

GOUVERNEMENT DE LA  
REPUBLIQUE DU VANUATU

**Autorité de Régulation des Services  
Publics**

Ministère des Finances  
et de la Gestion Economique

PMB 9093, Port Vila, Vanuatu - +678 23335 - [www.ura.gov.vu](http://www.ura.gov.vu) - twitter: @URAvanuatu



GOVERNMENT OF THE  
REPUBLIC OF VANUATU

**Utilities Regulatory  
Authority**

Ministry of Finance  
and Economic Management

---

Article : le 5 février 2013

### **L'équipe locale de l'URA apprend à fixer le prix de l'eau**

Maureen Malas est une chargée de projet à l'Autorité de Régulation des Services Publics (URA) qui est actuellement en train d'examiner le prix de l'eau à Luganville. Dans cet article, elle partage son expérience avec nous :

« Lorsque nous avons reçu la demande du ministère de l'Infrastructure et des Services publics (MIPU) d'entreprendre la révision du tarif de l'eau à Luganville, j'ai vu cela comme une excellente occasion d'apprentissage. »

Maureen bénéficie des conseils de James Ryan, chef économiste à l'URA. « James a travaillé sur la révision du tarif de l'électricité au Vanuatu en 2010, et est maintenant de retour. Il fait en sorte que nous suivons le bon processus, et nous aide à chaque étape de l'examen. »

Le prix de l'eau à Luganville n'a pas changé depuis 1991, tandis que les coûts d'exploitation et d'entretien ont augmenté de façon significative. Cela a par la suite conduit à un sous-investissement dans le réseau de l'eau, ce qui entraîne une diminution de la qualité du service.

« Nous avons deux objectifs immédiats de cet examen : l'un est de déterminer un prix équitable pour les consommateurs d'eau, et d'autre part d'aider le gouvernement à mettre en place un plan d'amélioration des services d'eau à Luganville. »

L'indépendance de l'Autorité est un facteur clé dans la façon dont elle fonctionne. « Être un organisme de réglementation indépendant signifie que nous avons le devoir de tenir compte des intérêts des différents groupes d'intervenants dans chaque décision que nous prenons. Nous faisons cela en communiquant activement avec tous ces groupes, et en nous assurant que nous avons publiquement expliqué chaque étape de notre processus décisionnel. »

Le processus a conduit Maureen à parler à beaucoup de personnes différentes. « Le processus de consultation signifie que j'ai besoin de parler et d'écouter les points de vue d'un large éventail de personnes : des chefs de communauté, des hauts fonctionnaires, des chefs d'entreprise et des particuliers (y compris des femmes) qui utilisent les services d'eau tous les jours. Je dois expliquer des questions assez complexes pour les consommateurs d'eau, ce qui signifie que j'ai besoin d'avoir une compréhension profonde des enjeux. » Cette expérience a permis à Maureen d'améliorer ses compétences en communication.

La récente consultation à Luganville comprend entre autre une enquête auprès des clients. « Nous avons fait du porte-à-porte et nous avons parlé à des gens de notre travail. Cela m'a vraiment montré que les gens sont intéressés par le sujet et ils ont des choses intéressantes à dire sur leur expérience en tant que consommateur d'eau »

Ce processus démontre les avantages d'avoir un régulateur de services publics indépendant. « Quand le gouvernement a créé l'URA en 2008, la mission de l'Autorité était d'améliorer les services d'eau et d'électricité dans tout le Vanuatu. Ce projet de révision du prix de l'eau est l'une des nombreuses choses que l'URA entreprend pour atteindre cet objectif. »

Les résultats de la révision du tarif sont attendus d'ici à avril. « Nous allons visiter Luganville bientôt pour partager ce que nous avons appris à ce jour et obtenir les commentaires des consommateurs, des collectivités, des entreprises et du gouvernement »

###

### **À propos de l'Autorité de Régulation des Services Publics du Vanuatu**

L'Autorité a été créée en vertu de la *Loi N°11 de 2007 relative à l'Autorité de Régulation des Services Publics*. Elle est indépendante du Gouvernement et son objectif principal est d'assurer que les services en eau et électricité soient sûrs, fiables et abordables ; ainsi que de protéger les intérêts à long terme des consommateurs du Vanuatu. Dans le secteur de l'électricité, l'Autorité surveille les concessions exploitées par UNELCO sur les îles d'Efate, Mallicolo et Tanna, et par Vanuatu Utilities and Infrastructure Ltd (VUI) à Luganville, sur l'île d'Espiritu Santo. En outre, l'Autorité gère les plaintes des consommateurs et conseille le Gouvernement sur les questions liées à l'eau et l'électricité. Elle renégocie également les tarifs en vertu des règles des Accords de concessions et de législations pertinentes.

#### **Coordonnées**

Autorité de Régulation des Services Publics du Vanuatu

Téléphone : (678) 23335

Adresse postale : BP 9093 Port Vila VANUATU

Adresse : bâtiment de la Caisse nationale de prévoyance de Vanuatu, rez-de-chaussée

Site Internet : [www.URA.gov.vu](http://www.URA.gov.vu)