

Étude  
de cas

# Bangladesh



Les unités dédiées à la clientèle  
des quartiers pauvres

## Contexte du pays

Le Bangladesh est situé dans la partie nord-est du Sud asiatique. Il a des frontières communes au nord et à l'ouest avec l'Inde, et à l'est avec l'Inde et la Birmanie, et est bordé au sud par le golfe du Bengale. Il est traversé par trois grands fleuves, le Gange, le Brahmapoutre et la Meghna, et de multiples réseaux de rivières et de canaux.

Le Bangladesh a progressé de manière significative ces dernières années, et a amélioré ces indicateurs de développement malgré une forte densité de population, de fréquentes catastrophes naturelles et une pauvreté très répandue. Sa population était estimée en 2014 à 158,8 millions d'habitants<sup>1</sup> dont 32 millions de jeunes de 10 à 19 ans. En 2014, le pays était classé 142<sup>e</sup> dans l'indice de développement humain du PNUD<sup>2</sup>.

D'après le recensement de la population et de l'habitat effectué en 2011, 35 millions d'habitants vivent dans des zones urbaines, soit 23,43 % de la population totale<sup>3</sup> ; des chiffres datant de 2013 mentionnent le pourcentage de 33 % pour les populations urbaines<sup>4</sup>.

Dacca, la capitale, est l'une des villes les plus peuplées au monde et compte environ 7 millions d'habitants<sup>5</sup>. Sa métropole (le Grand Dacca) regroupe près de 17 millions d'habitants et on estime que 400 000 migrants, pauvres pour la plupart, s'installent dans la ville chaque année<sup>6</sup>. Selon les estimations, 28 % des habitants de la ville sont jugés « pauvres » et 12 % « extrêmement pauvres ». Une récente étude indique qu'environ 35 % de la population de Dacca vit dans des bidonvilles, qui peuvent être définis comme des quartiers à bas revenu<sup>7</sup>.

## L'environnement législatif qui encadre les services d'eau urbains

Avant la mise en place des Offices de l'eau et de gestion des eaux usées (Water Supply and Sewerage Authorities – WASA), le département Génie sanitaire avait la responsabilité de l'approvisionnement en eau des habitants de Dacca, et les services étaient majoritairement fournis gratuitement<sup>8</sup>. Les WASA ont été mis en place en 1963 à Dacca et Chittagong. En 1996, la loi sur l'approvisionnement en eau et la gestion des eaux usées (Water Supply and Sewerage Authority Act)<sup>9</sup> votée par le parlement bangladais a établi les WASA urbains comme seules entités habilitées pour la fourniture de l'eau.

Le texte de 1996 précise les différentes catégories de clients : particuliers, usagers commerciaux ou usagers industriels, en omettant de créer une catégorie « bidonvilles » ou « quartiers pauvres ». Il était précisé dans l'article 2 que pour demander un raccordement au service d'eau, une personne devait pouvoir prouver qu'elle était propriétaire du logement, en fournissant des plans officiels du logement et du terrain pour appuyer sa demande. DWASA, l'office de l'eau de Dacca demandait une preuve de propriété pour avoir le nom d'une personne responsable du paiement des factures. Ces règles constituaient des obstacles importants pour l'accès aux services des locataires qui vivent dans les bidonvilles. De fait, ni la Charte des citoyens de DWASA ni les règles définies en 2011 concernant le raccordement au service d'eau et aux égouts (qui

décrivent les services fournis par l'Office de l'eau à ses clients), ne prévoyaient l'installation de branchements pour desservir les quartiers pauvres de la ville.

## Mise en place d'une structure dédiée à la clientèle pauvre à Dacca

L'idée d'établir une structure pour aider les populations pauvres s'est développée avec le projet d'approvisionnement en eau et d'assainissement de Dacca de 2006/2007 financé par la Banque mondiale qui a ouvert la possibilité de desservir les quartiers défavorisés. Cette initiative a elle-même renforcé la dynamique qui a abouti à l'élaboration d'une Charte des citoyens en 2007 puis à l'idée de créer un service d'appui dédié aux quartiers pauvres à Dacca.

Le service de DWASA dédié à la clientèle à bas revenu a été créé en 2010 avec l'autorisation du ministère des Collectivités locales, sous l'appellation officielle de « Division Programmes communautaires et Relations client ».

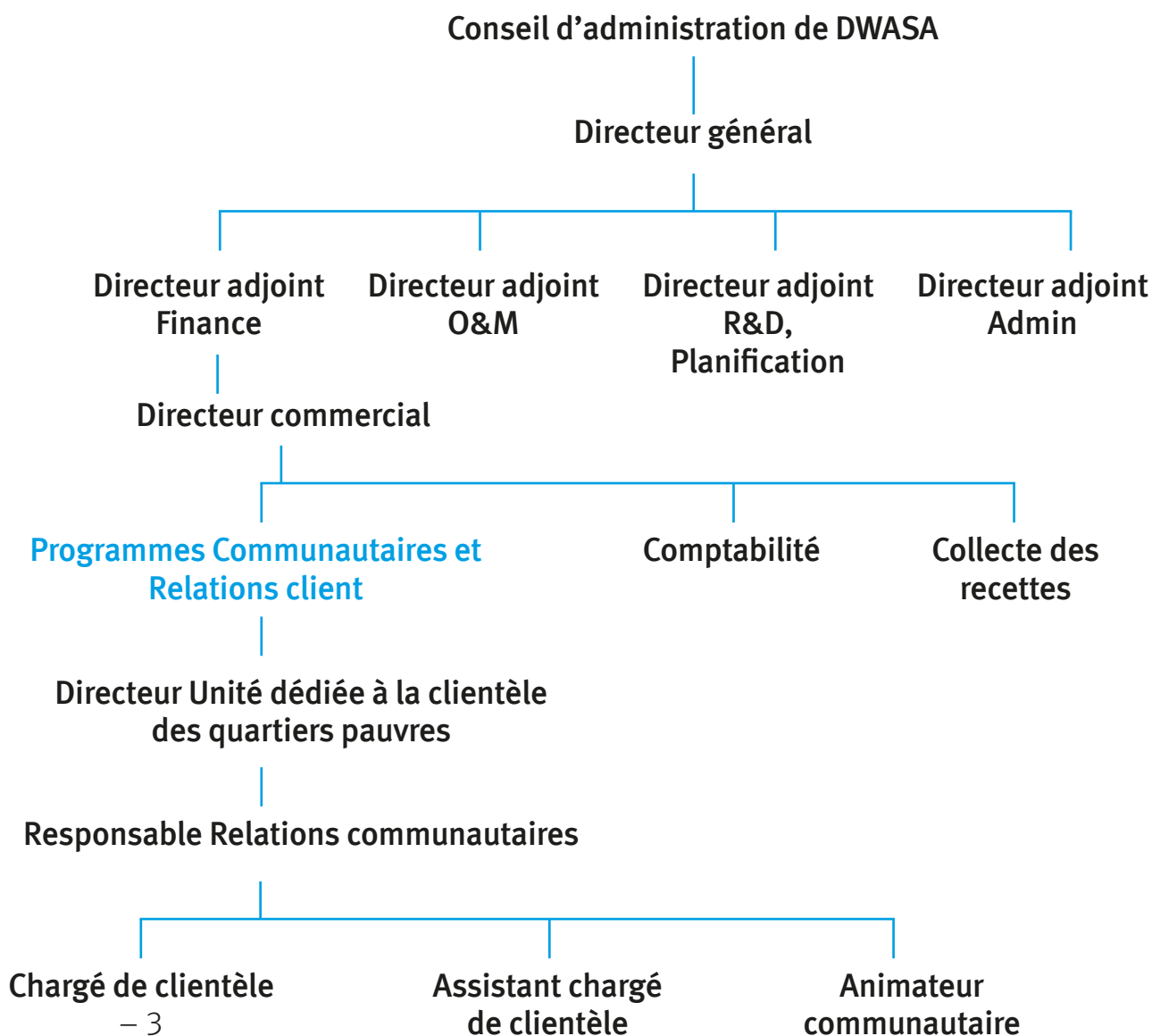
Ce service compte actuellement sept personnes qui ont la responsabilité de coordonner les services dispensés aux clients des quartiers à bas revenu, quatre d'entre eux ayant été détachés du programme Water and Sanitation for the Urban Poor (WSUP) en 2013, dont le directeur de cette unité et trois chargés de clientèle issus du projet Eau, Assainissement et Hygiène. Les trois salariés de DWASA sont le chargé de clientèle en chef, le chargé des relations client et l'animateur communautaire. Les



fonctions essentielles de ce service sont notamment de faciliter la mise en place des nouveaux branchements dans les quartiers pauvres, de coordonner les activités des nombreuses ONG qui interviennent dans ces quartiers et de concilier ces interventions avec les activités de DWASA<sup>10</sup>. Le service entretient des relations étroites avec les antennes locales implantées dans les zones d'intervention, en particulier avec les services techniques et chargés du recouvrement des paiements. L'action de ce service s'est accompagnée d'une campagne dans les médias, par le biais notamment d'un spot télévisé qui explique le processus permettant de desservir les quartiers pauvres, avec des interviews de salariés de DWASA et des témoignages des clients concernés<sup>11</sup>.

En novembre 2015, ce service comptait 2 546 branchements représentant 88 726 ménages desservis sur une population totale de 396 024 personnes<sup>12</sup>. Compte tenu du nombre important de migrants qui affluent des campagnes pour s'installer en ville, ce qui représente environ 400 000 nouveaux arrivants à Dacca chaque année, ce service est en sous-effectif. Il dépend très fortement des ONG qui facilitent les démarches de création des organisations communautaires grâce auxquelles les habitants des quartiers pauvres peuvent accéder aux services (voir page 4).

Figure 1 : Structure hiérarchique de DWASA



Bidonville de Kalshi Takar Baa, à Dacca, Bangladesh, 2011



WaterAid / GMB Akash / Panos

## Historique de la mise en place de l'unité dédiée à la clientèle des quartiers pauvres

L'obtention de branchements officiels de DWASA dans les bidonvilles a débuté par un projet de développement de la santé primaire mis en œuvre par Dushtha Shasthya Kendra (DSK), une ONG locale, en 1992. Suite à la mise en place de forages par DSK dans le cadre de ce projet, les habitants ayant été informés des différents problèmes de santé primaire ont compris l'importance de consommer de l'eau potable et exprimé la demande d'y avoir accès. DSK a d'abord envisagé d'installer de nouveaux forages, ce qui n'a pas donné de résultats satisfaisants. L'ONG et les habitants ont ensuite étudié la possibilité d'être raccordé au réseau DWASA mais il s'est avéré que ce n'était pas possible quand les logements ne sont pas officiellement inscrits au cadastre (avec un numéro de parcelle). Cette condition ne pouvait absolument pas être remplie pour les habitants des bidonvilles qui occupent illégalement des terrains appartenant à l'État au bord des routes ou des voies de chemin de fer.

Après avoir plaidé sans relâche, DSK et les habitants des bidonvilles ont réussi à convaincre DWASA d'accepter de fournir un raccordement au nom de l'ONG, en demandant à cette dernière de se porter garante en cas d'impayés, condition qu'elle a acceptée. Deux

raccordements ont donc été faits dans deux bidonvilles de Dacca en 1992 : Koilar Bosti à Vowalbag, près de la gare de Tejgaon, et Satrasta Begun Bari Bosti. DSK a établi un comité composé de cinq femmes et de trois hommes pour gérer l'eau et le branchement.

## Un modèle adapté aux plus pauvres : sous-traiter les services qui leur sont destinés à des organisations communautaires

S'appuyant sur la réussite de ce modèle de fourniture d'eau dans deux bidonvilles, la Banque mondiale, le PNUD et WaterAid ont financé 30 raccordements en 1996, en partenariat avec DSK, dans divers bidonvilles de Dacca. Face au constat que les habitants étaient prêts à payer pour avoir un service fiable, l'opérateur a travaillé à la mise en place d'un service dédié à cette clientèle pour coordonner les services dans ces quartiers. Durant cette période, un seul raccordement a été effectué par bidonville, localisé le plus souvent en bord de route. Les habitants payaient en argent liquide, un gérant étant recruté pour gérer les paiements. Il est à noter que les factures étaient payées dans les temps, avec un nombre d'impayés très limité. Les factures sont réglées tous les mois sur la base du volume d'eau consommé.

Les premiers raccordements ayant été faits au nom de l'ONG DSK, DWASA a accepté de transférer les comptes à des organisations communautaires. L'opérateur a encouragé les habitants vivant les uns à côté des autres à former des associations d'utilisateurs ou des organisations communautaires qui auraient le statut de client officiel, avec une seule facture pour le raccordement collectif.

Les organisations communautaires ont des statuts qui indiquent leurs buts et objectifs et précisent les critères requis pour en faire partie. Chaque organisation communautaire a un comité de direction qui comprend un président, un vice-président, un secrétaire, un trésorier et trois à sept autres membres. Les statuts précisent aussi quels sont les rôles et responsabilités du comité de direction et de ses membres.

Quand une organisation est mise en place, une personne la représentant fait la demande auprès du service Programmes Communautaires et Relations client de DWASA pour vérification et validation (en présentant tous les justificatifs demandés pour obtenir un raccordement, conformément aux conditions de l'opérateur applicables aux quartiers pauvres/bidonvilles). L'organisation communautaire suit les différents processus d'approbation jusqu'à l'obtention d'un raccordement officiel au réseau de l'opérateur.

Les organisations communautaires jouent également un rôle au niveau de la collecte des paiements et du règlement de la facture. Elles emploient généralement un gérant qui s'occupe de relever les compteurs et de remettre les paiements à la banque désignée. Elles transmettent par ailleurs les problèmes soulevés par les clients à DWASA pour qu'ils soient résolus.

## La charte des citoyens

En 2007, DWASA a révisé sa **Charte des citoyens**<sup>13</sup> (disponible en bangladais uniquement), un document qui définit le processus permettant aux habitants des bidonvilles de Dacca d'obtenir un raccordement au service d'eau. Cette évolution réglementaire est le fruit de tout un travail de plaidoyer et de négociations qui a duré près de 15 ans. Ce processus dans lequel les ONG ont joué un rôle de médiateur a conduit à la mise en place d'un système d'approvisionnement en eau qui dissocie le raccordement au service d'eau du fait d'être propriétaire du terrain.

La nouvelle Charte des citoyens comprend une section consacrée à la fourniture d'eau dans les quartiers pauvres/bidonvilles de Dacca. Elle identifie clairement trois cas de figure où il est désormais possible pour les habitants de ces quartiers à bas revenu d'accéder au service d'eau de DWASA via des organisations communautaires :

- Les bidonvilles implantés sur des terrains publics, semi-publics ou appartenant à des organisations indépendantes où DWASA autorise un raccordement au nom de l'organisation communautaire ;
- Les bidonvilles implantés sur des terrains privés où le propriétaire n'est pas en capacité de faire une demande de raccordement à DWASA ; dans ce cas une organisation communautaire peut faire la demande à condition que le propriétaire soit d'accord ;

- Les bidonvilles où le propriétaire du terrain ne peut pas être identifié, et où DWASA peut désormais faire des raccordements.

Ce texte atteste du combat mené pour obtenir des branchements légaux dans les bidonvilles de Dacca.

La Charte attribue à l'organisation communautaire la responsabilité de la gestion des services d'eau dans les bidonvilles.

Plusieurs politiques gouvernementales ont renforcé depuis les services destinés aux plus pauvres : la « National Strategy for Water and Sanitation for Hard to Reach Areas of Bangladesh 2011 », qui encadre la mise en œuvre de solutions durables d'approvisionnement en eau dans les zones difficiles à desservir, dont les bidonvilles des grandes villes ; et la « National Strategy for Water Supply and Sanitation 2014 », qui stipule que « chaque ménage doit avoir accès à un branchement ou à un point d'eau pour s'approvisionner en eau. Dans les quartiers pauvres ou d'autres communautés, et pour des raisons d'ordre financier ou technique, des points d'eau raccordés au réseau ou non-raccordés au réseau pourront être envisagés. Le volume minimum de base pour les besoins domestiques doit être de 50 litres par personne et par jour. L'eau provenant du réseau doit être disponible 24 heures sur 24 et d'un débit suffisant, et les points d'eau non raccordés au réseau doivent dispenser de l'eau tout au long de l'année. Les points d'eau doivent être situés dans un rayon de 150 mètres du logement et le temps passé à la collecte ne doit pas dépasser 20 minutes. »



## Principaux facteurs ayant facilité la transposition à grande échelle du modèle

Plusieurs éléments et initiatives se sont combinés pour permettre la transposition du modèle de desserte des quartiers pauvres en sous-traitant la gestion des services à des organisations communautaires, dont :

- **Le sérieux des habitants de ces quartiers pour le paiement de leurs factures :** DWASA a vite pris conscience du fait qu'ils payaient leurs factures dans les délais, et a donc voulu mieux comprendre cette clientèle. L'opérateur a mené une étude dans les bidonvilles de la zone de Mirpur à Dacca et recensé un grand nombre de branchements illégaux. À partir de ce constat, elle a invité Plan international, WaterAid, l'Unicef et DSK à former un collectif d'organisations pour légaliser ces branchements. DSK est devenu l'intervenant technique référent pour ce processus. DWASA a également pris conscience qu'il percevait des revenus fiables d'une source qu'il n'avait pas envisagée précédemment. De plus, le volume d'eau non facturé (c'est-à-dire perdu dans le « système ») a baissé de manière significative. Le volume non facturé se chiffre aujourd'hui à 22 % contre 40,38 % en 2008<sup>14</sup>.
- **Le potentiel de transposition du modèle :** Ce modèle a été transposé par les autorités de la ville dans divers autres projets menés par le Programme d'amélioration des bidonvilles, sur financement de la Banque asiatique de développement et de l'Unicef.
- **La prise d'autonomie des habitants des bidonvilles :** Quand les raccordements ont été transférés aux organisations communautaires, les habitants ont commencé à développer un sentiment d'appropriation des points d'eau et à comprendre qu'ils avaient le droit d'être desservis par DWASA s'ils paient leurs factures. Il a également été observé durant cette période que les habitants des bidonvilles ont commencé à prendre contact avec DWASA de leur propre initiative pour obtenir un branchement légal.
- **L'extension du réseau d'adduction principal :** Cette capacité à agir s'est étendue à d'autres bidonvilles à mesure que les habitants déménageaient ou étaient relogés suite à des programmes d'éviction des bidonvilles menés par les autorités. Le fait d'être relogés dans des zones moins accessibles ou plus éloignées du réseau principal de DWASA a amené ces habitants à demander l'extension du réseau pour qu'il soit plus proche de leurs logements. Avec l'appui de DSK, on a pu persuader DWASA d'étendre les réseaux principaux pour atteindre plusieurs bidonvilles, dont Kallyanpur en 2005/2006, Dhaka

Cantonment et Mirpur Cantonment, et le bidonville de Korail. Suite à ces demandes, DWASA a fait installer un forage profond dans le bidonville de Korail en 2010, avec un maillage de canalisations couvrant chaque ruelle du bidonville. Ce projet a été financé par un prêt de la Banque asiatique de développement, dont les termes précisaient que DWASA devait fournir de l'eau aux populations à bas revenu.

DWASA a commencé peu à peu un programme d'extension du réseau d'adduction dans différents bidonvilles de Dacca après avoir pris conscience du fait que desservir les habitants de ces quartiers représentait une option faisable et viable. En 2005, DWASA a signé un accord multipartite avec WaterAid et Plan International, et six ONG locales (DSK, PHDS, PHULKI, ASD et ARBAN) dans le but de desservir la quasi-totalité des bidonvilles situés dans le 4<sup>e</sup> secteur d'intervention de DWASA. Cette initiative a aussi ouvert la voie à une reconnaissance plus forte de la nécessité de desservir les habitants des bidonvilles, et à la refonte de la Charte des citoyens de DWASA en 2007.

« Nous obtenons de l'eau de manière illégale et DWASA ne perçoit aucun revenu, mais il y a des personnes qui deviennent riches en revendant l'eau fournie par DWASA. Nous payons plus que le tarif de DWASA pour l'eau. Alors ça serait moins cher pour nous d'avoir un branchement officiel et de payer l'eau de DWASA directement à DWASA »

Un habitant d'un bidonville de Dacca

### Principaux facteurs de réussite

Plusieurs facteurs ont joué un rôle moteur dans la mise en œuvre réussie du programme axé sur les pauvres impulsé par les ONG à Dacca :

- **La présence d'un appui et d'une pression externe :** Même si DSK a initié et autofinancé elle-même l'initiative en faveur des populations des bidonvilles avec deux branchements, l'implication dès le début de la Banque mondiale et de WaterAid a donné un élan au processus dans son ensemble. Ces deux organisations ont joué un rôle de plaidoyer et pesé auprès de DWASA.
- **Un engagement multipartite :** DSK, avec ses partenaires financiers, a suivi une règle simple qui était d'impliquer les personnels de DWASA

dans les différents évènements et ateliers (en particulier les personnels techniques de la zone d'intervention concernée et du siège de l'opérateur). Ont également été impliqués les élus locaux (issus de chaque circonscription de la ville de Dacca) ainsi que des représentants des bidonvilles et des autres partenaires du développement, ainsi que des ONG. Durant ces rencontres, les habitants des bidonvilles ont exprimé avec force leur volonté d'obtenir des branchements officiels et le fait qu'ils étaient prêts à payer tous les frais nécessaires à DWASA. Les femmes du bidonville ont aussi témoigné de leurs nuits sans sommeil, obligées de parcourir de longues distances pour aller chercher de l'eau<sup>15</sup>.

- **Le modèle de desserte :** Le modèle de desserte faisant appel à un branchement officiel pour les habitants des bidonvilles de Dacca repose sur un partenariat entre les habitants et leur organisation communautaire, et entre les ONG et DWASA (voir figure 2 ci-après). L'obligation à remplir pour pouvoir être raccordé est de créer une organisation communautaire. Il est donc impératif que les habitants se mettent d'accord sur une vision et une compréhension communes, dont la base initiale est peut-être d'obtenir un raccordement au service d'eau, mais qui s'élargit ensuite à d'autres questions d'intérêt commun.

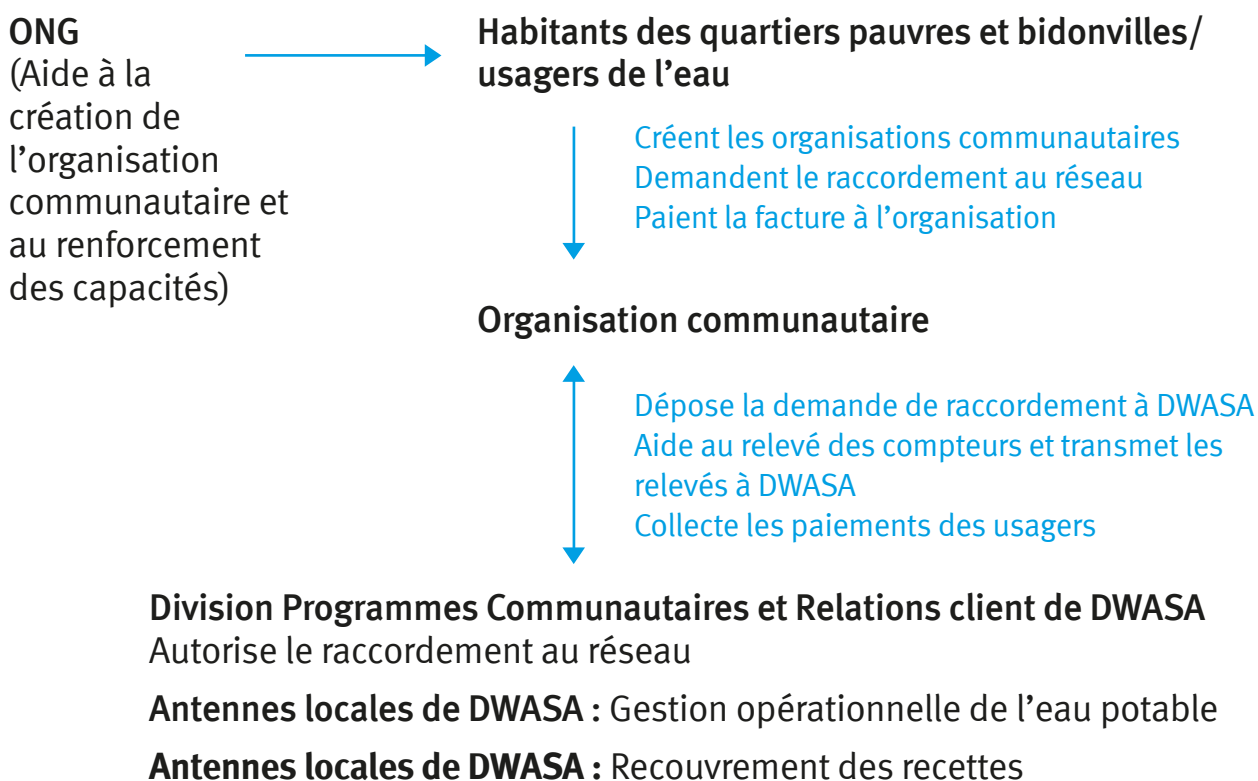
Les ONG jouent un rôle vital de développement des organisations communautaires en aidant les habitants des quartiers pauvres et des bidonvilles à prendre conscience du processus, en leur donnant des connaissances techniques, en facilitant la mise en place de l'organisation communautaire, et en aidant ses membres à comprendre comment fonctionne une organisation de ce type et quelles sont ses responsabilités, ainsi que le rôle et les responsabilités de ceux qui ont la charge officielle de fournir les services.

### Tarification du service de l'eau à Dacca

Les habitants pauvres qui vivent dans les bidonvilles paient des frais de raccordement de 5 000 takas (soit 63,70 dollars) contre 20 000 takas (254,9 dollars) pour les autres usagers domestiques.

Le prix de l'eau est subventionné pour tous les usagers domestiques à 9,30 takas (0,119 dollar) pour 1 000 litres d'eau (TVA incluse). Le coût unitaire de production est jugé beaucoup plus élevé (environ 14 takas pour 1 000 litres). Dans les quartiers pauvres, les habitants paient également un forfait supplémentaire de 50 takas (0,64 dollar) sur chaque facture pour rémunérer le gérant recruté par l'organisation communautaire pour relever les compteurs, collecter les paiements des habitants et payer les factures en se rendant au siège de l'opérateur.

Figure 2 : Schéma de raccordement légal au service d'eau pour les habitants des quartiers pauvres



DWASA n'applique donc pas de tarification spéciale aux habitants des quartiers pauvres. L'alinéa 2 de la clause 22 du décret de 1996 régissant les activités de DWASA autorise les Offices de l'eau à augmenter leurs tarifs de 5 % chaque année. Cette clause offre la possibilité pour DWASA de réduire l'écart entre coût de production et coût subventionné en introduisant une tarification progressive avantageant les plus pauvres, ce qui permettrait aux usagers à revenu intermédiaire ou élevé de subventionner le programme d'appui aux plus défavorisés.

## Points forts et difficultés

### Points forts

L'opérateur **est en mesure de desservir un nombre croissant de quartiers pauvres et de bidonvilles** via le modèle de partenariat tripartite organisation communautaire-ONG-DWASA. Les habitants pauvres ont accès à l'eau au tarif de l'opérateur, et DWASA réduit la part de l'eau non facturée due au vandalisme ou au vol. Le volume d'eau non facturé est actuellement de 22 % contre 40,38 % en 2008.

Les usagers de ces quartiers estiment que leurs principaux points forts sont **leur capacité à agir ensemble** et à établir des organisations communautaires leur permettant d'accéder au service d'eau de manière légale, ainsi que la possibilité pour eux d'aller au-devant de DWASA et des autres élites puissantes des bidonvilles. Les organisations communautaires et les habitants considèrent tous les deux leur capacité à résoudre les conflits liés au raccordement au service d'eau comme un autre point fort.

Ce modèle a été mis en œuvre dans la ville de Chittagong, ce qui montre que si la relation tripartite fonctionne, il peut être **transposé** et mis en place dans d'autres villes où le contexte opérationnel est similaire.

### Difficultés

Les habitants des quartiers pauvres et des bidonvilles paient le même tarif pour l'eau consommée que les autres groupes d'usagers. Il faut repenser cette stratégie et **mettre en place une grille de tarifs plus équitable** basée sur le volume d'eau consommé par ménage. Un processus doit donc être initié par l'opérateur DWASA pour étudier les possibilités de péréquation.

L'opérateur dépend encore des ONG et des organisations communautaires pour relever les compteurs, des relevés qui servent ensuite à établir la facture. Il reste donc à résoudre le problème de la façon dont DWASA peut **standardiser le processus de facturation dans les bidonvilles**.

L'obtention d'un raccordement au réseau dépend en grande partie de la capacité d'une ONG à établir une organisation communautaire et à développer sa capacité et ses compétences pour gérer le processus de raccordement, ce qui veut dire que la **division des Programmes communautaires et des Relations client reste dépendante des ONG** pour assumer cette fonction. DWASA doit réfléchir à la manière dont fonctionnerait ce modèle s'il n'y avait pas d'ONG, et faire en sorte de renforcer ses propres capacités pour le développer.

La capacité des organisations communautaires soutenues par les ONG est variable et il faut **évaluer leurs besoins** pour que les ONG engagent une action coordonnée pour les renforcer.

Le service d'appui aux habitants des quartiers pauvres est très centralisé, situé au siège de DWASA et sous la tutelle du directeur commercial de l'opérateur. La **présence** d'agents de la division Programmes communautaires et des Relations client au **niveau des antennes locales dans les zones d'intervention** permettrait des contacts entre les habitants de ces quartiers et l'opérateur, en améliorant de ce fait les relations entre eux.

Les habitants des quartiers pauvres doivent investir dans l'achat et l'entretien des canalisations qui relient leur branchement au réseau principal de DWASA. Ces canalisations ne sont généralement pas de très grande qualité et peuvent subir des ruptures ou des contaminations – voire potentiellement contaminer la partie du réseau DWASA raccordée à la canalisation concernée. La difficulté pour DWASA et pour les habitants des quartiers pauvres est **l'entretien de ces raccords et canalisations**, qui dans la plupart des cas sont en surface et sillonnent les canaux et fossés de drainage.

Selon le programme Water and Sanitation for the Urban Poor qui soutient l'opérateur, plusieurs institutions ont pour mission de fournir des services d'eau et d'assainissement dans les quartiers urbains pauvres, mais un manque de coordination et de clarté par rapport à leurs rôles et responsabilités entrave les progrès. La situation est aggravée par le fait que les plans d'investissement ne sont pas ciblés pour répondre aux besoins des populations urbaines pauvres, à quoi vient s'ajouter le manque de capacités des autorités et des opérateurs locaux à satisfaire ces besoins<sup>15</sup>.



## Références

- <sup>1</sup> Economist Intelligence Unit (2014) Bangladesh country factsheet. The Economist <http://country.eiu.com/bangladesh>.
- <sup>2</sup> Unicef (2015) *The state of the world's children 2015: re-imagine the future: innovation for every child*.
- <sup>3</sup> Bangladesh Bureau of Statistics (BBS) (2011) Population and Housing Census – 2011 National Volume 3: Urban Report.
- <sup>4</sup> Unicef (2015) Op.cit.
- <sup>5</sup> BBS (2011) Op.cit.
- <sup>6</sup> WSUP Practice Note (2015) *Setting up an LIC Unit: DWASA's approach to serving low-income communities in Dhaka*. WSUP, Londres.
- <sup>7</sup> Capacity Building Service Group (CBSG) (2010) *Ensuring services to slum dwellers in Dhaka WASA*; Organisation for low income and slum community water service delivery Dhaka, Bangladesh.
- <sup>8</sup> Ministry of Local Government, Rural Development and Cooperatives (1998) *National policy for safe water supply and sanitation (NPSWSS)* 1998 Local Government Division, Government of the People's Republic of Bangladesh.
- <sup>9</sup> Water Act 1996 Bangladesh, référencé sur [://dwasa.org.bd/about-dhaka-wasa/](http://dwasa.org.bd/about-dhaka-wasa/)
- <sup>10</sup> WSUP (2015) Op.cit.
- <sup>11</sup> WSUP (2015) Op.cit.
- <sup>12</sup> Interview with CP&CR Division, DWASA.
- <sup>13</sup> Dhaka Water And Sewerage Authority (DWASA) (2007) *Citizens Charter Dhaka*, Bangladesh <http://dwasa.org.bd/wp-content/uploads/2015/11/Cityzen-center.pdf>.
- <sup>14</sup> Cité en page d'accueil sur le site de Dhaka Water and Sewerage Authority (DWASA), consultable sur <http://dwasa.org.bd/>.
- <sup>15</sup> Dans le cadre des discussions liées à la rédaction de cette étude de cas, les femmes ont décrit la situation difficile qui était la leur, parce qu'elles étaient obligées d'aller chercher de l'eau à minuit et d'attendre pendant des heures pour pouvoir remplir un pichet d'eau.

## Remerciements

Ce rapport a été rédigé par Partha Hefaz Shaikh et Mary O’Connell, avec l’aide de Timeyin Uwejamomere, Md. Liakath Ali, Zahidul Islam Mamun et Robaiya Nusrat.

Nous souhaitons remercier les personnes suivantes pour leur précieuse contribution :

Les membres des associations des usagers de l’eau du bidonville de Korail (Dacca), les dirigeants des organisations communautaires du bidonville de Korail (Dacca) et de l’organisation communautaire No 1 Mill, à Chittagong.

Les dirigeants de Nagor Daridra Bastibashi Unnayan Shongtha et Nagor Bastibashi Unnayan Shongtha.

Mostafa Quaium Khan, Bangladesh Urban Forum

Md. Aftabur Rahman, PEHUP Project Chittagong, DSK

Md. Shofiqul Alam, UNICEF, Dhaka

Md. Anisur Rahman Sarker, WSUP Bangladesh

SDM Quamrul Alam Chowdhury, DWASA

Mir Mahadi Hossain, DWASA

Md. Matiur Rahman Moti, Shajahanpur Railway Colony CBO

Engg A K M Fazlullah, CWASA

M Nurun Nabi, WSUP Project, NGO Forum for Public Health

Engg Uttam Kumar Roy, DWASA

Ranjit Das, Oxfam Bangladesh

Md. Ariful Islam, CWASA

Uzzal Shikdar, DSK, Chittagong

Arefatul Zannat, DSK, Chittagong

Abdul Salim, DSK, Chittagong

Shipra Chakrabarty, DSK, Chittagong

Engr. Md. Rafiqul Islam, DWASA

Sayed Golam Ahammad, DWASA

Akhil Chandra Das, PEHUP Project, Dacca, DSK



Rupa, 11 ans, apprécie l'eau fraîche, claire du nouveau point d'eau installé dans le bidonville de Kalshi Takar Baa, au Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos



À Dacca, au Bangladesh, l’approvisionnement en eau des quartiers informels se fait dans le cadre d’un partenariat réussi entre des organisations communautaires, des ONG et l’opérateur. Cette étude de cas documente le processus qui a mené au développement de ce partenariat initié par une ONG. Elle analyse les efforts menés par DWASA, l’opérateur des services d’eau de Dacca, pour mettre en place une unité dédiée à la desserte des quartiers pauvres, ainsi que le contexte réglementaire relatif à la fourniture des services d’eau urbains et les facteurs de réussite de ce modèle mis en place par l’opérateur pour répondre aux besoins des plus pauvres.

Février 2016

---

Couverture : Ambia, 40 ans, vient chercher de l’eau chez un voisin, qu’elle doit lui payer. Bidonville de Korail, Gulshan thana, Dacca, Bangladesh. WaterAid/GMB Akash/Panos

---



[www.wateraid.org](http://www.wateraid.org)

WaterAid est une organisation à but non lucratif :

Australie : ABN 99 700 687 141

États-Unis : WaterAid America et une organisation sans but lucratif de statut 501(c) (3).

Royaume-Uni : 288701 (Angleterre et Pays de Galles) et SC039479 (Écosse).

Suède: Org.nr: 802426-1268, PG: 90 01 62-9, BG: 900-1629.