

MEMOIRE
MASTERE SPECIALISE EN MANAGEMENT DES
SERVICES PUBLICS

Décentralisation du contrôle de la
qualité des eaux à l'ONEP

Ezzaouaq Mohammed

DIRECTEUR DE RECHERCHE
Pr. M. HANNAOUI

2005/2006

Préface

Très intéressé par les démarches de diagnostic et d'amélioration de la performance dans les organisations publiques en général et de leurs activités logistiques en particulier, l'organisation de l'activité contrôle de la qualité au sein de l'Office National de l'Eau Potable a suscité un intérêt particulier, ce thème ne pouvait que me motiver à aller de l'avant et constituer ainsi un complément sérieux à ma formation.

Le présent travail de diagnostic de la fonction qualité est le résultat d'une réflexion de plusieurs années qui n'aurait jamais vu le jour sans la participation à ce mastère des services publics.

Avec une vision prospective et le recul nécessaire, la visée de ce travail est d'identifier les principales forces et faiblesses de la décentralisation de l'activité contrôle de la qualité des eaux ainsi que les supports logistiques pouvant influencer sur l'atteinte des objectifs stratégiques d'une organisation de la fonction contrôle de la qualité mais surtout faire des propositions de changement susceptibles d'être prises en compte pour rehausser le rang de cette fonction au sein de l'ONEP.

Introduction générale :

1. Contexte général

Depuis la création de l'office national de l'eau potable (ONEP), le suivi de la qualité des eaux produites a suscité l'intérêt des responsables de l'Office, ainsi un laboratoire central a vu le jour pour accompagner l'Office dans ses fonctions de traiteur d'eau. Installé à Rabat le laboratoire central surveillait les eaux produites sur l'ensemble du territoire moyennant des déplacements sur place et des prises d'échantillon qui étaient acheminés à Rabat pour analyse.

Avec le développement de l'Office et son ouverture vers la distribution, l'activité de l'ONEP s'est vue élargir d'où le premier jalon d'une vision décentralisée du suivi de la qualité des eaux. En 1972 des laboratoires régionaux ont vu le jour et commençaient déjà à prendre en charge une partie des analyses d'eau.

Depuis ce jour la décentralisation n'a cessée et touche actuellement 9 régions réparties sur l'ensemble du Royaume depuis Tanger au Nord jusqu'à Layoune au Sud.

Sur le plan organisationnel, le suivi de la qualité (cellule) était rattaché directement à la direction régionale correspondante. Par la suite et suite à la réorganisation de l'Office le rattachement du « laboratoire régional » est passé à la division exploitation. Ce n'est qu'en juillet 2004 que le laboratoire a accédé au rang de service mais qui reste toujours rattaché à la division industrielle.

L'objectif de cette étude est de revoir en détails le processus de décentralisation de l'activité de contrôle de la qualité des eaux depuis 1972 jusqu'à nos jours et d'appréhender les arguments nécessaires en vue de revaloriser la fonction qualité et de lui donner la place quelle mérite au sein de l'ONEP.

2. Problématique et Résultats attendus

- La problématique essentielle que se propose de résoudre cette étude peut être scindé en deux points essentiels :
- Comment améliorer la décentralisation de l'activité de contrôle de la qualité des eaux et quels moyens d'accompagnement pour cette décentralisation. Cette partie sera traitée depuis la première réflexion sur la décentralisation à nos jours, sur la base d'un diagnostic exhaustif de la

Décentralisation du contrôle de

démarche adoptée, des contraintes et des réalisations. Ce diagnostic nous permettra de connaître en détail les problèmes vécus, les points forts de la décentralisation ainsi que les lacunes.

- Quelle est la place à accorder à cette fonction de contrôle de la qualité des eaux dans l'organigramme de l'ONEP pour atteindre les objectifs de la décentralisation. Ce volet sera traité en tenant compte des différentes évolutions de l'organisation de l'ONEP en général et de la fonction qualité en particulier depuis le premier jalon de la décentralisation jusqu'à l'organisation actuelle. Les résultats de cette partie nous permettront d'apporter argument à l'appui les propositions de modification et de réorganisation de la fonction qualité au sein de l'ONEP.

3. Architecture du travail

Le travail qu'on se propose de réaliser s'articulera autour de deux grands axes le premier relatif à la décentralisation de l'activité contrôle de la qualité des eaux, le second traitera de l'organisation de cette fonction au sein de l'ONEP. Plusieurs chapitres, sous chapitres seront développés il s'agit :

Partie I : Décentralisation de l'activité contrôle de la qualité :

Chapitre 1 : Le secteur de l'eau potable au Maroc

Chapitre 2 : Présentation de l'ONEP

Chapitre 3 : Décentralisation du contrôle de la qualité des eaux

Partie II : Analyse de la Décentralisation du contrôle de la qualité

- 1- Analyse SWOT
- 2- Propositions stratégiques
- 3- Plan d'Action :

Partie III : Le contrôle de la qualité à la direction cote atlantique

- 1- présentation
- 2- le contrôle de la qualité des eaux
- 3- Mission du service laboratoire
- 4- Nature du contrôle
- 5- Plan de charge analytique
- 6- Situation en moyens humains
- 7- Situation des taux de réalisations des analyses en 2005

Décentralisation du contrôle

de la qualité de l'eau à l'ONEP

Partie IV : Prise en compte du management dans le contrôle de la qualité des eaux

1-Contrat interne de gestion

2-Cadre général et principales hypothèses du CIG

3-Objectifs Contrôle de la qualité des eaux

3-1 : Volet Eau Potable (Production et Distribution)

3-2 : Volet Assainissement Liquide

conclusion et recommandations

4. Approche méthodologique

Pour appréhender ces différents chapitres, l'approche méthodologique retenue s'articule autour des axes suivants :

- a. la recherche bibliographique ou collecte de données,
- b. l'analyse des résultats,
- c. les propositions de voies d'améliorations.

a- Recherche bibliographique ou collecte de données

Dans une première partie, nous nous efforcerons à travers la recherche bibliographique, les contacts avec les auteurs de la décentralisation de l'activité contrôle de la qualité des eaux au sein de l'ONEP, les responsables de la gestion de la fonction qualité au niveau des Directions régionales de faire un audit de la décentralisation de cette fonction et de cerner de près les problèmes et les difficultés de cette décentralisation.

b- Analyse des résultats

Dans une seconde partie et à travers les opinions des concernés et la documentation collectées nous procéderons à l'analyse critique des données, à la hiérarchisation des problèmes et des contraintes

c- Propositions et voies d'amélioration

Dans une troisième partie et à partir de la synthèse des résultats et du diagnostic nous tirerons les conclusions nécessaires et nous formulerons des recommandations. Ces dernières seront hiérarchisées, évaluées en fonction de leur impact sur l'amélioration du rang de la fonction qualité des eaux au sein de l'ONEP.

Partie I : Décentralisation de l'activité contrôle de la qualité

Chapitre1 : Le secteur de l'eau potable au Maroc

1. Contexte général

L'eau est une ressource naturelle vitale, aux caractéristiques physico-chimiques et biologiques complexes. Le cycle de l'eau les met en œuvre à travers des flux et des stocks, permettant de disposer, en un lieu et un instant donnés, d'une ressource en quantité et qualité adaptées aux besoins de diverses natures¹.

Cette définition sous-tend que le processus de fourniture de l'eau, qui demeure un besoin et un droit essentiels à l'être humain, obéit à une logique industrielle, qui met en œuvre des principes économiques et techniques particuliers nécessitant souvent la mobilisation de ressources humaines et financières importantes à la mesure de ce produit vital qui impulse lui-même un effet d'entraînement sur d'autres secteurs d'activité.

De ce fait, la gestion de ce produit particulier fait appel à une rationalité tout aussi particulière qui voudrait que soient organisés les rapports entre des acteurs privés et publics ayant des intérêts parfois contradictoires mais sûrement interdépendantes dans la mesure de garantir le fonctionnement et la pérennité et ce, en parfaite adéquation avec des exigences d'ordre environnemental (épuration des eaux usées et lutte contre la pollution) et économique (l'eau est un bien économique ayant un coût et un prix).

2. Organisation du secteur de l'eau potable

Les orientations générales de la politique Nationale en matière d'eau et du climat sont fixées par le Conseil Supérieur de l'Eau et du climat (CSEC), organe placé sous la Haute Présidence de SA MAJESTE LE ROI et regroupant les intervenants dans le secteur, les experts nationaux et internationaux ainsi que les élus.

Depuis sa création en 1981, ce conseil a tenu des sessions pour débattre des questions relatives au développement et à la mise en valeur des ressources en eau.

¹ C. Martinand (1995)

Les thèmes abordés et les recommandations émises ont confirmé en particulier la priorité de l'eau potable au niveau de l'allocation des ressources en eau, la nécessité de promouvoir les sous-secteurs de l'eau potable rurale et celui de L'assainissement.

Les principaux intervenants dans le secteur sont :

- ❑ Le Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Eau et de l'Environnement
- ❑ Le Secrétariat d'Etat chargé de l'Eau
- ❑ L'Office National de l'Eau Potable (ONEP)
- ❑ Les Agences de Bassin
- ❑ Le Ministère de l'Intérieur
- ❑ Le Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural
- ❑ Le Ministère de la Santé
- ❑ Le Secrétariat d'Etat chargé de l'Environnement
- ❑ Le Ministère Délégué Chargé Des Affaires Economiques Et Générales et de la mise à niveau de l'Economie
- ❑ Autres intervenants
- ❑

➡ **Le Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Eau et de l'Environnement - Le Secrétariat d'Etat chargé de l'Eau :**

Ils sont chargés de :

- o Renforcer le cadre institutionnel et juridique.
- o D'élaborer et de mettre en œuvre la politique en matière de planification, de mobilisation, de gestion et de préservation des eaux.
- o D'aménagement des grands ouvrages hydrauliques, leur entretien et leur gestion.

➡ **L'Office National de l'Eau Potable (ONEP) :**

Placé sous la tutelle technique du Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Eau et de l'Environnement, l'ONEP (Organisme Public à caractère Industriel et Commercial et doté de l'autonomie financière) est chargé de :

–la planification du secteur de l'eau potable à l'échelle nationale, à savoir :

- la détermination des besoins en eau et la réservation des ressources en eau correspondantes dans le temps et dans l'espace.
- la coordination de tous les programmes d'investissement relatifs aux adductions d'eau potable;
- l'étude, la réalisation et la gestion de la production en milieu urbain.
- la distribution dans les centres que les communes lui confient sous forme de concession ou de gérance.

- le contrôle de la qualité des eaux qu'il produit et du contrôle de pollution des ressources en eau susceptibles d'être utilisées pour l'alimentation humaine.

↳ **Les Agences de Bassin :**

La Loi 10-95 sur l'eau a créé des agences de bassin, établissements publics dotés de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Chaque agence de bassin a principalement pour mission de :

- élaborer le plan directeur d'aménagement intégré des ressources en eau relevant de sa zone d'action et veiller à son application.
- aider à la prévention de la pollution des ressources en eau.
- gérer et contrôler l'utilisation des ressources en eau mobilisées.

Les ressources financières de ces agences sont constituées des emprunts, des subventions, des dons et des redevances collectées auprès des usagers de l'eau.

↳ **Le Ministère de l'Intérieur :**

La Direction Générale des Collectivités Locales (DGCL) de ce Ministère, notamment la Direction de l'Eau et l'assainissement exerce un rôle de tutelle des Collectivités Locales et leur assure ainsi l'assistance technique et la coordination de leurs efforts en matière d'eau potable et d'assainissement dont elles ont la charge selon la charte de 1976.

La Direction des Régies et des Services Concédés (DRSC) assure le contrôle des régies de distribution (au nombre de 13), créées par les Collectivités Locales et qui assurent la distribution d'eau dans les principales villes du Royaume. Les plus grandes Régies assurent également la distribution de l'électricité et/ou l'assainissement.

A noter que 3 gestions déléguées sont accordées aux sociétés LYDEC (groupe Lyonnaise des Eaux) au niveau de Casablanca, REDAL (Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT) au niveau de Rabat et Amendis (Groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT) au niveau des villes de Tanger et Tétouan.

Le Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural :

L 'Administration Génie Rural au sein de ce Ministère assure le soutien technique pour la réalisation des projets des communes rurales qui le sollicitent; il réalise et finance des projets d'eau potable dans le cadre d'un développement intégré.

👉 **Le Ministère de la Santé :**

Chargé du contrôle de la qualité des eaux de boisson, de la sensibilisation et de l'éducation sanitaire des populations, ce Ministère intervient en matière de surveillance sanitaire des points d'eau et contrôle les conditions d'assainissement et de la pollution générée par les rejets.

le Secrétariat d'Etat chargé de l'Environnement :

Ce département a pour mission de :

- Renforcer le cadre institutionnel et juridique.
- Promouvoir la protection des ressources naturelles contre les actions susceptibles de compromettre le développement durable.
- Mettre en place les instruments adéquats pour la surveillance continue et le contrôle de l'état de l'environnement.
- Procéder à des études d'impact et donne son avis sur les projets susceptibles d'entraîner des effets sur l'environnement.

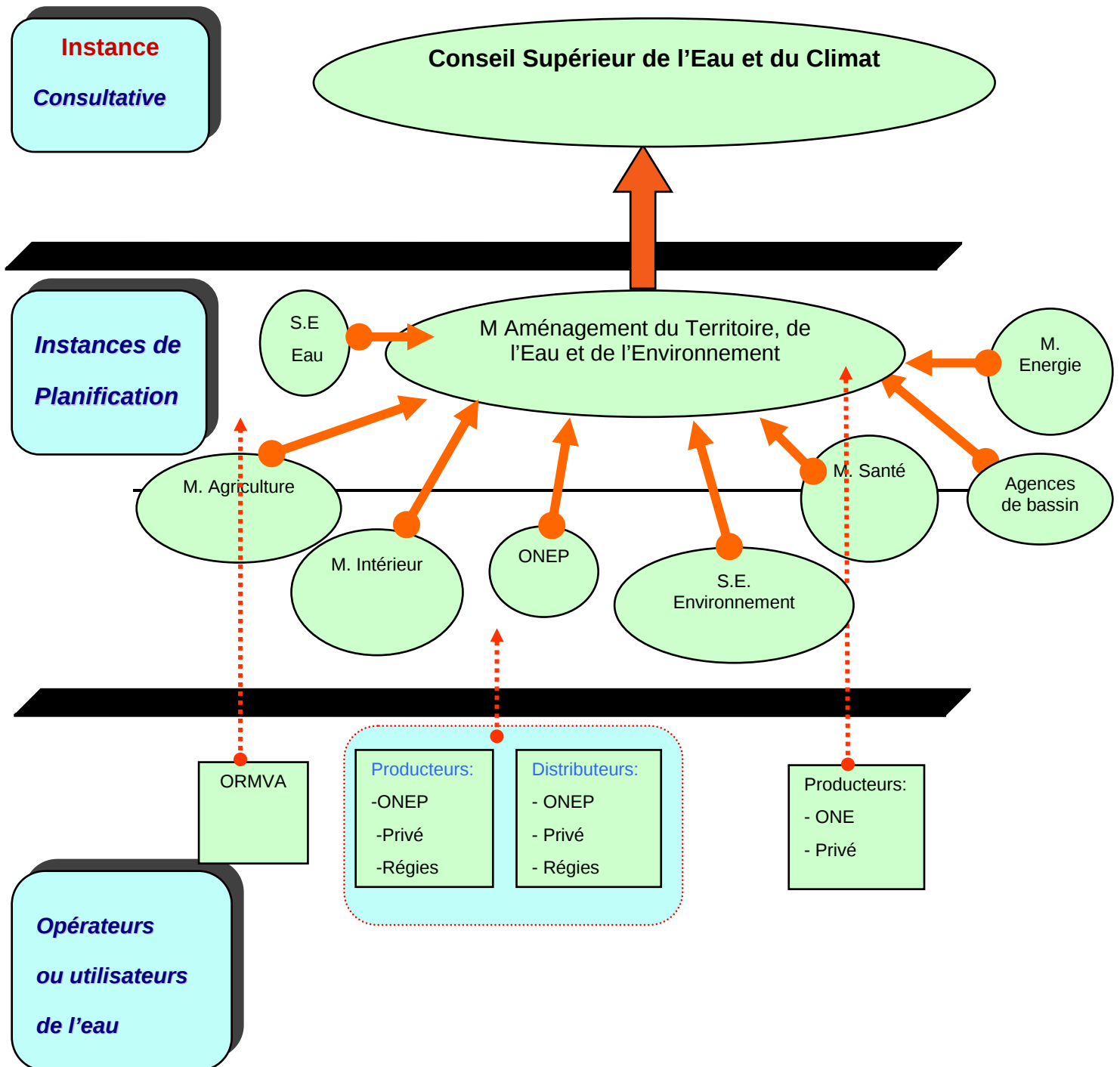
Le Ministère délégué chargé des Affaires Economiques et Générales et de la mise à niveau de l'Economie :

Il intervient dans la fixation des tarifs de l'eau potable au niveau de la production et de la distribution ainsi que ceux de l'assainissement liquide.

Autres intervenants :

- Office Chérifien des Phosphates dans la production et la distribution dans certains centres miniers.
- Société des Eaux de l'Oum Er Rbia (SEOER) : concessionnaire depuis 1999 en successions à la société SMD (depuis 1949) de l'adduction en provenance du barrage Sidi Saïd Maâchou alimentant en partie la Wilaya de Casablanca.

Figure 1 : Organisation du secteur de l'eau potable



3. Législation relative à l'eau

Les règles qui régissent le domaine public hydraulique sont de diverses origines. Toutefois, le premier texte se rapportant à l'eau date de 1914, il s'agit du dahir du 7 chaabane 1332 (1er juillet 1914) sur le domaine public, qui complété par les dahirs de 1919 et 1925, intègre toutes les ressources en eau, au domaine public hydraulique. Depuis cette date, les ressources en eau ne peuvent plus faire l'objet d'une appropriation privative, à l'exception des eaux sur lesquelles des droits ont été également acquis.

Par la suite, la Loi sur l'eau N°10/95 est venue pour compléter et unifier toutes les lois sur l'eau en une seule loi. Cette loi vise à mettre en place une politique nationale de l'eau basée sur une vision prospective, qui tient compte d'une part de l'évolution des ressources et d'autre part les besoins nationaux en eau. Elle prévoit des dispositions légales visant la rationalisation de l'utilisation de l'eau, la généralisation de l'accès à l'eau, la solidarité interrégionale et la réduction des disparités entre la ville et la campagne dans le cadre de programmes dont l'objectif est d'assurer la sécurité hydraulique sur l'ensemble du territoire du Royaume.

Cette loi sur l'eau repose sur un certain nombre de principes de base qui découlent des objectifs ci-dessous :

- La domanialité publique des eaux ;
- La mise au point d'une planification de l'aménagement et la répartition des ressources en eau basée sur une large concertation entre les usagers et les pouvoirs publics ;
- La protection de la santé de l'homme par la réglementation de l'exploitation, de la distribution et de la vente des eaux à usage alimentaire ;
- La réglementation des activités susceptibles de polluer les ressources en eau ;
- La répartition rationnelle des ressources en eau en période de sécheresse pour atténuer les effets de la pénurie ;
- La contribution à l'amélioration de la situation environnementale des ressources en eau ;

une plus grande revalorisation agricole grâce à l'amélioration des conditions d'aménagement et d'utilisation des eaux à usage agricole ;

la prévision des sanctions et la création d'une police des eaux pour réprimer toute exploitation illicite de l'eau ou tout acte susceptible d'altérer sa qualité ;

la Loi sur l'eau permettra certes d'établir de nouvelles règles d'utilisation de l'eau plus appropriée aux conditions économiques et sociales du Maroc moderne et jettera les bases d'une gestion efficace de l'eau dans le futur pour relever les défis attendus pour la sécurité de l'approvisionnement du pays. Néanmoins, cette loi constitue un vide juridique en ce qui concerne l'exploitation des eaux de mer, étant entendu qu'elle définit clairement le domaine public hydraulique comme étant les nappes d'eau, les lacs, étangs, puits etc..., appelés communément les ressources conventionnelles, à l'exception des eaux de mer.

Chapitre 2 : Présentation de L'ONEP

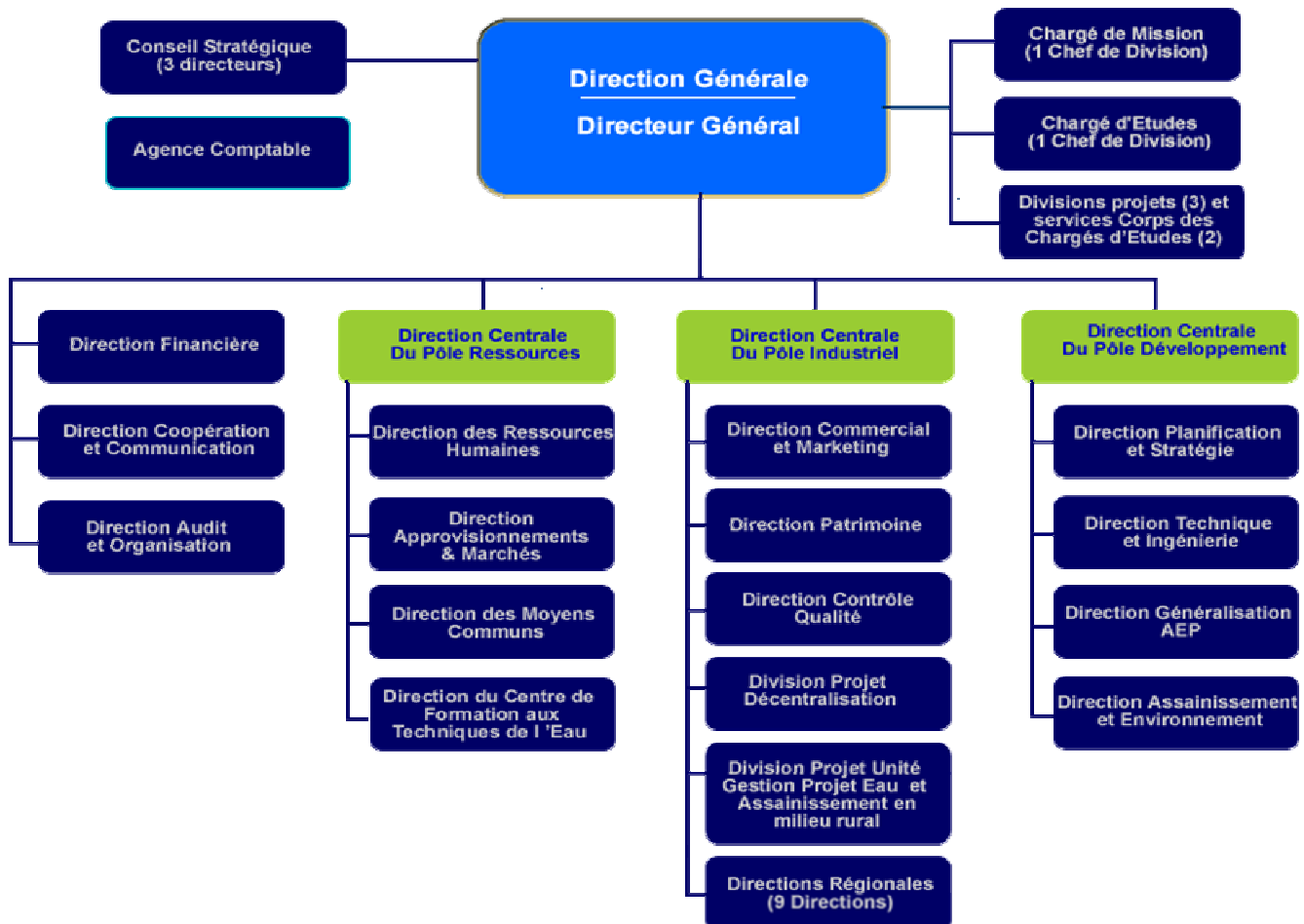
L'ONEP, établissement public à caractère industriel et commercial doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière créé par le Dahir du 3 avril 1972, est responsable, en matière de planification de l'eau potable, de déterminer les besoins, d'obtenir la réservation des ressources et de coordonner les investissements. En matière de production et d'adduction, l'ONEP réalise et gère les infrastructures pour la mobilisation et le traitement de volumes nécessaires à la satisfaction de la demande croissante des régions, de ses propres centres. De plus, l'ONEP assure des fonctions de surveillance, d'assistance et de conseil au gouvernement, aux administrations publiques et aux collectivités.

L'ONEP, antérieurement sous la tutelle du Ministère de l'Équipement et actuellement sous la tutelle du Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Eau et de l'Environnement, assure l'essentiel de la production / adduction d'eau potable (environ 80% en 2002) à destination du milieu urbain.

Outre son activité de production d'eau potable, l'ONEP gère les réseaux de distribution d'eau potable des petites et moyennes communes urbaines qui lui en ont confié la responsabilité. Il gère donc directement 312 centres urbains, représentant environ 600 000 abonnés (soit près de 4 millions d'habitants), pour un total de 29% des abonnés marocains en milieu urbain. Son chiffre d'affaires en 2002 s'élevait à 1,56 milliards de Dirhams (ventes d'eau, connexions et parts fixes). Depuis novembre 2000 l'ONEP est devenu responsable l'assainissement liquide dans les centres où il assure la distribution de l'eau.

La réalisation du programme d'alimentation en eau potable en milieu rural (PAGER) qui a débuté en 1995 était jusqu'à une date récente partagée entre la Direction Générale de l'Hydraulique (points d'eau aménagés gérés par des associations d'usagers) et l'ONEP (principalement des piquages sur adductions urbaines desservant des bornes-fontaines gérés par des gardiens gérants). Depuis janvier 2004, l'alimentation en eau potable des populations rurales est entièrement sous la responsabilité de l'ONEP.

1. Organigramme de l'ONEP



2.L'ONEP en chiffres

Indicateurs	Unité	2005
Investissements	millions DHS	2 800
Capacité de production	M3/s	43,8
Stations de traitement	nombre	49
Centres de production	nombre	120
Volume eau potable produite	millions m3	751
Centres de distribution	nombre	421
Personnel -Cadres supérieurs 14% -Cadres de maîtrise 30% -Cadres d'exécution 56%	nombre	6 856

Programme d'investissement 2006-2009

Désignations	2006	2007	2008	2009	2006-2009
Eau potable urbaine	2156	2144	1830	1517	7646
Eau potable rurale	1832	2368	952	783	5935
Assainissement Liquide	794	1327	1103	839	4064
Total Général	4783	5839	3885	3140	17644

(Chiffres exprimés en millions de Dirhams)

Concernant la production de l'eau potable en milieu urbain, l'ONEP est le 1er producteur national d'eau potable. Sa production en eau potable a atteint en 2005, 751 Millions de m³ couvrant ainsi les besoins d'environ 96 % de la population totale urbaine du Royaume. Pour le volet Distribution l'ONEP est aussi le 1er distributeur du pays depuis 1994. L'Office assure la distribution de l'eau potable dans 421 villes et centres du Royaume regroupant une population de 5,6 millions d'habitants à la fin 2005. En milieu rural 3656 douars et 198 petits centres ruraux sont alimentés par l'office touchant une population de près de 2,82 millions d'habitants. L'ONEP intervient aussi dans l'assainissement liquide de 31 centres au profit d'une population totale de 1,2 millions d'habitants

Chapitre 3 : Décentralisation du contrôle de la qualité des eaux

Le contrôle de la qualité des eaux au Maroc est basé sur la norme marocaine NM 03-7-002 relative au contrôle et à la surveillance des réseaux d'approvisionnement public en eau. Cette norme fixe les fréquences minimales d'échantillonnage et les paramètres à contrôler selon la nature des eaux. Les résultats des contrôles sont comparés aux valeurs fixées par la NM 03-7-001 relative à la qualité des eaux d'alimentation humaine, homologuée en 1991. Ce contrôle normalisé est supporté par toutes les actions de protection des ressources et d'évaluation de leur pollution, de contrôle de performances des unités de production et des matériaux en contact avec l'eau conformément aux procédures et règles de bonnes pratiques en la matière.

Partant d'un seul laboratoire où tous les contrôles étaient planifiés et réalisés à l'échelle centrale, la dispersion des points de prélèvements ainsi que l'éloignement du Laboratoire Central (LC) a conduit l'ONEP à instaurer un réseau de 46 Laboratoires Décentralisés (LD).

Ce réseau comprend 3 types de LD : les laboratoires régionaux au nombre de 9, les laboratoires provinciaux au nombre de 16 et les laboratoires de stations de traitement au nombre de 23.

L'implantation des LD a été réalisée en respectant le découpage officiel par région à raison de :

- un laboratoire de type Régional par région économique
- un laboratoire de type Provincial au niveau des Provinces où l'ONEP intervient et où pour des raisons de charges analytiques et de fréquence de prélèvement, leur création est nécessaire.
- un laboratoire de type station de traitement au niveau de chacune des stations de traitement pour lesquelles, le mode de traitement l'exige.

Jusqu'à 1984, les LD réalisaient uniquement l'analyse bactériologique et quelques paramètres chimiques simples, puis progressivement, avec le processus de déconcentration, les LD sont parvenus à prendre en charge également la réalisation des analyses physico-chimiques .

Pour suivre l'évolution de la charge analytique et assurer la potabilité de l'eau produite et distribuée par l'Office, l'ONEP s'est engagé à mettre les moyens humains et matériels nécessaires pour mener à bien cette décentralisation. Ainsi, le nombre des LD a évolué de 2 en 1972 à 46 en 2001 et à 52 en 2006. L'effectif actuel de laborantins est de 216 bénéficiant tous d'un encadrement technique du

Laboratoire Central (LC) et d'une formation en continu qui leur confère une habilitation à appliquer toutes les méthodes et les procédures mises à leur disposition par le LC.

Malgré l'ensemble des moyens mis en œuvre, le suivi du taux de réalisation en matière d'analyses bactériologique, de surveillance et physico-chimique n'atteint pas les 100 % pour l'ensemble des centres ONEP.

Depuis 1972, la décentralisation n'a pas cessé et touche actuellement 9 régions réparties sur le territoire du royaume de Tanger au Nord à Layoune au Sud. Ces différentes régions sont présentées dans le schéma ci-dessous.



1.Objectifs de la décentralisation

La décentralisation de la fonction du contrôle de la qualité des eaux, entamée depuis 1972, s'est révélée être une nécessité et non plus un choix. Ainsi, l'ONEP a mis en place, progressivement un réseau de laboratoires (46 en 2001) pour :

- Assurer un suivi de la qualité de l'eau à l'échelle régionale en vue de garantir le respect des normes de potabilité et de fréquence d'échantillonnage (NM 03-7-001 et NM 03-7-002).
- Améliorer et maintenir les performances en matière de contrôle de la qualité des eaux.
- Réduire les coûts et gagner en temps de réponse aux sollicitations des clients internes (Exploitants ONEP) et externes.
- Préparer la région pour appréhender et maîtriser dans de bonnes conditions la stratégie adoptée au niveau central en matière de contrôle de la qualité des eaux englobant les volets « Eau Potable », « Eau Usée » (Assainissement), « Contrôle de pollution » et « Traitement des eaux »,
- Généraliser le contrôle de la qualité de l'eau en milieu rural.

2.Contrôle de la qualité des eaux

Concernant l'activité Contrôle de la Qualité des Eaux, il s'avère nécessaire d'accélérer le processus de décentralisation au vu notamment des nouvelles nécessités d'accélérer des programmes de généralisation de l'alimentation en eau potable et de décentraliser les investissements (petits et moyens projets). Cette accélération devrait consister à décentraliser complètement les analyses (y compris celles de type 3 et celles relatives à l'observation de la ressource), à prendre en charge les analyses relatives à l'activité assainissement et à faire face aux pollutions accidentelles. Elle serait bien entendue menée en respectant les exigences normatives en matière de surveillance de la qualité des eaux.

Par ailleurs, l'accréditation des laboratoires régionaux devrait permettre de dépasser l'obligation actuelle de contrôle par le central des résultats réalisés au niveau de la région et de donner au laboratoire régional une véritable attribution de Contrôle au niveau de sa région.

Enfin, et dans le but de transmettre aux laboratoires régionaux l'expertise nécessaire, le laboratoire central doit les associer systématiquement aux études relatives à la ressource, aux pollutions accidentelles et aux filières de traitement et d'épuration.

La cible proposée est de ne garder au niveau central que les analyses pointues et spécifiques exigées actuellement par la norme et/ou inscrites dans l'actualisation incessante de cette norme (cas des micropolluants organiques).

- Les analyses de référence constituant l'ensemble des paramètres analysés au niveau de la région,
- la consolidation de la base de données analytiques nationale,
- les activités de recherche et développement,
- la normalisation et le contrôle de cette normalisation,
- les études générales relatives à la ressource et aux risques de pollution,
- les études de filières de traitement pour les grands projets d'AEP et d'assainissement.

2-1 Fonction contrôle de la qualité en chiffres :

points de prélèvement

- ☐ 684 captages souterrains;
- ☐ 731 réservoirs;
- ☐ 1807 points de réseau;
- ☐ 47 stations de traitement.
- ☐ 130 Points d'eaux de surface et de mer;
- ☐ 73 Points de rejets;
- ☐ 18 stations d'épuration.

Types de milieu

- ☐ Eau traitée
- ☐ Eau naturelle
- ☐ Eau usée
- ☐ Sédiments
- ☐ Tissus biologiques
- ☐ Réactifs de traitement
- ☐ Analyses physico-chimiques
- ☐ Analyses microbiologiques

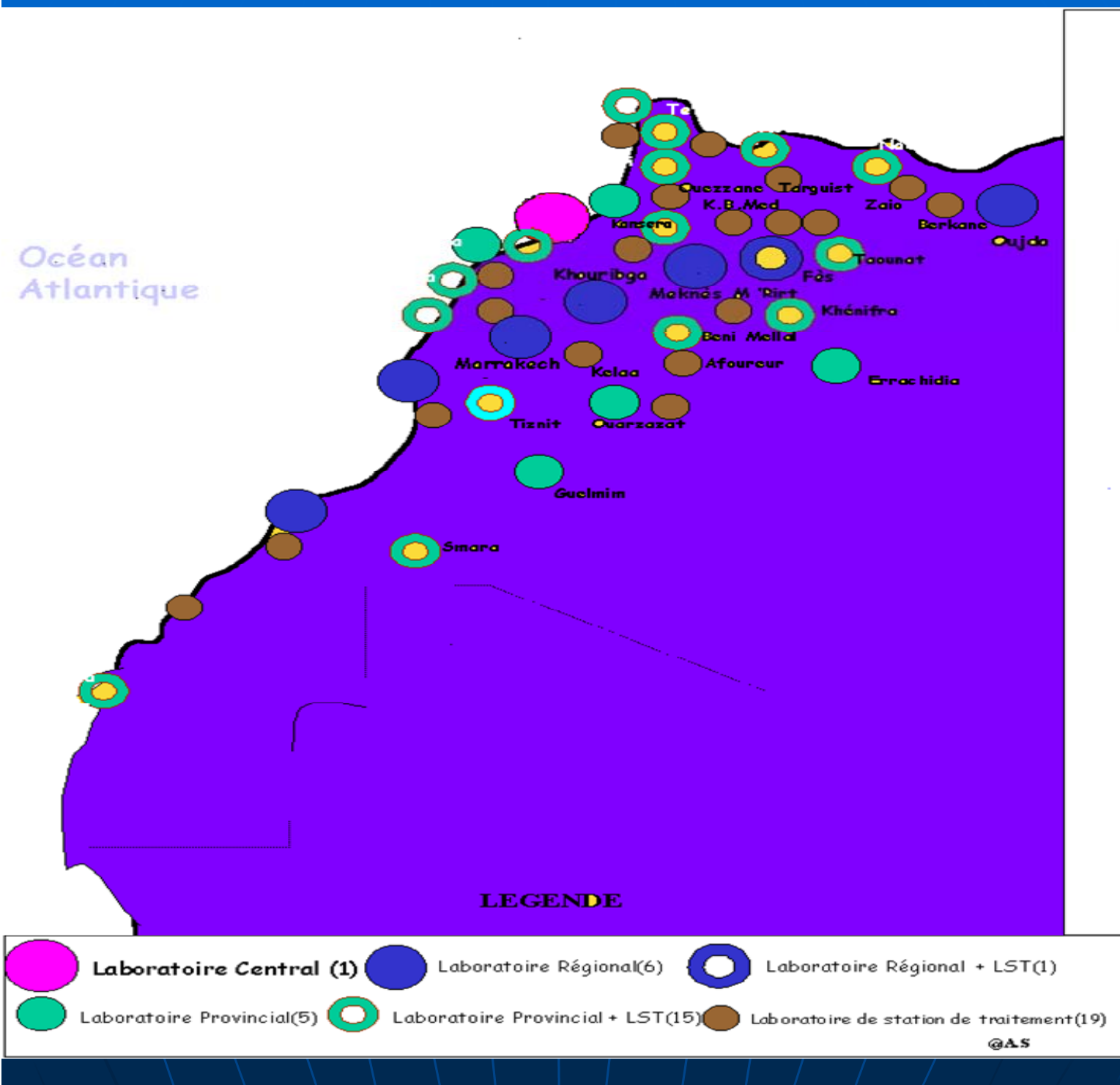
Décentralisation du contrôle

- ☐ Études ...

Analyses et méthodes

- ☐ 265 paramètres
- ☐ 338 méthodes
- ☐ 30 000 échantillons /an
- ☐ 52 000 bulletins d'analyses/ an
- ☐ 1700 000 détermination / an
- ☐ 27 bulletins d'analyse types
- ☐ 3 bulletins d'analyses d'étude

La fonction Contrôle qualité à l'échelle régionale



2-2 Les tâches à décentraliser

La décentralisation du contrôle de la qualité des eaux n'a pue se faire sans la distinction de pole d'analyse en tenant compte de la spécifié de la prestation à fournir par la région et des normes en vigueur. Les pôles les plus intéressant sont :

- ❖ La surveillance de la qualité des eaux produites et distribuées selon les deux normes précitées
- ❖ Les analyses et méthodes qui sont la base du contrôle de la qualité et qui répondent aussi aux normes nationales
- ❖ Le traitement de l'eau depuis la ressource jusqu'à la livraison aux concessionnaires et clients. Ce contrôle de traitement obéi aux normes en vigueur ainsi qu'aux règles de bonnes pratiques.
- ❖ Le contrôle de pollution et limnologie par le biais du suivi de la qualité des eaux susceptible d'être altéré par l'activité humaine et industrielle ainsi que la connaissance de la qualité des eaux dans les retenues de barrage en vu de déterminer les niveau de prise et les conditions de traitabilité de ces eaux. La limnologie consiste à identifier et suivre l'évolution de la faune et la flore aquatique au niveau des retenues de barrages servant pour l'alimentation en eau potable
- ❖ L'assainissement prend en compte toutes les analyses de caractérisations des eaux résiduaires aussi bien urbaines qu'industrielles dans le but d'identifier les filières d'épuration correspondantes. Par ailleurs ce volet prend en compte le suivi des performances des stations d'épurations ainsi que le respect du milieu naturel par le rejet d'effluent conformes aux normes en vigueurs.
- ❖ La gestion est un moyen d'accompagnement nécessaire à la mise en place de la décentralisation du contrôle de la qualité des eaux. La valorisation des ressources humaines, l'identification des budgets, le suivi des achats, la réparation du matériel etc. sont autant d'activités à maîtriser pour la réussite de cette décentralisation.

Tous ces pôles sont détaillés dans ce qui suit :

LA SURVEILLANCE

- ✓ Validation des bulletins type III et Divers
- ✓ Synthèse des réalisations des LD de la région
- ✓ Synthèse des contrôles du chlore résiduel de la région
- ✓ Synthèse des réalisations en matière de contrôle de traitement (TB).
- ✓ Réalisation des notes de qualité et synthèse de la qualité de l'eau à l'échelle régionale
- ✓ Synthèse de l'état sanitaire des captages d'eau souterraine de la région
- ✓ Examen des études d'AEP réalisées par la DR (volet qualité des eaux)
- ✓ Suivi des écarts à la norme de potabilité à l'échelle régionale
- ✓ Synthèse des problèmes relatifs à la qualité des eaux de la DR
- ✓ Initiation à la synthèse des bases de données analytiques régionales et provinciales
- ✓ Encadrement des techniciens des LD de la DR au niveau régional
- ✓ Suivi des travaux de réhabilitation et de réaménagement des laboratoires de la région

LES ANALYSES ET METHODES

- ✓ Physico-chimique complète + Contrôle de traitement
- ✓ Contrôle de pollution + Caractérisation des eaux usées
- ✓ Contrôle des réactifs de traitement dans le cadre de la réception des produits fabriqués localement et qui sont livrés directement aux Directions Régionales (Sulfate d'alumine, eau de javel, chaux)
- ✓ Suivi de la qualité des réactifs de traitement en stock dans les stations de traitement
- ✓ Contrôle qualité analytique
- ✓ Mise en place de la démarche qualité et accréditation
- ✓ Métrologie (contrôle de la fiabilité des équipements de mesure)
- ✓ Gestion du système qualité mis en place dans les laboratoires des Directions régionales.

LE TRAITEMENT

- ✓ Contrôle de la marche des stations de traitement de l'ONEP

Décentralisation du contrôle

de la qualité de l'eau à l'ONEP

- ✓ Etablissement des plannings de contrôle de stations de traitement
- ✓ Elaboration de rapports sur le fonctionnement de stations de traitement
- ✓ Essais et analyses sur terrain (essais de traitement, de floculation, de débouillage)
Tester l'efficacité des produits de traitement de l'eau.
- ✓ Planning de suivi de la qualité au niveau des points d'eau de mer susceptibles d'être utilisées pour l'AEP.
- ✓ Elaboration de rapport de contrôle des stations de dessalement et de traitement spécifique.
- ✓ Elaboration de notes préliminaires sur l'évolution de la qualité des eaux et sur les ouvrages de traitement
- ✓ Etablissement du planning annuel de suivi des ressources en eau à mobiliser dans le cadre de l'AEP des centres de la région.
- ✓ Etablissement de la note préliminaire de qualité de la ressource avec définition de la chaîne de traitement.
- ✓ Prélèvement des échantillons aux points d'étude + Analyses sur terrain et au laboratoire (relatifs à la traitabilité - cas des petits centres)
- ✓ Prospection préliminaire du bassin versant, du cours d'eau ou de la source karstique (aspect pollution*, hydrogéologie et géologie)
- ✓ Examen des dossiers des études d'AEP à différents stades (APS, APD, DCE) avant validation par DCE

LE CONTROLE DE POLLUTION ET LIMNOLOGIE

Prélèvement d'échantillons dans :

- ✓ Retenue de barrage, Cours d'eau.
- ✓ Enquêtes de pollution (Retenue de barrage et Cours d'eau)

Intervention en cas de pollution accidentelle :

- ✓ Eau souterraine,
- ✓ Retenue de barrage,
- ✓ Cours d'eau.

L'ASSAINISSEMENT

- ✓ Caractérisations des eaux usées pour les études d'assainissement
- ✓ Examen des études d'assainissement réalisées par la DR (volets qualité et technologie d'épuration)
- ✓ Suivi des performances des STEP
- ✓ Caractérisation des rejets des stations de potabilisation de l'eau et examen de l'étude qui en résulte

LA GESTION

- ✓ Inventaire des équipements et réactifs
- ✓ Expression des besoins et évaluation des budgets
- ✓ Achats courants pour laboratoire : coton cardé, eau de javel, papier kraft, papier aluminium, gaz butane
- ✓ Achat de Gaz pour analyse (marché cadre)
- ✓ Maintenance : Entretien, réparation, pièces de rechange et accessoires pour laboratoire (marché cadre)
- ✓ Carburant pour groupe électrogène
- ✓ Matériel de protection pour le laboratoire (blouses anti acide, gants, lunette, masque...)
- ✓ Embauche personnel occasionnel spécifique
- ✓ Programme de vaccination pour personnel laborantin
- ✓ Transmission bulletins type III aux médecins chefs (Eaux Distribuées)
- ✓ Gestion marché d'empoissonnement des retenues
- ✓ Facturation, Comptabilité
- ✓ Traitement dossier clients
- ✓ Programme de formation (expression besoins)
- ✓ Gestion budget entretien bâtiment technique
- ✓ Gestion de stock
- ✓ Gestion base de données (sécurité)

Partie II : Analyse de la Décentralisation du contrôle de la qualité des eaux

1- Analyse SWOT

L'analyse SWOT (ou matrice SWOT, de l'anglais- Strengths-forces, Weaknesses-faiblesses, Opportunities-Occasions, Threats-menaces) est un outil de planification stratégique permettant d'analyser l'environnement externe et interne d'un projet.

L'expression équivalente en langue française est donc forces faiblesses, opportunités menaces.

L'analyse de la décentralisation de la qualité des eaux par la méthode SWOT à permis de dégager :

Les Forces

- Qualification assurée par DCE
- Transfert du savoir faire du central vers le régional
- Soutien inconditionné du Laboratoire central
- Adhésion des responsables du contrôle de la qualité des eaux au projet de décentralisation
- Connaissance de la qualité de la ressource par les gestionnaires au niveau régional

Les Faiblesses

- Insuffisance des moyens humains et matériels
- Inadaptation des locaux
- Insuffisance des moyens informatique
- Accès en temps réel à l'information très difficile si non impossible
- Absence de moyens propres pour réaliser les prélèvements surtout en assainissement
- Manque de savoir faire en matière d'analyse des eaux usées
- Localisation inadaptée des laboratoires d'analyse
- Rang attribué à la fonction qualité au niveau régional

Les Opportunités

- Volonté exprimée de la Direction générale pour la décentralisation
- Mise en œuvre de la décentralisation progressive du contrôle de la qualité des eaux

Décentralisation du contrôle

- Prise en charge par DCE des techniques de pointe et de la veille technologique dans le domaine du contrôle de la qualité des eaux

Les Menaces

- Contrôle de la qualité sous la responsabilité directe de la région
- Difficultés au niveau de la gestion des fournisseurs (volet réparation du matériel)
- Intervention en cas de pollution accidentelle et en situation d'urgence
- Renforcement de la législation en matière de contrôle de la qualité des eaux
- Prise en charge par l'Office de la distribution de l'eau en milieu rural

La synthèse du diagnostic présentée par l'analyse S.W.O.T ci-dessus met en évidence un certain nombre de constats de faiblesses ou de dysfonctionnements auxquels nous essaierons de proposer des solutions.

Pour ces constats, nous ferons des propositions pour l'amélioration de la fonction qualité au niveau des directions régionales qu'on hiérarchisera à leur tour en fonction de leurs effets sur les différents constats afin d'obtenir des propositions majeures ou axes d'amélioration stratégique. La cohérence de ces axes sera testée avant de les valider et de les décliner en plan d'action.

2- Propositions stratégiques

Pour les constats majeurs (Moyens humains et matériels, locaux, savoir faire et besoin en formation, rang de la fonction), nous avons formulé des propositions d'amélioration afin d'atténuer les faiblesses en s'appuyant sur les forces tout en tenant compte des opportunités et des menaces de l'environnement externe.

Ces propositions sont présentées dans le tableau n° 2. Ci-après

Tableau n° 1 : Constats majeurs et propositions

<i>Constats</i>	<i>Propositions</i>
C1- insuffisance des moyens humains et matériels	P1- Doter la Direction régionale de laborantins par le biais du recrutement ou la réaffectation des agents de la DR. Mettre le matériel nécessaire au fonctionnement de l'activité à défaut s'organiser entre Direction proche pour effectuer les contrôles.
C2- Inadaptation des locaux réservés au contrôle de la qualité des eaux	P2- Rechercher sur le territoire de la DR (Locaux administratifs Station de traitement, station de pompage) les espaces pouvant servir de salles d'analyse et les réaménager en conséquence en attendant la construction de laboratoire proprement dit
C3- Manque de savoir faire en matières d'analyses spécifiques (Eaux usées, Pollutions)	P3- Elaborer un plan de formation en partenariat avec la direction centrale du contrôle de la qualité des eaux et le centre de formation des techniciens de l'eau de l'ONEP pour combler l'insuffisance en savoir faire de la DR.
C4- Rang attribué à la fonction qualité	P4- Revoir le rang occupé par la fonction contrôle de la qualité des eaux à l'échelle régionale. Les nouvelles attributions de la fonction et l'ouverture sur le milieu rural sont autant d'argument pour la révision du rang de la fonction et son rattachement.

Les constats rapportés (C1 à C4) concernent l'environnement aussi bien interne qu'externe et présentent des opportunités qu'offrent ce contexte telles que la volonté exprimée de la Direction générale pour la décentralisation, la mise en œuvre de la décentralisation progressive du contrôle de la qualité des eaux ainsi que la prise en charge par DCE des

techniques de pointe et de la veille technologique dans le domaine du contrôle de la qualité des eaux

Pour ces constats, nous avons fait des propositions (P1 à P4) qui tiennent compte des opportunités à saisir pour corriger les dysfonctionnements, atténuer les faiblesses et améliorer ainsi la décentralisation du contrôle de la qualité des eaux à l'ONEP.

3- Plan d'Action :

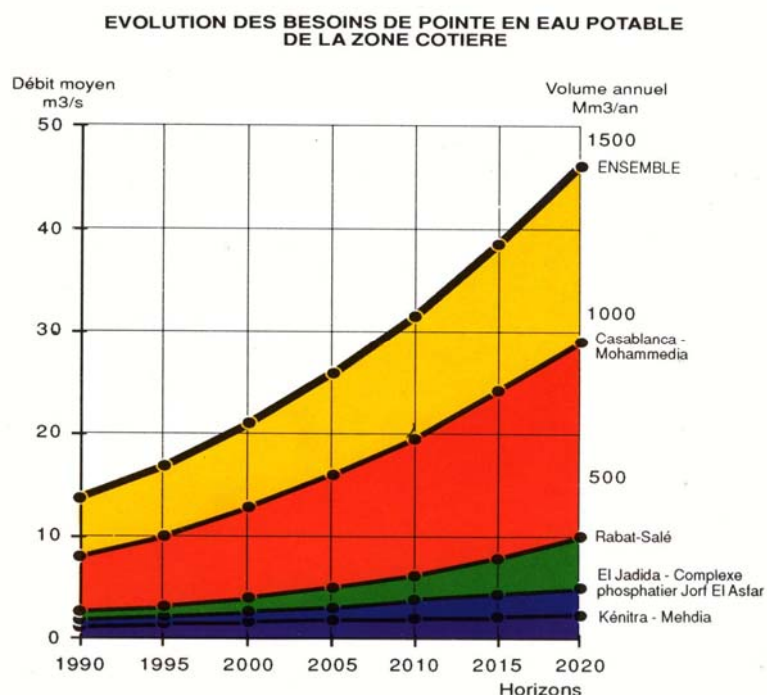
Afin de pouvoir mettre en place la décentralisation du contrôle de la qualité des eaux à l'échelle régionale de l'office, les propositions sont déclinées en actions prioritaires et sont listés ci-dessous :

- Redéploiement des agents de la DR dans des tâches ne nécessitent pas une haute technicité
- Lancement d'appels d'offre pour le pourvoi de postes au niveau régional
- Recrutement de laborantins directement au niveau de la région
- Equipement progressif des laboratoires en matériels d'analyses et de contrôle
- Aménagement des locaux administratifs vacants en salle d'analyses
- Budgétisation de la construction de nouveaux laboratoires au niveau des stations de traitement ou l'espace ne manque
- Identification du besoin en formation
- Exécution du plan de formation en concertation avec DCE et le CFTE de l'onep
- Introduire la formation dans les cahiers de prescriptions spéciales lors de l'établissement des marchés de fournitures d'appareils scientifiques pour les laboratoires de la DR
- Mettre en évidence les tâches confiées à la fonction qualité au niveau régional
- Rehausser le rang de la fonction qualité au niveau de la DR
- Rattacher le contrôle de la qualité à la direction régionale.

Partie III : Le contrôle de la qualité à la Direction Cote Atlantique

1- PRESENTATION :

La côte atlantique allant de Kénitra à Jorf El Asfar se caractérise par un développement rapide autour de Casablanca, nécessitant la mise en place d'équipements importants pour son alimentation en eau potable. Cette zone, la plus peuplée et la plus industrialisée du royaume, a reçu de ce fait une attention particulière de la part des pouvoirs publics en vue d'assurer la satisfaction, d'une manière continue et sans déficit, des besoins en eau de ces centres.

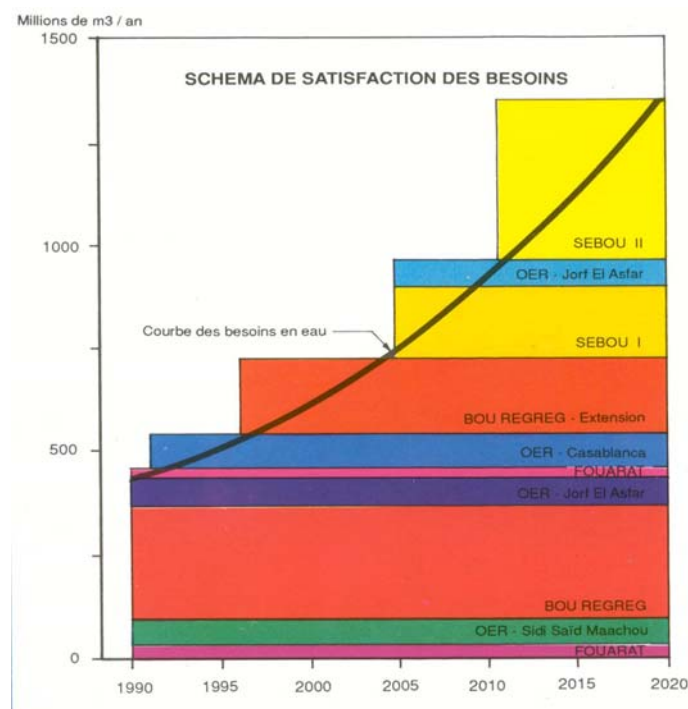


Les schémas directeurs actualisés régulièrement ont conduit à définir

un programme de réalisations à moyen et long terme. Conformément aux grandes lignes de ces schémas, plusieurs unités de production ont été créées à partir des ressources que constituent les grands oueds de la région (Bouregreg et Oum Er Rbia). Les centres de consommation sont desservis par un réseau d'adductions régionales de plus de 600 Km de conduites.

Face à l'accroissement continu des besoins de cette zone et devant la saturation des ressources existants, l'actualisation des plans directeurs conduit à faire appel, à partir de l'an 2000, aux eaux de surface en provenance de l'Oued Sebou. Un transfert de 520 Millions de mètres cubes d'eau par an à partir du barrage MJAARA, permettra de satisfaire les besoins de cette zone jusqu'à l'horizon 2020.

Afin d'assurer ce transfert au moindre coût pour la collectivité, des mesures d'accompagnement commencent à être prises dès à présent :



lancement d'un vaste programme de réhabilitation des installations et d'économie d'eau afin de différer aussi longtemps que possible la réalisation du transfert et alléger son fardeau financier.

Mise en place par le laboratoire de l'office d'un réseau de contrôle de pollution de l'Oued Sebou permettant de suivre l'évolution des rejets urbains et industriels et lancement par les autorités locales des schémas directeurs d'assainissement des

localités situées sur le bassin versant et ce dans le but de rendre les rejets moins polluants permettant ainsi la production d'eau potable au moyen de techniques classiques de traitement.

2- Le contrôle de la qualité des eaux :

Le contrôle de la qualité de l'eau produite et distribuée par l'ONEP dans la région côte atlantique est assuré par quatre laboratoires décentralisés avec l'assistance du laboratoire central de l'office. Cette surveillance de la qualité de l'eau concerne le réseau d'approvisionnement en eau potable, de la prise jusqu'au points de livraison aux distributeurs en passant par les ouvrages et les produits de traitement, en prenant comme base ce que prévoit la norme marocaine relative à la qualité de l'eau d'alimentation humaine et les règles de bonne pratique admise en la matière avec le recours au besoin, aux directives internationales.

Ces quatre laboratoires sont :

1. Le laboratoire de la station de traitement du complexe Bou Regreg : Il assure le contrôle de la qualité des eaux à tous les stades de production au niveau de la

Décentralisation du contrôle

de la qualité de l'eau à l'ONEP

station de traitement et assure également le contrôle de la qualité des eaux livrées aux organismes distributeurs au niveau de Salé, Rabat, Temara, Skhirat et Bouznika;

2. Le laboratoire provincial de Casablanca : Il assure le contrôle de la qualité des eaux livrées par l'ONEP au niveau de Mohammedia et Casablanca;
3. Le laboratoire de la station de traitement de Daourat : Il assure le contrôle de la qualité des eaux à tous les stades de production au niveau de la station de traitement de Daourat et prend en charge en collaboration avec le laboratoire de la station de traitement de Sidi Daoui, le contrôle de la qualité des eaux livrées à Azemour, El Jadida et régions.
4. Le laboratoire de la station de traitement de Sidi Daoui : Il assure le contrôle de la qualité des eaux à tous les stades de production au niveau de la station de traitement de Sidi Daoui et collabore avec le laboratoire de la station de traitement Daourat pour la surveillance de la qualité des eaux livrées à Azemour, El Jadida et régions.
5. Le laboratoire de la station de traitement d'EL Kansera : Il assure le contrôle de la qualité des eaux à tous les stades de production au niveau de la station de traitement d'El Kansera ainsi que la surveillance de la qualité des eaux livrées à Khémisset, Tiflet et centres avoisinants
6. Le laboratoire de la station de traitement biologique d'Oulmès : Il assure le contrôle de la qualité des eaux à tous les stades de production au niveau de la station de traitement d'Oulmès.

Les deux premiers laboratoires sont sous la responsabilité immédiate du chef de service laboratoire qui est rattaché hiérarchiquement à la division Industrielle de la direction régionale de la cote atlantique et assure l'encadrement des autres laboratoires qui sont rattachés hiérarchiquement aux directions provinciales.

3- Missions du service laboratoire :

1. Coordination avec le laboratoire central et encadrement des laboratoires provinciaux et des laboratoires de station de traitement situés dans la région cote atlantique.
2. Elaboration des plannings annuels de surveillance de la qualité des eaux.

3. Suivre la réalisation du planning annuel de contrôle de la qualité des eaux.
4. Réalisation des enquêtes sanitaires, de contrôle de désinfection et des essais de pompage.
5. Suivi et examen des projets et études touchant la qualité des eaux
6. Suivi et examen des études environnementales menées dans la région.

4- Nature des contrôles

Les contrôles pratiqués sur l'eau potable sont de nature :

- ◆ Physique
- ◆ Chimique
- ◆ Bactériologique.

Ces contrôles sont définis par la norme marocaine relative à la qualité des eaux d'alimentation humaine, comme suit

➤ Analyse de type I:

Comprend les paramètres bactériologiques et un nombre réduit de paramètres physico-chimiques.

➤ Analyse de type II:

En plus de l'analyse de type I, d'autres paramètres physico-chimiques pouvant être liés à la contamination fécale des ressources en eau.

➤ Analyse de type III:

Comprend en plus de l'analyse de type II, les paramètres organoleptiques, les éléments toxiques et indésirables, et les éléments majeurs autres que ceux déterminés par l'analyse de type II.

5- Plan de charge analytique :

Les récapitulatifs des plannings 2006 pour tous les laboratoires sus cités sont comme suit :

Production :

LABORATOIRE	PROVINCE	NB CENTRES	NB PTS DE PRELEVEMENT	Nb Type I	Nb Type II	Nb Type III
LP Bouregreg	Rabat-Salé Skhirat-Témara	14	12	2799	0	18
LT Daourat	El Jadida	1	10	408	0	6
LT Sidi Daoui	El Jadida	1	5	52	0	2
LP Casa	Casa	2	10	2326	2	3
LP Khémisset	Khémisset	15	15	105	76	30
TOTAL	4	33	55	5990	78	59

Distribution :

LABORATOIRE	PROVINCE	NB CENTRES de	NB PTS DE PRELEVEMENT	Nb Type I	Nb Type II	Nb Type III
LP Bouregreg	Rabat-Salé Skhirat-Témara	14	14	279	25	1
LT Daourat	El Jadida	0	0	0	0	0
LT Sidi Daoui	El Jadida	0	0	0	0	0
LP Casa	Casa	0	0	0	0	0
LP Khémisset	Khémisset	38	38	1666	19	5
TOTAL	4	52	52	1945	44	9

6- Situation en moyens humains

Les moyens humains, à l'exception du laboratoire de sidi Daoui, ne sont pas en adéquation avec le plan de charge des laboratoires de DRC. L'écart par rapport au minimum requis selon les procédures en vigueur est de 4 agents maîtrises et 6 agents d'exécution (cf. tableau ci-dessous).

Ecart de l'effectif existant par rapport à la procédure

		Existant		Requis				Ecart		
Ville	Type labo	Cadre	Maitrise	Aide Labo	Cadre	Maitrise	Aide Labo	Cadre	Maitrise	Aide Labo
BOUREGREG	LP+LST	2	4	0	1	6	1	1	-2	-1
CASABLANCA	LP	1	2	0	0	4	1	1	-2	-1
EL JADIDA DAOURAT	LP+LST	1	2	0	0	4	1	1	-2	-1
SIDI DAOUI	LST	0	2	0	0	2	0	0	0	0
KHEMISSSET	LP+LST	0	3	0	0	3	1	0	0	-1
OULMES	LST	0	1	0	0	2	0	0	-1	0
		4	14	0	1	21	4	3	-7	-4
Légende : C= Cadre -- M= Maîtrise ----- E=Execution ** : Procédure de fixation de l'effectif : N°5 PS SRV 99 enregistrée sous n°150 DLQ/99										

7- Situation des taux de réalisations des analyses en 2005

Les taux de réalisation des trois types d'analyse I, II et III oscillent en fin d'année 2005 entre 80 et 100% (cf tableau ci-dessous). Ces taux restent satisfaisants malgré les difficultés rencontrées lors de la réalisation des missions de prélèvement surtout par manque de moyens de mobilité auquel la direction se trouve confronté. A noter le nombre importants d'analyses réalisé à l'échelle régionale d'où la nécessité de mettre les moyens nécessaire pour le contrôle et la surveillance de la qualité des eaux.

Taux de réalisation des analyses exercice 2005

Type d'analyse	ANALYSES		
	Programmées	Réalisées	Taux de réalisation en %
Bactériologie (Type I)	6854	6309	89
Surveillance (Type II)	103	83	80
Physico-Chimie (Type III)	69	69	100
Total	7026	6461	92

Partie IV : Prise en compte du management dans le contrôle de la qualité des eaux

1-CONTRAT INTERNE DE GESTION

Le Contrat Interne de Gestion vise l'instauration d'un système de management des Performances, tant individuelles que collectives, permettant la mobilisation de l'ensemble des ressources de l'Office pour la réalisation des objectifs généraux fixés par la Direction Générale notamment dans le cadre du Contrat Programme. A travers ce processus de contractualisation interne, l'Office recherche particulièrement :

- ◆ La déclinaison des objectifs globaux de l'entreprise en sous objectifs par Direction et par entité ;
- ◆ La proposition par chaque Direction d'un plan d'action permettant d'atteindre les objectifs fixés ;
- ◆ La négociation et la mise en place des moyens nécessaires à la concrétisation des plans d'action et la réalisation des objectifs.
- ◆ La définition des engagements de la Direction Générale vis-à-vis des différentes Directions ;
- ◆ La fixation et la mise en œuvre des modalités de suivi du Contrat Interne de Gestion et d'évaluation des performances à travers des indicateurs retenus à cette fin ;
- ◆ La mobilisation et l'engagement de l'ensemble des personnels de l'Office dans le cadre des valeurs définies par la charte managériale de l'Office. Pour cela ils doivent tous se sentir responsables et concernés par les objectifs ci-dessus, et œuvrer en vue de :
 - favoriser l'esprit de corps et d'entreprise,
 - Etre intègres et travailler dans la transparence,
 - Libérer les énergies et prendre des initiatives.

Le présent Contrat Interne de Gestion est établi pour une durée d'une année et prend effet à compter du 1er Janvier 2006.

2- Cadre général et principales hypothèses du CIG

Le présent Contrat Interne de Gestion (CIG) s'inscrit dans le cadre des principales dispositions prévues dans le Contrat Programme liant l'ONEP et l'Etat, et des orientations de la Direction Générale et ce, dans le respect de la nouvelle stratégie fixée autour des axes suivants :

- ◆ La pérennisation et la sécurisation de l'existant ;
- ◆ La généralisation de l'accès à l'Eau Potable ;
- ◆ Le renforcement du rôle de l'Office dans le domaine de l'Assainissement liquide.

Décentralisation du contrôle

Les prévisions du présent Contrat Interne de Gestion sont établies en fonction du réel 2004, de l'approche 2005 et sur la base des principales hypothèses suivantes :

- ◆ Evolution des ventes d'eau en volume ;
- ◆ Tarifs connus à la date d'établissement du présent contrat ;
- ◆ Evolution attendue du nombre d'abonnés ;
- ◆ Taux d'évolution prévisionnel des branchements neufs ;
- ◆ Nouvelles gérances Eau Potable ;
- ◆ Nouvelles interventions dans le secteur de l'Assainissement ;
- ◆ Nouvelles mises en service prévues ;
- ◆ Programme prévisionnel d'accès à l'Eau Potable ;
- ◆ Programme prévisionnel d'Assainissement liquide ;
- ◆ Prise en compte des besoins et moyens que nécessite la mise en place de la nouvelle organisation régionale ;
- ◆ Prise en compte de tout engagement exceptionnel pris après l'élaboration du Contrat Interne de Gestion ;
- ◆ Les budgets arrêtés lors des négociations tiennent compte :
 - ◆ De tous les secteurs d'activité : Urbain, Rural, Assainissement liquide;
 - ◆ Des programmes spécifiques (contrôle de qualité, campagnes...) et de toute opération à caractère particulier;
 - ◆ Des programmes sociaux (colonies de vacances...etc.) :
 - ◆ Des nouvelles acquisitions en matière de véhicules ;
 - ◆ Des nouvelles mises en service ;
 - ◆ Des nouvelles interventions de l'ONEP tant en matière d'Eau Potable que d'Assainissement ;

Toute opération imprévue ou exceptionnelle ne peut être engagée sans que sa prise en charge budgétaire ne soit assurée par transfert inter - rubriques ou par l'obtention d'un accord spécifique de la Direction du Contrôle de Gestion et Système d'Information.

Par ailleurs, les postes des produits et des charges sont déterminés en fonction des données maîtrisées ou attendues (Nouvelles ressources, déficits, etc...). Chaque poste doit être déterminé d'une manière précise et la formule de calcul ainsi que les éléments ayant servi à sa détermination doivent être bien définis et explicités.

Le CIG prend en compte plusieurs objectifs. L'objectif traité ci-dessous et celui relatif à la partie concernant la qualité des eaux et se présente ainsi :

3- Objectifs Contrôle de la qualité des eaux

3-1 : Volet Eau Potable (Production et Distribution)

Objectif : Surveillance de la qualité de l'eau produite et distribuée selon la norme en vigueur NM 03-7-002.

Le Directeur Régional s'engage à assurer le contrôle de la potabilité des eaux produites et distribuées par la surveillance régulière et continue du réseau d'approvisionnement entier (de la prise d'eau brute au point de livraison) et ce, selon la norme en vigueur.

Le Directeur Régional s'engage également à mettre toutes les actions nécessaires pour maintenir les teneurs en chlore résiduel entre 0,1 et 1 mg/l dans le réseau et assurer une qualité bactériologique conforme à la norme.

Dans le cadre de la généralisation de l'AEP en milieu Rural, le Directeur Régional s'engage à caractériser les nouvelles ressources en eaux souterraines par la réalisation des essais de pompage qui s'imposent.

Les Indicateurs de surveillance de la qualité de l'eau sont :

Production :

Indicateurs	2004	2005	2006						Prévisions 2007	
			Prévu	Actualisé	Réalisé au..30/09/2006.		Approche au 31/12/06			
Unités	%	%	Nbre	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Centres surveillés	18	100	22	22	22	100	22	100	24	100
Analyses bactériologiques (Type I)	98	98	6900	5158	2820	54.7	5158	100	5701	100
Analyses de surveillance (Type II)	73	75	78	70	07	10	70	100	85	100
Analyses physico chimiques (Type III)	55	100	80	64	19	29.7	64	100	76	100

Distribution :

Indicateurs	2004	2005	2006						Prévisions 2007	
			Prévu	Actualisé	Réalisé au..30/09/2006.		Approche au 31/12/06			
Unités	%	%	Nbre	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Centres surveillés	27	100	40	42	42	100	42	100	50	100
Analyses bactériologiques (Type I)	90	98	1779	1980	510	25.7	1980	100	2306	100
Analyses de surveillance (Type II)	100	75	21	24	8	33.3	24	100	44	100
Analyses physico chimiques (Type III)	86	100	7	6	6	100	6	100	6	100

Total consolidé Production et Distribution :

Indicateurs	2004	2005	2006						Prévisions 2007	
			Prévu	Actualisé	Réalisé au.30/09/2006..		Approche au 31/12/06			
Unités	%	%	Nbre	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Centres surveillés	97	89.5	8679	7138	3330	46.7	7138	100	8007	100
Analyses bactériologiques (Type I)	83	80	99	94	15	16	94	100	129	100
Analyses de surveillance (Type II)	63	91.5	87	70	35.7	51	70	100	82	100
Analyses physico-chimiques (Type III)	95	87	8865	7302	3380.7	46.3	3921.3	100	7302	100
Performance Globale	97	89.5	8679	7138	3330	46.7	7138	100	8007	100

3-2 : Volet Assainissement Liquide

Objectif : Suivi qualitatif des Stations d'Épuration des eaux usées (STEP).

Le Directeur Régional s'engage à faire réaliser les paramètres sur place par le chef de la station d'épuration dans le cadre du suivi des STEP gérées par l'Office.

Le Directeur Régional s'engage également à se préparer pour un suivi qualitatif proprement dit des STEP en réalisant les préalables nécessaires à cette activité (locaux d'analyses des eaux usées, équipements scientifiques nécessaires et moyens humains à affecter et à former).

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La décentralisation, entamée en 1972, d'une manière progressive, a porté en priorité sur l'activité eau potable matérialisée par la réalisation des analyses bactériologiques (Type I), de surveillance (Type II) et de contrôle de traitement au niveau des laboratoires décentralisés. L'analyse de type III est venue compléter cette décentralisation plus tard.

Le diagnostic de la décentralisation du contrôle de la qualité des eaux à l'ONEP à travers le SWOT a permis de mettre en relief les forces et les faiblesses de la mise en place de cette décentralisation et nous a permis également de dégager les axions stratégiques pour combler les lacunes et revaloriser la fonction contrôle de la qualité des eaux à l'échelle régionale. Ainsi l'étude a passé en détail toutes les composantes du contrôle de la qualité des eaux depuis la production jusqu'à la distribution. Les principaux axes ont touchés la surveillance, le traitement, le contrôle de pollution, l'assainissement et la gestion.

Du point de vue organisationnelle le diagnostic a révélé la nécessité de la révision du rang occupé par la fonction qualité à l'échelle régionale devant les multiples taches auxquels doit répondre cette fonction (Production, Distribution, Assainissement et Milieu rural) ainsi nous proposons que la fonction contrôle qualité des eaux soit érigé au rang de division, rattachée au directeur régional pour pouvoir être un moyen d'accompagnement efficace et efficient pour atteindre les objectifs escomptés de la décentralisation. La réussite de ce processus est tributaire de la satisfaction des préalables relatifs aux moyens humains, matériels, locaux, équipements et mobilité dont souffre la plupart des régions.

Au terme de cette étude il y a lieu de préciser que la décentralisation du contrôle de la qualité des eaux à l'ONEP est un processus dynamique qui doit prendre en charge les nouveautés dans le domaine du contrôle de la qualité. Cette prise en charge ne peut être généralisée sans l'appui du laboratoire central qui assure la veille technologique dans le domaine. Les contraintes relevées au niveau régional peuvent être dépasser par le regroupement de certaines directions entre elles et la création de pôle de compétence inter régional.

Bibliographie

- BAAJ Younes (2005) : Diagnostic du pôle logistique dans un organisme public Cas du Secrétariat d'Etat à la jeunesse.
- Balafrej R "Une bonne lecture de la loi sur l'eau pour une véritable gestion des ressources", Académie du Royaume du Maroc, Session d'automne 2000.
- Bulletin Officiel "Dahir N° 1-72-103 du 18 Safar 1392 (03 Avril 1972) relatif à la création de l'Office National de l'Eau Potable", Imprimerie officielle, B.O N°3103 du 19 Avril 1972.
- Bulletin Officiel "Tarifs de distribution d'eau potable", Imprimerie officielle- B.O N°5111 du 26/05/2003.
- Direction Assainissement et Environnement (DAE) / ONEP, Note d'achèvement des travaux d'assainissement 2004-2005
- Direction Assainissement et Environnement DAE/ONEP – rapport d'avancement des études en cours juin 2005
- Dahir N°1-95-154 du 18 rabii I 1416 (16 août 1995) portant promulgation de la loi N°10-95 sur l'eau.
- Décret N°2-96-158 de 8 rejeb 1417 (20 novembre 1996) relatif à la composition et au fonctionnement du Conseil Supérieur de l'Eau et du Climat.
- Meziane Belfkih A "Contenir l'augmentation des besoins en eau par une meilleure gestion de la demande", Hydroplus, Mars 1997.
- ONEP "Bilan Besoins- Ressources", 2003.
- Royaume du Maroc, Note de Politique Sectorielle, Secteur de l'Eau et de l'Assainissement, Banque Mondiale, 17 Septembre 2004
- Royaume du Maroc Ministère de l'Intérieur « Schéma directeur national d'assainissement » dossier de synthèse provisoire 2001
- ONEP 2005 : Contrôle de la qualité des eaux- Bilan des réalisations 2005

N°71/DCE/DI/2006- Mai 2006

Décentralisation du contrôle

de la qualité de l'eau à l'ONEP

- Selma JARIRI (2003) : Secteur de production de l'eau potable, Quelles opportunités d'intervention du privé ? Thèse professionnelle mastère spécialisé Management des Services Publics ; ISCAE-ESSEC 2002/2003.
- René Seux (2002) : Orientations pour la structuration du contrôle de la qualité de l'eau et de la recherche développement de l'ONEP. Rapport de mission ONEP Février Mai 2002.

Sommaire

Introduction générale :	3
1. Contexte général	3
2. Problématique et Résultats attendus	3
3. Architecture du travail	4
Partie I : Décentralisation de l'activité contrôle de la qualité :	4
Partie II : Analyse de la Décentralisation du contrôle de la qualité	4
Partie III : Le contrôle de la qualité à la direction cote atlantique	4
Partie IV : Prise en compte du management dans le contrôle de la qualité des eaux	5
conclusion et recommandations	5
4. Approche méthodologique	5
Partie I : Décentralisation de l'activité contrôle de la qualité	6
Chapitre1 : Le secteur de l'eau potable au Maroc	7
1. Contexte général	7
2. Organisation du secteur de l'eau potable	7
3. Législation relative à l'eau	12
Chapitre 2 : Présentation de L'ONEP	14
1. Organigramme de l'ONEP	15
2. L'ONEP en chiffres	16
Chapitre 3 : Décentralisation du contrôle de la qualité des eaux	18
1. Objectifs de la décentralisation	20
2. Contrôle de la qualité des eaux	20
2-1 Fonction contrôle de la qualité en chiffres :	21
2-2 Les taches à décentraliser	24
Partie II : Analyse de la Décentralisation du contrôle de la qualité des eaux	28
1- Analyse SWOT	29
2- Propositions stratégiques	30
3- Plan d'Action :	32
Partie III : Le contrôle de la qualité à la Direction Cote Atlantique	33
1- PRESENTATION :	34
2- Le contrôle de la qualité des eaux :	35

Décentralisation du contrôle

3- Missions du service laboratoire :	36
4- Nature des contrôles	37
6- Situation en moyens humains	38
7- Situation des taux de réalisations des analyses en 2005	39
Partie IV : Prise en compte du management dans le contrôle de la qualité des eaux	41
1-Contrat interne de gestion	42
2-Cadre général et principales hypothèses du CIG	42
3- Objectifs Contrôle de la qualité des eaux	44
3-1 : Volet Eau Potable (Production et Distribution)	44
3-2 : Volet Assainissement Liquide	46
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	47
Bibliographie	48