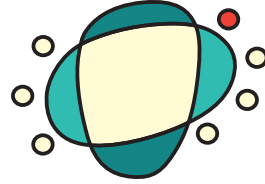




**Services**



---

MANUEL PRATIQUE POUR LA RÉALISATION DES DROITS HUMAINS À L'EAU ET À L'ASSAINISSEMENT DE LA RAPPORTEUSE SPÉCIALE, CATARINA DE ALBUQUERQUE

## **Planification des processus, prestataires de services, niveaux de services et reglements**

---





Manuel pour la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement de la Rapporteuse spéciale de l'ONU, Catarina de Albuquerque

Texte : © Rapporteuse spéciale sur le droit à l'eau potable et à l'assainissement

Ce manuel est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution – Pas d'Utilisation Commerciale – Partage dans les Mêmes Conditions 3.0 France.



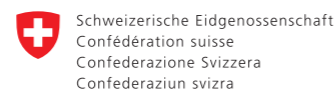
Images : Toutes les images sont protégées par un droit d'auteur. Pour les détails relatifs aux droits d'auteur des différentes images, consultez la dernière page de chaque fascicule.

ISBN : 978-989-20-4980-9

Première publication au Portugal 2014.

Imprimé par : Precision Fototype, Bangalore, Inde

Avec le soutien de :



Swiss Agency for Development and Cooperation SDC



# Table des matières

<b>01. Planification</b>	<b>5</b>
1.1. Evaluation et analyse .....	6
1.2. Fixation d'objectifs et développement de plans d'action .....	10
1.3. Attribution des rôles et des responsabilités aux différents acteurs.....	10
1.4. Mise en œuvre .....	12
1.5. Surveillance et évaluation – obligation de rendre des comptes .....	12
<b>02. Fixation de normes et d'objectifs à l'échelle nationale et locale</b>	<b>13</b>
2.1. Lutte contre la discrimination par la fixation de normes et d'objectifs .....	15
2.2. Normes de disponibilité .....	15
2.3. Normes d'accessibilité.....	17
2.4. Normes de qualité .....	18
2.4.1. Normes de qualité de l'eau .....	18
2.4.2. Normes de qualité de l'assainissement.....	19
2.5. Normes d'accessibilité économique .....	20
2.6. Normes d'acceptabilité .....	21
2.7. Durabilité .....	21
<b>03. Défis entourant la fourniture de services dans différentes situations</b>	<b>23</b>
3.1. Services pour les ménages .....	24
3.1.1. Habitats informels.....	26
3.1.2. Zones rurales.....	28
3.2. Services au-delà du foyer .....	29
3.3. Stigmatisation et tabous.....	30
3.4. Etats fragiles.....	31
3.4.1. Urgences et catastrophes.....	32
3.4.2. Situations de conflit.....	33
<b>04. Prestataires de services</b>	<b>35</b>
4.1. Introduction .....	35
4.2. Fourniture de services formels – publique, privée et autre .....	36
4.2.1. Questions liées à la fourniture de services non-étatiques .....	43
4.3. Petits prestataires de services informels.....	48
<b>05. Liste de contrôle</b>	<b>53</b>
<b>06. Crédits photographiques et références</b>	<b>57</b>



## 01. Planification

Pour assurer la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement, il est essentiel d'intégrer des normes et des principes relatifs aux droits humains dans les processus de planification nationaux ou locaux. C'est une tâche ambitieuse, mais réaliste, qui fournit aux Etats les outils leur permettant d'améliorer les services et de supprimer les inégalités en matière d'accès.

En principe, l'amélioration des services dans les zones les plus aisées permettrait d'augmenter les revenus, qui seraient alors réinvestis dans les services fournis aux individus et groupes défavorisés. Cependant, ce réinvestissement n'est pas du tout garanti, et ne s'est d'ailleurs jamais confirmé. Avant tout, les Etats devraient privilégier la mise en place d'institutions et de structures assurant à chacun l'exercice de ses droits, ainsi que l'aide directe aux personnes et aux groupes ayant le plus de difficultés à accéder aux services d'eau et d'assainissement.

La planification est réalisée à l'échelle nationale, régionale ou locale, en fonction du degré de décentralisation et de l'organisation des fonctions de l'Etat. Elle peut faire intervenir un vaste nombre d'acteurs : les ministères des finances, les ministères d'exécution, les autorités locales, les prestataires de services, les institutions nationales des droits de l'homme et les organes de réglementation, les organisations de la société civile et les utilisateurs des services relatifs à l'eau et à l'assainissement.

Si le processus de planification dans les grandes villes et au niveau national est souvent plus complexe que dans les plus petites villes ou dans les villages, il comporte généralement les mêmes étapes :

- évaluation et analyse
- fixation d'objectifs
- allocation de budgets et de responsabilités
- mise en œuvre
- suivi et évaluation

La planification doit être ouverte et transparente. Elle doit permettre à la population de participer activement aux décisions concernant son accès à l'eau et à l'assainissement.

Les États doivent élaborer des stratégies et fixer des objectifs pour lutter contre la discrimination et supprimer les inégalités dans l'accès à l'eau et à l'assainissement. Cette tâche nécessite le développement d'interventions sur mesure, adaptées à des circonstances spécifiques, et d'une surveillance étroite des progrès concernant les individus et groupes défavorisés. Sans une approche ciblée, les améliorations apportées aux services relatifs à l'eau et à l'assainissement ont tendance à ne toucher qu'en premier lieu – ou exclusivement – les populations aisées, ce qui renforce les inégalités existantes.

### 1.1. Évaluation et analyse

La première étape du processus de planification consiste à évaluer la situation existante. On examine le degré de réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement, et l'on passe en revue les cadres institutionnels et politiques en place.

Ce processus comprend la révision :

- des lois, des règlements et des politiques (cf. **Cadres**),
- des stratégies de financement et de budgétisation (cf. **Financement**),
- des stratégies et des programmes relatifs à l'eau et à l'assainissement,
- des institutions et de leur interaction,
- des données sur l'accès à l'eau et à l'assainissement, en priorité sur les zones et les individus défavorisés (cf. **Surveillance**),
- des processus d'obligation de rendre des comptes (cf. **Justice**),
- des obstacles à l'accès.

LA PLANIFICATION  
DOIT ÊTRE OUVERTE  
ET TRANSPARENTE

Les points qui ne satisfont pas aux normes et aux principes des droits humains doivent être adaptés ou révisés.

Des données sur l'accès à l'eau et à l'assainissement peuvent être déjà disponibles ; elles émanent notamment des bureaux nationaux de statistiques, d'enquêtes de démographie et de santé ou d'enquêtes en grappes à indicateurs multiples, ou bien directement des prestataires de services. Elles fournissent en général un vaste aperçu à l'échelle nationale, et peuvent servir à réaliser une planification générale et l'allocation de budgets nationaux. Toutefois, pour une planification au niveau local, des études de faisabilité et des données locales détaillées sur l'accès actuel à l'eau et à l'assainissement sont essentielles. Toute étude de référence doit porter une attention particulière à l'évaluation des niveaux d'accès des individus et des groupes défavorisés, comme les personnes vivant en zone rurale ou dans des quartiers informels en milieu urbain. Les études doivent identifier les lacunes, les exclusions, les obstacles et les contraintes afin de concevoir des réponses adaptées et de lutter contre les causes profondes de ce manque d'accès. (Cf. **Surveillance**)



## Obstacles courants en matière d'accès à l'eau et à l'assainissement

**Juridiques** : Les personnes qui, par exemple, ne possèdent pas de documents prouvant qu'elles ont le droit de vivre là où elles vivent, rencontrent des obstacles d'ordre juridique. Les personnes vivant dans des zones d'habitats informels sont souvent exclues de la fourniture de services, directement ou indirectement, du fait de l'insécurité du régime foncier.

**Institutionnels** : Les responsabilités institutionnelles sont souvent fragmentées et peu coordonnées. De ce fait, la fourniture de services est marquée par des incohérences et des contradictions, et les personnes ne savent ni vers qui se tourner pour demander de l'aide ni qui est responsable de la réalisation de leurs droits humains à l'eau et à l'assainissement.

**Administratifs** : Des procédures administratives complexes pour obtenir un raccordement au réseau de distribution d'eau ou à l'égout peuvent représenter un obstacle pour ceux qui ne disposent pas des informations nécessaires ou possèdent un niveau d'éducation ou d'alphabétisation faible.

**Physiques** : Les personnes handicapées, les enfants, les personnes âgées, les femmes enceintes, etc. sont souvent confrontés à des obstacles physiques. Les sanitaires sont souvent inadaptés : exigüité des lieux, toilettes où il faut s'accroupir, portes trop étroites ou marches à gravir.

**Géographiques** : Les personnes vivant en zone rurale ou dans des quartiers informels en zone urbaine sont souvent les dernières à avoir accès aux services.

**Economiques** : Les coûts de construction élevés, les frais de raccordement et la tarification peuvent restreindre l'accès à des services sûrs et économiquement accessibles.

**Linguistiques** : Les personnes parlant une langue minoritaire risquent de ne pas obtenir les informations nécessaires ou de ne pas pouvoir participer aux réunions. Elles risquent également de ne pas comprendre les avertissements liés, par exemple, à la nécessité de traiter l'eau avant sa consommation, ou les lettres visant à prévenir des coupures ou interruptions de l'approvisionnement en eau.

**Environnementaux** : Certaines personnes sont confrontées à la multiplication des défis liés à l'environnement comme la pollution, la baisse du niveau des nappes phréatiques ou les changements climatiques.

**Culturels** : Beaucoup d'individus et de groupes font l'objet d'une stigmatisation ancrée. C'est le cas notamment des minorités ethniques, des castes « inférieures » ou des sans-abri.

**Souvent, les personnes se heurtent à plusieurs obstacles en même temps. Par exemple, les habitants des bidonvilles tendent à cumuler les difficultés ; l'extrême pauvreté, la densité de population, les environnements pollués et l'absence de régime foncier officiel sont autant de facteurs qui limitent leur accès à des services.**

Certains outils permettent d'évaluer les obstacles et les limites, afin d'identifier les blocages dans la mise en œuvre des droits humains à l'eau et à l'assainissement et d'améliorer la planification. L'un de ces instruments est l'« Outil d'analyse des goulets d'étranglement » ou « BAT » (Bottleneck Analysis Tool) de l'UNICEF<sup>1</sup> ; il permet aux Etats d'identifier les obstacles à l'accès et d'examiner la législation, les politiques et les budgets existants afin de déterminer les changements à apporter pour créer un environnement plus propice.

Les études de faisabilité peuvent être utilisées pour évaluer les défis sociaux, financiers, techniques et juridiques que représente la fourniture de services aux habitants de quartiers informels ou de zones rurales, et pour déterminer la meilleure manière d'assurer ces services.

Les études d'impact tiennent compte des aspects environnementaux, sociaux et des droits humains et représentent également un important outil de planification qui met en lumière les obstacles et les facteurs de risque potentiels<sup>2</sup>.

WaterLex, une ONG suisse travaillant sur les droits humains à l'eau et à l'assainissement, a créé une trousse de planification déterminant ce dont il faut tenir compte quand on planifie la mise en œuvre des droits humains dans ce domaine<sup>3</sup>.



## 1.2. Fixation d'objectifs et développement de plans d'action

Une fois que les données et les informations sur les principaux obstacles et inégalités en matière d'accès ont été réunies, des objectifs spécifiques assortis de délais réalistes peuvent être fixés pour faire le point sur les progrès vers le but ultime, à savoir l'accès universel aux services liés à l'eau et à l'assainissement. Les progrès vers l'élimination des inégalités dans l'accès à l'eau et à l'assainissement devraient constituer un objectif intermédiaire.

Pour fixer les objectifs, les Etats doivent tenir compte de différents scénarios économiques, de la durabilité à long terme des infrastructures, des systèmes d'exploitation et de maintenance, et surtout, des structures institutionnelles et de gestion.

## 1.3. Attribution des rôles et des responsabilités aux différents acteurs

La création d'institutions adaptées, en mesure de remplir leurs responsabilités en termes de droits humains à l'eau et à l'assainissement, est essentielle dans un processus de planification efficace.

De nombreuses institutions gouvernementales sont responsables d'assurer l'accès aux services liés à l'eau et à l'assainissement. Chaque Etat organisera ces responsabilités différemment, mais en général, à l'échelle nationale, régionale, municipale et locale, tous les ministères, les départements et les agences chargés de l'eau, de l'assainissement, de la santé, du logement, des infrastructures, de l'environnement, de l'éducation, de l'agriculture, du tourisme et de l'industrie, ainsi que des ressources en eau auront un rôle à jouer. Les ministères des Finances doivent comprendre la valeur de l'eau et de l'assainissement pour le développement humain et prodiguer des conseils sur les conditions de prêts internationaux, par exemple. Le ministère des Affaires sociales peut être responsable de la gestion des politiques sociales ou des politiques en faveur des pauvres. D'autres entités peuvent être impliquées dans la surveillance et la réglementation des secteurs de l'eau et de l'assainissement : le ministère de la santé et / ou de l'environnement peut être responsable de la réglementation concernant la qualité de l'eau ou de la surveillance de la disponibilité de l'eau ; la responsabilité concernant la réglementation des tarifs peut incomber au gouvernement ou au régulateur.

Les responsabilités doivent être réparties clairement entre les différents ministères et départements (coordination horizontale) et entre les différents niveaux du gouvernement (coordination verticale).

De plus en plus, les Etats développent des structures décentralisées dans le but, notamment, d'accroître l'implication des usagers des services dans les décisions relatives aux niveaux de services et aux technologies. Cela exige d'accorder plus d'attention à la coordination des processus de planification entre les niveaux nationaux et locaux d'une part, et entre les gouvernements locaux d'autre part, afin d'assurer le partage équitable des ressources financières et hydriques, pour lutter contre les disparités régionales dans l'accès à l'eau et à l'assainissement, et partager équitablement les ressources communes en eau.

Il se peut qu'il y ait des conflits d'intérêts entre différentes entités, par exemple dans l'allocation de ressources en eau disponibles en quantité limitée pour des usages différents. Il est conseillé de créer, au plus haut niveau politique, un organisme ou une autorité responsable chargée d'allouer les ressources, dont celles en eau, afin d'éviter ou de résoudre les conflits potentiels.

La Déclaration de Colombo, adoptée lors de la quatrième Conférence sud-asiatique sur l'assainissement en avril 2011, appelle les pays « à établir un organisme national responsable de la coordination de l'assainissement et de l'hygiène, impliquant toutes

les parties prenantes c'est-à-dire, entre autres, celles responsables des finances, de la santé, de la santé publique, de l'environnement, de l'eau, de l'éducation, de l'égalité des sexes et du gouvernement local aux niveaux nationaux, régionaux, et locaux<sup>4</sup>. »

Pour éviter toute discordance entre les différentes phases de la planification, les mêmes institutions doivent être impliquées dans le cycle de planification du début à la fin.

La décentralisation des fonctions ne remet pas en cause les obligations en termes de droits humains au niveau local, car les gouvernements locaux sont également soumis au droit relatif aux droits humains. Le gouvernement national est dans l'obligation de réglementer les activités des gouvernements locaux. Il doit surveiller et contrôler leurs activités afin de veiller à ce qu'elles soient conformes aux obligations du droit international des droits humains<sup>5</sup>, ainsi qu'à la législation, aux réglementations et aux politiques nationales<sup>6</sup>. Une responsabilité bien délimitée, d'une part aux différents niveaux du gouvernement, d'autre part entre les différents niveaux de gouvernement, est une condition essentielle pour éviter tout conflit de compétences et inefficacité. Les Etats doivent veiller à ce que les autorités locales disposent des ressources financières, humaines ou autres suffisantes afin de s'acquitter de leurs obligations de manière efficace.

#### 1.4. Mise en œuvre

Les Etats doivent continuer de surveiller l'impact des programmes mis en œuvre pour veiller à ce que les objectifs soient atteints. Les principes des droits humains de non-discrimination, d'égalité, d'accès à l'information, de participation, de non-discrimination et d'obligation de rendre des comptes doivent être respectés pendant les phases de mise en œuvre et de planification. (Cf. [Services](#))

#### 1.5. Surveillance et évaluation – obligation de rendre des comptes

Il est essentiel de surveiller et d'évaluer la mise en œuvre des plans afin de s'assurer de l'obligation de rendre des comptes sur les progrès accomplis (ou non) par les Etats vers la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement. Le suivi de la fourniture de services par des organes de réglementation devrait faire partie intégrante des plans et des stratégies, si elle n'est pas déjà définie par la législation existante.

Les Etats doivent adopter des indicateurs reflétant le contenu juridique des droits humains à l'eau et à l'assainissement. Ces indicateurs devraient être conçus pour mesurer non seulement le résultat en termes de chiffres d'accès, mais aussi l'étendue des efforts et des progrès accomplis par le gouvernement pour supprimer les inégalités. Les Etats doivent concevoir des mécanismes et des solutions pour que les acteurs soient tenus de rendre compte des efforts entrepris pour suivre le plan choisi et atteindre les objectifs, y compris des mesures pour surmonter les obstacles entravant l'accès à la justice : coûts trop élevés, exigences linguistiques, exigences relatives à la représentation, situation géographique des tribunaux, etc. (Cf. [Surveillance](#), pp.9-22; [Justice](#) pp. 41-45)

## 02. Fixation de normes et d'objectifs à l'échelle nationale et locale

Les Etats doivent fixer des normes et des objectifs à l'échelle nationale et locale reflétant le contenu juridique des droits humains à l'eau et à l'assainissement.

Les normes nationales relatives aux niveaux de services sont souvent basées sur des directives internationales, comme celles de l'OMS sur la qualité de l'eau potable<sup>7</sup>. Les normes doivent tenir compte des niveaux de services existants et du contexte local (types de logements et disponibilité des ressources en eau). Il peut s'avérer nécessaire d'établir des normes intermédiaires avant que la meilleure norme possible puisse être réalisée.

Le processus qui consiste à fixer les normes et les objectifs doit être conforme aux principes des droits humains afin de garantir leur cohérence et leur pertinence vis-à-vis de tous les individus et groupes.

#### **Accès à l'information**

L'information relative aux normes et aux objectifs fixés par les gouvernements locaux et nationaux doit être mise à la disposition du public, sous une forme accessible et dans un langage clair. Si des objectifs intermédiaires sont fixés, le public doit être informé de l'accomplissement des objectifs finaux et des délais prévus les concernant.

Le public doit également être informé lorsque les normes ne sont pas atteintes, afin de pouvoir prendre des décisions éclairées notamment sur sa santé ou sur le budget du ménage. (Cf. [Principes : Information](#), pp. 35-49)



## Participation

Les directives de la Sous-Commission sur la promotion de la réalisation du droit à l'eau potable et à l'assainissement stipulent que : « Les communautés disposent du droit de déterminer de quel type de services d'eau et d'assainissement elles ont besoin, comment ces services doivent être gérés et, dans la mesure du possible, de choisir et de gérer leurs propres services avec l'aide de l'Etat<sup>9</sup>. »

Les normes et objectifs à l'échelle nationale et locale devraient donc reposer sur des études et des consultations, afin de préciser les aspects les plus importants concernant les services d'eau et d'assainissement aux yeux des différents individus ou groupes, surtout défavorisés, et de garantir la pertinence des normes par rapport au contexte local. (Cf. Principes : Participation pp. 51-69)

**Les normes de niveaux de services minimum, qui reflètent le contenu juridique des droits humains à l'eau et à l'assainissement, devraient être fixées à l'échelle nationale et suffisamment souples pour être adaptées aux conditions locales.**

**Le public doit être informé des normes et des objectifs, et en mesure de participer à la fixation de ces normes et objectifs pour garantir leur pertinence et leur faisabilité.**

LES COMMUNAUTÉS  
DISPOSENT DU DROIT  
DE DÉTERMINER  
DE QUEL TYPE DE  
SERVICES D'EAU ET  
D'ASSAINISSEMENT  
ELLES ONT BESOIN

## 2.1. Lutte contre la discrimination par la fixation de normes et d'objectifs

Les Etats doivent s'efforcer de réaliser un accès universel à l'eau et à l'assainissement. Toutefois, la fixation d'un objectif universel sans la fixation d'objectifs spécifiques visant à supprimer les inégalités pourrait avoir un effet pervers : les Etats s'occupant en priorité de ceux auxquels il est plus aisé de fournir ces services afin d'afficher des progrès rapides vers la réalisation de l'accès universel. Dans ce cas, les individus et les groupes les plus défavorisés seraient les derniers à être desservis.

Les Etats doivent donc concevoir des stratégies spécifiques pour atteindre les individus et les groupes les plus défavorisés et faire disparaître les pratiques discriminatoires. Cela requiert la fixation d'objectifs visant à supprimer progressivement les inégalités en matière d'accès. Sans cette approche, toutes interventions relatives à l'eau et à l'assainissement risqueraient de renforcer les inégalités existantes.

La fixation de normes inférieures pour les ménages moins aisés ou défavorisés est inacceptable : tout objectif intermédiaire inférieur ne doit pas devenir une solution à long terme et doit être assorti d'une échéance.

Un objectif prépondérant comme la réalisation d'un accès universel à l'eau et à l'assainissement doit être complété par des objectifs progressifs et ciblés visant à supprimer les inégalités.

## 2.2. Normes de disponibilité

L'approvisionnement en eau doit être suffisant et régulier pour les usages personnels et domestiques. Les droits humains à l'eau et à l'assainissement ne définissent pas une quantité fixe d'eau par jour. Les Etats doivent examiner la situation et les besoins locaux, et s'appuyer sur des études pertinentes avant de fixer des normes de disponibilité de l'eau et de l'assainissement ; ils peuvent éventuellement spécifier un nombre de litres d'eau devant être à la disposition de chaque individu ou ménage quotidiennement<sup>9</sup>.

Comme les demandes en eau sont diversifiées, elles se font concurrence. Cependant, les droits humains obligent les Etats à prioriser les usages domestiques et personnels ainsi que, le cas échéant, l'attribution de ressources en eau suffisantes pour réaliser les droits à la nourriture et à la santé ainsi que d'autres droits humains. Tout projet de gestion des bassins fluviaux ou des ressources hydriques doit respecter les obligations découlant des droits humains à l'eau et à l'assainissement.

Le changement climatique, à l'origine d'événements météorologiques extrêmes, sécheresses ou inondations, ainsi que des facteurs environnementaux, dont la pollution d'origine agricole ou industrielle, ont souvent des conséquences néfastes sur les ressources en eau. La préparation au changement climatique est déterminante pour la protection des ressources hydriques, et cela requiert une réflexion sur la manière de pouvoir réutiliser l'eau en toute sécurité dans les cadres domestique, agricole et industriel.

Dans les régions où l'eau est rare et où les ménages ne disposent pas d'une source d'eau salubre à proximité, il est improbable que ces derniers soient en mesure de recueillir la quantité d'eau optimale pour leurs besoins.

## DES VARIATIONS DE PRESSION FRÉQUENTES CAUSENT DES TENSIONS SUR LES CANALISATIONS

Pour reconnaître ce fait, il peut être utile de fixer des objectifs intermédiaires au niveau local.

Si les ménages sont raccordés à un réseau de distribution d'eau, les normes et les objectifs devraient spécifier un approvisionnement en eau continu. Des variations de pression fréquentes causent des tensions sur les canalisations, ce qui accroît le risque de fuites, d'éclatement de tuyaux et de contamination par infiltration lorsque les tuyaux sont hors pression<sup>10</sup>. Rationner l'eau en recourant à un approvisionnement discontinu représente une fausse économie, car cela engendre toujours des pertes plus importantes<sup>11</sup>. Les interruptions de l'approvisionnement ne doivent pas affecter de manière disproportionnée les ménages ou les habitats pauvres ou défavorisés.

Afin que le réseau d'assainissement fonctionne, les ménages peuvent avoir besoin d'eau en plus grande quantité. Cela ne doit toutefois pas être une raison pour permettre aux ménages urbains aisés, plus vraisemblablement raccordés à un réseau, de monopoliser les ressources en eau.

La disponibilité de l'assainissement dépend de la présence de latrines ainsi que, principalement, de systèmes adaptés pour la collecte, le traitement et l'évacuation ou la réutilisation des eaux usées. Les Etats doivent donc fixer des normes pour l'assainissement qui reflètent cela, et tenir également compte des besoins en fonction de l'environnement (rural, urbain, habitats formels et informels). La fixation de normes concernant la construction et la

maintenance d'une latrine seule, sans tenir compte de la collecte, du traitement et de l'évacuation et de la réutilisation des eaux usées, ne garantit pas la disponibilité de l'assainissement.

Tout comme pour la disponibilité de l'eau, les Etats peuvent avoir besoin de fixer des objectifs intermédiaires pour les services d'assainissement avec, pour objectif à long terme, l'accès universel à des services d'assainissement complets.

**Les Etats doivent réserver l'eau disponible en priorité aux usages domestiques et personnels, et allouer l'eau de manière transparente et participative.**

**Les Etats devraient déterminer une quantité d'eau minimale disponible quotidiennement pour la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement.**

**Les Etats doivent traduire leurs obligations en matière de droits humains dans le développement de bassins fluviaux ou dans leurs plans de gestion des ressources en eau, et garantir la résilience de ces plans vis-à-vis des catastrophes naturelles ou climatiques.**

**Les Etats doivent fixer des normes et des objectifs concernant la collecte, le traitement, et l'évacuation ou la réutilisation sans risque des eaux usées et des matières fécales.**

### 2.3.

#### Normes d'accessibilité

L'accessibilité de l'eau est directement liée à sa disponibilité et aura un impact direct sur la quantité d'eau utilisée par un ménage et, en conséquence, sur la santé, le travail, l'éducation et la dignité des individus. Plus le temps requis pour atteindre la source sera important, moins les membres des ménages utiliseront d'eau<sup>12</sup>. Les normes concernant l'accès à l'eau devraient donc en tenir compte. Afin de bénéficier au maximum du service, l'eau devrait être disponible dans la maison ou à proximité.

Accessibilité signifie aussi facilité d'accès – les sources doivent être accessibles à tous, même aux personnes dont l'accès est compromis, telles que les personnes malades, handicapées, âgées et les enfants. Les normes concernant le choix de technologies doivent tenir compte des besoins des futurs usagers des services et réagir aux obstacles auxquels ces derniers risquent d'être confrontés.

Des exigences similaires s'appliquent à l'assainissement, auxquelles s'ajoute le principe que l'accès à l'assainissement à l'intérieur de la maison est essentiel à la santé, à l'intimité, à la sécurité (en particulier pour les femmes et les enfants) et à la dignité. Ainsi, bien que les Etats puissent fixer des objectifs intermédiaires d'accès à l'assainissement avec des latrines communes à plusieurs ménages, ou dans le pire des cas, des latrines publiques ou communautaires, la norme à privilégier doit être la présence de latrines à l'intérieur de la maison ou dans la cour.

Les services relatifs à l'eau et à l'assainissement doivent aussi être accessibles à toute personne à l'extérieur de son domicile, c'est-à-dire au travail, à l'école, dans les espaces publics et les centres de détention. (Cf. p.29)

**Les normes relatives à l'accessibilité des services d'eau et d'assainissement doivent :**

- répondre à la diversité des besoins ;
- tenir compte des difficultés propres aux différents types d'habitats ;
- s'appliquer aux services fournis non seulement à domicile mais aussi au travail, à l'école, dans les établissements de santé, les espaces publics et les centres de détention.

L'EAU DEVRAIT ÊTRE  
DISPONIBLE DANS  
LA MAISON OU  
À PROXIMITÉ

## 2.4. Normes de qualité

### 2.4.1. Normes de qualité de l'eau

Les directives de qualité pour l'eau de boisson de l'OMS fournissent des recommandations sur les limites relatives à la présence de substances chimiques et biologiques, et sont fixées pour maximiser la sécurité de l'eau consommée<sup>13</sup>. À long terme, tous les Etats devraient avoir pour objectif de satisfaire entièrement à ces directives. Toutefois, dans de nombreuses parties du monde l'eau est souvent impropre à la consommation ; la mise en place de normes intermédiaires moins exigeantes représenterait déjà un énorme progrès en termes sanitaires. En revanche, les forts investissements requis pour respecter les meilleures normes relatives à l'eau courante dans les pays où l'approvisionnement en eau est actuellement irrégulier et où nombreux sont ceux qui ne bénéficient pas du service public, entraîneraient des avantages sanitaires supplémentaires pour les rares personnes ayant accès à l'eau courante, mais au détriment de celles, nombreuses, qui n'y ont pas accès. Cela ralentirait la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement.

Les autorités chargées de la santé publique adoptent généralement des normes intermédiaires réalistes en matière de qualité de l'eau, et celles-ci sont acceptables dans les pays aux ressources limitées. Reconnaisant l'approche progressive visant à améliorer la qualité de l'eau, les directives de qualité pour l'eau de boisson de l'OMS soutiennent les « plans de gestion de la salubrité de l'eau<sup>14</sup> » qui encouragent les Etats à établir des normes réalistes dans un contexte socio-économique concret avec, comme objectif final, la réalisation des normes les plus exigeantes au niveau international.

La loi de 1974 sur la salubrité de l'eau potable (Safe Drinking Water Act) aux Etats-Unis d'Amérique fixe des niveaux maximum de contaminants pour l'eau de boisson et ses sources, et exige des tests réguliers de détection de contaminants. Ces normes s'appliquent à tous les réseaux publics de distribution d'eau aux Etats-Unis d'Amérique. Toutefois, les amendements de 1996 à cette loi autorisent des écarts pour les installations en zone rurale (de moins de 10 000 raccordements), qui peuvent distribuer une eau de qualité inférieure. En outre, il n'existe pas de normes fédérales réglementant les puits privés, qui constituent la principale source d'eau de boisson dans de nombreuses zones rurales<sup>15</sup>.

Lorsque l'eau est fournie par des bornes-fontaines ou d'autres sources publiques, l'accès à l'équipement nécessaire pour le stockage et la sensibilisation au stockage de l'eau des ménages sont essentiels pour garantir le maintien de la salubrité de l'eau après sa collecte.

**Les Etats doivent adopter des normes nationales de qualité de l'eau et, le cas échéant, fixer des objectifs intermédiaires.**

### 2.4.2. Normes de qualité de l'assainissement

Pour réaliser le droit à l'assainissement, les toilettes doivent pouvoir être utilisées et nettoyées dans de bonnes conditions d'hygiène ; par ailleurs, les eaux usées doivent être collectées, transportées, traitées et évacuées ou recyclées de manière sûre. Le raccordement au réseau d'assainissement ne représente pas la seule solution acceptable – en fonction du contexte, dont la densité de l'habitat et la disponibilité de l'eau, on peut envisager beaucoup d'autres solutions.

Pour préserver les avantages sanitaires de l'accès à l'assainissement et protéger les ressources en eau, il faut fixer des normes et des objectifs pour le cycle complet de la fourniture de services d'assainissement, de la collecte au transport, et du traitement à l'évacuation ou à la réutilisation des eaux usées.

Comme la fourniture de services d'assainissement implique la gestion de matières fécales, lors de la fixation des normes, les Etats doivent assurer la protection adéquate des ouvriers en matière de santé et de dignité. (Cf. p.51)

**Les Etats doivent adopter des normes nationales pour l'assainissement ; ces normes doivent garantir une utilisation sans risque des latrines et des toilettes et une gestion fiable du transport, du traitement et de l'évacuation ou de la réutilisation des eaux usées.**

.....

**LES TOILETTES DOIVENT POUVOIR ÊTRE UTILISÉES ET NETTOYÉES DANS DE BONNES CONDITIONS D'HYGIÈNE**

## 2.5. Normes d'accessibilité économique

Les normes et les objectifs d'accessibilité économique sont essentiels pour que les personnes puissent payer les services d'eau et d'assainissement, et financer l'accès à d'autres droits humains comme la nourriture et le logement.

Généralement, la population est prête à payer un prix élevé pour l'eau parce qu'elle est essentielle à tant d'aspects de la vie, mais cette nécessité ne justifie pas un seuil d'accessibilité économique élevé.

Les normes d'accessibilité économique doivent être examinées aux côtés des normes de quantité d'eau minimale ou de qualité d'assainissement, afin de s'assurer qu'elles sont réalistes et que les personnes peuvent financer les exigences a minima en termes de services. Si ces exigences a minima ne sont pas accessibles économiquement, les Etats doivent fournir d'autres ressources financières comme des subventions ou des primes.

La Loi sur l'eau et l'assainissement du Brésil stipule que la consommation d'eau au sein d'un ménage n'est pas liée à ses moyens financiers<sup>16</sup>. En concevant des normes d'accessibilité économique, les Etats doivent garantir que les tarifications et les frais de services n'entraînent pas de frais plus importants pour les ménages les moins aisés, car cela aurait pour effet de subventionner « la consommation d'eau de ceux qui n'ont pas besoin de protection sociale, tout en punissant les pauvres subissant un taux plus élevé à cause de leur plus forte consommation en eau, [liée] au plus grand nombre de membres dans le foyer<sup>17</sup> ».

En fixant les normes d'accessibilité économique pour l'assainissement, les Etats doivent tenir compte du type d'assainissement, ainsi que de l'ensemble des coûts associés qui englobent la collecte, le transport, l'évacuation ou la réutilisation des excreta humains<sup>18</sup>.

Dans de nombreux cas, et pour ceux qui ont des revenus faibles ou vivent dans des quartiers informels dépourvus de réseau d'assainissement ou de tout autre système de gestion des eaux usées, l'assainissement est soit accessible économiquement, soit sûr, mais rarement les deux à la fois. L'Etat doit donc fournir le soutien financier et technologique nécessaire pour améliorer l'accessibilité économique et la sécurité des services d'assainissement.

Dans les zones d'habitation qui ne sont pas raccordées au réseau d'assainissement, les ménages sont souvent tributaires de citernes et de prestataires de services informels pour vider leurs latrines ou leur fosse septique. Lors de l'évaluation de l'accessibilité économique, ces coûts sont souvent oubliés. En outre, les prestataires de services, étant souvent non réglementés, imposent des prix fixés par le marché ou s'entendent entre eux, sans tenir compte de l'accessibilité économique. Par exemple, des frais supplémentaires peuvent être facturés à cause de la distance à parcourir ou de la difficulté d'accès.

Au Brésil, par exemple, dans certaines zones d'habitation informelle, les usagers consacrent 10 à 20 % du revenu de leur ménage aux services liés à l'eau<sup>19</sup>. Ces pourcentages inacceptables existent parce que le Brésil n'a pas (encore) fixé de norme fédérale d'accessibilité économique.

Lorsque la réglementation est inadaptée et que la qualité et l'accessibilité économique ne sont pas préservées, il s'agit d'une violation du droit à l'assainissement contre laquelle il faut agir.

**Les Etats devraient développer les normes d'accessibilité économique en tenant compte de l'ensemble des coûts liés à la fourniture de services d'eau et d'assainissement.**

**Les normes d'accessibilité doivent être prises en compte en même temps que d'autres normes, en particulier celles de disponibilité et de qualité, afin que la population puisse assumer les coûts des services auxquels elle a droit.**

## 2.6. Normes d'acceptabilité

L'acceptabilité des services est importante si l'on veut qu'ils soient utilisés dans le respect de l'hygiène, durablement, et par tous, sans discrimination ni stigmatisation. Si les services ne sont pas acceptés, que ce soit parce qu'ils sont mal situés ou de nature inadaptée, soit les services ne seront pas utilisés, soit ils seront utilisés de manière inappropriée.

Une participation significative aux décisions relatives à la fourniture de services permettra de garantir l'acceptabilité de ces derniers.

**Les Etats doivent fixer des normes et des objectifs visant à donner aux usagers d'un service la possibilité de participer à des décisions concernant le choix de la technologie et le type de gestion de distribution des services – et notamment des services d'assainissement – afin de garantir leur acceptabilité par tous ceux qui sont censés les utiliser.**

## 2.7. Durabilité

L'approvisionnement en eau et l'assainissement doivent respecter l'environnement naturel, les droits des générations futures, et assurer un équilibre entre les différentes dimensions de la durabilité économique, sociale et environnementale.

Le cadre des droits humains exige que la durabilité financière, sociale et environnementale soit incluse comme contrepartie directe de la régression ou de la dégradation dans l'accès aux services relatifs à l'eau et à l'assainissement. Les Etats doivent développer des normes et des objectifs qui tiennent compte de l'exploitation, de la maintenance et de l'amélioration des services, ainsi que de la capacité financière et humaine à gérer ces services, qu'elle soit effectuée par le gouvernement, les prestataires de services ou des acteurs de la société civile.

Dans les régions ou pays pauvres en eau ou bien sujets aux catastrophes naturelles comme les séismes et les inondations, les Etats doivent intégrer la résilience dans leur planification afin de réduire les risques pesant sur les installations d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

**Les Etats doivent définir des normes pour garantir la durabilité des services relatifs à l'eau et à l'assainissement, une partie des ressources disponibles devant être réservée à l'exploitation et à la maintenance, pour la mise en place d'institutions et de structures de gestion, et pour la formation et le renforcement des capacités.**

## Comportement en termes d'hygiène

Pour profiter de tous les avantages liés à la santé publique et à la dignité grâce à un meilleur accès aux services relatifs à l'eau et à l'assainissement, les personnes doivent avoir de bonnes pratiques d'hygiène (lavage des mains). La responsabilité de promouvoir de bonnes pratiques d'hygiène incombe aux Etats, qui devraient inclure des normes et des objectifs concernant ces pratiques dans leurs politiques et leurs plans.

Dans le monde entier, la Journée mondiale du lavage des mains (le 15 octobre) est une campagne invitant tout le monde à se laver les mains avec du savon, ce qui constitue un geste essentiel dans la prévention des maladies. Une campagne similaire se met actuellement en place autour de la Journée internationale de l'hygiène menstruelle (le 28 mai)<sup>20</sup>.

De nombreux pays ont des mascottes de l'eau ou déploient des campagnes similaires pour sensibiliser à une bonne hygiène<sup>21</sup>. Au Pérou, « La Gotita », une goutte d'eau animée, transmet des messages importants sur des questions comme le lavage des mains et les économies d'eau<sup>22</sup>.

On peut également citer l'approche WASH in Schools, dans le cadre scolaire. Il s'agit de campagnes éducatives destinées aux enfants, souvent incluses dans les programmes scolaires, et visant à enseigner les bonnes pratiques d'hygiène. Elles servent également à diffuser, par le biais des enfants, ces bonnes pratiques au sein des familles<sup>23</sup>.

La promotion des bonnes pratiques d'hygiène peut aussi s'effectuer via des agents sanitaires communautaires. Les Etats ne doivent pas oublier que ces messages ont plus de force lorsque l'eau, l'assainissement et le savon sont disponibles à domicile et dans les lieux publics.

**Les Etats devraient concevoir des normes et des objectifs pour améliorer les pratiques d'hygiène dans les politiques et les plans relatifs à l'eau et à l'assainissement.**

## 03. Défis entourant la fourniture de services dans différentes situations

L'Observation générale n°5 du Comité des droits économiques, sociaux et culturels stipule que : « [C]hacun, doit avoir accès à une eau salubre de qualité acceptable et en quantité suffisante à proximité immédiate, dans tous les foyers, dans les établissements d'enseignement et sur le lieu de travail<sup>24</sup>. » Cette partie examine les défis implicites en matière d'accès pour tous, dans tous les aspects de la vie, y compris pour les personnes qui n'ont aucune influence sur cet accès comme les prisonniers, les détenus et les personnes vivant dans des camps de réfugiés<sup>25</sup>.

### 3.1. Services pour les ménages

Dans les villes en expansion rapide ou dans les pays où un grand nombre de personnes n'a pas accès à l'eau ou aux services d'assainissement, il n'est pas toujours possible ni souhaitable de fournir le même type de services à tous les quartiers. La densité de la population, la taille des zones d'habitat, la possession de terrain et la sécurité foncière, le manque de ressources en eau, et la capacité locale à maintenir et à faire fonctionner des services sont autant de facteurs pertinents dans le choix des options technologiques les plus adaptées. Mais indépendamment des technologies retenues, les normes et les objectifs nationaux et locaux, ainsi que les normes intermédiaires, doivent être respectés et les améliorations nécessaires réalisées dans un délai imparti.

Par exemple, il est possible de fournir à court terme des services limités aux abords d'un établissement humain où il y a des problèmes de propriété des terres, de statut du régime foncier ou de densité, tant que la planification de moyen à long terme prévoit des stratégies pour supprimer ces obstacles et fournir des services qui répondent entièrement aux normes locales et nationales.

Le Programme commun OMS/UNICEF de surveillance de l'eau s'efforce actuellement de clarifier les technologies acceptables en fonction du type d'établissement<sup>26</sup>. Par exemple, une latrine à fosse pourrait être acceptable dans des établissements humains en zone rurale mais inadéquate (à cause du risque de contamination des eaux souterraines) dans un environnement urbain surpeuplé. De même, si l'idéal en termes de commodité et de bénéfices sanitaires est d'avoir de l'eau fournie par un réseau à chaque foyer dans les villes et les établissements humains très peuplés, en revanche, dans les zones rurales, surtout faiblement

peuplées, ce n'est pas réaliste. Un puits protégé situé à une distance limitée peut alors convenir. Dans certains pays, l'eau fournie par des citernes serait une solution acceptable pour les populations nomades.

En différenciant les zones, l'organisme gouvernemental concerné doit concevoir une politique claire qui pose des paramètres pour déterminer les technologies acceptables dans une zone donnée ainsi que leur amélioration à l'avenir. Ce concept en « échelle » prévoit une réalisation progressive.

Les services d'eau et d'assainissement « eThekwini » à Durban, en Afrique du Sud, ont défini les zones où un assainissement par réseau d'égout peut être réalisé, et celles pour lesquelles seules des solutions d'assainissement autonome sont pour l'instant possibles. Ils ont également approuvé une politique qui établit comment améliorer le niveau actuel des services fournis aux ménages<sup>27</sup>.

**Les Etats doivent fixer des objectifs à court et à long terme concernant l'accès aux services d'eau et d'assainissement, et garantir que ceux-ci visent à éliminer les inégalités concernant l'accès à l'eau et à l'assainissement à domicile.**

### Assainissement total piloté par la communauté

L'approche Assainissement total piloté par la communauté est riche d'enseignements. Elle repose sur la capacité d'une communauté à agir collectivement pour mettre fin à la défécation en plein air, et améliorer l'assainissement et les pratiques d'hygiène. Cette approche ébranle la domination des solutions « expertes » et des dons ou subventions fournies par l'Etat pour mettre en avant le changement de comportement soutenu par une communauté mobilisée. L'individualité des ménages est dépassée, et des villages entiers ne pratiquent plus la défécation en plein air. Des facilitateurs invitent les membres de la communauté à réfléchir aux conséquences de cette pratique : maladies, atteinte à la dignité, problème pour la sécurité des femmes, etc. Cela permet à tous les villageois de comprendre que la construction et l'utilisation de latrines est bénéfique pour tous<sup>28</sup>. Dix-huit gouvernements ont intégré l'approche assainissement total piloté par la communauté dans leur politique d'assainissement<sup>29</sup>.

### 3.1.1. Habitats informels

Une zone de peuplement informel est généralement caractérisée par un statut juridique qui fait défaut ou par le mode d'occupation irrégulier de ses habitants, par son surpeuplement, par des logements de mauvaise qualité ainsi que par l'absence de rues officielles et d'accès à l'eau ou à l'assainissement. Les personnes qui y résident sont souvent pauvres et de statut social inférieur. Exerçant parfois un emploi informel, elles n'ont souvent ni éducation ni documents officiels (contrat de logement, relevés de banque, factures de services publics) servant de « preuve de résidence » aux yeux des autorités. Or ces documents sont nécessaires pour le raccordement aux services officiels d'eau et d'assainissement. Dans les établissements humains, les services d'eau et d'assainissement sont souvent fournis par des prestataires informels, en général non réglementés, qui ne satisfont pas aux normes des droits humains.

Pour réaliser les droits humains à l'eau et à l'assainissement dans les habitats informels, il faut analyser et éliminer les obstacles liés à leur statut juridique, physique, social, culturel et institutionnel. Comme les Etats ont l'obligation de garantir à chacun et à tous les ménages l'accès aux services d'eau et d'assainissement, ils doivent s'efforcer de supprimer ces obstacles.

L'Etat peut avoir recours aux mesures suivantes pour faciliter l'approvisionnement :

- entreprendre des actions pour accorder un statut juridique aux établissements ;
- surmonter les obstacles juridiques à la prestation de services dans les habitats informels ;
- garantir aux habitants qu'ils ne subiront pas d'éviction forcée ;
- s'engager à trouver des solutions auprès des habitants ;
- fournir un soutien financier et, dans certains cas,

- réinstaller les habitants avec leur accord et leur participation active, libre et significative.

Si le manque de sécurité associé au mode d'occupation des habitats informels n'a pas encore été résolu, les Etats devraient veiller à ce que la fourniture de services informels réponde au minimum aux normes des droits humains, puis prévoir à plus long terme soit une prestation de services formels, soit la fourniture de services provisoire par des prestataires formels.

A Dhaka, au Bangladesh, le gouvernement a tenté de résoudre ce problème de statut juridique qui fait défaut aux bidonvilles en dissociant l'approvisionnement en eau et l'assainissement du statut foncier, autorisant ainsi les prestataires de services (formels et informels) à desservir les établissements humains<sup>30</sup>.

Au Brésil, on trouve de nombreuses solutions provisoires innovantes et peu onéreuses pour garantir l'accès à l'eau aux habitants de quartiers informels. Par exemple, à Porto Alegre, le département de l'eau et de l'assainissement se charge d'étendre le réseau d'eau public aux habitats informels en utilisant des réseaux provisoires jusqu'à ce que les habitats soient régularisés ou que les communautés soient relogées ailleurs<sup>31</sup>. Dans d'autres Etats toutefois, le ministère public revendique l'illégalité de la prestation de services d'eau et d'assainissement aux habitats informels, perçue comme une utilisation abusive des ressources publiques<sup>32</sup>. Ces obstacles juridiques ont amené certains prestataires et, dans de nombreux cas, l'Etat, à déclarer les habitants de ces quartiers illégaux, et ne pouvant ainsi prétendre à ces services.

Quand des efforts sont entrepris pour fournir des services formels aux habitats informels, il est essentiel que les institutions gouvernementales et les services publics concernés comprennent le contexte et les caractéristiques

spécifiques d'un établissement humain donné, ainsi que les efforts réalisés par les prestataires informels et les résidents pour améliorer la situation. La capacité institutionnelle des Etats à se consacrer aux habitats informels peut être renforcée par la création d'unités chargées des habitats informels au sein des départements gouvernementaux et des services publics ; ces unités pourront coopérer avec les prestataires de services formels et informels, ainsi qu'avec les communautés locales afin de déterminer comment améliorer la fourniture de services.

Le projet d'assainissement « Citywide Sanitation Project » de l'International Institute for Environment and Development et de Shack/Slum Dwellers International examine les approches en faveur des pauvres qui visent à améliorer les services dans les habitats informels dans quatre villes d'Afrique, et mettent leurs habitants au cœur du processus. Ainsi, le conseil municipal de Blantyre a créé une unité chargée des habitats informels qui travaille directement avec les habitants des quartiers informels de la ville<sup>33</sup>. L'étude a également révélé que les propriétaires de logements situés dans les quartiers informels représentent bien souvent un obstacle de taille aux améliorations en termes d'assainissement, et que les mesures incitatives manquent pour qu'ils garantissent à leurs locataires des services d'assainissement adéquats<sup>34</sup>.

En 2008, au Kenya, la Nairobi City Water and Sewerage Company (NWSC) a mis en place un département chargé des habitats informels dont la mission consiste à étendre l'approvisionnement en eau et le réseau d'égout afin de desservir davantage de bidonvilles et davantage de résidents, ainsi qu'à identifier les raccordements illégaux afin de contrôler les vols d'eau et le gaspillage. Mais la taille du département ne lui permet pas de faire face à l'ampleur de sa tâche : on estime en effet que 60% de la population de Nairobi vit dans des habitats informels<sup>35</sup>.

A Mukuru (près de Lungu Lungu), l'un des plus grands bidonvilles de Nairobi, l'ONG Practical Action, en partenariat avec la NCWSC, a créé un partenariat tripartite comprenant la NCWSC, de petites compagnies de distribution d'eau locales et la communauté de Mukuru, l'ONG servant de « facilitateur ». Ainsi, alors que la relation entre les compagnies d'eau et les habitants de Mukuru était antagoniste et conflictuelle, elle est maintenant fondée sur la compréhension et la confiance. Désormais, la NCWSC travaille aux côtés des petites compagnies d'eau et non plus contre elles. Comprenant mieux la communauté, elle est plus en mesure de lui fournir des services d'eau et d'assainissement<sup>36</sup>.

**Les Etats doivent révoquer ou amender tout obstacle juridique à la fourniture de services d'eau et d'assainissement aux habitats informels.**

**Les Etats sont dans l'obligation de trouver des solutions à court terme pour garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement dans les quartiers où un régime foncier officiel fait défaut, tout en planifiant des solutions à long terme.**

**Les Etats devraient veiller à ce que les autorités locales, les prestataires de services (formels et informels) et les résidents coopèrent afin de trouver des solutions durables pour les services d'eau et d'assainissement dans les habitats informels.**

### 3.1.2. Zones rurales

Les habitants des zones rurales accèdent plus difficilement à l'eau et à l'assainissement que ceux des zones urbaines, qu'il s'agisse du nombre total de personnes desservies ou de pourcentage de la population ne disposant pas de services adéquats en matière d'eau et d'assainissement<sup>37</sup>. Cette disparité au niveau de l'accès provient de l'attribution de budgets inférieurs aux zones rurales ; les infrastructures à grande échelle desservant les logements urbains formels où réside l'élite bénéficient en effet d'investissements plus importants. Des organismes donateurs suisses<sup>38</sup> et espagnols contrebalancent ce déséquilibre en réservant leurs fonds aux zones rurales.

Souvent, il manque aux gouvernements locaux les capacités financières et institutionnelles pour soutenir l'accès durable aux services d'eau et d'assainissement. De ce fait, les donateurs et les gouvernements locaux se sont tournés vers des approches de gestion communautaire. Celles-ci encouragent la prise de décision par les communautés, afin d'obtenir de meilleurs résultats sur les questions des technologies à utiliser et de l'appropriation des services. On s'attend ainsi à ce que les communautés puissent mieux exploiter et entretenir leurs services locaux. Malheureusement, les dysfonctionnements dans le cadre de la gestion communautaire restent élevés. On estime que 30% des points d'eau ne fonctionnent pas à cause du manque de savoir-faire technique, de capacités de gestion, de pièces de rechange ou de fonds pour payer les réparations nécessaires<sup>39</sup>. En outre, comme les personnes ne veulent pas payer pour des services qui ne sont pas fiables, les fonds pour les réparations font défaut.

Des réformes institutionnelles et davantage de ressources financières et humaines sont requises si l'on souhaite réaliser les droits humains à l'eau et à l'assainissement dans les zones rurales<sup>40</sup>. Il est essentiel de

renforcer les capacités des communautés en mettant en place des associations de développement communautaire, en les formant et en les informant sur leurs droits et la manière de les faire respecter, mais cela requiert un soutien externe, du gouvernement local ou des prestataires de services.

Lorsqu'ils sont bien soutenus par les gouvernements locaux, les comités d'eau potable et d'assainissement locaux, comme au Nicaragua, assurent non seulement la fourniture de services aux petites communautés rurales dispersées, mais aussi la maintenance et l'exploitation des systèmes. En sensibilisant la population locale sur les coûts nécessaires à la durabilité de l'accès à l'eau, ils parviennent à percevoir des redevances ainsi que des frais de raccordement auprès des usagers – frais qui sont réinvestis dans le système<sup>41</sup>.

Un modèle étudié par l'Université d'Oxford au Royaume-Uni et Rural Focus Ltd.(Kenya) a permis de créer un service de gestion des pannes. Les pannes sont signalées par un transmetteur compatible avec la téléphonie mobile et installé dans les pompes manuelles. En travaillant avec un bureau de district chargé de l'eau au Kenya, l'étude a examiné si des informations fiables et opportunes sur le fonctionnement des pompes manuelles pouvaient améliorer les performances institutionnelles, opérationnelles et financières. Selon les premiers résultats, l'amélioration des données sur les pannes a eu des effets positifs : réactions plus rapides, meilleur service et usagers davantage disposés à payer pour les services. Les coûts des services de maintenance étant basés sur l'utilisation effective de la pompe, de meilleurs services signifient une meilleure rentabilité<sup>42</sup>.

**Les Etats doivent rechercher des solutions innovantes pour surmonter les obstacles à l'accès, si nécessaire en dotant les gouvernements locaux de ressources supplémentaires afin de renforcer leur capacité à soutenir les processus communautaires de gestion de l'eau.**

### 3.2. Services au-delà du foyer

Des normes concernant l'accès aux services d'eau et d'assainissement à l'extérieur des foyers doivent également être fixées ; cela concerne les écoles, les établissements de santé, les centres de détention et les espaces publics comme les marchés. Les normes devraient tenir compte non seulement du nombre de personnes utilisant ces services, mais aussi de quel type d'utilisateur il s'agit. Par exemple, les besoins particuliers des personnes âgées et des femmes enceintes devraient être pris en compte dans les établissements de santé<sup>43</sup>. Dans les camps de réfugiés, les niveaux de service doivent tenir compte des risques sanitaires auxquels leurs occupants sont exposés<sup>44</sup>.

Les Etats doivent prendre en compte les besoins des personnes fréquentant les marchés, les centres-villes ou les lieux publics, et fixer des normes pour garantir le respect de ces besoins. Ce point revêt une importance particulière dans les villes où le nombre de sans-abri est élevé.

Les services d'eau et d'assainissement doivent également être accessibles sur les lieux de travail, sans obstacle, pour tout le personnel. Cet aspect est clarifié au mieux dans les codes du travail. (Cf. *Cadres*, pp.34, 45)

Les entreprises ont également un rôle à jouer pour garantir l'accessibilité et l'acceptabilité des services d'eau

et d'assainissement. Les membres du Conseil mondial des entreprises pour le développement durable ont formulé leur engagement envers l'accès à l'eau potable, à l'assainissement et à l'hygiène sur les lieux de travail, pour l'ensemble du personnel et dans tous les locaux sous contrôle direct de l'entreprise<sup>45</sup>. En mettant en œuvre leur engagement, les entreprises respectent les droits humains à l'eau et à l'assainissement comme spécifié dans les principes directeurs appelés UN Guiding Principles on Business and Human Rights<sup>46</sup>.

**Les Etats doivent veiller à ce que des normes et des objectifs soient fixés pour garantir l'accès aux services d'eau et d'assainissement à l'extérieur du domicile. Cela implique d'intégrer des normes dans les codes de construction pour les écoles, les hôpitaux, les lieux de travail, les marchés, les centres de détention et d'autres espaces publics.**



### 3.3. Stigmatisation et tabous

La stigmatisation d'individus ou de groupes particuliers est un phénomène socio-culturel profondément ancré, au cœur de la discrimination. Les attitudes, stéréotypes et préjugés issus des tabous et de la stigmatisation, et qui entraînent la discrimination, doivent être mis au jour et combattus.

Les femmes qui ont leurs règles sont souvent stigmatisées à cause des tabous entourant les menstruations. De même, la stigmatisation des travailleurs du secteur de l'assainissement vient du dégoût déplacé que ressentent les gens envers ceux qui évacuent les matières fécales (qui, par ailleurs, sont souvent les leurs). Ce tabou, et la stigmatisation qui l'accompagne, ne se limitent pas aux pays en voie de développement. En Allemagne par exemple, on retrouve les mêmes attitudes envers les agents chargés de l'assainissement<sup>47</sup>.

Souvent, les préjugés culturels se développent à un âge précoce. Les écoles devraient apprendre aux enfants à devenir des agents du changement, en leur inculquant la tolérance vis-à-vis d'autrui, et en favorisant le dialogue et l'interaction sur la stigmatisation et les tabous<sup>48</sup>. L'éducation devrait être inclusive : l'éducation sexuelle, et notamment les explications concernant les menstruations, devraient être dispensées aux garçons comme aux filles, pour leur fournir des informations précises et combattre le silence et la stigmatisation<sup>49</sup>.

Le but du « People living with HIV Stigma Index » est de lutter contre la stigmatisation liée au VIH ainsi que d'identifier et de sensibiliser aux principaux obstacles et problèmes qui entretiennent cette stigmatisation. Les données recueillies peuvent être utilisées pour donner aux personnes les moyens d'agir et de promouvoir le changement<sup>50</sup>. Cela permet aux personnes stigmatisées d'élever leur voix pour exprimer leurs droits et besoins.

Le « Forum des ONG pour l'eau et l'assainissement en zone urbaine » et « WaterAid Nepal » ont demandé à dix artistes de créer des œuvres sur le thème des menstruations afin de sensibiliser aux conséquences néfastes des tabous entourant ce sujet. Cette exposition a révélé la dure réalité de la stigmatisation liée aux menstruations dans la tradition népalaise<sup>51</sup>.

UNICEF Bangladesh, qui veut encourager une meilleure hygiène menstruelle, forme des agents chargés de promouvoir l'hygiène dans les communautés, qui s'adresseront aux 30 millions de personnes vivant en zone rurale au Bangladesh<sup>52</sup>.

LES ATTITUDES, STÉRÉOTYPES ET PRÉJUGÉS ISSUS DES TABOUS ET DE LA STIGMATISATION, ET QUI ENTRAÎNENT LA DISCRIMINATION, DOIVENT ÊTRE MIS AU JOUR ET COMBATTUS

### 3.4. Etats fragiles

A l'échelle mondiale, 1,5 milliard de personnes vivent dans un environnement fragile<sup>53</sup>. Il n'y a pas de définition internationalement reconnue du terme « Etats fragiles » ; toutefois, la plupart des agences de développement identifient l'échec fondamental de l'Etat, qui ne parvient pas à assurer les fonctions nécessaires à la réalisation des besoins de base et des attentes des individus. La plupart des définitions soulignent l'incapacité de l'Etat à assurer la stabilité ou la sécurité de ses habitants en raison de la faiblesse de ses institutions, d'une mauvaise gouvernance, de la corruption et d'une prise de décision inefficace. Dans les pays concernés, un conflit interne prolongé, des catastrophes naturelles ou des crises économiques peuvent être à l'origine de la faiblesse du gouvernement ou de son inexistence.

Le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels ne contient pas de disposition de dérogation. Il est donc applicable tout le temps, même dans les Etats fragiles. De plus, « pendant les conflits armés, les situations d'urgence et les catastrophes naturelles, le[s] droit[s] à l'eau [et à l'assainissement] englobe[nt] les obligations qui incombent aux Etats parties en vertu du droit international humanitaire, notamment la protection des biens indispensables à la survie de la population civile tels que les installations et réserves d'eau potable... [garantissant] que les civils, détenus et prisonniers disposent d'un approvisionnement en eau [et d'un assainissement] adéquat[s].<sup>54</sup> »

Pendant les conflits armés, les situations d'urgence et les catastrophes naturelles, les droits à l'eau et à l'assainissement englobent les droits humains ainsi que les obligations incombant aux Etats et aux autres acteurs en vertu du droit international humanitaire. Le « Projet Sphère » prévoit des normes minimum pour les installations d'approvisionnement en eau et d'assainissement dans le cadre des interventions humanitaires consécutives à des catastrophes ou à des conflits<sup>55</sup>.

Cette section examine deux types de fragilité : premièrement, celle causée par des situations d'urgence ou des catastrophes naturelles ; deuxièmement, celle qui résulte de conflits armés.

LE PACTE INTERNATIONAL RELATIF AUX DROITS ÉCONOMIQUES, SOCIAUX ET CULTURELS EST APPLICABLE TOUT LE TEMPS

## LES PAYS RÉGULIÈREMENT SUJETS À DES ÉVÉNEMENTS MÉTÉOROLOGIQUES EXTREMES DOIVENT PLANIFIER LA RÉSILIENCE DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

### 3.4.1. Urgences et catastrophes

Les obligations des Etats à réaliser les droits humains à l'eau et à l'assainissement incluent la planification de la résilience. Les pays régulièrement sujets à des événements météorologiques extrêmes, à des séismes ou à des inondations doivent planifier la résilience des services d'eau et d'assainissement. Cela implique de prendre en compte l'implantation et la construction des installations d'eau et d'assainissement, et de planifier le manque d'eau en veillant à ce que tout rationnement nécessaire n'affecte pas de façon disproportionnée les individus et les groupes défavorisés, et à ce qu'une quantité minimum d'eau soit disponible pour les usages personnels et domestiques.

La situation à Haïti montre à quel point il est essentiel que les Etats fragiles, vulnérables face aux catastrophes naturelles, élaborent des plans de préparation et des stratégies de réduction des risques afin d'éviter les interruptions répétées de la fourniture de services en cas de catastrophe. Durant la période de post-catastrophe naturelle, il est important que les Etats fragiles fassent preuve de leadership et de volonté politique dans leur réaction immédiate (même s'ils dépendent du soutien de la communauté internationale), qu'ils intègrent pleinement les principes des droits humains dans leurs interventions durant cette phase, et dans leurs efforts de reconstruction ultérieurs.

L'eau et l'assainissement étaient considérés comme domaine prioritaire tant par le Plan d'action pour le relèvement et le développement national du

gouvernement haïtien, que par la stratégie de la Banque interaméricaine de développement pour ce pays. Malgré tout, dans ce domaine, la transition entre les interventions d'urgence menées par les donateurs et le développement de ce secteur par l'Etat haïtien a été très décevante<sup>56</sup>.

Dans les environnements fragiles, il n'y a pas de solution universelle pour passer de la phase d'urgence à la phase de développement dans le secteur de l'eau et de l'assainissement. Un rapport relatif à un programme Eau et Assainissement propose quatre pistes pour accélérer cette transition<sup>57</sup>.

Pour que l'aide d'urgence apportée par les organisations internationales soit efficace, elle doit être en liaison étroite et coordonnée avec les organisations de secours nationales et locales ainsi qu'avec les structures gouvernementales, et notamment des autorités locales, qui ont une meilleure connaissance des conditions sur place.

Dans les environnements fragiles, la planification du développement doit inclure les droits humains à l'eau et à l'assainissement dans l'évaluation initiale des besoins ainsi que dans l'identification, la conception, la mise en œuvre et l'évaluation finale d'un projet spécifique<sup>58</sup>. Compte tenu de la situation complexe et souvent sensible des Etats fragiles, il est essentiel que tout projet de développement mené dans ces pays s'appuie sur la participation de tous les acteurs impliqués dans la fourniture de services aux niveaux national, local et communautaire.

### 3.4.2. Situations de conflit

Les Etats fragiles touchés par un conflit demeurent soumis à l'obligation fondamentale de fournir de l'eau salubre en quantité suffisante pour les usages personnels et domestiques. Cette obligation ne peut en aucun cas faire l'objet de limitations, car celles-ci seraient incompatibles avec la nature du droit à l'eau<sup>59</sup>.

Lorsque la fragilité de l'Etat résulte d'un conflit, son impact sur la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement dépend du type et du niveau de conflit. Souvent, les conflits internes prolongés, associés à une perte totale du contrôle territorial, rendent les Etats incapables d'accomplir les fonctions gouvernementales les plus élémentaires, et l'eau est bien souvent un des premiers services à être touchés. Dans de telles situations, l'intervention humanitaire peut être requise<sup>60</sup>.

En vertu du droit international humanitaire, et plus particulièrement des Conventions III<sup>61</sup> et IV<sup>62</sup> de Genève (1949), les Etats ont certaines obligations en matière d'eau et d'assainissement, notamment celles de garantir aux prisonniers de guerre et aux civils / détenus de l'eau de boisson en quantité suffisante, de l'eau et du savon en quantité suffisante pour se laver, des installations sanitaires accessibles jour et nuit, et séparées pour les prisonnières de guerre et les civiles / détenues.

La règle de droit coutumier interdisant aux parties d'un conflit armé d'attaquer, de détruire, de retirer ou de rendre inutilisables des objets indispensables à la survie de la population civile porte également sur les installations d'approvisionnement en eau potable ainsi que sur les travaux d'irrigation<sup>63</sup>.

Dans l'affaire COHRE contre Soudan, la Commission africaine des droits de l'homme et des peuples a estimé

qu'en vertu de la Charte africaine, le droit à la santé avait été violé étant donné que « (...) l'empoisonnement des sources d'eau telles que les puits avait exposé les victimes à de graves risques sanitaires.<sup>64</sup> »

**La communauté internationale, et notamment les agences bilatérales et les organisations internationales, doivent accorder la priorité aux services d'eau et d'assainissement, et intégrer les droits humains à l'eau et à l'assainissement dans leurs politiques et leurs programmes lorsqu'elles portent assistance aux Etats fragiles.**

**Toutes les parties engagées dans un conflit armé doivent satisfaire aux obligations du droit international humanitaire afin de garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement à toutes les personnes protégées.**

**Toutes les parties d'un conflit armé doivent s'abstenir de se servir de l'eau ou de l'assainissement comme méthode ou moyen de combat, car il s'agit d'une violation du droit international humanitaire.**



## 04. Prestataires de services

### 4.1. Introduction

Tous les prestataires de services doivent se conformer aux droits humains à l'eau et à l'assainissement, et devraient être soumis à la surveillance et à la réglementation d'institutions étatiques indépendantes.

Pour réaliser les droits humains à l'eau et à l'assainissement, tous les prestataires de services, formels ou informels, publics ou privés, doivent comprendre les obligations liées aux services et adapter en conséquence leurs procédures, leurs approches et leurs règlements.

Il existe diverses formes de fourniture de services : des services gérés et détenus par l'État, des services détenus par l'État mais gérés indépendamment, des services co-détenus par l'État et le secteur privé (mais gérés indépendamment), des entreprises détenues et gérées par des intérêts privés. L'État peut également déléguer la fourniture de services à des coopératives appartenant à la communauté mais à but non lucratif. L'État est dans l'obligation d'assurer la fourniture des services, quelle que soit la structure du prestataire et le cadre juridique applicable à ce dernier.

Souvent, les prestataires de services informels agissent indépendamment de tout contrôle de l'État, comme certains prestataires de services à but non lucratif (organisations communautaires ou non gouvernementales).

## 4.2. Fourniture de services formels – publique, privée et autre

Dans un même pays, différents types d'accords, notamment de propriété, sur la fourniture de services formels peuvent exister. Les Etats ont l'obligation de garantir la conformité aux normes et aux principes des droits humains de tous les instruments de délégation de la fourniture de services, contrats y compris, en vue de la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement<sup>65</sup>.

Il importe de disposer d'une réglementation stricte garantissant que les prestataires de services s'acquittent de leurs responsabilités. Cependant, dans la plupart des cas, un cadre réglementaire n'exclut pas la nécessité d'arrangements contractuels entre les Etats et les prestataires de services, de même qu'un arrangement contractuel n'exclut pas la nécessité d'une régulation indépendante. Pour les contrats établis avant la reconnaissance formelle des droits humains à l'eau et à l'assainissement dans les cadres internationaux ou nationaux, des dispositions relatives à ces droits devraient être ajoutées lors de leur prochaine révision.



## LISTE DE CONTRÔLE Intégrer les droits humains dans les contrats avec les prestataires de services

Cette liste de contrôle indique ce que les Etats devraient inclure dans les contrats entre l'organe étatique concerné (au niveau local ou national) et les prestataires de services pour que ces contrats soient conformes aux droits humains à l'eau et à l'assainissement.

	Oui	En cours	Non
i. Une définition claire des responsabilités des prestataires de services en termes de droits humains et concernant la réalisation de ces droits en matière d'eau et d'assainissement ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ii. L'intégration explicite des normes des droits humains, y compris : a. les normes de qualité de l'eau et les objectifs visant à protéger la santé humaine <sup>66</sup> , b. les objectifs à réaliser concernant les niveaux de services, y compris l'accessibilité économique et physique, la sécurité, l'acceptabilité et la durabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
iii. Les objectifs de performance, qui englobent la fourniture de services aux régions non desservies ou mal desservies, et spécifient les plans d'investissement pour lutter contre les inégalités d'accès entre les régions ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
iv. Des mesures incitatives pour fournir des services aux régions ou aux ménages défavorisés ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
v. La clarté sur la détermination des tarifs et autres frais. La clarté sur les dispositions tarifaires en faveur des pauvres, les subventions et les autres méthodes de paiement, ainsi que la protection des ménages aux revenus faibles en période de crise économique ou autre ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vi. Les coupures d'alimentation en eau admissibles uniquement après vérification approfondie des raisons du non-paiement, avec interdiction de procéder à des coupures d'alimentation pour incapacité de paiement ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vii. Des informations pertinentes sur le service doivent être mises à la disposition des usagers, et la transparence ne doit pas être fragilisée par la confidentialité commerciale ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
viii. La participation significative de ceux à qui les services sont destinés dans les décisions qui concernent leur jouissance des droits humains à l'eau et à l'assainissement ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ix. Des clauses obligeant les prestataires de services à garantir aux municipalités et aux organes de réglementation l'apprentissage des compétences et des connaissances nécessaires ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
x. La clarté sur les niveaux admissibles de réinvestissement des profits dans la fourniture de services ou de partage entre les actionnaires ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
xi. Une surveillance claire et des mécanismes de contrôle de la conformité aux normes établies ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
xii. Des mécanismes de recours gérés par le prestataire de service pour réagir aux plaintes, à des violations présumées des droits humains et à d'autres formes de non-conformité au contrat ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
xiii. Des mesures anti-corruption qui limitent la corruption.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Défis : La corruption dans les secteurs de l'eau et de l'assainissement

La corruption, « définie généralement par l'abus d'un service à des fins privées,<sup>67</sup> » est à la fois une cause et un résultat du manquement de l'Etat à réaliser les droits humains à l'eau et à l'assainissement ; elle entraîne des violations des droits humains. La corruption peut prendre des formes variées, mais les exemples ci-après, propres au secteur de l'eau, sont courants : relevés de compteurs falsifiés, pots-de-vin pour de nouveaux raccordements, favoritisme dans les passations de marchés publics ou népotisme dans l'attribution au niveau des bureaux publics. Les monopoles dans les secteurs de l'eau et de l'assainissement, les projets de construction à grande échelle, les limites des systèmes de transparence et d'obligation de rendre des comptes, une forte demande ou la rareté des ressources en eau, tout cela accroît le risque de corruption<sup>68</sup>.

En 2006, la Banque mondiale a estimé à 20 milliards de dollars US la perte due à la corruption dans le financement de l'eau au cours de la décennie suivante<sup>69</sup>.

Les décideurs négligent souvent les zones plus touchées par la pauvreté lorsqu'ils planifient de nouveaux raccordements à l'eau dans les quartiers plus riches, en raison de pratiques de corruption comme le népotisme et le favoritisme<sup>70</sup>. Le manque de transparence dans les décisions relatives aux choix techniques ou à la passation des contrats avec les agences de mise en œuvre peut également mener à des choix plus onéreux ou inappropriés. Par ailleurs, la corruption affecte directement les prix lorsque des pots-de-vin doivent être payés pour régler des factures, des travaux de réparation ou des raccordements ou renouvellements de raccordements à l'eau et à l'assainissement. Toutes ces pratiques touchent de manière disproportionnée les individus et les groupes pauvres et défavorisés qui n'ont ni les ressources suffisantes pour payer les pots-de-vin, ni la parole pour contrer les intérêts des élites<sup>71</sup>. La corruption change les règles d'attribution des ressources, perpétue l'exclusion et fausse l'obligation de rendre des comptes, ce qui entraîne un déni des droits humains<sup>72</sup>.

Les mesures anti-corruption et la promotion des droits humains se renforcent mutuellement. Une structure juridique forte, qui recouvre le cadre juridique des droits humains, peut clarifier des réglementations et des règles anti-corruption, accroître la transparence dans les procédures, définir des mécanismes systématiques pour garantir l'obligation de rendre des comptes et rendre les sanctions plus efficaces<sup>73</sup>.

Par exemple, dans l'affaire SERAP contre Nigeria, la Cour a déclaré que le détournement de fonds publics constitue une violation du droit à l'éducation si le gouvernement ne soutient pas assez la poursuite de fonctionnaires corrompus et que les fonds détournés sont compensés par le gouvernement afin de garantir les droits de base de chaque individu<sup>74</sup>.

La Convention des Nations Unies contre la corruption souligne l'importance dans la planification de la participation active des individus et des groupes étrangers au secteur public afin de lutter contre la corruption<sup>75</sup>. La participation permet aux individus de s'exprimer lors de la prise de décision, et entraîne une répartition plus équitable du pouvoir et des ressources. Les relations de pouvoir inégales facilitent la corruption : la participation publique permet de limiter les risques de corruption grâce à la surveillance de la société civile et d'institutions indépendantes<sup>76</sup>.

Outre ses efforts couronnés de succès pour accroître l'accès des populations pauvres à l'eau et à l'assainissement, l'autorité chargée de l'approvisionnement en eau à Phnom Penh a pris des mesures pour lutter contre la corruption. Ces mesures comprennent : la mise en place de bureaux publics où les clients règlent leurs factures directement afin d'éviter la corruption d'agents de recouvrement, la formation et la rémunération des employés en fonction de

leurs performances, ainsi que l'introduction de compteurs pour tous les raccordements<sup>77</sup>.

Le Water Integrity Network (WIN) a élaboré des approches visant à lutter contre la corruption dans le secteur de l'eau, avec notamment une trousse d'outils conçue spécialement pour le Kenya, afin d'améliorer le rendement financier et opérationnel des prestataires de services d'eau et d'assainissement<sup>78</sup>.

Helvetas et WIN ont également coopéré pour lutter contre la corruption dans le domaine de l'eau et de l'assainissement en zone rurale au Népal, au Mozambique et au Guatemala, grâce à leur « Local Water Integrity Programmes ».<sup>79</sup>

**Les Etats peuvent consolider leurs approches visant à identifier et à combattre les pratiques de corruption en promouvant les droits humains et en particulier les principes de l'accès à l'information, de la participation et de l'obligation de rendre des comptes.**



### Défis : Coupures d'alimentation en eau

Une coupure de l'approvisionnement en eau est une interruption de la distribution d'eau (et de l'assainissement s'il fonctionne à l'eau)<sup>80</sup>. Elle peut être temporaire ou permanente. Les coupures peuvent avoir lieu pour diverses raisons : un déménagement ou le recours à une autre source d'eau (ou à une fosse septique au lieu du réseau d'égout). Ces coupures sont justifiables en termes de droits humains.

En revanche, l'interruption de la prestation des services en raison d'une incapacité à payer est une mesure injustifiée, régressive, et elle constitue une violation des droits humains à l'eau et à l'assainissement<sup>81</sup>. Une coupure pour défaut de paiement n'est autorisée que s'il est prouvé que la personne ne paye pas alors qu'elle en a les moyens – en d'autres termes, que le coût est abordable. Des garanties de procédure (avant, pendant et après les coupures) doivent être fournies afin d'assurer la protection efficace des droits des individus, par exemple en veillant à ce qu'une autre source ou une autre installation sanitaire soit disponible afin qu'un service de base minimum soit assuré. Les Etats doivent s'assurer qu'ils disposent de systèmes administratifs et judiciaires efficaces permettant de réviser les coupures et d'apporter des solutions adéquates.

Les Etats doivent garder à l'esprit qu'une coupure d'eau peut également priver le ménage de l'assainissement, avec des conséquences négatives pour la santé publique. Dans des cas extrêmes, les coupures ont été utilisées comme moyen de pression pour expulser des personnes de leur domicile<sup>82</sup>.

L'accessibilité économique aux services d'eau et d'assainissement est un aspect des droits humains. Les prestataires de services doivent examiner si le non-paiement est dû à une réelle incapacité à payer ou à un refus de payer. Ils doivent considérer les conséquences d'une coupure pour non-paiement et s'assurer que cette mesure est nécessaire et correcte.

Une interruption des services d'eau et d'assainissement à la demande du ménage lui-même peut être due à un problème d'accessibilité économique, les ménages les moins aisés préférant se tourner vers une autre solution<sup>83</sup>. Les services de régulation devront alors surveiller la qualité de l'eau utilisée par ces ménages pour veiller à leur santé et à la santé publique.

Si l'approvisionnement en eau est interrompu pour motif de non-paiement découlant d'une incapacité à payer dûment prouvée, l'obligation immédiate et impérative d'assurer le raccordement de l'individu ou du ménage indépendamment de son paiement doit être respectée.

En cas de pénurie d'eau ou lorsque le prestataire de services d'eau procède à des travaux d'entretien ou de réparation<sup>84</sup>, des coupures temporaires (mais non permanentes) peuvent être justifiées, mais l'Etat doit veiller à ce que ses obligations fondamentales soient remplies : il doit continuer à fournir une quantité d'eau essentielle, et les personnes touchées doivent être informées de la survenue et de la durée des coupures temporaires<sup>85</sup>.

S'il devient nécessaire de rationner l'eau en cas de pénurie, il est crucial que les personnes les plus vulnérables ou marginalisées ne soient pas affectées de manière disproportionnée. Par exemple, le rationnement ne doit pas concerner en premier lieu les quartiers à faible revenu (comme c'est souvent le cas), mais être réparti équitablement sur l'ensemble de la zone desservie.

En 2013, à Ózd en Hongrie, lors d'une période de pénurie, la municipalité a décidé de couper l'eau aux points de ravitaillement publics utilisés majoritairement par les Roms. Cette mesure visait ostensiblement à économiser de l'eau et de l'argent, mais les personnes touchées n'en avaient pas été informées<sup>86</sup>. Les coupures d'eau aux bornes publiques, surtout quand ce sont les seules sources dont disposent les populations défavorisées sans autre solution économiquement accessible, représentent une violation

des droits humains à l'eau et à l'assainissement.

Au Royaume-Uni, la loi « Water Industries Act » de 1991 reconnaît la possibilité de coupures d'eau lors de travaux d'entretien, mais si l'approvisionnement est interrompu durant plus de 24 heures, un approvisionnement d'urgence situé à une distance raisonnable doit être disponible<sup>87</sup>.

La loi a été amendée en 1999 pour interdire les interruptions des services d'eau et d'assainissement en cas de non-paiement des usagers domestiques<sup>88</sup>. Le gouvernement a adopté la position suivante : « Si l'approvisionnement en eau est interrompu, l'hygiène et la santé sont menacés.<sup>89</sup> »

En revanche, à Détroit, aux Etats-Unis d'Amérique, le département chargé de l'eau et de l'assainissement procède à des coupures d'eau pour les ménages n'ayant pas réglé leurs factures depuis deux mois, sans tenir compte de l'incapacité réelle des personnes à payer. À ce sujet, la rapporteuse spéciale a déclaré publiquement que « s'il s'agit d'une réelle incapacité à payer, les droits humains interdisent toute coupure. » et exige le raccordement immédiat des ménages concernés<sup>90</sup>.

Au cours de sa mission spéciale aux Etats-Unis d'Amérique en 2011, la Rapporteuse spéciale a observé des cas où les enfants étaient séparés de leurs parents et placés dans les services sociaux parce que l'approvisionnement en eau du ménage était interrompu. Les autorités devraient examiner les causes sous-jacentes à l'incapacité de payer, et agir dans l'intérêt des ménages et de la santé publique. Dans certains états, des protections juridiques contre les coupures d'alimentation en eau existent ; elles concernent par exemple les ménages avec des enfants de moins de 12 mois, des personnes de plus de 65 ans ou ayant des problèmes de santé. Cependant, il n'y a pas de norme fédérale en ce qui concerne l'accessibilité économique<sup>91</sup>.

En Afrique du Sud, les procédures de limitation ou d'interruption des services d'approvisionnement en eau

doivent être communiquées dans des délais raisonnables et permettre aux usagers d'être entendus<sup>92</sup>. Le « Water Services Act » de 1997 n'interdit pas les coupures d'approvisionnement, mais stipule clairement que les procédures de limitation ou d'interruption des services ne doivent pas entraîner le déni d'accès aux services de base pour cause de non-paiement à une personne si elle a prouvé aux autorités compétentes qu'elle n'était pas en mesure de payer ces services<sup>93</sup>.

Dans une affaire traitée au Zimbabwe, la Haute Cour a décidé que les prestataires de services, en l'occurrence le conseil municipal, ne pouvaient interrompre l'approvisionnement en eau sans ordre de la Cour, car l'eau est un droit humain dont l'accès ne peut être nié que pour une « juste cause.<sup>94</sup> »

Certains prestataires de services, surtout en Afrique, ont mis en place des compteurs prépayés. L'eau n'est ainsi fournie que si elle a été payée d'avance<sup>95</sup>. Comme les droits humains à l'eau et à l'assainissement s'appliquent également dans le cas de l'utilisation de ces systèmes de prépaiement, l'accessibilité économique et la disponibilité de l'approvisionnement en eau doivent être respectées, et les coupures doivent toujours suivre les procédures établies. Dans le cas des compteurs prépayés, les coupures peuvent survenir dès qu'un ménage ne recharge pas son compteur ; il s'agit alors de « coupures silencieuses ». Ce sont des mesures régressives, contraires aux obligations des droits humains.

Les programmes prévoyant le recours aux compteurs prépayés pour des services vitaux doivent faire l'objet d'un examen minutieux avant d'être appliqués, surtout s'ils s'adressent aux ménages n'ayant pas de revenus ou des revenus faibles, car ces ménages ne doivent pas subir de coupures. Tout ménage utilisant cette technologie doit pouvoir payer la quantité d'eau nécessaire pour tous ses usages personnels et domestiques. Dans le cas

contraire, il devra bénéficier de ces services à prix réduit ou gratuitement. Certains compteurs prépayés permettent d'accéder à une quantité d'eau limitée, même si la personne ou le ménage n'a pas payé. L'évaluation de cette quantité devrait être conforme aux droits humains. Le problème des « coupures silencieuses » est particulièrement grave pour les ménages dont l'assainissement repose sur l'eau. L'interruption de la distribution d'eau signifie une interruption de l'assainissement et peut vite devenir une question de santé publique.

Un système de régulation efficace doit veiller à ce que les services d'eau et d'assainissement ne puissent pas être interrompus lorsqu'ils ne sont pas économiquement accessibles. Les prestataires de services peuvent aussi mettre en place des modalités de paiement souples (comme les paiements échelonnés) pour les personnes à faibles revenus. Cependant, malgré ces mesures, les tarifs demeurent parfois inabordables pour certains.

**Les lois et les politiques devraient préciser les étapes que les prestataires de services doivent suivre avant d'interrompre la fourniture des services d'eau et d'assainissement aux ménages, et celles-ci doivent être conformes aux obligations relatives aux droits humains.**

**Les personnes concernées doivent être :**

- **informées à l'avance, dans un délai raisonnable, de la coupure prévue ;**
- **informées des voies de recours à leur disposition avant que la coupure devienne effective ; et**
- **informées sur la manière d'obtenir l'aide juridique pour obtenir les recours souhaités<sup>96</sup>.**

**Les technologies comme les compteurs d'eau prépayés doivent être examinées en termes de conformité avec les droits humains, surtout en ce qui concerne l'accessibilité économique, afin d'éviter les « coupures silencieuses ».**

#### 4.2.1. Questions liées à la fourniture de services non-étatiques

La fourniture de services non-étatiques se réfère aux prestataires de service qui n'appartiennent à aucune institution de l'Etat. Leur implication varie en fonction de l'ampleur de leur activité, de leur détention d'actifs, de leur responsabilité en termes d'investissement de capitaux, d'allocation des risques, de leur responsabilité en matière d'exploitation et d'entretien, et de la durée des contrats.

Etant donné cette large gamme d'activités et la diversité des contextes et cadres juridiques, cette section présentera seulement quelques-uns des éléments généraux et les problèmes dont les Etats devraient tenir compte lorsqu'ils décident d'impliquer ou non des acteurs non étatiques ou du secteur privé, et dans quelle mesure ces derniers doivent être impliqués.

Même si le cadre des droits humains n'impose pas une forme particulière de fourniture de services, l'Etat garde ses obligations en matière de droits humains et continue d'assumer le principal devoir d'assurer l'accès à l'eau et à l'assainissement quel que soit le type de prestataire choisi<sup>97</sup>. Les Etats doivent donc veiller à ce que l'implication d'acteurs non étatiques n'entraîne pas de violations des droits humains avec des coupures d'approvisionnement ou des tarifs inabordables.

La fourniture de services peut être déléguée à des sociétés privées, publiques ou appartenant à l'Etat – entièrement ou en grande partie – mais juridiquement distinctes de l'Etat lui-même et donc régies par le droit commercial. La responsabilité en matière de conformité avec les droits humains est plus claire pour les sociétés appartenant à l'Etat que pour les sociétés entre des mains privées ; en effet, la direction des sociétés appartenant à l'Etat est généralement désignée par des établissements publics<sup>98</sup>, auxquels elle doit rendre compte de son activité.

Toutefois, du point de vue des droits humains, dans le cas de la fourniture de services déléguée mais détenue par l'Etat et dans celui de la fourniture par des acteurs privés, l'Etat a confié à un tiers la tâche consistant à fournir des services d'eau et d'assainissement respectueux des droits humains.

La délégation de services directement liés à la réalisation des droits humains, en l'occurrence les droits humains à l'eau et à l'assainissement, peut avoir des conséquences juridiques et pratiques qui doivent être clairement exposées au public et aux prestataires de services en question.

L'Etat doit créer un environnement propice, désigner qui est responsable de la fourniture de services et dans quel secteur, et prévoir les ressources nécessaires pour établir un régulateur indépendant. Lorsqu'une entreprise est contrôlée par l'Etat ou lorsque ses actes peuvent être directement attribués à l'Etat, une violation des droits humains par l'entreprise peut représenter une violation des obligations de l'Etat envers les droits humains<sup>99</sup>.

**Lorsque les Etats délèguent la fourniture des services d'eau et d'assainissement à des tiers, y compris au secteur privé, ils conservent l'obligation d'assurer la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement, et doivent adopter les garanties nécessaires pour que ces droits ne soient pas menacés.**

### Participation et accès à l'information dans la fourniture de services non étatique

Les Etats doivent rester en conformité avec les obligations du droit international relatif aux droits humains dans leur prise de décision et leurs activités. Les décisions doivent être prises de manière démocratique, transparente et participative conformément au droit à la participation (article 25 PIDCP) et à l'accès à l'information (article 19 PIDCP), que l'Etat fournisse les services directement ou qu'il délègue la fourniture de services à des acteurs non étatiques. L'article 25 du PIDCP stipule également le droit à la participation par référendum sur des questions publiques<sup>100</sup>.

En Uruguay, lors d'un référendum soutenu par des organisations de la société civile, la population a voté pour un amendement à la Constitution concernant les questions relatives à l'eau et à l'assainissement<sup>101</sup>.

A Berlin, suite à un référendum organisé en 2011, il a été décidé que l'Etat devait révéler les informations pertinentes sur la participation du secteur privé et sur les contrats relatifs à la société chargée de l'eau à Berlin, la Berliner Wasserbetriebe (BWB)<sup>102</sup>.

En Ecosse, en 1994, le conseil régional de Strathclyde a organisé un référendum local pour décider du modèle de fourniture de service dans le contexte de la privatisation des services en Angleterre et au Pays de Galles<sup>103</sup>.

Une fois que la décision fondamentale de déléguer la fourniture de service à des acteurs non étatiques a été prise, l'accès à l'information et la participation devraient être préservés dans le processus ultérieur d'attribution des marchés, d'appels d'offres et de négociation de contrat. Les modalités et le projet de contrat devraient être mis à la disposition du public pour qu'il puisse le consulter et le commenter. La transparence et l'accès à l'information sont les meilleurs moyens pour limiter la corruption et encourager l'intérêt public.

**Les Etats doivent avoir prévu des règles strictes pour garantir la transparence et la disponibilité de tous les documents, notamment sur l'attribution des marchés et la réalisation de contrats de fourniture de services. Ils doivent également permettre la pleine participation des intéressés aux débats avant que ne soit prise la décision de déléguer la fourniture de services à des acteurs non étatiques.**

#### Défis : conditions de prêts

Les « Principes directeurs relatifs à la dette extérieure et aux droits de l'homme » stipulent que « les créanciers ne devraient pas subordonner l'octroi de prêts ou les mesures d'allègement de la dette à la mise en œuvre, notamment, de politiques de privatisation.<sup>104</sup> » Les donateurs qui imposent de telles conditions menacent la prise de décision démocratique, limitent les options réglementaires et politiques de l'Etat, et négligent la capacité des autorités nationales, régionales et locales à aborder et à résoudre les problèmes locaux.

L'une des idées fondamentales de ces principes directeurs, c'est qu'un processus de développement national indépendant devrait être garanti, « à l'abri de toute pression, influence ou ingérence d'acteurs extérieurs, y compris les autres Etats et les institutions financières internationales.<sup>105</sup> »

Le Comité des droits économiques, sociaux et culturels a exhorté les Etats emprunteurs à tenir compte de leurs obligations au titre du Pacte dans tous les aspects de leurs négociations avec les institutions financières internationales, afin de s'assurer qu'il n'est pas porté atteinte aux droits économiques, sociaux et culturels, en particulier des groupes les plus vulnérables de la société<sup>106</sup>.

Le Comité a également encouragé les pays créanciers à faire tout leur possible pour garantir que les politiques et décisions des institutions financières internationales

dont ils sont membres, en particulier le Fonds monétaire international, la Banque mondiale et les banques de développement régionales, soient en conformité avec les obligations incombant aux Etats parties en vertu du Pacte, notamment avec les dispositions concernant l'assistance et la coopération internationales<sup>107</sup>. La Banque mondiale et le FMI, institutions spécialisées des Nations Unies, ont certaines obligations découlant de la Charte des Nations Unies, notamment celle d'appliquer les deux Pactes internationaux<sup>108</sup>. Récemment, dans une lettre sur les mesures d'austérité adressée aux Etats parties au PIDESC, le Comité a souligné que lorsque les Etats parties travaillent avec des institutions financières internationales (Banque mondiale, FMI et institutions financières régionales) sur des questions d'aide publique au développement, ils devraient tenir compte de leurs obligations relatives aux droits économiques, sociaux et culturels<sup>109</sup>.

Les institutions financières doivent inclure des études de l'impact sur les droits humains des politiques, projets et programmes en rapport avec les droits humains, lors de la formulation et de la mise en œuvre des politiques, ainsi que durant la phase ultérieure. Ces études d'impact devraient être publiques et participatives, et se concentrer en particulier sur les groupes défavorisés et vulnérables<sup>110</sup>.

(Cf. Justice, p.35)

Récemment, dans le cadre des programmes d'ajustement économique pour la Grèce, le FMI, la Commission européenne et la Banque centrale européenne ont subordonné l'octroi d'un prêt à la participation du secteur privé dans le domaine de l'eau et de l'assainissement. L'implication du secteur privé a été annoncée et lancée par le gouvernement grec dans l'idée que cela améliorerait la viabilité de la dette grecque<sup>111</sup>, mais il y a eu peu de débats publics ou de discussions pour réfléchir à d'autres solutions.<sup>112\*\*\*</sup> En mai 2014, « le Conseil d'Etat de la Grèce a annulé le projet de privatisation de la société de distribution d'eau et d'assainissement d'Athènes, faisant valoir que cela pourrait mettre en danger la santé publique en raison de la détérioration prévisible de la qualité des eaux et de l'assainissement.<sup>113</sup> »

**Les Etats doivent s'assurer que les conditions attachées aux prêts et aux aides qu'ils reçoivent ne donnent pas lieu à des violations des droits humains à l'eau et à l'assainissement.**

**Les donateurs, et notamment les institutions financières internationales, doivent veiller à ne pas imposer des conditions, en particulier à l'égard de la participation du secteur privé, qui pourraient entraîner des violations des droits humains.**



### Ressources maximum disponibles

La réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement nécessite une augmentation des investissements dans les secteurs de l'eau et de l'assainissement<sup>114</sup>. C'est aussi l'une des raisons invoquées par de nombreux Etats, tant dans les pays développés que dans ceux en développement, pour se tourner vers le secteur privé, afin de fournir des services efficaces et d'augmenter le montant du capital injecté dans ce secteur. Cependant, ce qui incite les acteurs privés à participer, c'est le profit, pour les sociétés et leurs actionnaires.

Le droit relatif aux droits humains ne définit pas d'approche particulière en ce qui concerne la recherche du profit. Toutefois, les Etats doivent s'assurer que la conformité des prestataires de services aux normes relatives à l'eau et à l'assainissement n'est pas compromise par la quête de profits excessifs au détriment de la construction, de l'amélioration ou de l'entretien des services.

Lorsque les Etats fournissent directement les services, ils s'engagent, du fait de leur obligation juridique, à réaliser ces droits progressivement, en mobilisant le maximum de ressources disponibles<sup>115</sup>. Déléguer la fourniture de services au secteur privé n'affaiblit pas cette obligation. La réglementation doit permettre de trouver un juste équilibre entre le niveau de profit, les normes de performance accomplies, les mesures d'incitation, les objectifs réalisés, les tarifs et les investissements requis, pour faire en sorte que les ressources nécessaires à la réalisation des droits humains à l'eau et à l'assainissement ne soient pas accaparées par des sociétés publiques, privées, ou par des personnes.

La pression que subissent les sociétés publiques ou privées, censées satisfaire les actionnaires, pourrait avoir la conséquence négative suivante : le prestataire de services risquerait de se concentrer sur des résultats à court terme et sur des opérations plus rentables – et s'abstiendrait de réaliser les investissements nécessaires pour l'exploitation et la maintenance, ou pour développer et améliorer l'accès aux services dans les quartiers pauvres ou informels.

**Les Etats devraient limiter la distribution des bénéfices aux prestataires de services d'eau et d'assainissement non étatiques, afin de dégager des fonds suffisants pour l'exploitation, la maintenance et l'extension des services à tous.**

LA RÉALISATION DES DROITS HUMAINS À L'EAU ET À L'ASSAINISSEMENT NÉCESSITE UNE AUGMENTATION DES INVESTISSEMENTS DANS LES SECTEURS DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

### Cadre réglementaire

Un système réglementaire efficace basé sur les normes des droits humains est essentiel pour garantir la conformité des acteurs étatiques et non étatiques avec les droits humains à l'eau et à l'assainissement<sup>116</sup>. (Cf. Cadres)

Lorsque des acteurs non étatiques sont impliqués dans la fourniture de l'eau et de l'assainissement, les cadres juridiques, réglementaires et politiques doivent désigner clairement les rôles et les responsabilités qui incombent aux différents acteurs (sociétés privées ou publiques, gouvernement et régulateur). Si des acteurs non étatiques sont impliqués, les Etats doivent utiliser la réglementation et les contrats de service pour clarifier la responsabilité du prestataire vis-à-vis des services qui doivent être économiquement accessibles, complétant ainsi les obligations de l'Etat. Une des critiques exprimées sur l'implication des acteurs non étatiques dans les

secteurs de l'eau et de l'assainissement, en particulier des entreprises transnationales, est que le secteur privé a bien plus d'expérience en matière de gestion de la prestation de services et possède souvent plus de pouvoir économique que l'Etat (en particulier au niveau du gouvernement local) ou qu'un organe de réglementation. Si la fixation des prix et d'autres normes nationales comme la qualité, l'accessibilité et les niveaux de service doivent être gérées par l'organe de réglementation, il peut y avoir des problèmes quand l'acteur privé est plus puissant que l'organe chargé de le réglementer.

**Les Etats doivent veiller à ce qu'un organe soit en mesure de réglementer la participation du secteur privé dans la fourniture de l'eau et de l'assainissement de manière efficace, et de contrôler d'autres aspects comme la fixation des tarifs.**



## 4.3.

### Petits prestataires de services informels

Dans la plupart des pays en développement, les fournitures de services formelle et informelle coexistent, la fourniture informelle répondant à un besoin dans les zones non couvertes par la fourniture formelle. On estime qu'en Amérique latine et en Afrique, respectivement près de 25% et 50% de la population urbaine dépendent dans une certaine mesure de petits prestataires de services informels<sup>17</sup>.

De ce fait, le rôle des petits prestataires de services informels ne peut être négligé, même s'ils opèrent en général selon leurs propres conditions, recourent à des technologies et à des approches non réglementées, transigeant sur des normes comme l'accessibilité économique et la qualité. Leur petite taille leur permet de surmonter les problèmes d'accessibilité grâce à des systèmes d'approvisionnement souples ou à des tarifs inférieurs qu'ils proposent aux clients réguliers.

Les organisations non gouvernementales et communautaires ont tendance à travailler au niveau local (à quelques exceptions près), en s'appuyant sur une vaste participation communautaire dans la prise de décision concernant les types de services fournis ainsi que la construction, l'exploitation et l'entretien des services. Si ces organisations sont davantage mues par la charité que par la recherche de profits – qui motive d'autres prestataires de services informels – ces deux types de prestataires rencontrent les mêmes défis en termes de réglementation et d'obligation de rendre des comptes.

Au Costa Rica, des groupes d'association communautaires (ASADAS) sont les principaux fournisseurs d'eau (surtout en zone rurale) et beaucoup d'entre eux ont des accords de délégation avec l'Etat<sup>18</sup>.

**Les Etats ont l'obligation de garantir les droits humains à l'eau et à l'assainissement dans le cadre de la fourniture de services informels et à petite échelle, et ils doivent veiller à améliorer l'obligation de rendre des comptes de ces prestataires.**

.....

**LE RÔLE DES PETITS  
PRESTATAIRES DE  
SERVICES INFORMELS  
NE PEUT ÊTRE NÉGLIGÉ**

### Défi : Réglementer la fourniture de services informelle

Les obligations de l'Etat à réaliser les droits humains à l'eau et à l'assainissement s'appliquent aussi aux prestataires de services formels et informels. Les Etats doivent donc veiller à ce que ces opérateurs n'interfèrent pas avec la jouissance des droits humains à l'eau et à l'assainissement et, dans le meilleur des cas, qu'ils contribuent à leur réalisation. Cela s'applique particulièrement aux quartiers informels, dont les résidents, en général défavorisés et pauvres, nécessitent le soutien et la protection de l'Etat. Jusqu'à présent, on a accordé moins d'attention à la réglementation des petits prestataires informels qu'à celle des services publics et des grandes compagnies privées.

Avant que les prestataires de services informels puissent être intégrés au cadre réglementaire ou remplacés par des fournisseurs de service formels, les Etats doivent reconnaître et comprendre leurs activités, créer un espace pour qu'ils puissent se développer, et, si possible, planifier une amélioration des services et de la réglementation. Dans certains pays, villes et quartiers, la fourniture de services informelle est tolérée, voire acceptée et intégrée dans la fourniture de services globale.

Les Etats peuvent protéger les droits humains à l'eau et à l'assainissement de différentes manières. Dans certains cas, formaliser les prestataires informels et trouver les mesures d'encouragement adéquates pour améliorer la qualité et l'accessibilité économique de leurs services tout en préservant la flexibilité du marché informel représente une solution adaptée.

Les Etats peuvent également inviter des prestataires informels individuels à s'associer aux prestataires de services formels et aux organes de réglementation, ou développer des mesures pour les encourager à fournir de meilleurs services à un prix abordable.

Bien souvent, la fourniture informelle existe depuis des décennies. Il peut donc y avoir une certaine résistance de la part des prestataires et des usagers en cas de suppression de ces services. Les Etats doivent veiller à ce que les mesures prises (nécessité de licence, par exemple) n'aggravent pas la situation en laissant les personnes sans accès à l'eau et à l'assainissement.

Au Mozambique, les opérateurs d'eau privés investissent principalement dans les puits forés et dans des mini-réseaux indépendants de distribution d'eau. Dans la seule zone métropolitaine de Maputo, on compte 800 petits prestataires desservant 190 000 ménages, et quelque 180 raccordements au service public formel. La fourniture de services informelle est tolérée et même encouragée à court terme parce qu'elle étend l'accès aux services. Cependant, lors d'une rencontre des acteurs de l'eau à

Maputo en 2012, un large consensus s'est dégagé sur la nécessité d'attribuer des licences sur mesure et d'établir un cadre réglementaire pour les opérateurs privés<sup>119</sup>. Une étude récente réalisée par le Conseil de régulation de l'eau au Mozambique sur les préférences et la satisfaction des usagers à Maputo a montré que les personnes préfèrent le service fourni par les petits opérateurs à celui du service public, et ce pour diverses raisons, dont un approvisionnement plus fiable, des temps de trajet et d'attente réduits, et la facilité de paiement<sup>120</sup>.

Les instruments juridiques servant à réglementer le secteur informel de l'eau et de l'assainissement doivent être adaptés à la nature décentralisée et localisée des petits prestataires de services. Par exemple, les fosses septiques doivent être vidangées, mais il n'y a pas de garantie concernant l'évacuation et le traitement corrects des boues fécales. Comme une institution centrale peut difficilement superviser les activités des petits prestataires, il peut être nécessaire de recourir à une structure institutionnelle différente, gérée par les autorités locales et proposant des mesures d'encouragement aux prestataires de services, par exemple en payant le prestataire au terme de l'évacuation et du traitement corrects des boues fécales. Cela requiert l'investissement de l'Etat ou d'autres acteurs pour la construction d'usines de gestion ou de traitement des eaux usées.

Au Kenya, en vertu du « Water Act » de 2002, le cadre réglementaire ne s'applique pas aux prestataires approvisionnant moins de 20 ménages ou fournissant moins de 25 mètres cube d'eau par jour pour les usages domestiques. La plupart des prestataires sans licence entrant dans cette catégorie sont des vendeurs ambulants dont l'eau provient de sources diverses, protégées ou non. Ces vendeurs fixent les prix pratiquement à leur convenance. Ils sont actuellement hors de la structure de tarification réglementée et du système de contrôle régulier de la qualité<sup>121</sup>. La position du Gouvernement est, qu'à long terme, les prestataires de services informels devraient être associés au système formel et se conformer aux tarifs officiels et aux normes de qualité<sup>122</sup>. À court terme, le Gouvernement est pragmatique et tolère l'approvisionnement informel.

**Les Etats devraient reconnaître et comprendre le rôle et l'étendue de la fourniture informelle de services d'eau et d'assainissement, sous toutes ses formes, afin de surmonter les défis liés à l'absence de réglementation, qui conduit souvent à des services inadaptés.**

**La régulation par l'Etat de la fourniture de services devrait s'appliquer également à la fourniture informelle et intégrer toutes les composantes des droits humains à l'eau et à l'assainissement.**

### **Défi : Travailleurs du secteur de l'assainissement et éboueurs manuels**

Partout dans le monde, les travailleurs du secteur de l'assainissement jouent un rôle clé dans la réalisation des droits humains dans ce domaine en vidant les latrines ou les fosses septiques, en nettoyant les égouts et en gérant les usines de traitement des eaux usées. Ces personnes s'occupent notamment des déchets humains et animaux, des déchets médicaux et industriels, des serviettes hygiéniques et d'autres déchets solides. Trop souvent, elles travaillent dans des conditions dangereuses et insalubres, qui peuvent entraîner des blessures ou même la mort. Cela équivaut à une violation des règles et normes internationales relatives à la sûreté des conditions de travail, à la santé et à la dignité.

Souvent, le travail lié à l'assainissement est stigmatisé et il arrive que les travailleurs de ce secteur soient victimes de discrimination. Cette stigmatisation se retrouve partout dans le monde, mais elle est peut-être plus marquée en Asie du Sud, où se pratique la vidange manuelle. Celle-ci consiste à retirer à la main les excréments humains de toilettes sèches et à les transporter dans des paniers ouverts vers des lieux de déversement. Ce travail doit être distingué de celui de l'assainissement général à cause du lien intrinsèque entre cette activité et l'un des pires aspects du système des castes, l'intouchabilité. La plupart des personnes réalisant ce travail sont des femmes appartenant à des castes spécifiques qui ont été, et sont encore, sujettes à la discrimination dans tous les aspects de leur vie<sup>123</sup>.

La pratique de la vidange manuelle est une violation directe de la Constitution indienne et de plusieurs lois nationales, ainsi que de conventions et pactes internationaux que l'Inde a ratifiés<sup>124</sup>.

Malgré l'existence d'une législation et des décisions contre cette pratique dans les tribunaux, il y a encore des centaines de milliers d'éboueurs manuels en Inde ; certains d'entre eux employés par des organismes gouvernementaux.

**En matière d'assainissement, les Etats ne doivent pas mettre en œuvre des solutions qui menacent les droits des travailleurs. Ils doivent protéger la sécurité de ces derniers pour veiller à ce que la tâche essentielle qu'ils exécutent n'ait pas d'impact négatif sur leur santé ou leur dignité.**

**Les Etats doivent s'employer à faire cesser la stigmatisation associée au travail dans le secteur de l'assainissement par la sensibilisation, et à faire disparaître des pratiques inhumaines et comportant des risques pour la santé.**

.....

**LES TRAVAILLEURS  
DU SECTEUR DE  
L'ASSAINISSEMENT  
TRAVAILLENT  
SOUVENT DANS  
DES CONDITIONS  
DANGEREUSES  
ET INSALUBRES ET  
CECI ÉQUIVAUT À  
UNE VIOLATION  
DES NORMES  
INTERNATIONALES**



## 05. Liste de contrôle

## Institutions étatiques nationales, régionales et locales

Planification	
	Oui En cours Non
Les processus de planification nationaux et locaux sont-ils transparents et ouverts à la participation publique ? Les individus et groupes défavorisés, marginalisés et vulnérables peuvent-ils participer pleinement à la prise de décisions concernant leurs services ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les études de référence et de faisabilité sont-elles participatives et peuvent-elles être consultées ? Est-ce que les études de référence identifient les individus et groupes les plus défavorisés ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les études de référence et de faisabilité tiennent-elles compte des critères d'accessibilité physique et économique, d'adaptabilité et d'acceptabilité ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Existe-t-il des informations détaillées sur les niveaux de services dans les quartiers informels ainsi que sur les types de prestataires de services ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les objectifs sont-ils fixés par le biais de processus inclusifs, et les individus et groupes ciblés disposent-ils d'informations suffisantes ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les plans d'action locaux et / ou nationaux prévoient-ils des objectifs spécifiques pour les groupes défavorisés ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les objectifs comprennent-ils la planification et le financement de la maintenance et de l'exploitation afin d'assurer la durabilité économique et environnementale ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les responsabilités des différents acteurs à chaque étape du processus de planification sont-elles clairement définies ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les utilisateurs actuels et futurs sont-ils associés aux processus de planification ? Peuvent-ils influencer les résultats ? Cela accroît-il leur compréhension et leur utilisation des services ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Renforcement des capacités	
A-t-on mis en place des programmes pour augmenter les capacités en termes d'exploitation et de maintenance de l'infrastructure, dont un accès à l'information relative aux acteurs responsables de l'exploitation et de la maintenance ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Sensibilisation	
Le gouvernement lutte-t-il contre les tabous entourant l'hygiène menstruelle et l'assainissement ? Par quels moyens ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
A-t-on mis en place des programmes pour sensibiliser la population aux bonnes pratiques d'hygiène ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

## Règlements

	Oui En cours Non
Le cadre réglementaire inclut-il la fourniture de services non étatiques ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Ce cadre prévoit-il des règles sur l'utilisation des profits dégagés par les services d'eau et d'assainissement ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les prestataires de services informels, et notamment les organisations de la société civile, sont-ils réglementés ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

## Contrats

Les contrats entre les Etats et les fournisseurs de services respectent-ils pleinement les normes relatives aux droits humains ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les contrats définissent-ils clairement les responsabilités des prestataires de services en termes de droits humains, de même que les normes et objectifs à respecter dans l'immédiat et à long terme ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les contrats prévoient-ils un taux de couverture des services pour éliminer les inégalités dans l'accès à l'eau et à l'assainissement ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Les critères de participation, l'accès à l'information, le renforcement des capacités et des normes de qualité de l'eau sont-ils stipulés de manière suffisamment détaillée dans les contrats ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>



















## Coupages d'alimentation en eau

A-t-on établi des règlements clairs et efficaces sur la manière dont les coupures d'alimentation par les prestataires peuvent être effectuées en conformité avec les droits humains à l'eau et à l'assainissement ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
A-t-on mis en place des systèmes administratifs et judiciaires efficaces pour permettre aux intéressés de remettre en cause les coupures et de bénéficier de solutions adéquates ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

## Anti-corruption

Existe-t-il des règles et règlements contre la corruption ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
A-t-on mis en place des mesures à l'intention du public, comme l'accès à des informations sur les responsabilités des prestataires de services ?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

Continuation...

Prestataires de services	
	Oui En cours Non
Le public a-t-il accès à des informations officielles sur la couverture existante des services d'eau et d'assainissement ?	  
A-t-on évalué les lacunes existantes en termes de fourniture de services et les besoins à prendre en compte pour étendre l'accès aux services ?	  
A-t-on identifié les régions, les zones de peuplement ou les secteurs de la population nécessitant une aide spécifique ?	  
Donateurs	
Les institutions financières internationales réalisent-elles des études d'impact sur les droits humains de leurs politiques, projets et programmes depuis leur formulation jusqu'à leur mise en œuvre avancée ?	  
Ces études d'impact sont-elles publiques et participatives ? Se concentrent-elles en particulier sur les groupes défavorisés et vulnérables ?	  
Veille-t-on à ne pas conditionner les prêts ou les allègements de dettes à la mise en œuvre de politiques de privatisation ?	  

# 06. Crédits photographiques et références

## Crédits photographiques :

**Page 4** Une latrine mobile de WaterAid, bidonville Beltola, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

**Page 7** Des seaux en ligne pendant que femmes et enfants attendent de pouvoir recueillir l'eau propre à la pompe dans le village de Fayama, Sierra Leone, Mai 2013. WaterAid/Anna Kari.

**Page 9** Déplacés internes (IDPs) à Lodwar, Turkana, Kenya, 2014. Madoka Saji.

**Page 34** Canal de drainage à ciel ouvert, Bairro Urbanizasaio, Maputo, Mozambique. WaterAid/ Eva-Lotta Jansson.

**Page 36** Raccordements d'eau illégaux, bidonville de Karail, Gulshan thana, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

**Page 39** Lavage de vêtements en Haïti. UNICEF/Haiti/2014/Logan Abassi.

**Page 47** Leyda, 12 ans, et Caleb, 11 ans, portent à la maison de l'eau d'un proche étang, dans un village inondé de Sachojere, Département de Beni, Bolivie. UNICEF/ NYHQ2008-0388/ Abramson.

**Page 52** Iye Demby lave des ignames dans l'eau propre recueillie d'une pompe à proximité du village de Nyeama, Sierra Leone, mai 2013. WaterAid/Anna Kari.

## Références bibliographiques :

**1** UNICEF, Water, Sanitation and Hygiene Bottleneck Analysis Tool (WASH-BAT) – Methodology Description Software User Manual, (2013).

**2** Cf. International Association for Impact Assessment, Impact assessment is the tool. Environmental quality and social equity are the results: <http://www.iaia.org>

**3** WaterLex, Toolkit – Integrating the human rights to water and sanitation in development practice: <http://www.waterlex.org/waterlex-toolkit/>

**4** Quatrième Conférence sud-asiatique sur l'assainissement, Déclaration de Colombo : Sanitation enhances quality of life, (2011), para.V: [http://www.unicef.org/srilanka/Colombo\\_declaration\\_%284\\_pages%29.pdf](http://www.unicef.org/srilanka/Colombo_declaration_%284_pages%29.pdf)

**5** 5 Comité des droits économiques, sociaux et culturels (CDESC), Observation générale n° 15 : Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para.51.

**6** International Council on Human Rights Policy, Local government and human rights: Doing good service, (2005), p.20 et 24.

**7** G.Howard et J.Bartram, Domestic Water Quantity, Service Level and Health, (OMS, 2003).

**8** Sous-Commission de la promotion et de la protection des droits de l'homme, La réalisation du droit à l'eau potable et à l'assainissement, (E/CN.4/Sub.2/2005/25), para.8.2.

**9** Cf. supra note 7.

**10** Waterloss Project, Water Board of Nicosia, in Water Loss Newsletter No 2: Management of Water Losses in a Drinking Water Supply System, (2011), p.2.

**11** Water and Sanitation Programme, The Karnataka Urban Water Sector Improvement Project – 24/7 water supply is achievable, *Field Note*, (2010).

**12** G.Howard et J.Bartram, Domestic Water Quantity, Service Level and Health, (OMS, 2003).

**13** OMS, Directives de qualité pour l'eau de boisson, (2011).

**14** *Ibid.*, chapitre 4.

**15** Rapporteuse spéciale de l'ONU sur le droit à l'eau potable et à l'assainissement, Catarina de Albuquerque, Mission to the United States of America, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), para.44.

**16** Brésil, Loi sur l'eau et l'assainissement, Loi n°. 11.445, 2007, article 29 : [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm)

**17** Brésil, Plan national concernant l'eau et l'assainissement (Plansab), 2013, p.104 : <http://www.migalhas.com.br/arquivos/2014/1/art20140106-02.pdf>.

**18** CDESC, Déclaration sur le Droit à l'assainissement, (E/C.12/2010/1), para 8.

**19** Rapport de la Rapporteuse spéciale sur les droits à l'eau potable et à l'assainissement, Mission au Brésil, 2013 (A/HRC/27/55/Add.1), para.68.

**20** Cf. <http://menstrualhygieneday.org/>

**21** Rapport de l'experte indépendante, Catarina de Albuquerque, chargée d'examiner la question des obligations en rapport avec les droits de l'homme qui concernent l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, Obligations relatives aux droits de l'homme concernant l'accès à l'assainissement, 2009 (A/HRC/12/24), para.74.

**22** Peru, Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural – PRONASAR: <http://www.vivienda.gob.pe/pronasar/>

**23** UNICEF, WASH in schools – About water, sanitation and hygiene education in Schools: <http://www.unicef.org/wash/schools/>; WASH United, WASH in schools: <http://www.wash-united.org/wash-in-schools>

**24** CDESC, Observation générale n° 15 : Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para.12 (c) (i).

**25** *Ibid.*, para.16.

**26** Cf. Programme commun OMS/UNICEF de surveillance de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement (JMP) : [www.wssinfo.org](http://www.wssinfo.org)

**27** eThekweni Municipality, Draft Water Services Development Plan – Volume 2 for the eThekweni Municipality, (2004), p.39: <http://www.durban.gov.za/Documents/CityServices/WaterSanitation/MainDoc.pdf> and eThekweni Municipality, Water Services Development Plan, (2012), pp.77-93: [http://www.durban.gov.za/City\\_Services/water\\_sanitation/Policies\\_Plans\\_Guidelines/Documents/WSDP2012\\_Approved.pdf](http://www.durban.gov.za/City_Services/water_sanitation/Policies_Plans_Guidelines/Documents/WSDP2012_Approved.pdf)

**28** Cf. Institute of Development Studies, Community-Led Total Sanitation: <http://www.communityledtotalsanitation.org/>

**29** Cf. Egelement Plan International, Annual report: Trigger, (2012): [http://www.communityledtotalsanitation.org/sites/communityledtotalsanitation.org/files/Trigger\\_2012.pdf](http://www.communityledtotalsanitation.org/sites/communityledtotalsanitation.org/files/Trigger_2012.pdf)

**30** WaterAid, Land Tenure, (2001): [http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers\\_urb\\_change/urb\\_infrastructure/pdf\\_land%20tenure/WaterAid\\_Land\\_Tenure.pdf](http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urb_change/urb_infrastructure/pdf_land%20tenure/WaterAid_Land_Tenure.pdf)

**31** A.Ramvalho do Canto et W.L.Rodrigues Cantes, A difícil decisão de como abastecer áreas irregulares, (Instituto Brasileiro de Gestão de Negócios, 2008), p.50-55.

**32** Rapport de la Rapporteuse spéciale sur le droit à l'eau potable et à l'assainissement, Mission au Brésil, 2014 (A/HRC/27/55), para.55.

**33** Cf. Share – Sanitation and Hygiene Applied Research for Equity: <http://www.sharesearch.org>

**34** Cf. Shack/Slum Dwellers International, Citywide sanitation projects in Malawi, Zambia, Zimbabwe & Tanzania report on successes of first year, (2014): <http://www.sdinet.org/blog/2014/05/15/citywide-sanitation-projects-report-successes-firs/>

**35** D.Hailu, S.Rendtorff-Smith et R.Tsukada, Small-scale water providers in Kenya: pioneers or predators?, (UNDP, 2011), p.28: <http://www.undp.org>

**36** A.J.Peal et B.Evans, Breaking barriers in water and sanitation service delivery to informal settlements – Case study of the Mukuru model, (Practical Action, 2010), p. iv: <http://practicalaction.org/docs/Breaking-barriers-in-water-and-sanitation-service-delivery-to-informal-settlements-Mukuru-Model-Summary.pdf>

**37** Cf. Programme commun OMS/UNICEF de surveillance de l'eau et de l'assainissement, Data estimates – tables: <http://www.wssinfo.org/data-estimates/tables/>

**38** UN Water, GLAAS Highlights 2014: <http://sanitationandwaterforall.org/priority-areas/political-prioritization/2014-hlm/statements-and-evidence>

**39** T.Slaymaker and C.Fonseca, Framing paper JMP post-2015 working group on water, (2012): [http://www.wssinfo.org/ImproveInternational/ImproveInternational\\_GlobalWaterPointFailureRates](http://www.wssinfo.org/ImproveInternational/ImproveInternational_GlobalWaterPointFailureRates)

**40** Cf. Organisation for Economic Co-operation and Development/ Development Co-operation Directorate Secretariat and World Water Council, Donor profiles on aid to water supply, (2008).

**41** Comités de Agua Potable y Saneamiento de Nicaragua: <http://capsnicaragua.blogspot.pt>

**42** R.Hope et al., From rights to results in rural water services – Evidence from Kyuso, Kenya, (University of Oxford, 2014).

**43** J.Adams, J.Batram et Y.Chartier, Essential environmental health standards in health care, (WHO, 2008): [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/hygiene/settings/ehs\\_health\\_care.pdf.pdf](http://www.who.int/water_sanitation_health/hygiene/settings/ehs_health_care.pdf.pdf)

**44** Cf. Projet Sphere : <http://www.spherehandbook.org/fr/comment-utiliser-ce-chapitre-2/>

**45** Business Solutions for a Sustainable World, WASH at the Workplace, [www.wbcsd.org/work-program/sector-projects/water/WASHatworkplace.aspx](http://www.wbcsd.org/work-program/sector-projects/water/WASHatworkplace.aspx)

**46** Cf. Rapport du Représentant spécial du Secrétaire général chargé de la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales et autres entreprises, John Ruggie, Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme : mise en œuvre du cadre de référence «protéger, respecter et réparer» des Nations Unies, 2011 (A/HRC/17/31).

**47** WASH United, Submission for the UN Special Rapporteur's report on stigma, (2012): <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Water/ContributionsStigma/CSociety/Inputconsultationstigmatization.pdf>

**48** UNICEF, Equity in school water and sanitation – Overcoming exclusion and discrimination in South Asia – A regional perspective, (2009), pp.23-25. Cf. aussi article 29, (1) Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

**49** Rapport de la Rapporteuse spéciale sur les droits à l'eau potable et à l'assainissement, Stigmatisation, 2012 (A/HRC/21/42), para. 64 – 69.

**50** The People living with HIV Stigma Index: [www.stigmaindex.org](http://www.stigmaindex.org)

**51** NGO Forum for Urban Water and Sanitation, The art of menstruation: [http://www.ngoforum.net/index.php?option=com\\_content&task=view&id=11614&Itemid=6](http://www.ngoforum.net/index.php?option=com_content&task=view&id=11614&Itemid=6)

**52** UNICEF, Bloody secrets: Teaching menstrual hygiene, 8 UNICEF Bangladesh (2007), p.12.

**53** World Bank, Helping fragile environments deliver water and sanitation services: <http://water.worldbank.org/node/84028>.

**54** Cf. CDESC, Observation générale n° 15 : Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para.2, and articles. 85, 89 et 127 de la Convention de Genève relative à la protection des civils en période de guerre ; article 14 du Protocole additionnel I (1977), et article 14 du Protocole additionnel II (1977) ; article 8 du Statut de Rome de la Cour pénale internationale.

**55** Projet Sphère : <http://www.spherehandbook.org/fr/comment-utiliser-ce-chapitre-2/>

**56** Cf. Inter-American Development Bank, Country Strategy with Haiti 2011-2015, p.8: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36600159>

**57** Cf. World Bank, Helping fragile environments deliver water and sanitation services: <http://water.worldbank.org/node/84028>

**58** Cf. CDESC, Observation générale n°2 : Mesures internationales d'assistance technique, (E/1990/23), para.8.

**59** CDESC, Observation générale n° 15, Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para.40.

**60** Secrétaire général, Mise en œuvre de la responsabilité de protéger, 2009 (A/63/677), para.13.

**61** Cf. articles 20, 26, 29 et 46, Convention de Genève relative au traitement des prisonniers de guerre.

**62** Cf. articles 85, 89 et 127, Convention de Genève relative à la protection des civils en période de guerre.

**63** Règle 54 de la liste des règles coutumières du droit international humanitaire.

**64** Sudan Human Rights Organisation (SHRO)/Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE) v. Sudan, African Commission on Human and Peoples' Rights, Communications 279/03-296/05, 27 mai 2009, para.212.

**65** Experte indépendante chargée d'examiner la question des obligations en rapport avec les droits de l'homme qui concernent l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, Prestation de services non publics, 2010 (A/HRC/15/31), para.63f.

**66** CDESC, Observation générale n° 15 : Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para.12b; et Directives de qualité pour l'eau de boisson de l'OMS, (2011) : [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/dwq\\_guidelines/en/](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/dwq_guidelines/en/)

**67** D.Zinnbauer et R.Dobson, Rapport mondial sur la corruption 2008 : La corruption dans le secteur de l'eau, (Transparency International, 2008), p.6 : [http://www.transparency-france.org/e\\_upload/pdf/gcr08fr\\_5.pdf](http://www.transparency-france.org/e_upload/pdf/gcr08fr_5.pdf)

**68** Water Integrity Network, Policy Brief: Preventing corruption in the water sector, (2012), p.1: [http://www.waterintegritynetwork.net/images/stories/WIN\\_Briefs/policy\\_brief\\_integrity\\_print.pdf](http://www.waterintegritynetwork.net/images/stories/WIN_Briefs/policy_brief_integrity_print.pdf)

**69** P.Stalgren, Corruption in the water sector: Causes, consequences and potential reform, 4, Swedish Water House Policy Brief, (Stockholm International Water Institute, 2006), p.3.

**70** International Council on Human Rights Policy and Transparency International, Integrating human rights in the anti-corruption agenda: Challenges, possibilities and opportunities, (2010), pp.7-8: [http://www.ichrp.org/files/reports/58/131b\\_report.pdf](http://www.ichrp.org/files/reports/58/131b_report.pdf)

**71** Cf. supra note 67, p.44.

**72** Cf. supra note 70, p.53.

**73** Cf. supra note 67, p.13.

**74** SERAP v.Nigeria, Community Court of Justice – Economic Community of West African States (ECOWAS), ECW/CCJ/APP/12/07; ECW/CCJ/JUD/07/10, 30 November 2010, para. 21, 28.

**75** Article 13 de la Convention des Nations Unies contre la corruption.

**76** Cf. supra note 70, p.4.

**77** Cf. supra note 67, p.48.

**78** Water Integrity Network, Water Integrity Management Toolbox, (2013).

**79** Cf. Water Integrity Network et Helvetas, Multi-country water integrity initiative (MCWII), (2014): [http://www.waterintegritynetwork.net/images/201404\\_win\\_helvetas\\_newsletter\\_april2014.pdf](http://www.waterintegritynetwork.net/images/201404_win_helvetas_newsletter_april2014.pdf)

**80** HCDH, ONU-Habitat, et OMS, 'Le droit à l'eau, Fiche d'information n° 35 (2010), p.38.

**81** Cf. CDESC, Observation générale n° 15 : Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para. 44a.

**82** Cf. supra note 80, p.38.

**83** European Trade Union Committee for Education, Featuring Portugal in the economic crisis: [http://etu.ce.homestead.com/Crisis/country\\_features/Featuring\\_model\\_Portugal.pdf](http://etu.ce.homestead.com/Crisis/country_features/Featuring_model_Portugal.pdf)

**84** Cf. Drinking Water Inspectorate, Private water supplies – case study (2011/12): <http://dwi.defra.gov.uk/stakeholders/private-water-supplies/case-studies/2011-12.pdf>

**85** Cf. supra note 81, para.41.

**86** Centre européen des droits des Roms, Hongrie : Local authority disconnects public water supplies in high temperatures, blames Roma for misuse', (2013): <http://www.errc.org/article/hungary-local-authority-disconnects-public-water-supplies-in-high-temperatures-blames-roma-for-misuse/4178>

**87** Royaume-Uni, Water Industries Act, 1991 (version révisée après 2002), Part III, Chapter II (60) (4) (b): <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1991/56/part/III/chapter/II/crossheading/disconnections>

**88** *Ibid.*, Part III, Chapter II (61) (1) (a).

**89** House of Commons of the United Kingdom, Research Paper 98/117: Water Industry Bill, (1998): <http://www.parliament.uk/briefing-papers/RP98-117/water-industrybill-bill-1-199899>

**90** HCDH, Detroit: Disconnecting water from people who cannot pay – an affront to human rights, say UN experts, 25 juin 2014: <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=14777>

**91** Rapporteuse spéciale sur les droits de l'homme à l'eau à l'assainissement, Mission aux Etats-Unis d'Amérique, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), para. 51-52.

**92** South Africa, Water Services Act, No. 18522, 1997, article 4 (3)(b): <http://www.dwa.gov.za/Documents/Legislature/a108-97.pdf>

**93** *Ibid.*, article 4 (3)(c).

**94** Farai Mushoriwa contre Ville de Harare, High Court Zimbabwe, 1 HH HC 4266/13, 30 avril 2014

**95** Coalition Against Water Privatisation, The struggle against silent disconnections – Prepaid meters and the struggle for life in Phiri, Soweto, (2004), pp.4-5: [http://apf.org.za/IMG/pdf/phiri\\_report.pdf](http://apf.org.za/IMG/pdf/phiri_report.pdf)

**96** Cf. CDESC, Observation générale n° 15 : Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para.56.

**97** Conseil des droits de l'homme, Résolution: Les droits de l'homme et l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, 2010 (A/HRC/RES/15/9), para.6 et 7.

**98** Rapport du Représentant spécial du Secrétaire général chargé de la question des droits de l'homme et des sociétés transnationales, John Ruggie, Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme : mise en œuvre du cadre de référence «protéger, respecter et réparer» des Nations Unies, 2011 (A/HRC/17/31), para.26-27.

**99** *Ibid.*, p.8.

**100** Comité des droits de l'homme, Observation générale n°25 : Participation aux affaires publiques et droit de vote, 1996 (CCPR/C/21/Rev.1/Add.7), para 6.

**101** Right to Water Programme – Centre on Housing Rights and Evictions, Legal resources for the right to water and sanitation – International and national standards, (2008), p.8.

**102** Berliner Wassertisch, Wassergehört in Bürgerhand – Schluss mit den Geheimverträgen: <http://berliner-wassertisch.net>

**103** E.Lobina et P.Terhorst, Edinburgh case study, (WaterTime, 2005): [http://www.watertime.net/wh\\_cs\\_cit\\_ncr.html#UK](http://www.watertime.net/wh_cs_cit_ncr.html#UK)

**104** Rapport de l'expert indépendant chargé d'examiner les effets de la dette extérieure, Cephas Lumina, Principes directeurs relatifs à la dette extérieure et aux droits de l'homme, 2011 (A/HRC/20/23), para.77.

**105** *Ibid.*, para.25 de l'Annexe.

**106** CDESC, Observation générale n° 15 : Le droit à l'eau, (E/C.12/2002/11), para.60; Observations finales : Belgique, 2000 (E/C.12/1/Add.54), para.31; Italie, 2000 (E/C.12/1/Add.43), para.20; Allemagne, 2001 (E/C.12/1/Add.68), para.31; Suède, 2001 (E/C.12/1/Add.70), para.24; France, 2001 (E/C.12/1/Add.72), para.32; Irlande, 2002 (E/C.12/1/Add.77), para.37.

**107** Rapport de l'expert indépendant chargé d'examiner les effets de la dette extérieure, Cephas Lumina, Promotion et protection de tous les droits de l'homme, civils, politiques, économiques, sociaux et culturels, 2009 (A/HRC/11/10), para.35.

**108** *Ibid.*, para.72.

**109** A.G.Pillay, Letter dated 16 May 2012 addressed by the Chairperson of the CESCR to States parties to the ICESCR, Para.8. Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC), para 8: <http://www.converge.org.nz/pma/cescr0512.pdf>

**110** Etude analytique du Haut-Commissaire aux droits de l'homme sur le principe fondamental de participation et son application dans le contexte de la mondialisation, (E/CN.4/2005/41), para 50.

**111** 111 Commission européenne, Affaires économiques et financières, Aide financière à la Grèce : [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/assistance\\_eu\\_ms/greek\\_loan\\_facility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/economy_finance/assistance_eu_ms/greek_loan_facility/index_en.htm)

**112** O.Petitjean, Privatisations forcées en Grèce : Suez convoite l'eau d'Athènes et de Thessalonique, Observatoire des multinationales, 28 mars 2014 : <http://multinationales.org/Privatisations-forcees-en-Grece>

**113** Décision du Conseil d'Etat, n° 1906/201428 mai 2014 : [www.ste.gr/portal/page/portal/StE/ProsatesApofaseis](http://www.ste.gr/portal/page/portal/StE/ProsatesApofaseis)

**114** Rapport du Haut-Commissaire aux droits de l'homme, Droits de l'homme, commerce et investissement, 2003 (E/CN.4/Sub.2/2003/9), para.45.

**115** Article 2 PIDESC.

**116** OCDE, Participation du secteur privé aux infrastructures de l'eau, (2009), p. 28.

**117** L.Sima et M.Elimelech, The informal small-scale water services in developing countries: The business of water for those without formal municipal connections, in *Water and sanitation-related diseases and the environment: Challenges, interventions, and preventive measures*, J.M.H.Selendy (ed.), (New Haven: Wiley-Blackwell, 2011), p.231.

**118** Rapport de l'Experte indépendante chargée d'examiner la question des obligations en rapport avec les droits de l'homme qui concernent l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, Mission au Costa Rica, 2009 (A/HRC/12/24/Add.1) disponible uniquement en anglais, para. 41b).

**119** USAID; In Mozambique, a new commitment to regulation of private water operators: <http://usaid-suwasa.org/index.php/component/k2/item/141-in-mozambique-a-new-commitment-to-regulation-of-private-water-operators>, et Conselho de Regulação de Águas: [http://www.cra.org.mz/?\\_\\_target\\_\\_=cadeia](http://www.cra.org.mz/?__target__=cadeia)

**120** Water and Sanitation Program, An AMCOW country status overview – Water supply and sanitation in Mozambique: Turning finance into services for 2015 and beyond, (2011), p.27.

**121** D.Hailu, S. Rendtorff-Smith et R.Tsukada, Small-scale water providers in Kenya: Pioneers or predators? (United Nations Development Programme, 2011), p.29.

**122** *Ibid.*, p.28.

**123** B.Singh, Unseen: The truth about India's manual scavengers, (India: Penguin Books, 2014).

**124** Cf. article 2(1)(C) Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale, et article 5(a) Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes.



