

Rapport de synthèse



Les unités dédiées à la clientèle des quartiers pauvres :
Comment les opérateurs parviennent à desservir les
populations défavorisées

Introduction

Une proportion croissante, bien que déjà importante, des habitants des grandes villes de beaucoup de pays en développement vit dans des zones d'habitat informelles¹ ou des quartiers périurbains spontanés qui se caractérisent par la pauvreté et des conditions de vie difficiles du fait de la forte densité de population, des logements de mauvaise qualité et d'un accès réduit aux services de base. Les opérateurs mandatés par les pouvoirs publics pour fournir les services d'eau sont confrontés à un contexte social, politique et économique complexe avec lequel ils doivent composer.

Il est communément admis depuis une dizaine d'années que les habitants des quartiers pauvres des zones urbaines paient bien plus cher que les habitants des quartiers plus aisés, et ce pour des services de moins bonne qualité. De même, il est de plus en plus courant que ces habitants expriment le souhait et la volonté de payer pour bénéficier de services efficaces, abordables et adaptés à leur situation. Ces constats ont amené quelques opérateurs éclairés à mettre en place des services viables accessibles à tous ainsi que des unités spécialisées pour comprendre ce marché² et fournir des prestations correspondant aux besoins des clients.

Ces entreprises ont étudié divers modèles de fourniture de services qui ont permis aux clients qui ont peu de revenus d'accéder aux services d'eau. S'il reste des difficultés à résoudre, ces systèmes

constituent pour les populations urbaines de certaines villes concernées – et pour les opérateurs des services – une solution mutuellement bénéfique puisque les habitants ont accès à un approvisionnement en eau potable abordable et accessible, tandis que les opérateurs réduisent le volume d'eau non facturé tout en augmentant leurs recettes.

Mais certains opérateurs rencontrent encore des difficultés à desservir les clients qui ont peu de revenus dans le cadre d'un système gagnant-gagnant. Ce rapport synthétise les conclusions tirées de cinq études de cas qui tentent d'identifier comment les opérateurs réussissent à étendre les services aux habitants des quartiers défavorisés. Il s'appuie sur l'expérience de trois opérateurs via des études de terrain menées en Ouganda, au Malawi et au Bangladesh et deux recherches documentaires portant sur la Zambie et le Kenya, pour mieux comprendre et identifier les facteurs critiques nécessaires à la réussite des unités dédiées à la clientèle à bas revenu, sur le plan du contexte réglementaire et au niveau opérationnel.

Les opérateurs ont adopté différentes options selon la situation du pays. Ce rapport de synthèse a suivi le modèle dit des **4P**, pour faciliter l'identification des points communs et des leçons spécifiques qui peuvent être tirées par rapport aux quatre composantes des prestations proposées par chaque service dédié à la clientèle à bas revenu.



Un point d'eau insalubre sert pour se laver et faire la lessive dans le quartier informel de Ngombe, à Lusaka, en Zambie.

WaterAid/Zute Lightfoot

¹ Pour WaterAid, le terme « populations urbaines défavorisées » inclut les lieux ou poches d'habitat où se concentrent des conditions de vie caractéristiques des bidonvilles, mais aussi d'autres populations urbaines pauvres comme les vendeurs de rue, les personnes/enfants qui vivent dans la rue, les zones d'habitat informels, les quartiers urbanisés dégradés, etc. qui n'ont pas accès aux services publics ; le terme « populations urbaines défavorisées » ne se limite donc pas aux seuls habitants des bidonvilles.

Le modèle des 4P

1. **Produit** : la façon dont les opérateurs fournissent les services d'eau aux populations défavorisées.
2. **Prix** : les mécanismes de tarification (prix, aides et méthodes de collecte des recettes) proposés aux plus pauvres.
3. **Participation** : la façon dont les clients se positionnent vis-à-vis de la conception et de la fourniture des services proposés par l'unité en charge de la clientèle des quartiers pauvres, y participent ou sont impliqués.
4. **Politiques publiques** : l'environnement réglementaire général qui permet aux opérateurs de fournir des services axés sur la clientèle à bas revenu.

Ce rapport de synthèse commence par examiner les processus en jeu, en détaillant les éléments déclencheurs et qui ont poussé aux réformes axées sur les plus pauvres en amenant des évolutions visibles chez les opérateurs étudiés. Il présente ensuite les conclusions, tente de les analyser pays par pays et identifie les implications qui en découlent sur le plan des politiques publiques, avec les recommandations qui s'y rattachent. Il se veut une aide pour les autres opérateurs qui envisagent de mettre en place un dispositif dédié à la clientèle à bas revenu.

Les éléments déclencheurs de la mise en place d'une unité dédiée à la clientèle à bas revenu : Analyse du processus

Les facteurs qui ont incité les pouvoirs publics et les opérateurs qu'ils ont mandaté pour fournir les services à considérer les populations défavorisées comme une clientèle viable, et à étendre les services aux zones périurbaines ne sont pas les mêmes dans tous les pays étudiés. L'étude a globalement identifié deux facteurs principaux ayant incité à la mise en place de réformes axées sur les populations défavorisées :

1) les réformes du secteur de l'eau portées par l'État

Les réformes menées à l'initiative des pouvoirs publics pour faciliter l'accès des plus pauvres aux services ont pris deux formes distinctes. Dans le premier cas, **les réformes internes impulsées par les entreprises publiques de l'eau elles-mêmes** répondaient essentiellement à la motivation à la fois commerciale et sociale de combler un besoin dans l'offre de services destinés aux clients ayant peu de revenus. À un moment donné, l'État ou l'opérateur ont pris eux-mêmes conscience du fait que les populations pauvres avaient été exclues des services d'eau « officiels », et donc que

l'opérateur devait élaborer une vision, adossée aux politiques, stratégies et mécanismes de coordination nécessaires, pour desservir les zones périurbaines informelles. Les réformes ont été menées avec l'objectif global de fournir **des services équitables et durables**, gérés de manière efficace et efficiente. Cette prise de conscience a été renforcée en outre par le principe de plus en plus profondément ancré selon lequel **l'accès à l'eau potable et à un système d'assainissement de base est un droit fondamental**, ces services devant être accessibles et abordables pour tous³.

L'Ouganda et le Kenya sont deux exemples de ce processus, les recherches ayant montré que ce sont les entreprises de l'eau qui ont été à l'initiative des réformes visant à desservir les populations pauvres. En Ouganda, l'opérateur public NWSC (National Water and Sewerage Corporation) a mis en place une unité dédiée à la clientèle à bas revenu à Kampala tandis qu'au Kenya, la NCWSC (Nairobi City Water and Sewerage Company) instaurait une division Quartiers informels à son siège social, avec la mission de fournir un appui aux offices de l'eau et aux prestataires dans cinq zones d'intervention.

L'autre voie qui a conduit les pouvoirs publics à engager des réformes pour faciliter l'accès des plus pauvres aux services a été la nécessité de **faire évoluer le cadre réglementaire pour répondre à des enjeux sociaux et de santé publique**. Dans ce cas, il s'agissait pour l'État de répondre à la dégradation croissante des conditions environnementales et aux épidémies répétées de maladies d'origine hydrique dans les quartiers périurbains, ainsi qu'à d'autres problèmes liés au secteur hydraulique, ce qui l'a poussé à initier des réformes de grande ampleur. Ce fut le cas en Zambie où, en 1993, le gouvernement a répondu aux préoccupations de santé publique par la création de NWASCO (National Water and Sanitation Council), un **organe chargé de réguler les services**, et par la décentralisation et la privatisation des services d'eau (et d'assainissement). **Un groupe de travail périurbain** a également été créé, via l'unité d'appui à la réforme du secteur de l'eau de NWASCO, pour coordonner le processus multipartite engagé pour une période de deux ans qui a conduit à l'élaboration de la stratégie Eau et Assainissement pour les quartiers périurbains en 2001⁴.

2) Les réformes impulsées par les ONG et organisations communautaires qui ont démontré la viabilité des services axés sur la clientèle à bas revenu :

Certaines études de cas révèlent que ce sont des ONG qui ont mené le processus, soit en élaborant des modèles de services destinés aux plus pauvres et en démontrant qu'ils sont viables, soit en travaillant en partenariat avec l'opérateur pour établir un service de ce

type, adopté ensuite par l'opérateur, ces initiatives ayant été les éléments déclencheurs du processus de réforme. La mise en place de services axés sur les plus pauvres dans chaque pays étudié a habituellement impliqué une action menée conjointement avec les autorités ou l'opérateur pour établir des systèmes permettant aux habitants d'avoir un rôle au niveau de la gestion et de la supervision des services, mais aussi d'améliorer les systèmes de paiement des factures ou de gestion et d'entretien des bornes-fontaines ou des kiosques à eau. Cette participation s'est faite via des organisations communautaires, des ONG ou des associations d'usagers de l'eau. Dans certains cas, c'est l'action combinée de ces divers intervenants qui a joué un rôle dans le processus de réforme.

À **Dacca** au Bangladesh, l'ONG locale Dushtha Shasthya Kendra a initié l'un des tout premiers processus pour desservir les quartiers pauvres en acceptant de se porter caution pour le paiement des factures de deux communautés suite à leur demande d'extension du service d'eau dans les bidonvilles. Ayant constaté que **les habitants étaient prêts à payer pour avoir accès à un service fiable**, l'opérateur a mis en place un service dédié aux programmes communautaires (la division



WaterAid/Lucille Flood

En Ouganda, May, bénévole dans sa communauté, explique à Sumaya et à sa fille Katrina les problèmes de santé et d'assainissement liés aux conditions de vie dans les bidonvilles.

Programmes communautaires et Relations client) qui sous-traite la coordination du service d'eau à des organisations communautaires dans les bidonvilles de la ville. À **Lilongwe, au Malawi**, de gros problèmes d'impayés résultant d'une mauvaise gestion des kiosques à eau menaçaient de provoquer l'interruption massive de l'approvisionnement. L'opérateur a donc décidé de travailler avec les autres parties prenantes pour mettre en place un système de délégation de la gestion des kiosques à eau à des **associations d'usagers**, sous la tutelle d'une unité dédiée à la gestion des kiosques basée à l'Office de l'eau de Lilongwe.

L'exemple du Kenya

Nairobi, capitale du Kenya et siège du bureau régional des Nations unies en Afrique compte selon les estimations 4 millions d'habitants qui pour 60 % d'entre eux vivent dans des quartiers informels dont la population devrait doubler au cours des 15 prochaines années. La NCWSC (Nairobi City Water and Sewerage Company) et l'office de l'eau local (Athi Water Services Board – AWSB) se sont engagés en 2008 à desservir ces quartiers quand ils ont mis en place la division Quartiers informels. En 2009, des Directives stratégiques relatives à l'amélioration des services d'eau et d'assainissement ont été établies pour tenter de résoudre les problèmes majeurs rencontrés pour étendre les services d'eau dans les quartiers informels de Nairobi.

Le Water Services Trust Fund, établi en 2004 et opérationnel en mars 2005 est devenu le mécanisme d'investissement pour les interventions des partenaires du développement en milieu urbain, son objectif étant d'appuyer les efforts des autorités pour développer l'accès aux services d'eau (et à l'assainissement) dans ces quartiers.

Les Directives stratégiques établissent un certain nombre de principes d'intervention et un modèle d'action qui définit les éléments opérationnels dans

les quartiers informels. Si ce cadre opérationnel a été élaboré pour la ville de Nairobi, il pourrait être un outil de référence utile pour d'autres opérateurs de services d'eau urbains (Tableau 4).

La NCWSC et l'AWSB coordonnent désormais leurs activités dans le cadre d'une action plus globale d'amélioration des bidonvilles qui implique diverses agences de l'État. Une action volontariste d'amélioration des services d'eau et d'assainissement est en effet considérée comme « porte d'entrée » et facteur déclencheur pour accélérer la concrétisation des objectifs plus larges du Programme d'amélioration des bidonvilles initié par le Kenya.

Fin 2015, un argumentaire basé sur des éléments financiers a été présenté à l'Office de l'eau de Nairobi, à la suite de quoi l'unité Quartiers informels est passée du statut de simple service à celui de division à part entière (l'une des sept divisions qui composent l'entreprise). Cette division nouvellement établie est désormais un guichet unique pour la mise en place et la fourniture de services destinés aux populations des quartiers pauvres, avec des effectifs qui sont passés de 30 à 180 employés.

Nature des prestations et tarification des services d'eau dans les quartiers pauvres

Avant la mise en place des diverses réformes ciblées sur les populations défavorisées, l'étude a montré que l'opérateur et l'utilisateur pauvre étaient tous les deux perdants s'agissant **de la fourniture d'un service d'eau réglementé, accessible et abordable à tous les citoyens**. Quatre préoccupations communes à tous les pays sont ressorties de l'étude :

- **Les populations pauvres payaient l'eau entre 5 et 20 fois plus cher** que les personnes bénéficiant d'un raccordement officiel au service d'eau. Des prix plus élevés et des intermédiaires qui exploitent la situation se traduisaient par d'importants profits pour les acteurs des marchés non régulés.
- **Les opérateurs subissaient d'importantes pertes dues au non-paiement** de l'eau distribuée via les branchements collectifs, les kiosques à eau ou les bornes-fontaines communautaires. À Lilongwe par exemple, les impayés représentaient 12 millions de kwachas (159 532 dollars) en 2002.
- **Le volume d'eau non-payée augmentait de plus en plus** à cause du vandalisme et des vols qui servaient par exemple à alimenter les activités illégales du Mastan (une mafia locale de l'eau) au Bangladesh qui contrôle le marché de l'eau en la revendant à des prix exorbitants dans les quartiers très peuplés.
- **Le développement du nombre de petits revendeurs privés** qui opéraient en dehors du système officiel à des prix non réglementés.

Les réformes visant les populations défavorisées devaient s'attaquer à la lourde tâche d'établir un système qui soit en rupture avec le mode de distribution traditionnel de l'eau – c'est-à-dire l'accès à l'eau courante à domicile ou à un point d'eau avec le paiement d'une facture mensuelle ou trimestrielle – pour proposer un service répondant aux caractéristiques suivantes :

- La possibilité de vendre l'eau **en petite quantité ou en petit contenant** (seau, jerrican, bidon, etc.)
- **Un mode de paiement flexible** et laissé au choix des usagers pauvres (par exemple paiement au point de vente, fractionné, et à des tarifs abordables).
- **Un approvisionnement adéquat en termes de quantité et de qualité** près des logements, à partir du réseau d'approvisionnement principal, dans les quartiers défavorisés.

Les modèles d'approvisionnement en eau dans les zones périurbaines

Les études ont montré que plusieurs approches ont été adoptées pour répondre à ces enjeux tout en satisfaisant les demandes des habitants des quartiers pauvres. La plupart consistaient à optimiser les approches existantes, que l'on peut classer en deux catégories :

1) Le prépaiement et les systèmes de collecte immédiate du paiement

Le prépaiement et le paiement immédiat au point d'eau sont utilisés pour la clientèle à bas revenu depuis des années. Les opérateurs étudiés ont cependant innové en développant des méthodes efficaces de paiement, notamment en établissant des systèmes de contrôle et des mesures incitatives ainsi que des technologies « intelligentes ». Ainsi, tous ont continué à utiliser le principe du kiosque à eau comme système privilégié d'approvisionnement prépayé, mais **au Kenya et au Malawi**, leur gestion a été **sous-traitée à des organisations communautaires ou à des associations d'usagers**. Ces organisations sont régies par des contrats de service qui définissent leurs rôles et responsabilités. Les usagers viennent acheter leur eau au kiosque au jour le jour, généralement par seau de 20 litres, et paient au point de vente. En **Zambie**, la gestion des kiosques à eau est **sous-traitée à des petits prestataires privés**, sur une base contractuelle.

Une solution technique a par ailleurs été mise en place pour le prépaiement de l'eau et le recouvrement des paiements au travers de **compteurs électroniques**. En **Ouganda**, où les bornes de distribution d'eau prépayée sont gérées par l'opérateur, les clients reçoivent une clé qui une fois créditée leur permet de s'approvisionner en fonction de la quantité souhaitée. Ces clés peuvent être rechargées au guichet du service dédié à la clientèle à bas revenu ou auprès de revendeurs agréés. Ces revendeurs perçoivent 11 % de commission pour chaque mètre cube crédité sur la clé, une mesure incitative pour sécuriser et pérenniser le système. L'étude a montré que cette technologie a récemment été testée au **Kenya**, tandis que l'opérateur concerné au **Malawi** travaille actuellement au développement des systèmes de bornes à prépaiement à Lilongwe.

2) Le système de paiement différé

Bien qu'il soit populaire dans les quartiers plus aisés, le système du paiement différé de l'eau consommée est peu courant dans les quartiers pauvres. Ce système repose sur le principe que l'opérateur fournit de l'eau pendant une période donnée, généralement un mois, et facture à la fin de cette période sur la base du volume consommé indiqué au compteur. C'est la méthode

qui a été adoptée à Dacca, où l'opérateur a sous-traité la gestion de la facturation et de la collecte des paiements aux organisations communautaires. Ce **mode de gestion communautaire** induit un sentiment d'appropriation de la part des habitants. Les ONG aident les groupes composés d'une dizaine de familles à se constituer en **associations communautaires officiellement reconnues** qui obtiennent une autorisation et partagent l'utilisation d'un point d'eau équipé d'un compteur. Un représentant du groupe est inscrit en tant que « client » et reçoit la facture, et les différents membres se répartissent le paiement.

Remise des recettes aux opérateurs

Quel que soit le système en vigueur, prépaiement ou paiement différé, les intermédiaires – organisations communautaires, associations d'utilisateurs ou prestataires privés – doivent dans tous les cas reverser aux opérateurs les sommes collectées en leur nom. Les gérants des kiosques à eau publics en Ouganda ont **plusieurs possibilités de versement**, comme la remise des paiements au guichet des banques partenaires, les services de paiement par téléphone portable, ou en se déplaçant dans les bureaux de l'opérateur implantés dans les quartiers concernés. Au Bangladesh, les organisations communautaires peuvent déposer leur paiement dans certaines banques. Au Kenya, l'opérateur utilise différentes options, **dont une plateforme reposant sur les outils numériques** qui permet aux clients de transmettre par téléphone les données relevées sur leur compteur ou de recevoir et de payer leurs factures en ligne en se servant de leur téléphone comme moyen de paiement – ce qui permet d'avoir plusieurs factures par mois ou de payer au fur et à mesure du volume consommé. Ce système a été conçu pour s'adapter aux revenus fluctuants des personnes qui n'ont pas de salaire fixe ou qui travaillent dans le secteur informel.

En Ouganda, comme dans la plupart des autres pays étudiés, les **points d'eau publics sans système de prépaiement** cohabitent avec les bornes à prépaiement installées dans le cadre de la réforme. Il y a aussi des bornes-fontaines publiques. De même, on trouve en Zambie de petits revendeurs d'eau qui s'approvisionnent à des branchements collectifs ou à des forages privés, tandis qu'au Malawi, certains kiosques à eau sont gérés par d'anciens employés de l'office de l'eau ou de l'opérateur public. Certains revendeurs fonctionnent sur un modèle commercial pour la vente de l'eau.

Exemple de la Zambie

Lusaka, la capitale et la ville la plus peuplée de Zambie, compte près de 2,5 millions d'habitants, avec 33 zones périurbaines où réside pas moins de 60 % de la population. Plus de la moitié des habitants de ces quartiers ne bénéficient pas d'un accès adéquat à l'eau, les infrastructures hydrauliques ayant par ailleurs largement besoin d'être rénovées et étendues.

En tant qu'organe indépendant de régulation du secteur de l'eau et de l'assainissement en Zambie, NWASCO a établi le Devolution Trust Fund (Fonds pour la décentralisation) ou DTF en 2001. Opérationnel depuis 2013, ce fonds commun alimenté par les bailleurs et l'argent public est guidé par plusieurs principes facilitateurs :

- Les économies d'échelle : tous les clients sont raccordés au service d'eau qui bénéficie à tous les groupes d'utilisateurs ;
- L'accès aux prestations de l'opérateur pour tous les groupes d'utilisateurs dans la zone desservie ;
- Le « bon » choix technologique pour les infrastructures ;
- La participation des groupes d'utilisateurs et des collectivités locales ;
- La péréquation (solidarité entre les différents usagers).

Le DTF est axé sur les besoins des plus pauvres, et au moins 80 % des fonds sont ciblés sur les quartiers périurbains (les « Sans-voix »).

Les règles du DTF stipulent que l'autorité délégante doit signer un contrat avec un opérateur dont le plan d'entreprise inclut l'extension des services aux quartiers pauvres, et qui peut offrir un service d'eau adéquat reposant sur des kiosques. À long terme, la vision du gouvernement est que le système permette à tous les habitants d'avoir au minimum accès à un kiosque et que chacun bénéficie des services fournis par l'opérateur, plutôt que d'instaurer plusieurs « classes » de fournisseurs.

Ces dernières années, le département Périurbain a cherché à identifier les moyens de relier les systèmes de gestion de l'eau et de l'assainissement communautaires aux activités en cours. Il existe en effet des structures communautaires, des comités d'utilisateurs, des comités de développement par quartier ou des comités sanitaires mais ces structures ont besoin d'être aidées davantage à coordonner leurs activités et à organiser les habitants pour qu'ils aient vraiment leur mot à dire dans les décisions prises.

Tarification et subvention

Deux approches principales sont utilisées par les opérateurs pour subventionner les services : les subventions à la consommation et les subventions au raccordement. Selon la littérature⁵, les subventions à la consommation comportent un risque plus important de fraude et sont moins bénéfiques pour les usagers pauvres, qui ne sont de toute façon pas raccordés au réseau.

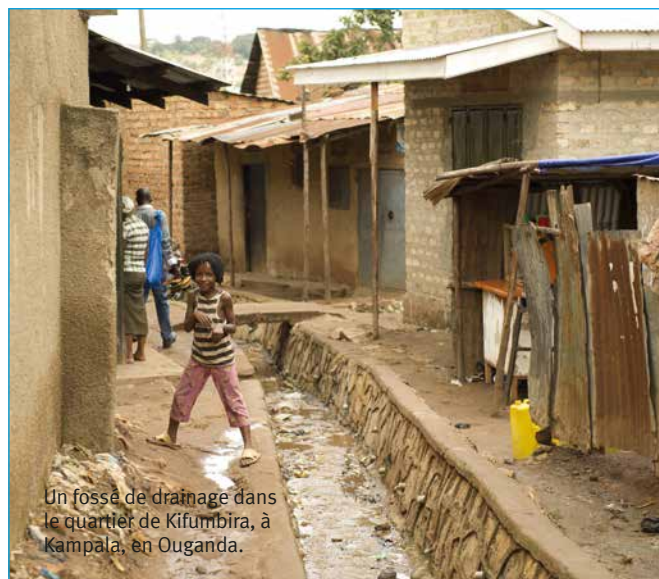
Les subventions liées à la consommation : Selon la présente étude, les subventions à la consommation dominent encore chez les opérateurs et, dans certains cas, n'ont pas été structurées de manière à accompagner les efforts engagés par l'entreprise en faveur de ses clients pauvres, ni sa vision d'une gestion efficiente et viable. C'est le cas au Bangladesh où existe une subvention universelle à la consommation. Tous les clients domestiques, pauvres ou non, paient le même tarif de 8,91 takas (0,11 dollar) pour 1 000 litres TVA incluse, alors que le coût de production est de 14 takas.

Lorsqu'ils sont bien conçus, les mécanismes de subvention à la consommation permettent aux coûts de fonctionnement et d'entretien des unités dédiées à la clientèle pauvre d'être couverts par la tarification appliquée aux particuliers et aux clients commerciaux. En Zambie, les kiosques fournissent de l'eau à un tarif réglementé, basé sur un tarif de première nécessité subventionné, tandis qu'en Ouganda le tarif des compteurs prépayés est celui de la tranche subventionnée la plus basse. Cependant, malgré les subventions à la consommation mises en place, certains opérateurs ajoutent une TVA sur le service de l'eau, ce qui augmente le prix et la charge que représente l'accès à l'eau potable pour les plus pauvres.

Tableau 1 : Taux de TVA appliqués au service d'eau

Pays	Taux de TVA
Bangladesh	15 %
Malawi	16,5 %
Ouganda	18 %

Les subventions liées au raccordement : Cette étude montre que les bornes à prépaiement de Kampala sont un mécanisme utile pour subventionner les raccordements, en fournissant des services équitables, abordables et accessibles, même si **les coûts d'investissement des compteurs** sont en grande partie pris en charge par les partenaires du développement internationaux. Chez la plupart des opérateurs de l'eau urbains étudiés, **les coûts d'investissement liés à la**



WaterAid/Des Millie

réhabilitation des kiosques périurbains, à la desserte spécifiquement axée sur les quartiers pauvres ou à l'extension des réseaux ont été financés par les bailleurs et l'État. Par exemple, les opérateurs de Lilongwe (et de Blantyre) au Malawi ont pu étendre les services grâce à la Facilité ACP-Union européenne pour l'eau, dans le cadre des budgets d'investissements des opérateurs, grâce à divers mécanismes fiscaux et de transferts.

Les populations pauvres de **Dacca** bénéficient également **d'une subvention pour le raccordement**, dont le coût est de 5 000 takas (63,25 dollars) contre 20 000 takas (253 dollars) pour un raccordement classique. En Zambie, les infrastructures sont subventionnées à 100 % par le biais du Devolution Trust Fund.

Des coûts cachés : Le processus de délégation du fonctionnement et de gestion des services destinés à la clientèle pauvre a révélé un effet pervers, à savoir qu'au Malawi et au Bangladesh, le **coût de fonctionnement des organisations communautaires et des associations d'usagers** est financé par la vente de l'eau aux kiosques. De fait, pour continuer à payer la personne recrutée par l'opérateur, cette clientèle peut être amenée à payer un coût caché supplémentaire ou un surcoût par rapport au prix établi. Au Malawi, les tarifs officiels ont de ce fait subi une augmentation de 270 %. À Dacca, chaque famille paie 50 takas tous les mois pour payer la personne employée par l'organisation communautaire pour relever les compteurs, collecter les paiements et payer les factures de DWASA.

Par ailleurs, les **charges salariales** de l'opérateur de Dacca, et tout particulièrement de l'unité en charge de la clientèle pauvre sont subventionnées par le programme Water and Sanitation for the Urban Poor (WSUP), qui a détaché quatre personnes au service de cette unité, dont son directeur.

La participation des habitants à des services d'eau nés de la demande

Les opérateurs de l'eau ont répondu à la difficulté de communiquer avec cette nouvelle clientèle des quartiers périurbains en mettant en place des moyens pour aller à sa rencontre. La plupart ont plutôt choisi d'établir **une présence et des mécanismes de redevabilité** que les usagers peuvent solliciter. Dans tous les pays étudiés, les opérateurs ont développé des **services tenant compte de la demande** et imaginé diverses manières d'identifier les besoins et les difficultés des clients pauvres, pour orienter leurs propres priorités.

Trois approches principales ont été employées à cet effet : le recours à des intermédiaires, les mécanismes de feed-back direct et les programmes d'information et de sensibilisation des habitants.

1) Le recours à des intermédiaires

Plusieurs opérateurs ont initié **des partenariats avec des ONG** pour aller à la rencontre des populations périurbaines et travailler avec elles pour **entendre ce qu'elles avaient à dire et faciliter leur feed-back**. Le but était d'améliorer les mécanismes de planification et de coordination, et d'aider les habitants à accéder aux services qui leur étaient destinés. **Les ONG ont sollicité les habitants** pour comprendre les lacunes du système et utilisé ces informations pour influencer les processus de planification de l'opérateur. En Ouganda et au Malawi, **la cartographie des niveaux de service** a également aidé les ONG à présenter des cartes des points d'eau en temps réel, en **soulignant les inégalités d'accès** aux services pour pouvoir influencer la façon dont ces derniers sont organisés.

Les ONG ont également transmis **des connaissances et dispensé des formations** aux organisations communautaires et associations d'usagers (en tant qu'agents des opérateurs) pour développer leurs compétences, leurs capacités et leurs connaissances à propos de l'eau et des règles à respecter pour un usage sûr, mais aussi concernant les compétences nécessaires pour obtenir et gérer les branchements. Grâce à ces connaissances, les organisations communautaires et associations d'usagers **ont pu aider les dirigeants de l'entreprise de l'eau à mieux comprendre ce qui compte pour une clientèle pauvre et marginalisée**.

2) Mécanismes de feed-back direct des clients

Certains opérateurs ont élaboré des chartes ou un code éthique et mis des systèmes en place pour garantir **un service client de qualité**, notamment par la présence de personnels ou l'implantation d'un bureau dédié dans les quartiers concernés pour que les habitants puissent aisément y avoir accès. **Un numéro de téléphone gratuit** a été mis en place pour signaler les problèmes à Kampala, en Ouganda.

Au Bangladesh en revanche, les représentants de la communauté et les clients doivent toujours se rendre au siège social du fournisseur pour avoir un contact direct avec le service client puisque c'est là qu'est localisé le service Programmes communautaires et Relations client de DWASA.

Au **Kenya**, le **service Quartiers informels** est basé au siège social de la NCWSC depuis 2008 et fournit un appui à cinq secteurs d'intervention. Parmi eux, deux possèdent des équipes dédiées aux quartiers informels qui incluent notamment un **sociologue**, des personnels techniques et des agents chargés de relever les compteurs. Ils constituent un lien permanent et une présence dans ces quartiers qui leur permet d'être informés des problèmes dès qu'ils surviennent, mais aussi d'éduquer et de sensibiliser les habitants. En **Zambie**, l'organe régulateur NWASCO a mis en place des **Water Watch Groups**, l'objectif étant d'impliquer les usagers dans la surveillance des services et d'accroître sa présence sur le terrain. L'opérateur a l'obligation d'une part de désigner un employé haut placé comme personne à contacter qui est autorisée à gérer tout problème signalé par l'un de ces groupes, et d'autre part d'indiquer leurs coordonnées à tous les points de paiement et bureaux auxquels les clients ont accès.

3) Programmes d'information et de sensibilisation du public

Les opérateurs communiquent aussi en direction des habitants des quartiers informels pour **les informer à propos de leurs activités et des évolutions** concernant les services d'eau, et pour répondre à leurs questions par divers moyens permettant de toucher le grand public. Il peut s'agir d'**émissions de radio** réalisées en direct par des ONG, de journées de sensibilisation organisées par l'opérateur ou le régulateur (ou les Water Watch Groups) qui s'appuient principalement sur la télé, la radio et les forums dans les médias ou encore du **théâtre** de rue dans les quartiers périurbains. Les services dédiés à la clientèle de ces quartiers **participent également à des ateliers, des débats** et des événements organisés en plein air.



Laura Elizabeth Poh/Bread for the World

Korail (en haut à gauche) est le plus grand bidonville de Dacca, au Bangladesh.

Au Bangladesh, l'action du service dédié à la clientèle pauvre s'est accompagnée d'une campagne médiatique, notamment via des spots télévisés expliquant comment est organisée la desserte de ces quartiers, avec des interviews de représentants de DWASA et de clients. Au Kenya, l'opérateur se sert des espaces de dialogue (réunions publiques, **groupes de discussion**, réunions de propriétaires, ateliers et formations, etc.) pour recueillir un feed-back utile à l'entreprise. Il cherche par ailleurs à mobiliser l'enthousiasme **des groupes qui défendent les droits des jeunes et des femmes** en tant qu'acteurs clés des programmes en rapport avec les services d'eau.

Tableau 2 : Effectifs des unités dédiées à la clientèle pauvre

Pays	Nombre d'agents	Estimation de la population des quartiers informels
Bangladesh	8	5,95 millions
Kenya	180	2,4 millions
Malawi	7	510 000
Ouganda	20	750 000
Zambie	33 ⁱⁱ	1,5 million

ⁱⁱ La LWSC compte également 121 employés temporaires et contractuels.

Un environnement législatif propice à l'expansion des services aux plus pauvres

La fourniture de services ciblant les quartiers pauvres est aidée par la mise en place de textes législatifs, directives et missions qui facilitent l'expansion des services aux populations défavorisées qui vivent dans les quartiers informels des zones périurbaines. Elle repose sur des opérateurs de services d'eau aptes à remplir cette fonction et relativement indépendants qui sont en mesure de mettre en place des unités spécialisées et une fonction de régulation des services, qu'elle qu'en soit la forme. Point commun à **tous les pays étudiés**, une approche non interventionniste de la part du pouvoir central, avec par conséquent une moindre interférence des leaders politiques si bien que **les opérateurs des services d'eau sont autonomes et responsables de la prise de décision opérationnelle**. Le nombre de salariés affectés aux structures dédiées à la clientèle pauvre est très variable selon les opérateurs (voir Tableau 2).

Les principaux textes et législations ainsi que les objectifs fixés aux opérateurs de l'eau pour la desserte des quartiers pauvres sont détaillés dans le Tableau 3.

Tableau 3 : Textes législatifs et missions définies pour promouvoir l'accès des populations défavorisées aux services

Pays	Législation	Objet
Ouganda	National Water and Sewerage Corporation Act (2000) ⁶	Définit les rôles et responsabilités de la NWSA.
	National Water Policy of Uganda (1999) ⁷	Définit les objectifs concernant la fourniture d'eau potable et de systèmes 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 opérationnelles ⁸ .
Malawi	Water Resources Act No. 2 de 2013 ⁹	Institue l'Autorité nationale des ressources en eau qui supervise et réévalue périodiquement les politiques du secteur et prévoit la possibilité de créer des associations d'usagers de l'eau.
	National Water Policy 2005 ¹⁰	Définit les principes directeurs y compris l'objectif de parvenir à la fourniture de services d'eau et d'assainissement durables et commercialement viables qui soient équitablement accessibles et utilisés par les particuliers et les petits entrepreneurs dans les zones urbaines, périurbaines et commerçantes pour permettre le développement socio-économique à un coût abordable.
Bangladesh	WASA Act (1996)	Établit les Autorités de l'eau et de gestion des eaux usées en tant qu'entités uniques responsables de la fourniture des services d'eau dans les villes.
	National Strategy for Water and Sanitation Hard to Reach Areas of Bangladesh 2011 ¹¹	Définit les stratégies pour la mise en place de solutions durables d'approvisionnement en eau potable des quartiers difficiles à desservir, y compris les bidonvilles.
	National Strategy for Water Supply and Sanitation 2014 ¹²	Stipule que pour des raisons financières ou techniques, on pourra envisager le recours à des services raccordés au réseau et à des points d'eau non-raccordés au réseau pour desservir les quartiers à bas revenu ou d'autres populations.
Kenya	2002 Water Act (révisé en 2012) ¹³	Établit les institutions nécessaires à la mise en place de services d'eau et de gestion des eaux usées dans les zones urbaines ainsi que l'Office de régulation des services d'eau ¹⁴ .
	National Water Services Strategy ¹⁵	Plaide pour la mise en œuvre de stratégies axées sur les populations pauvres qui ciblent les habitants des quartiers informels, et mène à l'élaboration d'un Plan de mise en œuvre des services d'eau et d'assainissement visant les quartiers pauvres.
Zambie	Water Supply and Sanitation Act 28, 1997 ¹⁶	Établit le Conseil national de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement ¹⁷ en tant qu'organe de régulation du secteur de l'eau et de l'assainissement en milieu urbain, et définit ses fonctions.
	Peri-urban Water and Sanitation Strategy (2001) ¹⁸	Reste le document de référence pour le secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement en milieu urbain pour la fourniture des services dans les zones périurbaines.
	National Urban Water Supply and Sanitation Programme (2010-30) ¹⁹	Définit un ensemble cohérent de mesures d'appui institutionnelles et sectorielles visant à faciliter la fourniture de services d'eau et d'assainissement à la population zambienne urbaine.

Au Kenya, la loi sur l'eau et les stratégies qui s'y rattachent ont été **popularisées avec succès à l'aide d'une brochure très pédagogique** réalisée par le Hakijamii Trust²⁰. Au Bangladesh, la **Charte des citoyens** n'a été publiée qu'en bangladais²¹.

Principaux éléments des réformes ciblées sur les populations pauvres : Exemple de la NWSC en Ouganda

Composantes d'un environnement propice

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.

Composantes d'une approche axée sur la clientèle pauvre

1. **Implantation d'un service dédié aux usagers à faible revenu** dans les bidonvilles de Kampala pour garantir la réactivité, et recours à diverses approches commerciales qui prennent en compte le bien-être social, la satisfaction des clients et le droit à l'eau des populations pauvres, en s'éloignant du modèle classique reposant sur des solutions techniques.
2. **Un projet de ciblage des populations à faible revenu** dans lequel les raccordements au service d'eau – y compris les branchements collectifs et les bornes à prépaiement – sont subventionnés.
3. **La mise en place d'une grille de tarification adaptée aux plus pauvres**, qui établit un prix distinct pour chaque catégorie de clients dans toutes les zones de desserte. 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.



Ouganda

WaterAid

La réglementation du secteur

Des organes de contrôle indépendants ont été établis en Zambie et au Kenya. Lorsqu'il existe un monopole d'État comme c'est le cas pour le service d'eau, l'opérateur étant la seule entité mandatée pour l'approvisionnement en eau dans les villes, les organes de contrôle assument la fonction de supervision de la mise en œuvre des politiques et des stratégies relatives à la fourniture des services, y compris la définition des tarifs et des normes applicables en termes de qualité de l'eau, de quantité et d'efficacité du service, le tout pour garantir la protection des consommateurs.

En **Ouganda**, où il n'y a pas d'organe de contrôle indépendant, les services sont supervisés par l'Unité en charge de la régulation du service d'eau urbain qui fait partie de la Direction du développement hydraulique²². Au **Malawi**, c'est le ministère de l'Agriculture qui assume les fonctions de contrôle au niveau sectoriel, tandis que l'Unité en charge de la gestion des kiosques à eau assume quelques fonctions de supervision en tant que membre du conseil d'administration des associations d'usagers de l'eau. Il semblerait que la mise en place d'une nouvelle instance de contrôle indépendante soit l'une des conditions rattachées à l'octroi du prêt actuellement en cours de négociation avec les autorités de Lilongwe pour la construction d'un troisième barrage qui permettrait d'augmenter le volume d'eau douce qui alimente la ville. À ce jour, il n'existe pas d'organe de contrôle indépendant au **Bangladesh**, la régulation du secteur étant guidée par la réglementation définie dans le WASA Act de 1996 voté par le Parlement bangladais²³.

Constats et leçons

Le droit fondamental à l'eau et à l'assainissement entériné par les Nations unies en 2010 stipule que tous les habitants des villes doivent bénéficier d'un accès adéquat à ces services, quel que soit leur statut socio-économique. Un service d'eau abordable doit être garanti à chaque individu. La mise en place de structures dédiées aux populations à faible revenu permet aux autorités et aux opérateurs de répondre aux problèmes d'équité et d'inclusion liés aux services d'eau. Les pays qui élargissent l'accès à l'eau potable à l'ensemble de la population urbaine en mettant en place des services adaptés, accessibles et abordables pour chacun, réaliseront en même temps l'Objectif de développement durable relatif à ces questions.

Les principaux constats et leçons que l'on peut tirer de cette étude sont les suivants :

- Les réformes ciblant les populations pauvres qui donnent de bons résultats sont souvent élaborées à partir d'une large implication des parties prenantes, qui suscite une responsabilisation des citoyens et leur participation. En Zambie, le processus de mise en place de la stratégie axée sur les plus pauvres a pris

deux ans et a impliqué tous ceux qui étaient concernés par l'accès des populations urbaines pauvres à l'eau potable.

- La présence de personnels de l'opérateur dans les quartiers pauvres ou à proximité permet aux usagers d'avoir un contact avec leur fournisseur, et à ce dernier de mieux connaître les besoins de cette clientèle.
- Quand ils sont mal conçus, les mécanismes de subvention à la consommation peuvent produire des effets pervers, en subventionnant les ménages plus aisés, comme c'est le cas au Bangladesh. Une refonte des dispositifs axés sur les populations pauvres qui permettrait à l'opérateur de la ville de Dacca de couvrir tous ses coûts en facturant les clients plus aisés au coût réel (soit 14 takas au lieu de 8,91) constituerait un mécanisme de redistribution en direction des usagers plus pauvres ; ce faisant, l'opérateur pourrait continuer à investir dans l'expansion des services à destination de cette clientèle défavorisée.
- Le fait de sous-traiter la fourniture des services aux organisations communautaires et aux associations d'usagers décharge l'opérateur de sa responsabilité tout en ajoutant des frais supplémentaires pour les populations les plus pauvres. À Dacca, ces personnes paient leur eau un peu plus cher à cause des salaires des personnes recrutées par l'organisation communautaire pour relever les compteurs, tandis qu'au Malawi, ce système se traduit par une hausse du tarif de base de 270 %, ce qui annule les effets de la subvention instituée au départ. Les opérateurs doivent par ailleurs s'approprier le principe de la fourniture directe des services dans les quartiers pauvres.
- Les kiosques à prépaiement peuvent accroître la vulnérabilité des plus défavorisés, qui n'ont pas les moyens de payer pour avoir de l'eau. Certains sont obligés de mendier, et se font exploiter, aux points d'eau ou aux kiosques à eau. Des dispositifs sociaux minimums doivent être instaurés de sorte que les plus pauvres puissent aussi accéder aux services.
- On a aussi observé des exemples de petits revendeurs privés qui gonflent le prix de l'eau qu'ils revendent à leurs clients qui n'ont pas accès à des points d'eau réglementés. Les opérateurs doivent mettre des mécanismes en place pour résoudre ce problème de sorte que les usagers ayant peu de revenus puissent avoir accès à des prix réglementés.
- Des coûts cachés sont reportés sur la clientèle pauvre, notamment au travers de la TVA. L'eau est une ressource essentielle, nécessaire à la vie.
- Certaines écoles et certains hôpitaux sont facturés aux tarifs commerciaux pour l'eau. En tant qu'institutions publiques, il semblerait logique qu'on leur applique des tarifs plus avantageux.

Tableau 4 : Démarche proposée pour établir des services ciblant les plus pauvres

Action	Détails
<p>1^{ère} étape Identification préliminaire des groupes d'intérêt et des populations ciblées</p> <p>Début du plan d'action</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection de la /des zone(s) d'intervention • Création d'un forum communautaire sur l'eau et l'assainissement sur place pour : <ol style="list-style-type: none"> a. décider des principes d'intervention b. identifier les zones/villages spécifiques c. être impliqué dans toutes les phases des activités. • Rédaction des termes de référence pour réaliser une analyse de situation de la zone concernée. <p>Résultat : Termes de référence pour l'évaluation de la situation, recrutement de consultants (si nécessaire).</p>
<p>2^e étape Évaluation approfondie de la situation et collecte des données sur la zone ciblée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caractéristiques générales de la zone à évaluer • Collecte des données communautaires relatives aux interventions Eau et Assainissement – établissement d'une base de référence <p>Résultat : Plan d'action basé sur l'évaluation en incluant les aspects financiers.</p>
<p>3^e étape Présentation des conclusions</p>	<p>Un atelier est organisé pour les parties concernées afin de discuter des résultats et des recommandations issues de l'évaluation, et pour se mettre d'accord sur le plan d'action.</p> <p>Résultat : Plan de travail/de projet détaillé élaboré par le comité de pilotage institué et approuvé par le forum.</p>
<p>4^e étape Conception</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conception technique du projet • Conception des modalités de gestion et de transaction • Communication sur les activités.
<p>5^e étape Sélection des partenaires communautaires et appels à collaboration</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les partenaires potentiels sont sélectionnés en fonction de leurs qualifications, et en accord avec le comité de pilotage <p>Résultat : Sélection des opérateurs communautaires et démarrage des formations pertinentes.</p>
<p>6^e étape Mise en œuvre du projet</p>	<p>Avec trois composantes : (i) sélection des entreprises prestataires /consultants, (ii) construction et installation de l'infrastructure et (iii) formation des partenaires pour se préparer à la 7^e étape.</p> <p>Résultat : Construction de l'infrastructure.</p>
<p>7^e étape Gestion opérationnelle et entretien</p>	<p>Avec quatre composantes : (i) gestion du système par les partenaires sélectionnés ; (ii) appui technique de l'opérateur ; (iii) supervision et contrôle des performances ; (iv) renforcement des capacités par le partenaire ONG.</p> <p>Résultat : Fonctionnement satisfaisant et durable du système.</p>
<p>8^e étape Suivi, évaluation et rapports</p>	<p>Six mois après la fin des travaux et le début des opérations, l'opérateur doit : (i) évaluer les réussites et les échecs ; (ii) évaluer les possibilités de transposition ; (iii) documenter et (iv) diffuser les conclusions.</p>

Extrait de : « *Strategic Guidelines for Improving Water and Sanitation Services in Nairobi's Informal Settlements* », 2009

Références

- ¹ WaterAid (2011) *Sanitation and water for poor urban communities: a manifesto*. Consultable sur <http://www.wateraid.org/policy-practice-andadvocacy/urban-and-small-towns/resources>
- ² WaterAid, WSUP, AfWA/AAR (2010) *Serving the urban poor African water utilities show progress but need more focus*. Ce document présenté lors du 15e Congrès international de l'Eau de l'AfWA de Kampala, en Ouganda, propose une analyse reposant sur un code couleur vert-orange-rouge de 12 opérateurs de l'eau africains par rapport à 6 critères présents dans les structures dédiées à la clientèle pauvre. Consultable sur : <http://www.wateraid.org/policy-practice-and-advocacy/urban-and-small-towns/resources>
- ³ WASH United, Freshwater Action Network (FAN Global), WaterLex (2012) *The human right to safe drinking water and sanitation in law and policy – a sourcebook*.
- ⁴ Ministry of Local Government and Housing, Zambia (2001) *Peri-urban water and sanitation strategy* Government of the Republic of Zambia
- ⁵ WaterAid (2009) *Access for the poor and excluded: Tariffs and subsidies for urban water supply*. Consultable sur <http://www.wateraid.org/policypractice-and-advocacy/urban-and-small-towns/resources>
- ⁶ 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 novembre 2015).
- ⁷ *National Water Policy* (1999), Ministry of Water, Lands and Environment, government of Uganda [en ligne], consultable sur: www.library.health.go.ug/download/file/fid/1353 (consulté le 26 novembre 2015).
- ⁸ *National Water Policy*, Ouganda (1999), op. cit.
- ⁹ Office of the Prime Minister (2013) *Water Resources Act, 2013* (Act No. 11 of 2013) Government of Malawi.
- ¹⁰ Government of Malawi (2005) *National Water Policy Ministry of Irrigation and Water Development*, Lilongwe <http://www.300in6.org/wp-content/uploads/2014/07/3.-National-Water-Policy-by-GoM-2005.pdf>
- ¹¹ *National Strategy for Water and Sanitation Hard to Reach Areas of Bangladesh* 2011. Consultable sur : <http://www.buet.ac.bd/itn/publications/sector-documents/documents/htreng.pdf>
- ¹² Policy Support Unit (2014) *National Strategy for Water Supply and Sanitation*. Local Government Division Ministry of Local Government, Rural Development & Cooperatives, Government of People's Republic of Bangladesh. Consultable sur : <http://www.psu-wss.org/assets/book/nswss2014.pdf>
- ¹³ Laws of Kenya. National Council for Law Reporting with the Authority of the Attorney – *General Water Act 2002* (revised 2012) Consultable sur : <http://faolex.fao.org/docs/pdf/ken37553.pdf>
- ¹⁴ <http://www.wasreb.go.ke/>
- ¹⁵ Ministry of Water and Irrigation (2007) *The National Water Services Strategy* (NWSS) (2007–2015) Government of Kenya. Consultable sur : <http://www.waterlex.org/waterlex-legal-database/index.php?r=legalDocument/customView&id=37>
- ¹⁶ Water Supply and Sanitation Act No. 28 of 1997 in Part III 10(1). Zambia. Consultable sur http://www.nwasco.org.zm/jdownloads/Policy%20and%20Legislation/wss_act_28.pdf
- ¹⁷ National Water Supply and Sanitation Council. Tel que référencé lors de la 27^e conférence WEDC de Zambie en 2001. Loughborough University UK, Intervention lors de la conférence : Chimwang'a Maseka (2001) *Peri urban strategy development process: The case of Zambia*. Zambia/UK <http://www.nwasco.org.zm/>
- ¹⁸ Government of the Republic of Zambia (2001) *Peri-urban water and sanitation strategy*. Ministry of Local Government and Housing, Zambia.
- ¹⁹ *National Urban Water Supply and Sanitation Programme Main Report 2011–2030* (Octobre 2010), Government of Zambia.
- ²⁰ Hakijamii Trust (Kenya) Consultable sur <http://hakijamii.com/publications/wateract.pdf>
- ²¹ Dhaka Water and Sewerage Authority (DWASA) Citizens Charter Consultable sur <http://dwasa.org.bd/wp-content/uploads/2015/11/Cityzen-certer.pdf>
- ²² Uganda 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
- ²³ Water Act 1996 Bangladesh. Référencé sur <http://dwasa.org.bd/about-dhaka-wasa/>

Une femme fait la lessive dans un ruisseau
à Ngombe, un quartier informel de Lusaka,
en Zambie, où vivent 70 000 personnes.
WaterAid/Candace Feit



Rédigé par Timeyin Uwejamomere et Mary O'Connell (consultante), avec l'aide d'Aditi Chandak et les contributeurs suivants :

- IPD-UK : Erik Harvey, Erin Flynn
- Programmes-pays : Md. Liakath Ali, Zahidul Islam Mamun et Robaiya Nusrat (Bangladesh) ; Jacinta Nekesa et Grace Alupo (Ouganda) ; Francis Musinguzi (Région Afrique de l'Est) ; Adamson Sakala ; Matilda Shatunka (Zambie) et Wellington Mitole et Martin Meke (Malawi)
- Service Communication de WaterAid : Tom Burgess, Rebecca Heald, Angela Burton et Stephanie Ross
- Externe : Samual Gongu (Devolution Trust Fund, Zambie) ; Engr. Ephantus M. Mugo (Informal Settlement Department, Kenya), Engr. Philip Gichuki (Nairobi City Water & Sewerage Company Ltd) et Mbaruku A. Vyakweli (Nairobi City Water & Sewerage Company Ltd).

Février 2016

Photo de couverture : Rina Begum, 21 ans, chez elle dans le bidonville de Shattola Pora Basti, à Dacca au Bangladesh, en septembre 2014.
WaterAid/Abir Abdullah



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.