAILLE POUR NOTRE BIEN.



1 Services clés offerts par le Ministère

Missions et attributions

Le Ministère de l'Énergie, de l'Eau et des Mines (MEEM) est un département ministériel du gouvernement béninois chargé d'élaborer, de mettre en oeuvre et d'assurer le suivi-évaluation de la politique du gouvernement dans les domaines de l'Énergie, de l'Eau, des Mines et des Hydrocarbures conformément au décret n° 2023-304 du 07 juin 2023 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère de l'Énergie, de l'Eau et des Mines.

Dans le domaine de l'eau, il est spécifiquement chargé :

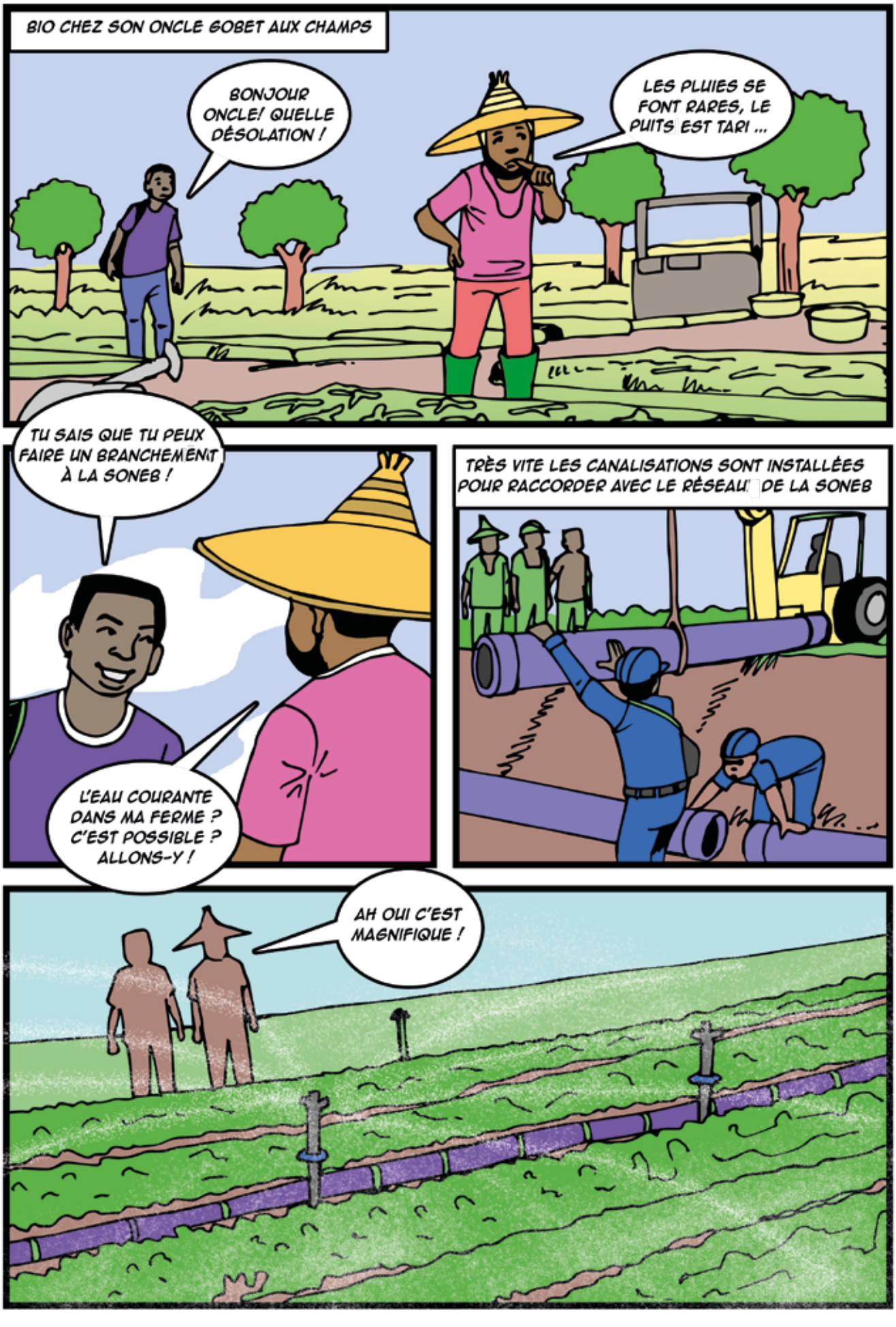
- de définir et de mettre en oeuvre la politique et les réglementations en matière de gestion du domaine public de l'eau et de veiller à leur mise en oeuvre ;
- d'évaluer les besoins nationaux en eau en tenant compte des disparités sociales, géographiques et de la croissance démographique et économique 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 oeuvre 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'État 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.
- 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 d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural (ANAEPMR), les fermiers régionaux (Société OMILAYE et Société SBA des Eaux), 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 et les usagers.

Mais, ce référentiel en cours d'élaboration n'ayant pas vocation à couvrir tous les services offerts par les organes cités supra, il conviendra alors de se focaliser sur les structures qui fournissent des services appelés « prioritaires », d'une part, et les autres acteurs qui interagissent dans la fourniture desdits services. Ainsi, nous avons : la SONEB, l'ANAEPMR et la DGEau, les communes et les organisations de la société civile (OSC), d'autre part.

Les Collectivités territoriales décentralisées ont, avec les réformes, délégué le rôle de maîtrise d'ouvrage des infrastructures d'AEP en milieu rural à l'ANAEPMR. ◆




BIO CHEZ SON ONCLE GOBET AUX CHAMPS
BONJOUR ONCLE! QUELLE DÉSOLATION !
LES PLUIES SE FONT RARES, LE PUITS EST TARI ...
TU SAIS QUE TU PEUX FAIRE UN BRANCHEMENT À LA SONEB !
L'EAU COURANTE DANS MA FERME ? C'EST POSSIBLE ? ALLONS-Y !
TRÈS VITE LES CANALISATIONS SONT INSTALLÉES POUR RACCORDER AVEC LE RÉSEAU DE LA SONEB
AH OUI C'EST MAGNIFIQUE !



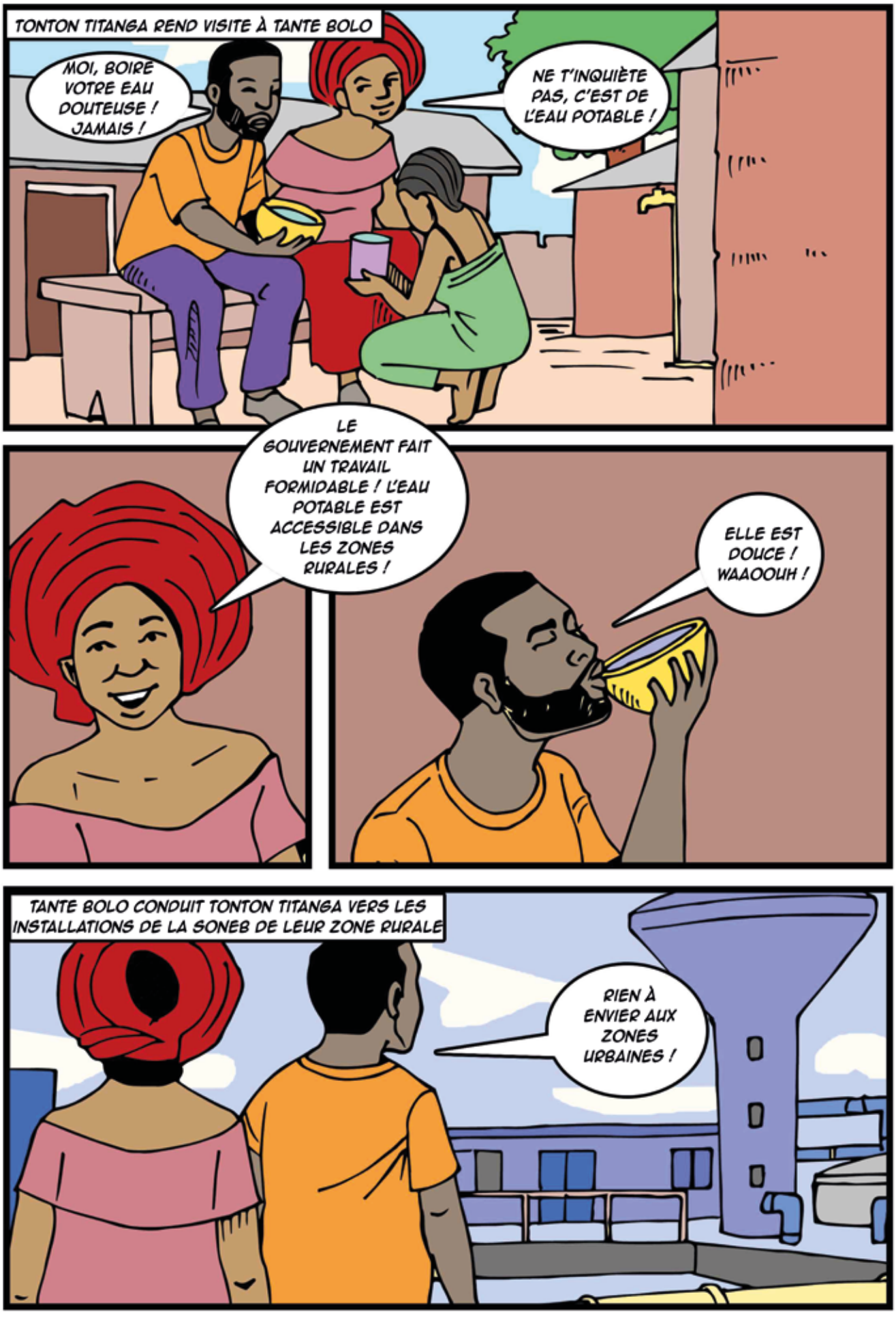
2 Critères d'évaluation de la qualité des services publics

Le processus d'évaluation de la qualité des services publics dans le secteur de l'eau est résumé dans le tableau 1 ci-dessous.

TABLEAU 1: *Critères et indicateurs d'évaluation de la qualité des services publics*

Structure	Contenu du service	Conditions d'obtention du service	Normes et standards	Critères	Mécanismes d'évaluation	Indicateurs
	Souscription à un abonnement au service public d'alimentation en eau potable en milieu rural					
AGENCE NATIONALE D'APPROVISIONNEMENT EN EAU EN MILIEU RURAL (VIA FERMIERS REGIONAUX)	Abonnement ordinaire	• Être une personne physique ou morale • Occuper un lieu d'habitation, un local d'activité industrielle, artisanale ou un siège d'administration • Avoir un titre d'occupation	• Délai de réponse de 5 jours après la réception de la demande ; • Service établi pour une période d'un an renouvelable par tacite reconduction	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de demande satisfaite dans le délai	Taux de demande satisfaite dans le délai
	Abonnement temporaire	• Être un entrepreneur, un particulier, un organisateur d'expositions et de manifestations ou un exploitant d'établissements forains ; • Avoir un besoin d'eau pour une activité temporaire autorisée (chantiers, manifestations, expositions)	• Délai de réponse de 5 jours après la réception de la demande ; • Service établi pour une durée limitée sous réserve d'un inconvénient majeur pour la distribution d'eau et possibilité de versement d'une caution de garantie selon le cas.	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de demande satisfaite dans le délai	Taux de demande satisfaite dans le délai
	Abonnement spécial	Avoir des consommations liées à des équipements spéciaux (bornes-fontaines, urinoirs, bouche de lavage, d'arrosage ou d'abreuvoirs ou une zone d'activité assurant un système de distribution d'eau	• Délai de réponse de 5 jours après la réception de la demande ;	Accessibilité Disponibilité	Appréciation du nombre de demande satisfaite dans le délai	Taux de demande satisfaite dans le délai

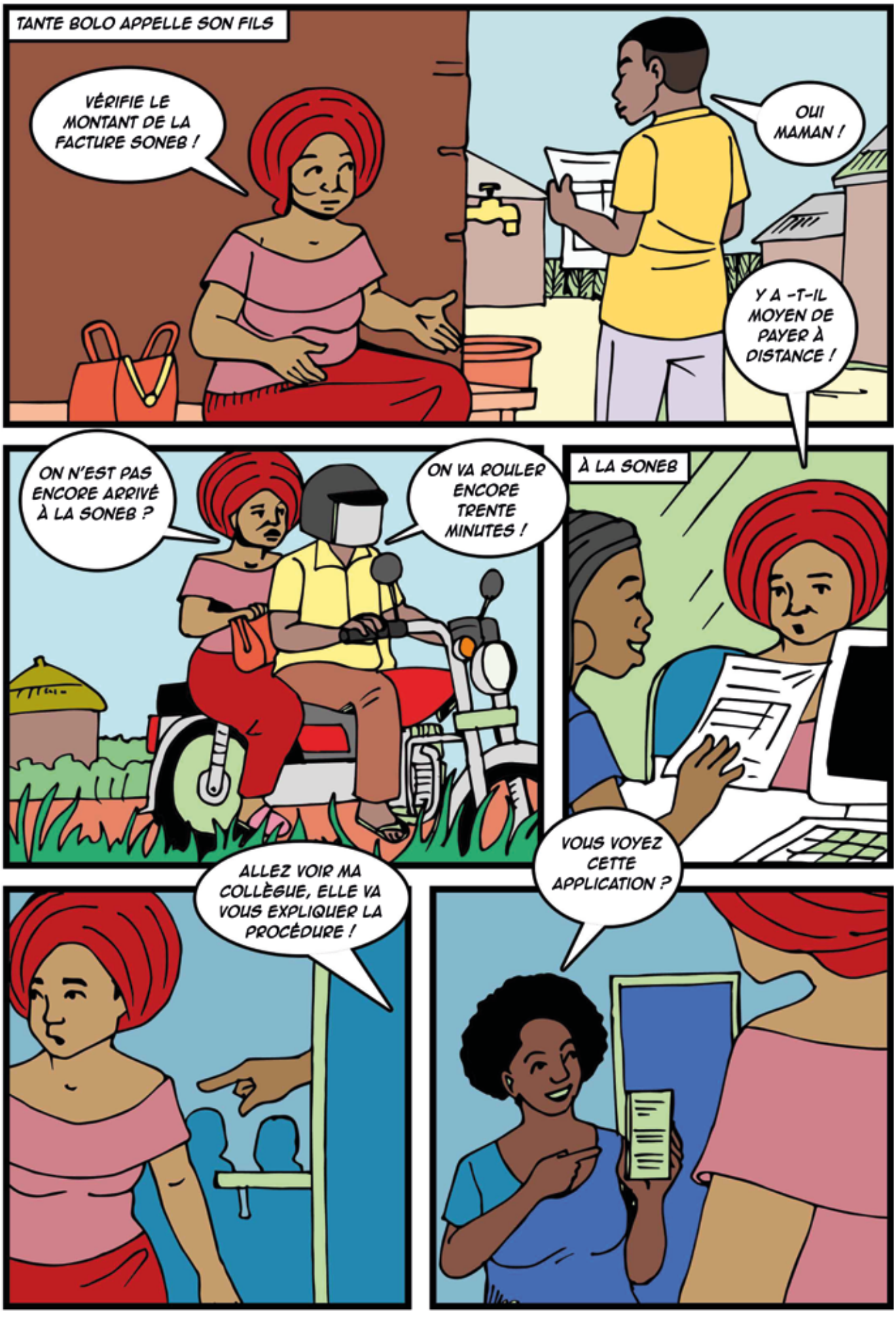
Structure	Contenu du service	Conditions d'obtention du service	Normes et standards	Critères	Mécanismes d'évaluation	Indicateurs
AGENCE NATIONALE D'APPROVISIONNEMENT EN EAU EN MILIEU RURAL (VIA FERMIERS REGIONAUX)	Branchement	Soumission d'une demande d'abonnement (ordinaire, temporaire ou spécial)	• Détermination par le fermier du tracé, du diamètre du branchement et le calibre du compteur en fonction des besoins de l'Abonné ; • Établissement du devis d'installation du branchement dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires après la réception de la demande d'abonnement ; • Installation du branchement et mise en service du réseau dans un délai de 15 jours après acceptation et paiement du devis par l'abonné.	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de branchement satisfait dans le délai	Taux de branchement satisfait dans le délai
	Remise en service d'un branchement	• Être un abonné ; • Avoir été coupé après factures impayées, résiliations ou fraudes.	5 jours ouvrables après règlement des frais de remise en service correspondant	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation de la remise en service dans le délai	Taux de remise en service dans les délais


TONTON TITANGA REND VISITE À TANTE BOLO
MOI, BOIRE VOTRE EAU DOUTEUSE ! JAMAIS !
NE T'INQUIÈTE PAS, C'EST DE L'EAU POTABLE !
LE GOUVERNEMENT FAIT UN TRAVAIL FORMIDABLE ! L'EAU POTABLE EST ACCESSIBLE DANS LES ZONES RURALES !
ELLE EST DOUCE ! WAAOOUH !
TANTE BOLO CONDUIT TONTON TITANGA VERS LES INSTALLATIONS DE LA SONEB DE LEUR ZONE RURALE
RIEN À ENVIER AUX ZONES URBAINES !

Structure	Contenu du service	Conditions d'obtention du service	Normes et standards	Critères	Mécanismes d'évaluation	Indicateurs
AGENCE NATIONALE D'APPROVISIONNEMENT EN EAU EN MILIEU RURAL (VIA FERMIERS REGIONAUX)	Prise en charge de nouvelles canalisations réalisées par des promoteurs d'ensemble immobiliers ou de lotissements	• Approbation des plans du réseau, des matériaux et fournitures utilisés ; • Surveillance travaux ; • Réception des travaux en présence du représentant de l'autorité contractante et remise des plans définitifs ; • Établissement d'une convention d'exploitation entre le maître d'ouvrage et le fermier.	Transfert de propriété des nouvelles canalisations au Fermier sans aucune indemnité après vérification	Accessibilité Disponibilité	Appréciation du nombre de nouvelles canalisations réalisées par les privés et prises en charge par le Fermier.	Nombre de nouvelles canalisations prise en charge par le Fermier
Tarification du service public de l'eau potable et facturation						
	Tarification et Facturation de la consommation d'eau en milieu rural : ✓ 15 F CFA TTC / bassine de 25 L ; ✓ tarifs spéciaux pour les abonnements spéciaux et temporaires.	Être un abonné d'eau potable en milieu rural	• Tarif fixé par le Gouvernement et contenu dans les contrats d'affermage des opérateurs régionaux (Consommation d'eau, Redevances et Taxes en vigueur) ; • Relevé des index de consommation du mois et dépôt des factures du mois pour les abonnés aux branchements privés ; • Paiement de la facture dans un délai de quinze (15 jours) à compter de la réception de la facture d'eau. En cas de non-règlement dans le délai fixé ci-dessus, l'Abonné est mis en demeure de régler sa facture dans un délai maximum de huit (8) jours ; passé ce délai, son branchement sera fermé jusqu'au paiement des sommes dues y compris les frais d'intervention prévus	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation de la fréquence de relevé des index et d'émission des factures	Taux d'émission des factures aux abonnés et de relevé des index compteurs

Structure	Contenu du service	Conditions d'obtention du service	Normes et standards	Critères	Mécanismes d'évaluation	Indicateurs
	Réclamation liée à la facturation	• Adresser par écrit au Fermier la réclamation dans un délai de 15 jours suivant le paiement du montant réclamé par le Fermier .	Toute différence reconnue au préjudice de l'abonné est enregistrée comme avoir au compte de l'abonné et déduite au moment de la prochaine facture ou remboursée en espèces au réclamant.	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de réclamations satisfaites dans les délais.	Nombre de réclamations satisfaites dans les délais
SOCIETE NATIONALE DES EAUX DU BENIN	**Tarification du service public de l'eau potable et facturation**					
	Établissement de devis	Être propriétaire du point de livraison et/ou avoir une autorisation d'une autorité locale	Dans un délai de 05 jours ouvrables après accomplissement des formalités et paiement des frais de demande de devis	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de demandes satisfaites dans le délai sans tenir compte des contraintes non liées à la SONEB	Taux de demandes satisfaites dans le délai
		Être propriétaire du point de livraison	01 jour ouvrable pour les Petites et Moyennes Entreprises ou Industries			
	Conditions générales du règlement du service d'eau potable		Mise à disposition des usagers d'un extrait du règlement du service d'eau potable	Accessibilité Disponibilité Neutralité	Appréciation du nombre de demandes satisfaites	Taux de demandes satisfaites
	Exécution d'un branchement d'eau	Accepter payer le devis de travaux établi par la SONEB	Raccordement de l'abonné au réseau de distribution d'eau de la SONEB dans un délai de 10 jours ouvrables	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de demandes satisfaites dans le délai	Taux de demandes satisfaites dans le délai
			05 jours ouvrables pour les Petites et Moyennes Entreprises ou Industries	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de demandes satisfaites dans le délai	Taux de demandes satisfaites dans le délai
	Exécution d'une Extension + Branchement	Accepter payer le devis de travaux établi par la SONEB	Raccordement de l'abonné au réseau de distribution d'eau de la SONEB dans un délai de 20 jours ouvrables	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de demandes satisfaites dans le délai	Taux de demandes satisfaites dans le délai
	Travaux de reprise d'abonnement	Accepter de payer le devis de travaux établi par la SONEB	Raccordement de l'abonné au réseau de distribution d'eau de la SONEB dans un délai de 10 jours ouvrables	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre de demandes satisfaites dans le délai	Taux de demandes satisfaites dans le délai
	Dépannage/réclamation					
	Casse/ fuite sur réseau	Faire enregistrer la casse/fuite au service habileté de la SONEB	Réparation des casses/ fuites dès leur réception	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation de bonne fin des travaux	Taux de casses/fuites réparées sans délai

Structure	Contenu du service	Conditions d'obtention du service	Normes et standards	Critères	Mécanismes d'évaluation	Indicateurs
	Interventions chez l'abonné	Faites enregistrer l'intervention sollicitée au service habileté de la SONEB	Promptes interventions dès leur réception	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation des délais de réaction	Taux de demandes d'intervention satisfaite sans délai
	Plainte sur une prestation non satisfaite	Faites enregistrer la plainte au service habilité de la SONEB	Promptes réactions dès leur réception	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation des délais de réaction	Taux de plaintes satisfaites sans délai
	Facturation des consommations d'eau					
	Relevé des index de consommation du mois M et dépôt des factures du mois M-1.	Être un abonné ou un usager disposant d'un compteur d'eau de la SONEB	Relevé des index de consommation du mois M et dépôt des factures du mois M-1.	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation du nombre compteurs en service relevés	Taux de compteurs relevés
	Factures exigibles et à bonne date	Garantir l'accessibilité aux compteurs	Edition des factures exigibles et à bonne date	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Appréciation des plaintes sur factures de consommation sur une période donnée	Taux de factures de consommation contestées
Autorisation des installations, des ouvrages, travaux et activités liées à l'eau						
DIRECTION GENERALE DE L'EAU	Délivrance d'autorisation de réalisation d'ouvrages	• Produire un dossier ; • Fournir toutes les pièces du dossier ; • Présenter des pièces valides.	Rapport favorable de la commission d'étude du dossier dans un délai de 30 jours	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	- Nombre d'autorisation de réalisation délivrée - Autorisation de réalisation délivrée dans le délai	Taux de délivrance des autorisations de réalisation dans le délai
	Délivrance d'autorisation d'exploitation	• Produire un dossier ; • Fournir toutes les pièces du dossier ; • Présenter des pièces valides.	30 jours après le dépôt du dossier	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	- Nombre d'autorisation d'exploitation délivrée - Autorisation d'exploitation délivrée dans le délai	Taux de délivrance des autorisations d'exploitation dans le délai
	Fourniture des données hydrologiques et des services géophysiques					
	Fourniture des données hydrologiques (Hydrométriques et piézométriques)	• Faire une demande ; • Préciser le cadre d'exploitation de ces données ; • Paiement des frais afférents ou produire les preuves d'une exonération	Disponibilité des données fiables	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Nombre de données fournies Fiabilité des données	Taux de données hydrologiques fiables fournies
	Prestations de services géophysiques	Demande et paiement des frais afférents	Prestation journalière	Accessibilité Disponibilité Transparence Neutralité	Nombre de prestations géophysiques effectuées	Taux de réalisation des prestations géophysiques


TANTE BOLO APPELLE SON FILS
VÉRIFIE LE MONTANT DE LA FACTURE SONEB !
OUI MAMAN !
Y A -T-IL MOYEN DE PAYER À DISTANCE !
À LA SONEB
ON N'EST PAS ENCORE ARRIVÉ À LA SONEB ?
ON VA ROULER ENCORE TRENTE MINUTES !
VOUS VOYEZ CETTE APPLICATION ?
ALLEZ VOIR MA COLLÈGUE, ELLE VA VOUS EXPLIQUER LA PROCÉDURE !



Conclusion

La fourniture de l'eau potable aux populations constitue à ce jour une priorité du gouvernement du Bénin. C'est pourquoi l'élaboration de ce référentiel vient à point nommé. Ce document permettra aux différentes structures à charge de fournir l'eau potable du Ministère de l'Énergie, de l'Eau et des Mines, non seulement d'améliorer les différents services fournis à nos concitoyens, mais aussi servira de manuel d'évaluation des services publics offerts aux bénéficiaires desdits services ◆

