

Étude
de cas

Ouganda



Les unités dédiées à la clientèle
des quartiers pauvres

Contexte du pays

L'Ouganda est un pays enclavé d'Afrique de l'Est, entouré du Rwanda, de la République démocratique du Congo, du Soudan du Sud et du Kenya, sa frontière sud-est étant marquée par le lac Victoria qu'il partage avec la Tanzanie. C'est l'un des pays les plus pauvres d'Afrique où 18 % des 35 millions d'habitants¹ vivent dans des zones urbaines dont le taux de croissance est estimé à 10 % par anⁱ pour une croissance démographique totale d'environ 3 %. En 2014, on recensait 202 centres urbains

en Ouganda (une ville, 22 municipalités et 174 communes) représentant une population urbaine totale de 6,4 millions d'habitants^{ii,2}.

Kampala, la capitale, compte 1,5 million d'habitants, dont on estime que la moitié vit dans des quartiers informels ou des logements de mauvaise qualité³. Ces quartiers occupent un quart de la superficie totale de la ville et ne bénéficient pas d'une couverture adéquate en services d'eau potable et d'assainissement⁴.

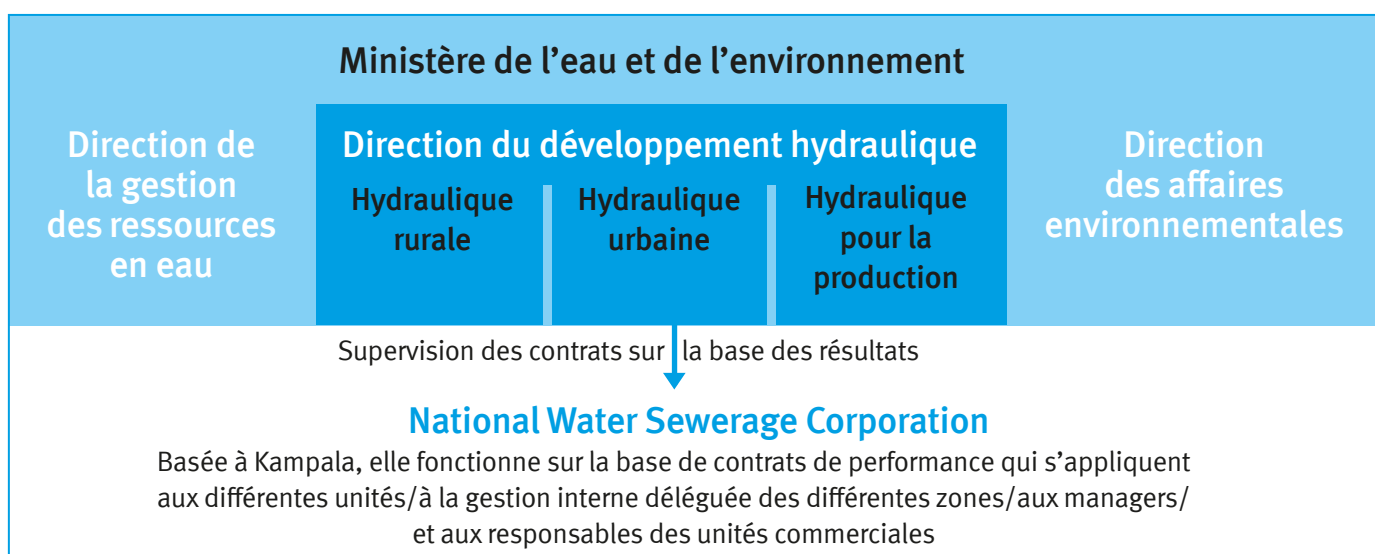
L'environnement législatif qui encadre les services d'eau urbains

Le ministère de l'Eau et de l'Environnement supervise le secteur de l'approvisionnement en eau des quartiers urbains, et a la responsabilité des politiques sectorielles et de leur orientation globale. La NWSC (National Water and Sewerage Corporation) est chargée de la fourniture des services dans les zones urbaines. C'est une entreprise publique qui gère la régie en charge de l'approvisionnement en eau de Kampala et les services fournis dans 107 villes, tandis que l'approvisionnement en eau des petites villes est géré par des opérateurs privés.

Des réformes du secteur de l'eau et de l'assainissement ont été menées entre 1998 et 2005, leur objectif principal étant d'arriver à des services équitables et durables, gérés de manière efficace et efficiente⁵. L'agenda politique à l'origine de ces réformes prônait une évolution incitant les populations à demander des services de meilleure qualité, une mise en œuvre et une gestion

décentralisées des services, l'efficacité des processus facilités par les autorités, la régulation et le contrôle de la qualité des services, et le recours au secteur privé pour la fourniture des biens et services⁶.

La politique nationale relative au secteur de l'eau de 1999 (National Water Policy of Uganda)⁷ et le décret NWSC de 2000⁸ ont établi le cadre légal régissant le secteur de l'eau. Le décret NWSC détaille les rôles et responsabilités de l'entreprise, tandis que la politique nationale de l'eau, dont l'idée force est « Un peu pour tous plutôt que tout pour quelques-uns », définit les objectifs pour la gestion et le développement intégrés et durables des ressources en eau en Ouganda, par la fourniture de services d'eau potable et d'assainissement à proximité des populations sur la base de la responsabilisation et de la gestion communautaires, en veillant à ce que les installations soient effectivement utilisées et restent opérationnelles⁹.



¹ Sur la base d'un lissage de la croissance sur la période 2002 à 2014.

ⁱⁱ La taille des centres urbains varie des petites villes de moins de 5 000 habitants à la capitale Kampala où vivent 1,5 million de personnes.

Régulation du secteur

En l'absence d'organe de contrôle indépendant, la régulation des services de l'eau est effectuée par l'unité en charge de la régulation des services d'eau de la Direction du développement hydraulique, dont les fonctions sont de¹⁰ :

- **définir les normes régissant les services fournis aux consommateurs**, y compris les objectifs à atteindre concernant la gestion des infrastructures, les apports techniques, les niveaux de performance et la fourniture de services aux populations les plus pauvres ;
- **contrôler les résultats opérationnels des opérateurs des services** (dont la NWSC) par rapport aux objectifs fixés, et vérifier que les obligations contractuelles sont remplies ;
- **examiner les demandes et propositions** de révision des tarifs ou de modification des tarifs existants pour validation, et veiller à ce que seuls les tarifs autorisés soient appliqués ;
- **tenir les parties prenantes informées** des performances des services et des activités des opérateurs par la diffusion d'informations.

Contexte du nouveau tournant pris par la NWSC

Dans le cadre du processus de réforme de la NWSC qui a lui-même été facilité par une annulation de la dette de la part des créanciers ayant permis à l'entreprise de réhabiliter son réseau et ses installations de traitement des eaux usées, des moyens financiers ont été affectés à l'extension des services aux quartiers périurbains défavorisés. Le statut et le décret relatif à la NWSC ont soutenu les réformes en accordant à la NWSC une autonomie de fonctionnement relativement importante qui lui a permis de gérer les services de manière viable sur le plan financier et commercial. Les six composantes suivantes ont été des éléments clés de la transformation de la NWSC :

- **Des objectifs clairs** définis par le gouvernement, y compris plus d'autonomie et d'appui accordés à la NWSC au niveau des budgets, des tarifs, des politiques internes et des stratégies.
- **Un leadership affirmé** de la part de l'équipe dirigeante de la NWSC, avec une vision à long terme de devenir l'un des principaux opérateurs de l'eau dans le monde.

- Une focalisation sur le **renforcement de la crédibilité financière**, notamment par la réduction des coûts et de l'inefficacité opérationnelle, par l'amélioration de la facturation et du recouvrement des paiements en optimisant les systèmes des compteurs et en réduisant le nombre de branchements illégaux, et par l'augmentation du nombre de branchements/de clients officiellement raccordés.
- Instauration d'une **structure basée sur la motivation professionnelle** associée à des systèmes internes de suivi et d'évaluation, qui repose sur deux dispositifs de suivi des résultats :
 - Un système basé sur les **contrats de performance**, dans le cadre desquels la NWSC est soumise à des obligations contractuelles vis-à-vis du gouvernement ougandais, et les prestataires des services à des obligations contractuelles vis-à-vis de la NWSC.
 - Une **obligation accrue de rendre compte et une gestion axée sur les résultats** avec un cadre de suivi-évaluation et la mise en place d'un système de gestion de l'information pour les activités opérationnelles associés à des mécanismes de feed-back.
- L'instauration d'une **culture de la relation client** qui traduit le slogan de la NWSC « Le client est notre raison d'être ».
- **Une meilleure coordination des bailleurs** grâce à des approches reposant sur une planification à l'échelle du secteur tout entier, en travaillant avec les bailleurs pour élargir la base de connaissances de l'entreprise.

Contexte de la réforme axée sur les plus pauvres

En 2006, le ministère de l'Eau et de l'Environnement a élaboré une stratégie axée sur les plus pauvres¹¹ établissant le cadre politique permettant la mise en place des réformes. L'unité dédiée au sein de la NWSC a été mise en place en 2006 dans le but de promouvoir, de concevoir, de coordonner et de gérer les services dans les quartiers informels non desservis. Elle a été établie en tant que service interne doté d'un rôle de conseil, avec des objectifs internes globaux et individuels, pour répondre aux problèmes et à l'insuffisance de services dans ces quartiers, bien que la NWSC soit par ailleurs de plus en plus largement reconnue comme une entreprise performante.

La réponse initiale de la NWSC a été de s'appuyer sur des points d'eau publics et des kiosques pour desservir les quartiers périurbains informels. Ces points d'eau

étaient souvent gérés par des personnes qui proposaient leur terrain pour établir un branchement, et tiraient des revenus de cette activité. Ils revendaient l'eau à des prix non réglementés (pas le prix de la NWSC), qui fluctuaient en fonction de la disponibilité de l'eau, de la concurrence et des variations saisonnières. Le prix pouvait être 5 à 20 fois celui du coût réel de l'eau. Mais le revendeur accumulait aussi un certain nombre d'impayés.

La NWSC a par ailleurs entrepris une démarche de coordination et de collaboration avec les autres acteurs du secteur de l'eau. WaterAid a réalisé une cartographie des quartiers informels pour mieux comprendre les lacunes dans les services et les inégalités au niveau de leur fourniture. L'organisation a sollicité les habitants pour comprendre leurs besoins, et ces données ont été transmises à l'opérateur. En partenariat avec l'ONG locale CIDI (Community Integrated Development Initiatives), WaterAid a soutenu les groupes de plaidoyer composés de leaders communautaires et assisté à des réunions régulières pour influencer l'action de l'unité de la NWSC en charge des quartiers pauvres.

Face aux difficultés liées à la collecte des paiements aux points d'eau publics, et au constat que certains usagers pauvres payaient leur eau plus cher qu'ils ne le devraient, un projet pilote a été mis en place faisant appel à un système d'approvisionnement par prépaiement dans le quartier de Kawampe à Kampala. La NWSC a collaboré avec les bailleurs institutionnels pour financer les équipements tandis que CIDI, avec l'appui de WaterAid, menait les activités de médiation

permettant aux habitants de s'exprimer avec force, et contribué à améliorer les mécanismes de planification et de coordination ainsi que l'accès aux services d'eau et d'assainissement dans ces quartiers.

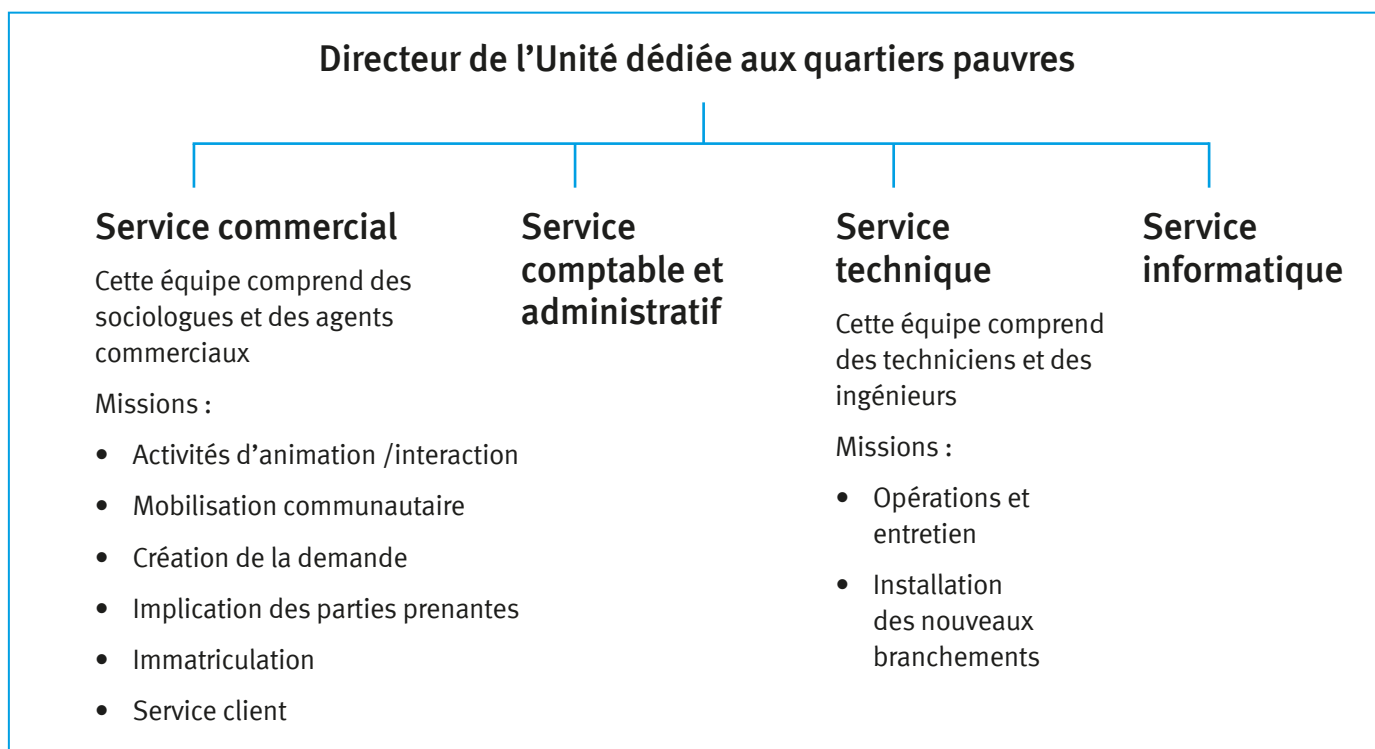
Suite à la réussite de ce test, l'Unité a mis en place un parc de points d'eau équipés de systèmes de prépaiement en 2008. Malgré les coûts importants au départ, les compteurs avec prépaiement offrent l'avantage de fournir de l'eau à un prix constant, sans marge supplémentaire ajoutée par des intermédiaires. Par ailleurs, le service est accessible 24 heures sur 24 pour les usagers pauvres, en éliminant le problème des impayés et certains aspects liés au volume d'eau non facturé.

L'unité dédiée à la clientèle pauvre

Cette Unité emploie actuellement 20 personnes et réunit toute une série de compétences, notamment sur le plan commercial, informatique mais aussi technique pour la gestion et l'entretien des systèmes, ainsi qu'un service administratif et comptable. Le responsable de l'équipe est un socio-économiste de formation.

Cette unité rend compte à **Kampala Water, qui dépend de la NWSC**. Elle coordonne et supervise les dispositifs déployés par la NWSC à destination de la clientèle pauvre.

En résumé, la NWSC a élaboré et mis en place **un modèle de desserte des quartiers** pauvres qui comporte cinq éléments clés¹² :



1. Implantation d'une structure dédiée dans les **quartiers informels** de Kampala pour garantir la réactivité ; recours à différentes approches commerciales qui tiennent compte du bien-être de la société et de la satisfaction des clients, et qui reconnaissent le droit pour les populations défavorisées d'avoir accès à l'eau à un prix abordable proportionnellement à leurs revenus, en s'éloignant de l'approche conventionnelle reposant sur une logique technique.
2. **Mise en place d'un projet ciblant les plus pauvres** dans le cadre duquel les branchements, y compris les branchements collectifs et les points d'eau publics à prépaiement, sont subventionnés ;
3. **Mise en place d'une tarification adaptée aux plus pauvres**, qui établit un tarif distinct pour chaque catégorie d'utilisateurs valable dans toutes les zones desservies par l'opérateur. Une tarification spécifique a été établie pour les points d'eau publics ;
4. **Une politique de raccordement à des prix abordables** pour accroître le taux de couverture de toutes les zones urbaines desservies par la NWSC en abaissant les frais de raccordement pour tout usager qui habite dans un rayon de 50 mètres du réseau.
5. L'installation de **systèmes de prépaiement** sur les points d'eau publics pour éviter les déconnexions résultant des factures impayées et de la corruption, et pour que les habitants les plus pauvres paient le tarif officiel en évitant les abus ou la majoration des tarifs par les intermédiaires.

« **Desservir les plus pauvres, ça ne consiste pas à installer des équipements, ça consiste à mettre en place les mécanismes qui permettent aux systèmes de continuer à fonctionner.** »

Le directeur de l'Unité dédiée aux quartiers pauvres

L'Unité dédiée aux quartiers pauvres considère que l'opérateur ne doit pas agir avec les habitants de ces quartiers de la même manière qu'avec les autres usagers. Ainsi, avant d'installer les bornes à prépaiement, l'Unité réalise des études de ciblage géographique combinées à une cartographie sociale pour vérifier qu'elle comprend bien sa clientèle. Sont ensuite réalisées des activités liées à la création de la demande, à l'implication des parties prenantes et à la sensibilisation des ménages. L'Unité travaille en partenariat avec des ONG et des organisations communautaires pour organiser ces activités.

Les habitants des zones périurbaines disposent désormais de deux possibilités pour accéder au service



WaterAid/Aditi Chandak

d'eau de l'opérateur : les points d'eau publics équipés de compteurs à prépaiement ou les points d'eau publics sans compteurs. Les prix varient selon les points d'accès (voir Tableau 1). Le point d'eau public sans compteur fonctionne comme un branchement collectif, avec un particulier qui obtient un raccordement pour partager le point d'eau, mais qui peut tout à fait décider d'en tirer des revenus et profiter injustement de son statut.

Le service basé sur le prépaiement nécessite que les clients obtiennent une clé électronique qu'ils doivent créditer. Chaque ménage reçoit la première clé gratuitement mais doit verser une caution de 5 000 shillings ougandais (1,4 dollar), ce montant étant néanmoins crédité sur la clé et utilisable pour s'approvisionner en eau dès que la clé est activée. Chaque clé est enregistrée au nom de la famille et indique son adresse et ses coordonnées. En cas de perte de la clé, une nouvelle clé peut être émise au coût de 15 000 shillings ougandais (4,3 dollars). Les clés mémorisent des données sur la consommation et sur la quantité et la durée d'utilisation.

Les clés peuvent être rechargées à l'Unité en charge des quartiers pauvres ou auprès de vendeurs dans les quartiers. Les points de vente ou les terminaux sont situés à des endroits accessibles pour les usagers. Le vendeur signe un contrat avec la NWSC dans le cadre duquel il perçoit une commission de 11 % pour chaque mètre cube crédité ou vendu.

Tableau 1 : Différence de prix entre points d'eau

Pour 20 litres d'eau		
Bornes avec prépaiement	36,2 shillings ougandais	0,01 dollar
Points d'eau publics	200 shillings ougandais	0,05 dollar

Tarification

Un processus officiel (proposé par le ministère de l'Eau et de l'Environnement et validé par le Parlement) propose un cadre permettant au conseil d'administration de la NWSC d'indexer les prix. Il est élaboré au travers d'un processus de consultation multipartite avec la contribution de la NWSC et du ministère des Finances, de la Planification et du Développement économique. Au niveau de la validation par le Parlement, la décision implique également le Comité en charge des commissions, des autorités réglementaires et des entreprises publiques et le Comité en charge des ressources naturelles. Le dispositif est revu chaque année et tient compte du taux de change, du taux d'inflation et des tarifs de l'énergie. Le tableau 2 reprend les tarifs approuvés pour l'exercice 2015/2016.

Selon les usagers interviewés, le prix actuel payé par les consommateurs aux bornes à prépaiement est de 36,2 shillings^{iv} par bidon de 20 litres (TVA incluse). La même quantité peut coûter jusqu'à 200 shillings quand elle est achetée à des points d'eau publics ou des kiosques sans système de prépaiement.

La grille de tarification de la NWSC est conçue sur le principe de la péréquation, c'est-à-dire que les clients domestiques et commerciaux subventionnent le coût du service d'eau pour les plus pauvres. Les recettes issues des différentes catégories de clients sont totalisées si bien que l'entreprise est en capacité de couvrir la majeure partie de ses coûts de fonctionnement dont les salaires, les frais de fonctionnement et d'entretien et les amortissements, ainsi que de petits investissements dans de nouvelles initiatives. Les moyens financiers nécessaires aux gros investissements du secteur, issus en grande partie des partenaires du développement internationaux, sont du ressort de l'État.

Tableau 2 : Tarifs de l'eau approuvés pour l'année 2015/2016

Catégorie de clientèle	Prix au m ³ (TVA incluse)	Prix d'un bidon de 20 litres
Borne-fontaine publique	1 377 shillings / 0,40 \$	27,54 / 0,008 \$
Domestique	2 236 shillings / 0,65 \$	44,72 / 0,013 \$
Institutionnel/public	2 752 shillings / 0,80 \$	55,04 / 0,016 \$
Commercial ⁱⁱⁱ < 500 m ³	3 376 shillings / 0,98 \$	67,52 / 0,019 \$
Commercial 500 à 1500 m ³	3 376 shillings / 0,98 \$	67,52 / 0,019 \$
Commercial >1 500 m ³	2 698 shillings / 0,78 \$	53,96 / 0,015 \$

ⁱⁱⁱ Il a été noté que les écoles et hôpitaux bénéficiant d'une aide gouvernementale sont inclus dans la catégorie « Usage commercial ». Pour ce qui est des écoles, la ville de Kampala promeut l'installation de latrines à chasse d'eau sans fournir d'aides aux écoles. D'où une question de fond : Qui doit payer pour l'eau utilisée pour les latrines des écoliers ?

^{iv} Les usagers pauvres paient la TVA sur l'eau consommée. Est-ce que le fait d'ajouter la TVA est une décision pertinente de la part du gouvernement et de la NWSC ? Est-ce que cette mesure est bénéfique pour les plus pauvres ?

Service client

Divers mécanismes ont été mis en place dans le cadre de la culture « orientée client » de la NWSC, notamment un numéro de téléphone gratuit permettant aux clients de signaler des problèmes. Les vendeurs d'eau prépayée ont également les coordonnées des services techniques de l'opérateur qu'ils peuvent appeler si une réparation doit être faite en urgence.

Les gérants des kiosques des points d'eau publics (par opposition à la vente par prépaiement) ont différentes options pour payer leurs factures : ils peuvent se rendre au guichet d'une banque partenaire ou utiliser divers systèmes de paiement dématérialisés ou par téléphone portable. Ils peuvent également se rendre dans les bureaux de l'Unité des quartiers pauvres qui sont implantés sur place pour faciliter l'accès des usagers aux services.

L'Unité participe aussi à **des émissions de radio** organisées par CIDI au cours desquelles les clients des quartiers informels peuvent poser leurs questions à un représentant de l'opérateur qui y répond en direct. Les équipes de WaterAid organisent également **des enquêtes de satisfaction auprès des clients** dans les quartiers informels, dont les conclusions servent à orienter les plans et les priorités de l'Unité en charge de ces quartiers. Les acteurs actifs au sein de la communauté s'appuient aussi sur les réseaux sociaux, c'est le cas par exemple du Kampala District WASH Advocacy forum sur Facebook.

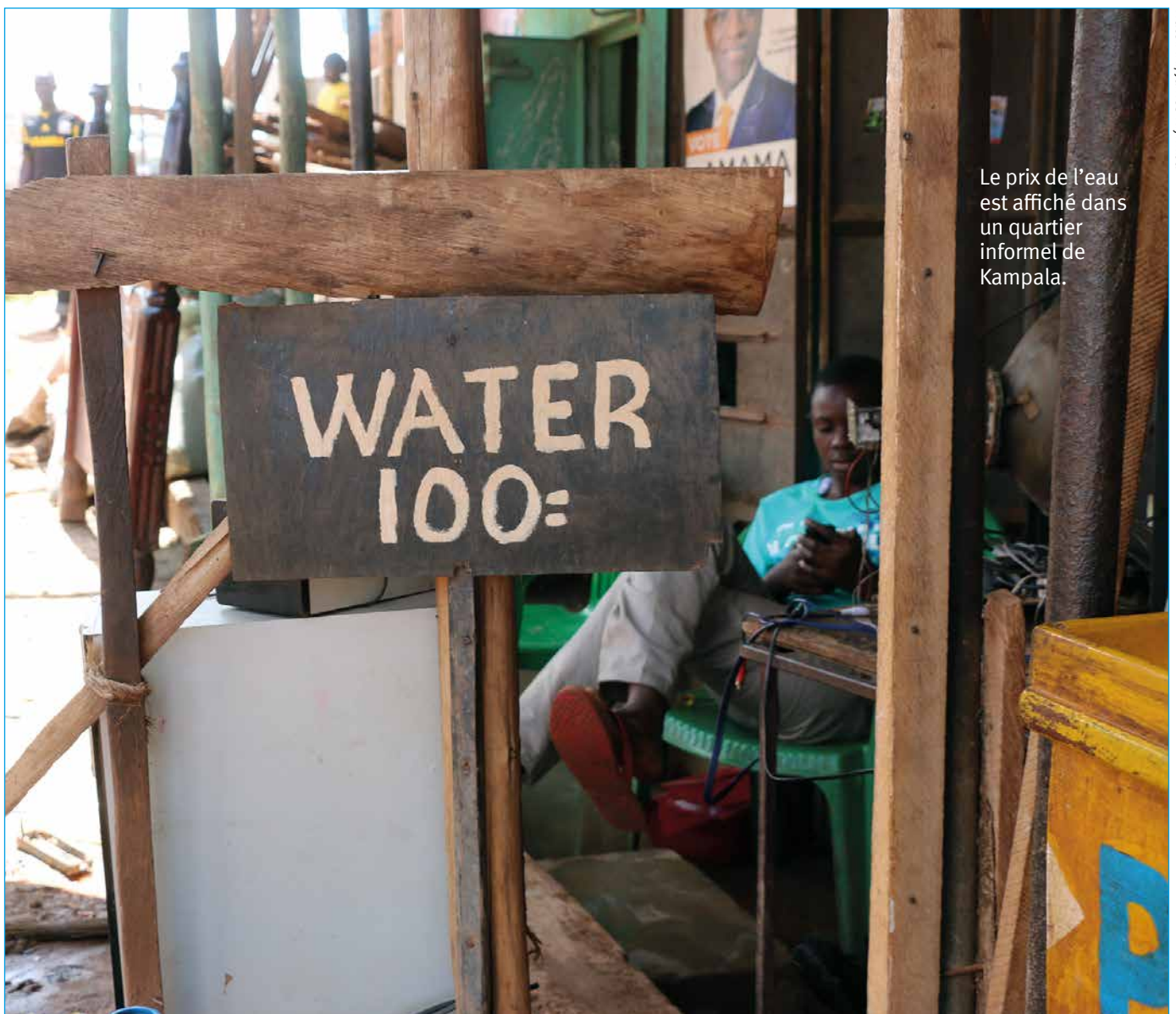
Difficultés

Les compteurs à prépaiement nécessitent des coûts d'investissement et d'entretien élevés, et c'est une technologie fragile. De plus, la NWSC a rencontré des difficultés pour acquérir les terrains nécessaires à l'implantation des kiosques à prépaiement. Il y a eu des problèmes de vandalisme au début de leur mise en place puisque les revenus des propriétaires des kiosques classiques s'en trouvaient fortement affectés.

« L'unité dédiée aux quartiers pauvres est comme un service virtuel qui coordonne différents acteurs. Si nous voulons desservir les plus pauvres, nous devons nous éloigner des méthodes conventionnelles de fourniture des services. »

Le directeur de l'Unité dédiée aux quartiers pauvres

L'une des raisons majeures qui a incité la NWSC à mettre en place le système du prépaiement dans les bidonvilles de Kampala était de permettre aux habitants d'acheter leur eau directement auprès de l'opérateur, sans les intermédiaires et les marges qu'ils appliquaient. Mais tant que chaque ménage qui le souhaite ne possède pas sa propre clé électronique, le problème des intermédiaires persiste. Malgré les accords qu'ils signent avec la NWSC, certains vendeurs continuent à faire payer des prix excessifs à ceux qui ont perdu leur clé ou qui n'en ont pas (comme le montre la photo ci-dessous, le bidon de 20 litres étant vendu 100 shillings contre 36,2 shillings au compteur à prépaiement).



Le prix de l'eau est affiché dans un quartier informel de Kampala.

WaterAid/James Kyimba

Perspectives et conclusion

Les bonnes pratiques évoluent au travers d'un processus d'apprentissage qui analyse l'environnement, identifie les réussites et les échecs et institutionnalise les leçons tirées¹³. L'Unité dédiée aux quartiers pauvres est un exemple de bonne pratique du fait de son implantation dans les zones d'habitat informel. Elle a été en mesure de fournir de l'eau à une population auparavant non desservie, grâce à un système aisément accessible. Elle a également augmenté le montant des recettes collectées depuis sa création.

L'opérateur va au-delà de l'approche traditionnellement utilisée pour assurer l'approvisionnement des populations défavorisées. La coopération allemande soutient la mise en place du concept de « revente autorisée ». Il s'agit d'une nouvelle donne pour l'Unité. La mise en place d'un tel système pourrait donner du travail à des habitants de ces quartiers. En décembre 2015, l'Unité avait installé 1 613 compteurs d'eau prépayée et distribué 31 600 clés (la répartition des compteurs est indiquée dans le tableau 3 ci-dessous).

La mise en place de l'Unité dédiée aux quartiers pauvres n'est pas une fin en soi mais un outil pour concrétiser l'agenda du développement durable. Le système comporte des lacunes qui mériteraient d'être comblées :

Éliminer les intermédiaires qui revendent l'eau en appliquant des marges

- Quand une demande est déposée pour que soit installé un compteur à prépaiement, le gérant mandaté par l'opérateur doit être informé de ses responsabilités, avec la signature d'un contrat qui l'empêche de revendre l'eau au prix fort.
- Des mesures incitatives doivent être mises en place pour empêcher les gérants des bornes à prépaiement de surfacturer le prix de l'eau vendue aux personnes qui n'ont pas de clé de prépaiement.

Implication des citoyens

- La NWSC a établi le Water Community Communication Club (WACOCO), une initiative visant à améliorer la participation, l'information et la transparence à l'échelle des circonscriptions. Les membres de la WACOCO sont le maire de la division et les membres représentant chaque circonscription de la division. Ce comité ne se réunit qu'une fois par an mais il pourrait être une opportunité d'inclure un représentant des habitants pour équilibrer la présence des élus et pour initier des discussions sur les questions plus larges liées à l'approvisionnement en eau de ces quartiers.

Tableau 3 : Répartition des compteurs à prépaiement dans les circonscriptions de Kampala ¹⁴

Division	Circonscriptions desservies dans la division	Nombre de compteurs à prépaiement
Kawempe	Bwaise 1, 2 et 3, Kyebando, Tula, Kagoma, Kanyanya, Nameere, Mulago, Kalerwe	466
Central	Kisenyi, Kagugube, Kibuli, Kamwokya, Namuwongo, Katwe	252
Nakawa	Biina, Luzira, Mutungo, Kireka, Kirinya, Banda, Kitintale	261
Lubaga	Nyanama, Namungoona, Kawaala, Ndeeba, Nateete, Nabulagala, Kasubi	246
Makindye	Kibuye, Ndeeba, Nsambya, Bukasa, Namuwongo	314
Wakiso (Nansana-Nabweru)	Katooke, Nansana, Maganjo	74
Total		1 613

- La diffusion de l'information et la sensibilisation des habitants, y compris des populations migrantes, à propos de leurs droits et responsabilités dans les processus de concertation sont des éléments qui doivent aussi être intégrés aux processus de planification.

Tarification

- L'inclusion de la TVA dans le prix de l'eau facturé aux habitants pauvres des quartiers informels pourrait être reconsidérée.
- Les écoles et hôpitaux bénéficiant d'aides gouvernementales devraient pouvoir prétendre aux tarifs subventionnés au lieu d'être facturés au tarif commercial.

Références

- ¹ National Population and Housing Census (2014) Provisional Results, Revised Edition.
- ² Ibid.
- ³ Ibid.
- ⁴ Mafuta C, Fomo R, Nellemann C and Li F (eds) (2011). Green hills, blue cities: an ecosystems approach to water resources management for African cities. A rapid response assessment. Programme des Nations unies pour l'environnement, GRID-Arendal.
- ⁵ Programme Eau et Assainissement (2012) Do pro-poor policies increase water coverage? An analysis of service delivery in Kampala's informal settlements. Banque mondiale.
- ⁶ Ibid.
- ⁷ National Water Policy (1999), Ministry of Water, Lands and Environment, government of Uganda [online], consultable sur : www.library.health.go.ug/download/file/fid/1353 (consulté le 26 nov. 2015).
- ⁸ National Water Sewerage Corporation Act (1995) [en ligne], consultable sur : www.nwsc.co.ug/files/wateracts/national%20water%20ad%20sewage%20corporation%20act%20Chapter_317.pdf (consulté le 26 nov. 2015).
- ⁹ National Water Policy (1999), op. cit.
- ¹⁰ Urban Water Supply Regulation (non daté) [en ligne], consultable sur : http://www.mwe.go.ug/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=16&Itemid=138 (consulté le 11 déc. 2015).
- ¹¹ Ministry of Water, Lands and Environment (MWLE) & Directorate of Water Development (DWD), (2006) Pro-poor strategy for the water and sanitation sector [en ligne], consultable sur : http://www.dis-course.net/fileadmin/CD-UM-course/resources_course03/Pro-poor_Strategy.Pdf (consulté le 26 nov. 2015).
- ¹² National Water Policy (1999), op. cit.
- ¹³ Townsend P, Gebhardt J (2007) How organisations learn: investigate, identify, institutionalise. Milwaukee WI:ASQ.
- ¹⁴ Pro-poor Unit, décembre 2015.

Remerciements

Ce rapport a été rédigé par Aditi Chandak avec l'aide de Mary O'Connell, Timeyin Uwejamomere, Jacinta Nekesa et Grace Alupo.

Nous tenons à remercier les habitants des quartiers informels de Bwaise III Ward, Bugalani Cell, division de Kawempe pour leur précieuse contribution.

Nous tenons aussi à remercier :

Simon Ddembe, Community Integrated Development Initiatives

David Mukama, Urban Sanitation Fund

Kenan Okurut, Appropriate Technologies

Lydia Kobusinge, Civil Society Budget Advocacy Group

Joyce Magala, Austrian Embassy Development Cooperation

Yunia Musaazi, Development Consultant

Gerald Ahabwe, Urban Pro-Poor Unit

Engr. Amayo Johnson, National Water and Sewerage Corporation

Ronald Nyakaana, Ministère de l'Eau et de l'Environnement

Dieter Anders, Reform of the Urban Water and Sanitation Sector

Samuel Mutono, Banque mondiale

Kisembo John, Bwaise III Ward, Kampala

Kisembo John, Bwaise III Ward, Kampala



En Ouganda, la NWSC (National Water and Sewerage Corporation) a joué un rôle déterminant dans la fourniture des services aux populations des quartiers urbains informels de Kampala. Cette étude de cas retrace l'évolution de cet opérateur très performant reconnu au niveau international et comment il a décidé de mettre en place avec succès une unité dédiée aux quartiers pauvres. Elle aborde aussi le cadre législatif entourant le secteur de l'eau, les réformes menées par l'opérateur et les politiques de tarification et de subvention qui ont permis à l'Unité de desservir efficacement les populations urbaines pauvres.

Février 2016

Couverture : Un enfant vient chercher de l'eau à la borne à prépaiement installée dans la zone de Kwampe, à Kampala.
WaterAid/James Kiyimba



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.