

Présentation

On sait depuis une dizaine d'années maintenant que les habitants des quartiers urbains défavorisés sont en mesure de payer pour bénéficier de services d'eau et d'assainissement efficaces et abordables répondant à leurs besoins. Quelques opérateurs éclairés ont ouvert la voie en fournissant des services inclusifs viables.

WaterAid a travaillé avec plusieurs de ces opérateurs au cours des 20 dernières années, avec à la clé des solutions mutuellement bénéfiques pour les usagers et pour les opérateurs. Plus récemment, d'autres opérateurs ont approché WaterAid pour solliciter un appui similaire afin de les aider à mettre en place des unités spécialisées dédiées à la clientèle des quartiers défavorisés des zones urbaines.

WaterAid a compilé une série d'études de cas qui analysent la manière dont des unités de ce type ont été mises en place et pérennisées avec succès par les opérateurs, en espérant que ce travail permettra de mieux comprendre ces enjeux et de partager les leçons tirées à propos des aspects contextuels ou opérationnels qui sont nécessaires à la réussite de ces unités.

Ce travail s'appuie sur trois études de cas retraçant l'expérience des opérateurs de l'eau en Ouganda, au Malawi et au Bangladesh, et sur deux recherches documentaires portant sur la Zambie et le Kenya. Le dossier comprend également une synthèse des conclusions communes aux cinq études de cas à l'intention des opérateurs qui souhaiteraient s'inspirer des bonnes pratiques identifiées.

Nous espérons voir émerger de ce processus un soutien accru fondé sur des partenariats entre opérateurs de même nature qui aideront les parties intéressées à mettre en place leurs propres projets pilotes en étant accompagnés par WaterAid et par l'Association africaine de l'eau par le biais des initiatives WOP (partenariats entre opérateurs de l'eau). Ces projets pilotes se feront dans le cadre du protocole de l'Alliance mondiale pour les partenariats entre opérateurs de l'eau (GWOPA) en Afrique, ce qui bénéficiera aux zones ou villes où est implanté l'opérateur en question tout en ouvrant un nouvel axe de soutien entre opérateurs sous l'égide de la GWOPA.

Résumé des études de cas :

Bangladesh

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.

Malawi

Cette étude de cas analyse comment un système de gestion de kiosques à eau fortement endetté a été transformé en un service performant accessible aux plus pauvres grâce à un modèle reposant sur les associations d'usagers de l'eau. Sont également abordés le contexte législatif qui encadre les services d'eau ainsi que les défis qui restent à relever et le potentiel que représente l'Unité de gestion des kiosques au sein de l'Office de l'eau de Lilongwe.

Ouganda

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.

Crédits

Chef de projet : Timeyin Uwejamomere

Consultante : Mary O'Connell

Auteurs des études de cas :

Bangladesh : Partha Hefaz Shaikh (consultant)

Malawi : Mary O'Connell (consultante)

Ouganda : Aditi Chandak

Ce rapport doit être cité comme suit :

WaterAid (2016) *Les unités dédiées à la clientèle des quartiers pauvres : Comment les opérateurs parviennent à desservir les populations défavorisées.*