



# Assemblée générale

Distr. générale  
29 août 2018  
Français  
Original : anglais

---

## Soixante-treizième session

Point 74 b) de la liste préliminaire\*

**Promotion et protection des droits de l'homme :**  
**questions relatives aux droits de l'homme, y compris**  
**les divers moyens de mieux assurer l'exercice effectif**  
**des droits de l'homme et des libertés fondamentales**

## Droits de l'homme à l'eau potable et à l'assainissement

### Note du Secrétariat

Le Secrétaire général a l'honneur de transmettre à l'Assemblée générale le rapport établi en application de la résolution [64/292](#) de l'Assemblée et de la résolution 33/10 du Conseil des droits de l'homme par Léo Heller, Rapporteur spécial sur les droits de l'homme à l'eau potable et à l'assainissement.

---

\* [A/73/50](#).



## **Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme à l'eau potable et à l'assainissement**

### *Résumé*

Conformément à la résolution 33/10 du Conseil des droits de l'homme, Léo Heller, Rapporteur spécial sur les droits de l'homme à l'eau potable et à l'assainissement, soumet le présent rapport sur le principe de responsabilité dans le contexte de la réalisation des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement. Dans le présent rapport, il fonde son analyse du concept de responsabilité sur trois dimensions : les rôles, les responsabilités et les normes ; la fourniture d'explications et de justifications ; et la conformité par la force exécutoire. Il fournit aussi des orientations et présente des exemples de la manière dont les titulaires de droits peuvent demander des comptes aux États et aux autres acteurs en ce qui concerne le respect des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement, et les tenir responsables de leurs actions, de leur inaction et de leurs décisions qui influent sur la réalisation de ces droits.

## I. Introduction

1. En application de la résolution 33/10 du Conseil des droits de l'homme, Léo Heller, Rapporteur spécial sur les droits de l'homme à l'eau potable et à l'assainissement, a été chargé de recenser les difficultés et les obstacles à la pleine réalisation de ces droits, ainsi que les lacunes en matière de protection, les bonnes pratiques et les facteurs favorables. Dans le présent rapport, il a orienté ses travaux sur le principe de responsabilité dans le contexte de la réalisation des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement et s'est efforcé de clarifier le concept de responsabilité et ses implications pour ces droits. Il a cherché à fournir des orientations et à présenter des exemples de la manière dont les titulaires de droits peuvent demander des comptes aux États et aux autres acteurs en ce qui concerne le respect des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement, et les tenir responsables de leurs actions et de leurs décisions qui influent sur la réalisation de ces droits.

2. Dans le cadre de ses consultations, le Rapporteur spécial a envoyé des questionnaires aux États et aux autres parties prenantes et a reçu un total de 28 communications<sup>1</sup>. Il a également convoqué une table ronde de réflexion le 13 septembre 2017 ainsi qu'une réunion d'experts les 14 et 15 mai 2018. Enfin, il a consulté le grand public et d'autres intervenants au moyen d'une série de questions sur les réseaux sociaux tout au long du mois de juin 2018<sup>2</sup>.

### A. Pourquoi la responsabilité ?

3. Divers acteurs du secteur de l'eau et de l'assainissement ont étudié le concept de responsabilité et tenté de trouver la meilleure formule pour l'appliquer aux spécificités du secteur<sup>3</sup>. Cependant, aucune définition du concept ne fait l'unanimité, en particulier dans le contexte de la réalisation des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement. Par conséquent, il importe de clarifier le concept pour ce secteur, qui implique une variété d'acteurs liés à la réalisation de ces droits, y compris des entités gouvernementales (administrations centrales, collectivités territoriales et organismes de réglementation), les organisations internationales, les sociétés transnationales et nationales et les organisations non gouvernementales.

4. En outre, la mondialisation et la vague néolibérale ont affaibli le rôle de l'État dans la prestation et la réglementation des services d'eau et d'assainissement, et le déséquilibre des pouvoirs a parfois eu un impact sur l'exercice des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement. Cela soulève des questions quant à la réglementation efficace des prestataires de services privés, ce qui pose des problèmes aux mécanismes de responsabilité, surtout si l'on considère que ces services sont fournis au moyen d'un système de monopole naturel, avec habituellement un seul prestataire pour un territoire donné. La présence généralisée de prestataires de services informels

<sup>1</sup> Voir <http://www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/PrincipleOfAccountability.aspx>.

<sup>2</sup> [www.twitter.com/srwatsan](http://www.twitter.com/srwatsan) et [www.facebook.com/srwatsan](http://www.facebook.com/srwatsan).

<sup>3</sup> Voir, entre autres références, Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et Centre pour les droits économiques et sociaux, *Qui sera responsable ? Droits de l'homme et programme de développement pour l'après-2015* (Genève, Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme ; Brooklyn, New York, Centre pour les droits économiques et sociaux, 2013) ; Facilité pour la Gouvernance de l'Eau-PNUD/UNICEF (2015) *La redevabilité dans le secteur de l'eau et de l'assainissement : Le concept expliqué*; End Water Poverty et al., *Étude mondiale des mécanismes nationaux de redevabilité pour l'ODD 6* (Londres, 2018) ; et Benjamin Mason Meier et Yuna Kim, « Human rights accountability through treaty bodies : examining human rights treaty monitoring for water and sanitation », *Duke Journal of Comparative & International Law*, vol. 26, n° 1 (novembre 2015).

qui ne sont pas réglementés constitue une autre caractéristique unique du secteur de l'eau et de l'assainissement ; ceux-ci mènent leurs activités sans permis et peuvent, par conséquent, ne pas être tenus responsables. De même, dans en cas de crise, aucun cadre de responsabilité clair fondé sur les droits de l'homme ne fournit d'orientations et de normes, ce qui, associé à l'urgence de la situation dans laquelle les acteurs interviennent, crée un vide dans lequel personne n'est tenu de rendre des comptes.

## B. Conceptualisation de la responsabilité

5. Le concept de responsabilité comporte de multiples facettes. Selon une approche évaluative, la « responsabilité » est considérée comme une vaste valeur couvrant d'autres valeurs et objectifs, tels que la bonne gouvernance, la démocratie, la participation, la transparence, l'équité, l'efficacité, l'intégrité et la responsabilité<sup>4</sup>. Dans un sens plus large, la responsabilité est utilisée pour qualifier une situation ou la performance d'un acteur. Elle est liée à la « réactivité » et au « sens des responsabilités », c'est-à-dire à la volonté d'agir de manière transparente, juste et équitable<sup>5</sup>. Selon une approche analytique, la responsabilité est décrite comme impliquant la « justification de la performance d'un acteur par rapport aux autres, l'évaluation ou le jugement de cette performance par rapport à certaines normes, et l'adoption de mesures en conséquence », si les acteurs ne respectent pas les normes applicables<sup>6</sup>.

6. La responsabilité est un principe fondamental des droits de l'homme et est souvent associée au droit d'accès à un recours effectif et à des mécanismes internationaux et nationaux qui offrent réparation aux victimes de violations des droits de l'homme. Dans le contexte de la justice transitionnelle, la responsabilité est examinée conjointement avec le suivi, la recherche de la vérité, la justice et la réconciliation. La responsabilité est également expliquée comme « le moyen par lequel les personnes et les communautés s'approprient leurs droits et veillent à ce que les États assurent, en tant que premiers responsables, le respect, la protection et la mise en œuvre de leurs obligations internationales et nationales<sup>7</sup> ».

7. L'essence du principe de responsabilité et des droits de l'homme consiste à équilibrer le pouvoir afin de protéger les personnes plus marginalisées et les plus vulnérables. Le principe de responsabilité vise à servir de médiateur entre les personnes en tant que titulaires de droits et, plus particulièrement, les personnes qui détiennent le pouvoir et influent sur l'exercice par les premières de leurs droits en exerçant des pouvoirs semblables à ceux de l'État ou des pouvoirs décisifs et asymétriques qui ont un impact potentiel considérable sur les personnes<sup>8</sup>. En ce sens, la responsabilité peut être décrite comme ayant deux fonctions principales : une fonction correctrice, qui traite les griefs individuels ou collectifs et les sanctions pour actes répréhensibles ; et une fonction préventive, qui clarifie les aspects des politiques

<sup>4</sup> Mark Bovens, « Two concepts of accountability: accountability as a virtue and as a mechanism », *West European Politics*, vol. 33, N° 5 (2010).

<sup>5</sup> Mark Bovens, « Public accountability: a framework for the analysis and assessment of accountability arrangements in the public domain », 2005.

<sup>6</sup> Jutta Brunnée, « International legal accountability through the lens of the law of State responsibility », *Netherlands Yearbook of International Law*, vol. 36, N° 1 (décembre 2005).

<sup>7</sup> Catarina de Albuquerque et Virginia Roaf, *On the Right Track: Good Practices in Realising the Rights to Water and Sanitation* (Lisbonne, 2012).

<sup>8</sup> Arne Vandenberghe, *Towards shared accountability in international human rights law: Law, Procedures and Principles*, vol. 7, *Law and Cosmopolitan Values* (Mortsel, Belgique, Intersentia, 2016).

ou de la prestation de services en tant que bonnes pratiques, et les aspects qui doivent être adaptés pour appliquer efficacement le principe de responsabilité<sup>9</sup>.

8. Un autre aspect de la responsabilité consiste à donner aux titulaires de droits les moyens d'exiger des explications et des actions, en vue de leur permettre d'examiner de près les politiques et les pratiques des États et d'autres acteurs et leur demander d'apporter les changements nécessaires. Cela nécessite des espaces de participation, de transparence, d'accès à l'information, de suivi, d'évaluation et de contrôle des progrès ou des échecs éventuels dans la réalisation des droits, ainsi que des mécanismes d'application.

9. Plusieurs types de mécanismes appuient la mise en œuvre efficace des diverses dimensions de la responsabilité. Certains mécanismes comprennent des structures de contrôle institutionnalisées et des évaluations de performance conçues pour assurer une responsabilité horizontale au sein des organismes ou des institutions, permettant l'exécution de décisions de justice, l'imposition de sanctions et l'application de recommandations contraignantes ou non contraignantes. La responsabilité est également mise en œuvre verticalement, par l'intermédiaire d'organes dotés de pouvoirs judiciaires ou de réparation, auxquels les titulaires de droits ont accès pour faire valoir leurs droits et remédier à toute conséquence néfaste du non-respect des droits de l'homme. Au nombre des mécanismes verticaux, figurent aussi les procédures spéciales du Conseil des droits de l'homme : les titulaires de mandat enregistrent les plaintes des personnes touchées, indépendamment de l'épuisement des recours internes, et peuvent s'adresser directement aux États et à d'autres acteurs en envoyant des lettres d'allégation exigeant des renseignements sur la violation supposée et les actions futures. Des mécanismes de responsabilité existent donc tant au niveau national qu'international. Aux fins du présent rapport, le Rapporteur spécial s'est concentré sur les mécanismes facilement accessibles aux personnes au niveau national, et s'il y a lieu, a brièvement évoqué les mécanismes internationaux et régionaux.

10. Compte tenu des différents éléments du principe de responsabilité, le Rapporteur spécial a étudié le concept selon une approche tridimensionnelle : les acteurs impliqués dans la fourniture et la réglementation des services d'eau et d'assainissement doivent avoir des responsabilités et des normes de performance clairement définies (section II) ; les acteurs doivent expliquer et justifier leurs actions, leur inaction et leurs décisions aux populations concernées, ce qui nécessite un accès en toute transparence à l'information et la disponibilité d'espaces de dialogue pour les acteurs et les personnes concernées (section III) ; des mécanismes doivent être en place pour superviser et assurer le respect par les acteurs des normes établies, imposer des sanctions et veiller à ce que des mesures correctives soient prises (section IV)<sup>10</sup>.

## II. Qui est responsable, qui peut tenir les acteurs responsables et pour quoi ?

11. Le principe de responsabilité exige que les acteurs aient des rôles, des responsabilités et des normes de performance clairement définis<sup>11</sup>. Ces acteurs sont

<sup>9</sup> Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et Centre pour les droits économiques et sociaux, *Qui sera responsable ? Droits de l'homme et programme de développement pour l'après-2015*, p. ix.

<sup>10</sup> Ibid., p. 10.

<sup>11</sup> Facilité pour la Gouvernance de l'Eau-PNUD/UNICEF (2015) *La redevabilité dans le secteur de l'eau et de l'assainissement : Le concept expliqué*, p. 10.

des personnes en position d'autorité qui peuvent influencer positivement ou négativement la réalisation des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement par leurs actions, inactions ou décisions. L'application adéquate de ce principe implique de définir clairement qui est responsable, qui peut tenir les acteurs responsables et de quoi les acteurs doivent être responsables.

## A. Les acteurs du cadre de responsabilité

### 1. Qui est responsable et envers qui ?

12. Les États doivent rendre des comptes à tous ceux qui se trouvent sur leur territoire, quel que soit leur statut résidentiel ou juridique, et à ceux qui sont touchés par leurs activités transfrontalières. Toutefois, les États ne sont pas les seuls acteurs impliqués dans l'offre de services d'eau et d'assainissement ou dont le comportement peut influencer sur l'exercice des droits à l'eau et à l'assainissement. Du fait de leur participation de facto aux services d'eau et d'assainissement, des acteurs autres que l'État peuvent être tenus responsables de leur comportement, en particulier lorsqu'ils influent sur la réalisation des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement par leur influence, leurs décisions, leurs actions ou leur inaction. Si, dans le présent rapport, le Rapporteur spécial a reconnu la relation fondamentale entre les acteurs fondée sur le droit international des droits de l'homme, qui impose aux États des obligations en matière de droits de l'homme, il a également indiqué la manière dont les personnes peuvent demander des comptes directement à d'autres acteurs. Cela suit l'approche fondée sur les droits, qui tient compte des devoirs d'un éventail complet d'acteurs autres que les États, y compris les particuliers, les organisations locales, les entreprises privées, les bailleurs de fonds et les institutions internationales.

13. Les acteurs autres que les États qui sont responsables dans le secteur de l'eau et de l'assainissement comprennent les prestataires de services formels et informels, qui vont des entreprises privées aux personnes impliquées dans la prestation de services en passant par les organisations non gouvernementales et les organisations communautaires. Ils incluent également les entreprises commerciales qui peuvent avoir un impact sur l'exercice des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement dans le cadre de leurs activités. Les entreprises publiques ou privées peuvent avoir une influence positive sur le développement des infrastructures et améliorer l'accès aux services publics. Toutefois, elles peuvent aussi commettre de graves violations des droits de l'homme ou être complices de ces violations. Il s'agit par exemple des suspensions de l'approvisionnement lorsque les utilisateurs sont incapables de payer, de la pollution de l'eau, de la surexploitation et des déplacements forcés de populations en raison de projets de grande envergure qui influent sur l'accès à l'eau et aux services d'assainissement. Les bailleurs de fonds bilatéraux et multilatéraux peuvent également imposer un type de prestation de services ou de régimes tarifaires au moyen d'une série de conditions ou de critères de financement, ce qui influe sur l'exercice des droits de l'homme, en particulier concernant le caractère abordable des services (voir [A/72/127](#)). Dans le présent rapport, ces entités sont appelées « autres acteurs responsables », c'est-à-dire des acteurs autres que l'État qui participent ou touchent, par leurs décisions et leurs actions, à l'offre de services d'eau et d'assainissement aux personnes et aux communautés.

14. D'autres acteurs responsables sont confrontés à de multiples demandes de reddition de comptes qui sont parfois difficiles à satisfaire. Par exemple, les organisations non gouvernementales doivent rendre compte à leurs donateurs, et le maintien du financement dépend des résultats positifs du programme (responsabilité ascendante). Ils doivent également être responsables devant les personnes auxquelles ils fournissent des services et adapter leurs programmes si nécessaire (responsabilité

descendante). Parfois, il est difficile de déterminer avec certitude dans quelle mesure les organisations non gouvernementales rendent des comptes à leurs donateurs plutôt qu'aux personnes qu'elles représentent. En outre, les régulateurs sont à la croisée entre les responsables politiques, les prestataires de services et les utilisateurs, avec les exigences correspondantes en matière de responsabilité. Les sociétés privées sont responsables devant leurs actionnaires, les utilisateurs des services qu'elles fournissent et les personnes concernées par leurs actions, ce qui peut conduire à des tensions quant aux intérêts à poursuivre.

## 2. Qui peut demander des comptes aux acteurs ?

15. Dans le cadre des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement, les titulaires de droits sont les personnes légitimes autorisées à tenir les acteurs responsables de l'atteinte à l'exercice de leurs droits. Les personnes peuvent demander des comptes directement aux acteurs ou déléguer ce rôle à des membres de la société civile ou d'autres entités (responsabilité verticale). Par exemple, les organes de défense des droits de l'homme, y compris les institutions nationales des droits de l'homme et les médiateurs, ont pour mandat de demander justice pour les griefs exprimés par les titulaires de droits. Les personnes peuvent également exprimer leurs préoccupations par l'intermédiaire des réseaux de la société civile et des associations d'usagers.

16. Outre les titulaires de droits individuels, d'autres détenteurs responsables, tels qu'un acteur étatique ayant une autorité officielle, peuvent demander des explications ou imposer des sanctions (responsabilité horizontale). Par exemple, les organismes de réglementation surveillent le respect par les prestataires de services des normes relatives aux droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement et sont habilités à faire respecter les réglementations existantes de manière à garantir l'exercice de ces droits par les usagers (voir [A/HRC/36/45](#)).

17. Les relations entre les acteurs du cadre de responsabilité sont également influencées par le type d'institution chargée d'assurer la responsabilité. Une institution nationale des droits de l'homme peut tenir une municipalité locale responsable d'une violation ou d'une omission concernant les droits à l'eau et à l'assainissement, alors que les mécanismes internationaux des droits de l'homme interagissent principalement avec les administrations centrales. Au niveau international, il existe plusieurs processus qui garantissent que les États et les organes internationaux de surveillance collaborent de manière interactive ; les responsables de l'État sont ainsi tenus de fournir des renseignements sur la conduite de l'État et peuvent se voir imposer des sanctions s'ils ne s'acquittent pas des obligations qui leur incombent en vertu d'un traité donné. Ces organes et processus comprennent les organes créés en vertu d'un instrument relatif aux droits de l'homme qui surveillent la mise en œuvre des principaux traités internationaux relatifs aux droits de l'homme ; l'examen périodique universel du Conseil des droits de l'homme, un mécanisme d'examen par les pairs qui examine la mise en œuvre des obligations en matière de droits de l'homme ; et le Comité de contrôle du respect des dispositions du Protocole sur l'eau et la santé, qui vise à assurer le respect des obligations découlant du Protocole.

## B. Répartition des rôles et des responsabilités

### 1. Institutions publiques

18. Dans le cadre institutionnel public, les rôles et responsabilités liés aux droits à l'eau et à l'assainissement sont souvent fragmentés entre les différents ministères. En El Salvador, la gestion des ressources en eau est assurée par plus de 20 organismes, dont les autorités municipales, les conseils ruraux de gestion de l'eau et les agences

de développement du logement. Ces organes se partagent la responsabilité de la distribution et de la supervision des ressources en eau (voir [A/HRC/33/49/Add.1](#), par. 25). En Égypte, la responsabilité des services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement incombait à plusieurs institutions (voir [A/HRC/15/31/Add.3](#), par. 12, et [A/HRC/15/31/Add.3/Corr.1](#)). La répartition fragmentée des rôles et des responsabilités se traduit par une multitude de moyens par lesquels les États abordent le cadre des droits de l'homme, ce qui empêche les personnes de tenir les États responsables de leurs obligations en matière de droits de l'homme de manière efficace.

19. La responsabilité est également partagée entre l'administration centrale et les collectivités locales et autonomes. Les administrations centrales sont généralement responsables au premier chef de la planification, de la programmation, de la réglementation et du financement de l'eau et de l'assainissement, tandis que les municipalités sont principalement responsables de l'offre de services d'eau et d'assainissement à la population. Par exemple, en Mongolie, chaque administration locale est responsable de l'offre de services aux ménages, mais le Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de l'industrie légère supervise la fourniture d'eau dans les terres pastorales, en particulier à la population nomade qui est dispersée dans tout le pays (voir [A/HRC/39/55/Add.2](#)). Dans certains pays, comme le Portugal, un État centralisé comprend également des gouvernements autonomes, qui disposent de leurs propres mécanismes de réglementation et de prestation de services (voir [A/HRC/36/45/Add.1](#)).

20. La décentralisation de la prestation de services et la fragmentation des responsabilités donnent lieu à des préoccupations lorsque les responsabilités sont transférées par l'administration centrale sans transfert concomitant de ressources, de connaissances, de capacités et de mécanismes de responsabilité correspondants. Lorsqu'elle est mise en œuvre sans une répartition claire des rôles et des responsabilités, la décentralisation peut aussi éclipser les mécanismes nationaux de responsabilité et entraver la clarté concernant qui est tenu de rendre des comptes. Le Gouvernement espagnol a indiqué que la décentralisation de la responsabilité des services d'eau et d'assainissement au niveau municipal s'était traduite par une grande hétérogénéité, par exemple en ce qui concerne la manière dont le contrôle qualité des services était assuré. Une telle hétérogénéité peut s'avérer problématique pour la responsabilité lorsque d'autres contrôles ou évaluations ne sont pas prévus au niveau national<sup>12</sup>.

21. Un autre défi est lié à la capacité des collectivités territoriales. En Afrique du Sud, même si les services d'eau et d'assainissement relèvent de la compétence des collectivités territoriales, de nombreuses municipalités, en particulier dans les zones pauvres ou rurales, n'ont pas les compétences ou la capacité de mettre en œuvre leur mandat<sup>13</sup>. Il en résulte des situations où les bailleurs de fonds contournent le mécanisme de responsabilité établi par l'État et introduisent des systèmes de suivi et de contrôle distincts<sup>14</sup>, ajoutant ainsi des niveaux de complexité supplémentaires et rendant plus difficile l'identification des acteurs responsables.

22. En raison de la fragmentation, de la décentralisation et du manque de coordination, l'absence de clarté autour des rôles et des responsabilités peut poser des difficultés aux personnes pour savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide et à qui demander des comptes au sujet de la réalisation de leurs droits de l'homme à l'eau et

<sup>12</sup> Communication de l'Espagne, réponse à la question 5 du questionnaire.

<sup>13</sup> Commission sud-africaine des droits de l'homme, *Report on the Right to Access Sufficient Water and Decent Sanitation in South Africa: 2014* (2014), p. 16.

<sup>14</sup> Réseau pour l'Intégrité dans le secteur de l'eau, Rapport mondial sur l'intégrité de l'eau 2016 (Berlin, 2016), p. 88 et 108.



à l'assainissement. Au Tadjikistan, bien que les plaintes puissent être déposées en ligne, par courrier électronique et en appelant les numéros de téléphone d'urgence, trouver qui appeler lorsque les usagers ont des problèmes avec les services d'eau et d'assainissement semble être particulièrement compliqué (voir [A/HRC/33/49/Add.2](#), par. 39).

23. De plus, la corruption prospère dans un environnement où les rôles et les responsabilités sont flous ou sont partagés entre plusieurs institutions qui peuvent se rejeter la responsabilité en cas d'échec ou de non-conformité. La fragmentation institutionnelle et les accords de financement complexes, qui sont propres au secteur de l'eau et de l'assainissement, rendent le secteur vulnérable aux erreurs de gestion et à la corruption<sup>15</sup>.

## 2. Prestataires de services

24. Dans le contexte de la prestation de services, plusieurs éléments remettent en question l'identification des acteurs responsables. Tout d'abord, la fourniture de l'eau et des services repose sur divers modèles de prestation allant des services directs exploités par l'État aux services délégués exploités par des prestataires privés ou publics et aux petits prestataires sans mandat de l'État, ce qui pose souvent des difficultés pour identifier l'acteur responsable. En outre, dans certains pays, le secteur de l'eau est organisé en deux niveaux principaux : d'abord, le stade de masse, qui comprend les activités de prélèvement, de traitement et de stockage de l'eau, ainsi que le transport et le traitement des eaux usées ; puis le stade du détail, qui couvre la distribution de l'approvisionnement en eau aux utilisateurs individuels et la collecte des eaux usées auprès des utilisateurs (le cas du Portugal illustre cette situation, voir [A/HRC/36/45/Add.1](#)). Par ailleurs, les grands prestataires de services privés présentent parfois des structures hiérarchiques complexes qui peuvent rendre les rôles et les responsabilités peu clairs ou même invisibles pour les populations touchées.

25. La fourniture informelle généralisée ou l'autofourniture constitue un autre défi lié à la prestation de services, menant à des situations où les utilisateurs sont incapables de demander de l'aide et de demander des comptes à un acteur. Par exemple, à Tuvalu, où l'approvisionnement en eau douce dépend principalement de l'eau de pluie, il incombe aux personnes et aux communautés de collecter et de stocker l'eau de pluie et d'entretenir les réservoirs d'eau de pluie. En outre, on ignore exactement qui est responsable des services d'assainissement, et les personnes sont souvent considérées comme responsables de la construction et de l'entretien de leurs propres fosses septiques (voir [A/HRC/24/44/Add.2](#), par. 9). L'offre informelle ou l'autofourniture est répandue dans les zones difficiles à atteindre et où résident les populations en situation de vulnérabilité. Les normes de services établies par voie réglementaire ne profitent donc qu'aux zones qui bénéficient déjà de services formels, laissant de côté ceux qui se trouvent dans une situation plus vulnérable. L'offre de services informels peut être problématique en ce qui concerne la responsabilité, car les prestataires informels ont tendance à ne rendre des comptes qu'aux consommateurs, sur la base de la « disponibilité » et du prix des services. Cela inclut, par exemple, les ménages alimentés par des points d'eau privés, où les prix de l'eau varient en fonction de la rareté et de la demande<sup>16</sup>. Les prestataires informels comprennent également les organismes qui fournissent des services gratuits, car cela peut dissuader les bénéficiaires de s'exprimer lorsqu'ils reçoivent des services insatisfaisants, de peur de paraître ingrats<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> Ibid., p. 26.

<sup>16</sup> J. Koehler et al., « A cultural theory of drinking water risks, values and institutional change », *Global Environmental Change*, vol. 50 (mai 2018).

<sup>17</sup> Communication de End Water Poverty en réponse au questionnaire.

26. La responsabilité de la fourniture des services est parfois transférée aux communautés ; comme observé dans l'assainissement total piloté par la communauté, un concept introduit en vue de lutter contre la défécation à l'air libre dans certaines communautés, incitant les personnes à bâtir elles-mêmes les installations. La mise en œuvre d'une telle approche a été plus efficace lorsque les États se sont engagés à rendre des comptes et à renforcer les capacités<sup>18</sup>. De plus, encourager l'utilisation de la « honte » ou de la « stigmatisation sociale » comme outil de promotion d'un changement de comportement donne aux membres de la communauté la responsabilité de faire en sorte qu'une zone entière soit « exempte de défécation à l'air libre ». Il est alarmant de constater que cela a conduit à des pratiques stigmatisantes et à des cas extrêmes dans lesquels l'enquête et la répression d'actes de violence contre des personnes accusées d'avoir déféqué à l'air libre auraient été refusées, violant ainsi le droit de ces personnes à un recours et à l'accès à la justice<sup>19</sup>. Par exemple, Clean India Mission est fortement axée sur les objectifs et la performance, avec un calendrier très court compte tenu de l'ampleur des résultats escomptés. La mise en œuvre implique une concurrence intense à tous les niveaux. Conséquence involontaire de la volonté d'être valorisé, y compris en obtenant le titre de « zone exempte de défécation à l'air libre », certaines pratiques agressives et abusives semblent avoir émergé (voir [A/HRC/39/55/Add.1](#), par. 16). Bien que le Rapporteur spécial comprenne l'importance de placer les communautés au centre des projets d'approvisionnement en eau et d'assainissement, il souligne que les promoteurs de projets d'assainissement total pilotés par les communautés doivent veiller à ce que les responsables de toute violation des droits de l'homme soient tenus de rendre des comptes.

### 3. Développement et acteurs humanitaires

27. La coopération au service du développement dans le secteur de l'eau et de l'assainissement fait intervenir différents acteurs, à savoir le bailleur de fonds, l'État partenaire et, le cas échéant, l'entité de réalisation. Les bailleurs de fonds jouent un rôle considérable dans la mesure où leurs décisions peuvent avoir des répercussions différentes sur la réalisation des droits à l'eau et l'assainissement selon le degré de prise en compte des normes et principes relatifs aux droits de l'homme (voir [A/72/127](#)). Le rôle des entités de réalisation varie en fonction de leurs attributions et responsabilités spécifiques, ainsi que des dispositions établies dans les modalités et conditions. Dans un projet de développement, les différents acteurs ont souvent les mêmes rôles et responsabilités et il est souvent difficile de savoir qui doit rendre des comptes, surtout à long terme. La Déclaration de Paris sur l'efficacité de l'aide au développement et le Programme d'action d'Accra utilisent l'expression « responsabilité mutuelle » pour décrire l'obligation que l'État et l'acteur du développement partagent dans le processus. Pour cette raison, il importe que les projets fassent intervenir les populations bénéficiaires et prévoient une répartition claire des attributions.

28. Un problème similaire se pose dans le secteur humanitaire, où toute une série d'acteurs, de l'État aux organisations non gouvernementales en passant par des organisations internationales aux statuts juridiques divers, sont impliqués dans l'offre de services d'eau et d'assainissement dans le cadre de l'assistance humanitaire (voir [A/HRC/39/55](#)). Dans les situations de crise, les rôles et responsabilités des acteurs concernés — collectivités territoriales, acteurs humanitaires et acteurs du

<sup>18</sup> UNICEF, Plan International et WaterAid, *Second Review of Community-led Total Sanitation in the East Asia and Pacific Region* (Bangkok, décembre 2015), p. ix.

<sup>19</sup> J. Bartram et al., « Commentary on community-led total sanitation and human rights: should the right to community-wide health be won at the cost of individual rights? », *Journal of Water and Health*, vol. 10, n° 4 (décembre 2012).

développement — sont souvent flous, et rien ne précise à quel moment ces acteurs deviennent responsables. Lorsqu'une crise se prolonge, en particulier, les frontières entre les interventions humanitaires et les interventions de développement ne sont pas toujours claires, ce qui peut créer des lacunes ou des chevauchements d'activité entre les acteurs concernés.

### C. De quoi les acteurs sont-ils responsables ?

29. Les personnes touchées peuvent demander des comptes aux acteurs qui ne respectent pas des normes de performance prédéterminées ou leurs obligations en matière de droits de l'homme. Il est essentiel que le contenu normatif des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement et des principes des droits de l'homme soit la base fondamentale des normes de performance pour tous les acteurs responsables.

30. Premièrement, les normes que les acteurs sont tenus de respecter sont stipulées dans des instruments juridiques et de politiques en vertu de l'inclusion par l'État du cadre des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement dans les lois, politiques et réglementations nationales. L'inclusion de ces droits dans le cadre juridique et réglementaire national garantit la clarté des normes de performance pour les acteurs impliqués dans la prestation de services et fournit aux titulaires de droits une base juridique pour faire valoir leurs droits.

31. Plusieurs acteurs du développement ont intégré le contenu normatif des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement dans leur cadre politique et les outils techniques qui fournissent des orientations (voir [A/72/127](#)). Après avoir analysé six études de cas, le Rapporteur spécial a conclu que les politiques des bailleurs de fonds constituent une mosaïque hétérogène. Certaines de ces politiques prennent en considération le cadre des droits de l'homme, en particulier les droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement, mais d'autres ne sont que partiellement alignées sur ces droits, et leur application en matière de coopération au service du développement n'apparaît pas toujours avec le même degré de clarté.

32. Deuxièmement, les normes de performance peuvent être placées dans un large éventail d'accords contractuels entre les États, qui délèguent officiellement la prestation de services, et des tiers. À l'instar de la réglementation, un contrat est un outil de substitution dans lequel l'instrument de délégation de la prestation de services définit la relation entre le propriétaire du bien public et le prestataire de services et fixe des normes de service (voir [A/HRC/36/45](#)). En ce qui concerne la norme de performance spécifique dont l'entrepreneur est responsable, il importe que les contrats, généralement en vigueur pendant des décennies, offrent la possibilité d'être modifiés et adaptés au fil du temps. Cela permet aux États de s'acquitter de leur obligation de protéger, directement ou par l'intermédiaire d'organismes de réglementation, et de demander des comptes aux prestataires de services. Par exemple, au Portugal, la Cour des comptes a publié un rapport sur les services municipaux de l'eau en partenariat public-privé dans lequel elle a conclu que la majorité des concessions bénéficiaient au secteur privé au détriment des budgets municipaux et des consommateurs individuels (voir [A/HRC/36/45/Add.1](#), par. 38 à 41).

33. Troisièmement, les normes de performance se trouvent dans les politiques internes des prestataires de services privés, conformément aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, qui précisent que les entreprises doivent inclure les engagements en matière de droits de l'homme dans leurs politiques. Le code d'éthique établi par AquaFed, une fédération internationale représentant les opérateurs privés du secteur de l'eau en est un exemple : il encourage ses membres à respecter le droit fondamental à l'eau potable et à l'assainissement et

à s'engager à mener une politique de respect des droits de l'homme, entre autres<sup>20</sup>. Bien qu'ils ne reposent pas entièrement sur le cadre des droits de l'homme, certains organismes de développement ont élaboré des instruments, notamment la Charte de la durabilité dans le secteur de l'eau et de l'assainissement, afin de réitérer leur engagement à l'égard de la responsabilité<sup>21</sup>. D'autres organismes se sont clairement engagés à rendre des comptes, à l'image de WaterAid, qui, dans sa stratégie mondiale pour 2015-2020, indique qu'il doit rendre des comptes à ceux dont il espère voir la vie transformée, à ceux avec qui il travaille et à ceux qui l'appuient<sup>22</sup>.

### III. Fournir des explications et des justifications

34. Le principe de responsabilité exige que les États et les autres acteurs responsables « rendent compte » aux populations concernées de leurs actions, de leur inaction et de leurs décisions qui influent sur l'exercice des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement. L'obligation de rendre des comptes fait référence à l'obligation pour les acteurs de fournir des explications et une justification raisonnée de leurs actions, de leur inaction et de leurs décisions aux personnes concernées, ainsi qu'au grand public. Les acteurs peuvent mettre en œuvre l'obligation de rendre des comptes de deux manières : répondre aux questions et fournir des renseignements à la demande des personnes ; et fournir des renseignements en amont, en rendant les renseignements pertinents disponibles de manière transparente et en créant des espaces ouverts pour les interactions avec les titulaires de droits.

35. Le premier mode d'application du principe de responsabilité garantit le droit des personnes à demander des explications et des renseignements sur des questions allant des niveaux et de la couverture de l'accès à l'eau et à l'assainissement, des tarifs, de la qualité de l'eau potable et des conséquences environnementales aux motifs des décisions en matière de politiques et de programmes. Les réponses doivent satisfaire les demandes d'explications et de renseignements en termes de clarté et d'actualité. Une véritable explication exige l'utilisation d'un langage clair et compréhensible et la communication de renseignements utiles. Elle répond également à la nécessité d'un dialogue avec les titulaires de droits et implique la possibilité pour ces derniers de s'opposer aux réponses fournies par les acteurs concernés. En outre, les titulaires de droits doivent être en mesure d'évaluer si la justification est raisonnable et d'exprimer leurs opinions.

36. Le second mode d'application constitue une démarche dynamique par laquelle les États et d'autres acteurs responsables rendent les renseignements pertinents, transparents et accessibles. Les États doivent veiller à ce que les personnes et les groupes aient pleinement accès, sur un pied d'égalité, aux renseignements dont les autorités publiques ou les tiers disposent concernant l'eau, les services d'approvisionnement en eau et l'environnement (voir Comité des droits économiques, sociaux et culturels, Observation générale n° 15 (2002) sur le droit à l'eau, par. 48). En outre, afin de rendre compte de la manière dont elles traitent de leur impact sur les droits de l'homme, les entreprises doivent être prêtes à communiquer cette information à l'extérieur, en particulier lorsque des préoccupations sont soulevées par les titulaires de droits concernés ou en leur nom (voir [A/HRC/17/31](#), par. 18 et 21).

<sup>20</sup> Voir [www.aquafed.org/MediaAndPublications/CorporateDocuments.sls](http://www.aquafed.org/MediaAndPublications/CorporateDocuments.sls).

<sup>21</sup> Voir <https://washcharter.wordpress.com/charter/>.

<sup>22</sup> Voir [www.wateraid.org/uk/our-global-strategy-french](http://www.wateraid.org/uk/our-global-strategy-french).

## A. Création d'un environnement propice à l'obligation de rendre des comptes

### 1. Suivi et établissement de rapports

37. Les acteurs doivent fournir une justification et des explications motivées pour leur conduite et leurs décisions aux personnes concernées, ce qui implique la mise en place de mécanismes de collecte et d'analyse des renseignements pertinents au moyen du suivi et de l'établissement de rapports. En tant que facteur de responsabilisation, les États et les autres acteurs responsables doivent régulièrement suivre et rendre compte des mesures et des décisions qu'ils prennent et en fournir la justification.

38. Le suivi interne au niveau national permet d'indiquer les progrès accomplis dans la réduction des écarts entre les zones desservies, conformément au principe de réalisation progressive des droits de l'homme en utilisant le maximum de ressources disponibles, et de suivre les résultats grâce à des évaluations périodiques. Elle implique également un processus de documentation des violations des droits de l'homme, afin que l'information puisse être vérifiée et utilisée efficacement.

39. Bien que le suivi de la situation des droits de l'homme relève principalement de la responsabilité de l'État, l'implication d'autres acteurs responsables peut également fournir une perspective importante pour créer un environnement favorable à l'obligation de rendre des comptes. Afin d'identifier, de prévenir, d'atténuer et de rendre compte de la manière dont elles traitent leurs effets néfastes sur les droits de l'homme, les entreprises doivent faire preuve de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme (Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, principe 17). Les prestataires de services d'eau et d'assainissement et d'autres institutions peuvent mettre en place des systèmes internes en vue d'assurer un examen efficace des décisions et des actions. Les structures internes de suivi et d'évaluation peuvent inclure des approches permettant aux prestataires de services d'évaluer et de rendre compte de la performance au moyen d'un dialogue avec les parties prenantes. Ces outils et systèmes internes comprennent des rapports annuels sur la planification, la performance et les dépenses des prestataires de services publics et privés.

40. Au niveau international, des mécanismes ont été mis en place afin de contrôler les obligations des États parties en matière de droits de l'homme en vertu d'un traité spécifique. Par exemple, les organes créés en vertu d'instruments internationaux, tels que le Comité des droits économiques, sociaux et culturels, surveillent la mise en œuvre du droit à l'eau par les États parties sur la base de l'observation générale n° 15 du Comité. D'autres mécanismes supervisent la mise en œuvre des engagements politiques, tels que le Programme commun de l'Organisation mondiale de la Santé et du Fonds des Nations Unies pour l'enfance de surveillance de l'eau et de l'assainissement, ainsi que les examens nationaux volontaires du Forum politique de haut niveau pour le développement durable, afin de suivre les progrès réalisés dans la mise en œuvre du programme de développement durable. Il convient toutefois de noter que, au moment de l'élaboration des objectifs de développement durable, les négociations sur les mécanismes de responsabilisation étaient tendues et ont finalement conduit à l'utilisation de l'expression « suivi et examen » au lieu de « suivi et responsabilité » dans le document final<sup>23</sup>.

41. Pourtant, plusieurs défis doivent être relevés pour assurer un suivi et un établissement des rapports adéquats. Les prestataires de services formels, c'est-à-dire ceux qui fournissent habituellement l'accès à l'eau courante et à l'assainissement,

<sup>23</sup> K. Donald et S.-A. Way, « Accountability for the Sustainable Development Goals : A Lost Opportunity? », *Ethics & International Affairs*, vol. 30, N° 2 (10 juin 2016), p. 205.

sont en mesure de recueillir des données ; toutefois, les prestataires de services informels peuvent ne pas être en mesure de fournir des données sur la prestation de services. Les données reçues des prestataires de services officiels ne présentent donc pas de renseignements complets et généraux sur les progrès accomplis dans la réalisation des droits et, seul, ce type de renseignements ne permet pas aux États d'expliquer et de justifier leurs décisions politiques aux fins de l'obligation de rendre des comptes. Un soutien doit être apporté aux petits prestataires de services et aux prestataires informels pour leur permettre de collecter et de fournir des données fiables sur leurs services, de sorte que l'obligation de rendre compte de l'offre de services puisse également être étendue aux zones desservies par des prestataires non réglementés.

42. La collecte, la compilation et l'analyse de données ventilées, dans le cadre du suivi et de l'établissement de rapports, sont essentielles pour garantir que les groupes marginalisés et en situation de vulnérabilité puissent demander des comptes concernant l'exercice du droit à l'eau et à l'assainissement. Les États et les autres acteurs responsables doivent donc adopter des indicateurs qui couvrent tout le contenu normatif de ces droits et les ventiler en fonction des motifs de discrimination interdits.

## 2. Autonomiser les personnes

43. La capacité d'exercer les droits de l'homme est une condition préalable essentielle pour que les titulaires de droits puissent demander des comptes aux acteurs par l'intermédiaire de renseignements. La participation et l'accès à l'information peuvent à la fois permettre aux titulaires de droits d'influencer ou de remettre en question les décisions et d'exprimer leurs besoins, en exigeant des comptes pour leurs droits fondamentaux. La liberté d'expression favorise l'obligation de rendre des comptes, obligeant les responsables politiques à répondre aux besoins de leurs électeurs afin que des enseignements puissent être tirés des manquements du passé et que la prestation des services puisse être améliorée<sup>24</sup>.

44. L'élimination des obstacles qui empêchent les personnes d'effectuer leurs demandes est une autre condition préalable à cette autonomisation. Les personnes sont en proie à plusieurs défis lorsqu'elles déposent des plaintes, y compris les barrières linguistiques et l'analphabétisme. Dans de nombreux pays, les titulaires de droits indiquent souvent qu'il est plus facile d'exiger des comptes de l'État et d'autres acteurs responsables au niveau local qu'au niveau national, pour diverses raisons, notamment la connaissance des plateformes participatives locales, les frais de déplacement et le temps passé<sup>25</sup>.

45. Les activités lancées par la société civile peuvent donner aux personnes qui ont traditionnellement été exclues ou marginalisées les moyens de revendiquer leurs droits de manière plus efficace. Le plaidoyer de la société civile peut lui-même générer la responsabilité en mettant davantage la pression sur les États et les autres acteurs responsables afin qu'ils expliquent et justifient leurs politiques et leurs actions<sup>26</sup>.

<sup>24</sup> Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et Centre pour les droits économiques et sociaux, *Qui sera responsable ? Droits de l'homme et programme de développement pour l'après-2015*, p. 14.

<sup>25</sup> Conseil international sur les politiques des droits humains, *Local Rule: Decentralisation and Human Rights* (Versoix, Suisse, 2002), p. 19 à 22 ; et End Water Poverty et al., *Étude mondiale des mécanismes nationaux de redevabilité pour l'ODD 6*.

<sup>26</sup> Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et Centre pour les droits économiques et sociaux, *Qui sera responsable ? Droits de l'homme et programme de développement pour l'après-2015*, p. 44.

### 3. Lutte contre la corruption

46. Dans le contexte de la responsabilité, l'accès à l'information et la transparence empêchent la corruption et peuvent exercer des pressions sur les fonctionnaires pour qu'ils répondent de leurs actes. La corruption, d'autre part, limite la transparence, et les mécanismes de responsabilisation peuvent être sérieusement entravés lorsqu'elle bloque le partage de renseignements fiables entre les acteurs.

47. La protection contre les représailles est un autre aspect connexe de cette lutte. Des mécanismes de lancement d'alerte doivent être mis en place au niveau des institutions publiques et des prestataires de services afin de lutter contre la corruption et les violations des droits à l'eau et à l'assainissement. Par exemple, en 2014, le maire de Mexico a créé une ligne directe anticorruption pour les citoyens et a institué la protection des lanceurs d'alerte<sup>27</sup>.

## B. Moyens de mettre en œuvre la responsabilité

48. Pour mettre en œuvre la responsabilité, il est nécessaire de créer des espaces et des mécanismes d'interaction entre les populations touchées et les États ou d'autres acteurs responsables, au sein desquels les décisions sont expliquées, remises en question et justifiées.

### 1. Accès à l'information et participation

49. Les personnes, en exerçant leur droit à l'information, peuvent demander aux acteurs de justifier leurs actions ou leurs décisions. Pour une mise en œuvre adéquate, le droit d'accès à l'information doit bénéficier d'une base juridique dans les cadres nationaux et doit être garanti par des réglementations et des contrats avec les prestataires de services. Des ressources suffisantes doivent être allouées afin que l'information puisse être mise à la disposition de tous, y compris par des mesures spéciales telles que des traductions ainsi que des supports audios et en langage gestuel. Les lois et règlements doivent assurer à la fois une réponse efficace et rapide aux demandes de renseignements relatifs aux droits à l'eau et à l'assainissement, et la diffusion de ces renseignements par des voies facilement accessibles.

50. L'information peut être mise à disposition de plusieurs façons. En Zambie, la Southern Water and Sewerage Company a mis en œuvre des mesures pour évaluer la consommation d'eau au moyen d'une application mobile, de sorte que les factures d'eau soient plus transparentes et moins susceptibles d'être manipulées par des membres du personnel corrompus<sup>28</sup>. Au Brésil, l'organisation non gouvernementale Article 19 a élaboré un guide pour encourager les usagers des services d'eau et d'assainissement à accéder aux mécanismes d'information. Le guide fournit des renseignements sur la manière dont les citoyens peuvent participer et demander des renseignements, notamment par le biais de consultations publiques, d'auditions et de comités participatifs<sup>29</sup>.

51. Les mécanismes participatifs peuvent offrir un autre moyen de mettre en œuvre la responsabilité (voir [A/69/213](#)). Les États et les autres acteurs responsables doivent mettre en place des mécanismes participatifs permettant aux personnes d'exprimer

<sup>27</sup> Réseau pour l'Intégrité dans le secteur de l'eau, Rapport mondial sur l'intégrité de l'eau 2016, p. 155, renvoyant à Citiscope, 2015 (voir <http://archive.citiscope.org/story/2015/mexico-citysmiguel-angel-mancera-cracks-down-corruption>). Voir aussi Organisation de coopération et de développement économiques, *Integrity Review of Mexico: Taking a Stronger Stance Against Corruption* (Paris, 2017).

<sup>28</sup> Voir [www.waterintegritynetwork.net/2017/11/30/swsc-promotes-integrity-zambia/](http://www.waterintegritynetwork.net/2017/11/30/swsc-promotes-integrity-zambia/).

<sup>29</sup> Article 19, *Guia Prático de Acesso à Informação em Água e Saneamento* (Sao Paulo).

leurs préoccupations ou de participer aux discussions sur les politiques et les pratiques qui influencent l'accès à l'eau et à l'assainissement. Ces mécanismes doivent offrir une véritable possibilité d'exprimer des préoccupations et être conçus de manière à donner aux participants le pouvoir d'influencer les décisions.

52. Les réunions publiques physiques sont un exemple précis de mécanisme participatif. Au Burkina Faso, les téléspectateurs sont invités au cours d'une émission mensuelle à engager des discussions avec un ministre ou le président du pays sur des questions relatives à l'eau et à l'assainissement ; l'émission, diffusée en direct, associe des reportages en ligne et le suivi des progrès avec un public sur plateau pour obtenir des retours d'information ou des éclaircissements sur les progrès ou l'absence de progrès<sup>30</sup>. Le Népal en offre un autre exemple, puisque les communautés locales ont pu participer à des réunions publiques avec les prestataires de services, en leur posant des questions sur les tarifs et l'absence de services ainsi qu'en exigeant des réponses. Par conséquent, de nombreux prestataires de services ont pris en considération les plaintes des résidents et ont modifié leurs politiques en conséquence<sup>31</sup>. D'autres mécanismes novateurs font appel à l'informatique et aux communications. Dans l'Union européenne, une nouvelle directive sur l'eau potable a récemment été proposée, en vertu de laquelle les renseignements doivent être disponibles en ligne et via des applications intelligentes, ce qui permettra une analyse systématique des niveaux de mise en œuvre et des réalisations<sup>32</sup>.

53. Toutefois, il reste encore beaucoup de difficultés pratiques à surmonter pour que les gens puissent participer de manière significative (voir [A/69/213](#)). Même lorsque le droit à la participation et la liberté d'expression de la dissidence existent formellement dans un pays, il est possible que la population ne dispose pas de ces droits dans la pratique. Au Mexique, par exemple, plusieurs représentants communautaires, défenseurs des droits de l'homme et organisations de la société civile ont informé le Rapporteur spécial qu'ils avaient été victimes de harcèlement, d'intimidation, de menaces ou même d'arrestations à la suite de leurs plaintes ou protestations concernant l'accès à l'eau et la contamination des sources d'eau (voir [A/HRC/36/45/Add.2](#), par. 62).

## 2. Mécanismes de traitement des plaintes

54. Les mécanismes de traitement des plaintes sont largement utilisés pour faire respecter la responsabilité relative à l'obligation de rendre des comptes, à savoir, demander des renseignements, des explications et des justifications. Les personnes peuvent recourir aux mécanismes de traitement des plaintes de leur prestataire de services d'eau et d'assainissement lorsqu'ils souhaitent s'enquérir de certaines actions et décisions qui ont eu un impact sur leurs droits d'accès aux services du secteur.

55. Les acteurs qui influent sur l'exercice des droits à l'eau et à l'assainissement par leur conduite doivent mettre des mécanismes de traitement des plaintes à la disposition des titulaires de droits. Ces acteurs comprennent des entités privées qui influent sur la qualité ou la disponibilité de l'eau dans une zone donnée, ou des organisations non gouvernementales qui fournissent des services ou influencent la prise de décision sur les projets d'eau et d'assainissement. Ils doivent répondre aux

<sup>30</sup> Communication de End Water Poverty en réponse au questionnaire.

<sup>31</sup> Tel que communiqué dans un webinaire du Partenariat mondial pour la responsabilité sociale (voir <http://gpsaknowledge.org/events/what-is-the-role-of-citizens-in-demanding-the-delivery-of-equitable-water-services-wins-experience/#.WpQuGBPwbOS>).

<sup>32</sup> Commission européenne, Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (refonte), COM(2017) 753 final 2017/0332(COD) (1<sup>er</sup> février 2018), p. 13, article 14 et annexe IV.



demandes et aux préoccupations des titulaires de droits soumises par le biais de mécanismes de traitement des plaintes.

56. Les pouvoirs publics peuvent mettre en œuvre différents mécanismes de traitement des plaintes afin d'encourager la participation des citoyens. Par exemple, dans le secteur du développement, la GIZ, l'agence allemande de développement international, travaille avec des conseillers en déontologie, un médiateur externe et un système de communication avec des agents chargés de surveiller la conformité qui peuvent être contactés anonymement par toutes les parties prenantes concernées, y compris le public, en cas de violation supposée des règles par la GIZ.

57. Des mécanismes de traitement des plaintes efficaces peuvent aller des formulaires en ligne aux bureaux locaux, où les gens peuvent déposer une plainte verbalement. Au Tadjikistan, le programme Gouvernance, plaidoyer et leadership pour l'eau, l'assainissement et l'hygiène mis en œuvre par l'organe de gouvernance de l'eau du Programme des Nations Unies pour le développement et l'Institut international de l'eau de Stockholm a appuyé la création de conseils consultatifs publics, et lors de réunions spéciales, les plaintes et les demandes des consommateurs sont présentées ouvertement à la direction des sociétés d'approvisionnement en eau qui, à leur tour, fournissent des explications et s'engagent à résoudre les problèmes<sup>33</sup>. Aguas de Comayagua, au Honduras, en est un autre exemple ; et a établi des liens directs pour recevoir les plaintes et les réclamations en personne ou par téléphone, ainsi qu'en ligne et par le biais des réseaux sociaux<sup>34</sup>.

58. Dans une optique de crédibilité et d'efficacité, les mécanismes de traitement des plaintes et d'autres mécanismes non judiciaires de traitement des plaintes relatifs aux droits de l'homme doivent respecter les principes suivants : légitimité, accessibilité, prévisibilité, équité, compatibilité des droits et transparence<sup>35</sup>.

## **IV. Conformité par la force exécutoire**

59. La dimension de la force exécutoire de la responsabilité englobe deux points de vue. Premièrement, il s'agit d'un processus par lequel des organes et des mécanismes supervisent le respect par les acteurs de normes conformes au contenu normatif des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement et aux principes des droits de l'homme. Si les normes ne sont pas respectées, des mécanismes d'application imposent des sanctions et veillent à ce que des mesures correctives soient prises. Deuxièmement, du point de vue des personnes, la force exécutoire permet de revendiquer les droits à l'eau et à l'assainissement en faisant respecter les droits par les acteurs ainsi que d'exercer le droit à un recours effectif.

### **A. Le contrôle comme condition préalable à la force exécutoire**

60. Étant donné que la force exécutoire fait référence à la capacité de superviser les acteurs et d'appliquer des sanctions lorsque des réponses insatisfaisantes sont données, le contrôle de la conduite des acteurs – pour évaluer si les normes de performance sont respectées – constitue une condition préalable aux décisions relatives à l'application des sanctions.

61. Des mécanismes de contrôle sont mis en place au sein des États – entre l'exécutif, le législatif et le judiciaire – par le principe de la séparation des pouvoirs,

<sup>33</sup> Voir [www.watergovernance.org/programmes/goal-wash/tajikistan/](http://www.watergovernance.org/programmes/goal-wash/tajikistan/).

<sup>34</sup> Voir [servicioaguasdecomayagua.com/](http://servicioaguasdecomayagua.com/).

<sup>35</sup> Voir [www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP\\_II.aspx](http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_II.aspx).

en vertu duquel chaque institution demande des comptes aux autres au nom du peuple. Les institutions sont chargées de superviser d'autres organismes publics et acteurs privés. Cela concerne les organismes de réglementation, les commissions et institutions des droits de l'homme, les médiateurs, les organismes de lutte contre la corruption et les institutions de vérification des comptes de l'État. Ces organismes peuvent être chargés d'appliquer des normes juridiques publiques avec de solides pouvoirs d'établissement des faits, ainsi que de déterminer les recours de leur propre initiative. D'autres peuvent émettre des recommandations sur les mesures correctives à envisager. Par exemple, Defensoría del Pueblo, l'institution colombienne de défense des droits de l'homme, a publié une étude dans laquelle elle a examiné les progrès accomplis dans la réalisation des droits à l'eau et à l'assainissement dans tout le pays et formulé des recommandations à l'intention de l'État<sup>36</sup>.

62. Au niveau national, les régulateurs jouent un rôle clé dans le contrôle du respect par les prestataires de services du contenu normatif des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement. En tant qu'organismes publics, les acteurs de la réglementation sont liés par les obligations internationales des États en matière de droits de l'homme et doivent être en mesure de recueillir, d'analyser et de diffuser des renseignements précis sur le respect de ces obligations par les prestataires de services. En outre, les institutions nationales des droits de l'homme sont chargées de superviser la réalisation et le respect des droits de l'homme dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et les organisations de la société civile ont également un rôle important à jouer dans la vérification du respect des normes relatives aux droits de l'homme par les États et d'autres acteurs responsables. En outre, les médias peuvent jouer un rôle majeur dans la supervision des actions des différents acteurs du secteur de l'eau et de l'assainissement. Ils peuvent remplir une fonction de veille et rééquilibrer les pouvoirs, même s'ils ne peuvent donner suite aux résultats de leur surveillance.

63. Les audits sociaux, en tant que mécanismes de contrôle, peuvent examiner les documents officiels et permettre de déterminer si les dépenses déclarées par l'État reflètent les dépenses réelles sur le terrain, et être utilisés comme un outil de détection de la corruption. Les fiches d'évaluation par les citoyens ou des mécanismes similaires qui permettent aux utilisateurs d'évaluer les services qu'ils reçoivent en sont un exemple. Ces mécanismes sont également utilisés pour indiquer les niveaux perçus de corruption et pour les exercices de suivi des dépenses, d'audit social et de suivi des contrats. La société civile peut évaluer le respect des droits de l'homme relatifs à l'eau et à l'assainissement par l'intermédiaire des prestataires de services publics et privés. Par exemple, Observatorio Ciudadano de Servicios Públicos, l'observatoire citoyen des services publics basé à Guayaquil, en Équateur, encourage la responsabilité des prestataires de services privés en vérifiant si leurs pratiques sont conformes à leurs obligations contractuelles et à la législation. En cas de violations présumées, des plaintes sont déposées devant diverses instances tout en les publiant dans les journaux locaux (voir [A/HRC/18/33/Add.1](#), par. 84).

64. En ce qui concerne les projets de développement, dans les cas où l'État hôte n'assure pas un contrôle adéquat, les bailleurs de fonds sont tenus d'améliorer la responsabilité des organismes chargés de la mise en œuvre en faisant du contrôle un critère pour les projets. Les bailleurs de fonds doivent rendre le financement moins dépendant d'évaluations simplistes des progrès et le relier plus étroitement aux critères de renforcement des capacités et d'apprentissage<sup>37</sup>.

<sup>36</sup> Defensoría del Pueblo, *Acciones para el Impulso del Derecho Humano al Agua en Colombia: una Mirada al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico* (Bogotá, février 2014).

<sup>37</sup> Alnoor Ebrahim, "Accountability In Practice: Mechanisms for NGOs", *World Development*, vol. 31, No. 5 (mai 2003), p. 818.

## B. Mécanismes d'application

65. Les États et autres acteurs responsables peuvent être sanctionnés de diverses manières pour non-respect de leurs normes de performance, et les personnes peuvent demander des mesures correctives. Outre les mécanismes judiciaires nationaux qui garantissent le respect de la loi, d'autres mécanismes non judiciaires au niveau national peuvent avoir une influence positive sur les États et d'autres acteurs responsables, tels que les médias et les groupes de protection des consommateurs. Le présent rapport décrit les mécanismes judiciaires et quasi judiciaires au niveau national auxquels les personnes peuvent recourir lorsqu'elles veulent faire appliquer certaines mesures ou décisions liées à leurs problèmes quotidiens relatifs aux services d'eau et d'assainissement.

### 1. Mécanismes judiciaires nationaux

66. Bien que le mécanisme judiciaire ne soit souvent pas la voie privilégiée pour les titulaires de droits, il s'agit d'une option importante pour demander réparation lorsque les autres mécanismes sont épuisés. Non seulement les litiges peuvent servir à offrir des recours aux victimes de violations des droits à l'eau et à l'assainissement, mais ils peuvent également servir la fonction préventive de la responsabilité, susciter des discussions plus larges sur la manière dont ces droits doivent être sauvegardés dans la société et effectuer des changements de politique en profondeur<sup>38</sup>. Pour ce faire, il est important que les tribunaux disposent des compétences nécessaires pour connaître les cas liés aux violations des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement, ainsi que d'autoriser les litiges d'intérêt public et les recours collectifs.

67. Les tribunaux jouent un rôle essentiel en garantissant que les titulaires de droits puissent tenir les acteurs autres que les États responsables des violations de leurs droits fondamentaux à l'eau et à l'assainissement, en particulier lorsqu'une législation pertinente est en vigueur. Dans une affaire en Argentine, un tribunal a interdit à une entreprise privée de suspendre l'approvisionnement en eau pour non-paiement, basant sa décision sur l'article 11 du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels et d'autres instruments relatifs aux droits de l'homme directement applicables dans ce pays<sup>39</sup>.

68. Bien qu'il existe une augmentation du nombre de jugements sur les droits économiques, sociaux et culturels, dans de nombreuses juridictions, certains, voire de nombreux jugements ne sont toujours pas exécutés<sup>40</sup>. Dans le but d'assurer la conformité, les tribunaux peuvent conserver la compétence de supervision sur l'application de leurs décisions et recommandations. Ils peuvent mettre en place des processus de suivi et exiger des rapports périodiques des pouvoirs publics sur les mesures prises pour mettre en œuvre les décisions. Par exemple, en Afrique du Sud, après avoir reçu une plainte concernant l'inaccessibilité des toilettes sur une plage pour les personnes handicapées, un tribunal a ordonné à la municipalité locale de régler la situation en ce qui concerne l'accessibilité et l'acceptabilité des toilettes dans les 30 jours et de faire rapport à la Commission sud-africaine des droits de l'homme dans un délai de deux mois<sup>41</sup>.

<sup>38</sup> Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et Centre pour les droits économiques et sociaux, *Qui sera responsable ? Droits de l'homme et programme de développement pour l'après-2015*, p. 40.

<sup>39</sup> Justice of the Peace (Moreno, Buenos Aires), *Usuarios y Consumidores en Defensa de sus Derechos Asociación Civil v. Aguas del Gran Buenos Aires SA*, 21 août 2002.

<sup>40</sup> Voir <https://www.escr-net.org/node/365113>.

<sup>41</sup> Commission sud-africaine des droits de l'homme, *Boogard vs Kouga Local Municipality, EC*, numéro de référence : EC/1415/2048, rapport, 10 août 2016.

## 2. Mécanismes quasi-judiciaires

69. Outre les mécanismes judiciaires, les mécanismes quasi-judiciaires constituent un autre organisme d'application. Les mécanismes quasi-judiciaires désignent un arbitre ou un organisme administratif public ayant le pouvoir de déterminer objectivement les faits et de tirer des conclusions qui serviront de base à l'action officielle.

70. Les mécanismes de traitement des plaintes et de règlement des différends des institutions financières internationales peuvent être utilisés par des particuliers et des communautés qui estiment qu'un projet a eu des effets néfastes ou risque d'en avoir à leur encontre. Le Rapporteur spécial souligne que les États représentés au sein des conseils d'administration de la Banque mondiale et d'autres banques de développement doivent veiller à ce que leurs mesures de sauvegardes internes soient guidées par les normes internationales relatives aux droits de l'homme, y compris les droits de l'homme relatifs à l'eau et à l'assainissement. Cela permettra aux populations touchées d'obtenir des recours efficaces pour les projets qui violent leurs droits.

71. Les organismes de réglementation offrent un autre moyen de sauvegarder le processus de dépôt de plaintes lorsque l'exercice des droits à l'eau et à l'assainissement a été compromis. Un nombre croissant d'organismes de réglementation indépendants ont mis en place des mécanismes de traitement des plaintes pour le règlement des différends entre les prestataires de services et les utilisateurs (voir [A/HRC/36/45](#), par. 81). Ces organismes œuvrent souvent au niveau local et sont donc généralement plus facilement accessibles que les tribunaux. Lors du traitement des plaintes contre les prestataires de services, les acteurs de la réglementation doivent assurer la divulgation complète des renseignements sur les mesures proposées, un préavis raisonnable des actions proposées, des voies de recours pour les personnes concernées et une assistance juridique pour l'obtention de recours juridiques (voir Comité des droits économiques, sociaux et culturels, Observation générale n° 15, par. 56).

72. Les organismes de réglementation peuvent recourir à divers mécanismes afin de faire appliquer les normes, notamment des mesures incitatives, des avertissements, des sanctions en cas de manquement (par exemple, des amendes), le refus de délivrance de permis, l'émission d'injonctions, l'intensification des inspections et la possibilité de résilier des contrats (voir [A/HRC/15/31](#), par. 52). Par exemple, au Kenya, le Conseil chargé de la réglementation des services relatifs à l'eau peut recommander la révocation des conseils d'administration et de la haute direction et, à terme, le retrait des permis<sup>42</sup>. Toutefois, il est préoccupant de constater que les structures de gouvernance de l'État peuvent être faibles et que les organismes de réglementation sont susceptibles de ne pas disposer des capacités ou des moyens de garantir le respect des règles.

73. Les institutions nationales des droits de l'homme peuvent souvent enregistrer des plaintes, enquêter et recommander des changements lorsque des violations systémiques des droits à l'eau et à l'assainissement sont constatées. Toutefois, il peut être difficile d'examiner l'obligation de l'État de respecter ces droits. Dans certains cas, les institutions nationales des droits de l'homme ont pour mandat de traiter les griefs liés aux droits à l'eau et à l'assainissement<sup>43</sup>. Dans l'État plurinational de Bolivie, le médiateur peut traiter les plaintes contre les prestataires privés, y compris

<sup>42</sup> Kenya, Water Act, 2002 n° 8 de 2002, Licence for Provision of Water Services, clause 10.3, par. 3.

<sup>43</sup> Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, « Business and Human Rights: A Survey of NHRI Practices, Results from a Survey Distributed by the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights », 2008.

ceux des services d'eau et d'assainissement. En cas d'enquête, le médiateur émet des recommandations et des suggestions, et les autorités sont tenues de l'informer des mesures prises pour remédier au problème. Les institutions des droits de l'homme doivent avoir la capacité de surveiller les droits à l'eau et à l'assainissement et de mettre en œuvre un cadre analytique cohérent lorsqu'il s'agit d'évaluer le respect par l'État de son obligation de respecter ces droits. En 2015, le Forum Asie-Pacifique des institutions nationales de protection des droits de l'homme a élaboré un manuel afin de renforcer la capacité des institutions nationales des droits de l'homme à tenir l'État et ses institutions responsables du respect des droits à l'eau et à l'assainissement<sup>44</sup>.

### C. Environnement favorable et défis à relever

74. Les personnes marginalisées et les personnes en situation de vulnérabilité n'ont souvent pas la capacité et la possibilité de tenir les acteurs responsables de l'incapacité à faire respecter les droits à l'eau et à l'assainissement ou concernant les violations et les abus de ces droits. Les mécanismes d'application sont surtout utilisés par des personnes qui sont déjà conscientes de ces mécanismes et qui peuvent se permettre d'en assumer les coûts et le temps consacré à leur utilisation.

75. Il est essentiel que les titulaires de droits sachent que, lorsque la plainte n'a pas été résolue par les mécanismes de traitement des plaintes de leur prestataire de services, il existe d'autres possibilités auxquelles ils peuvent recourir immédiatement par la suite. Les acteurs responsables doivent orienter activement les personnes vers d'autres mécanismes, y compris les mécanismes judiciaires et quasi-judiciaires, si les plaintes ne peuvent être résolues par leurs soins. Ofwat, le régulateur économique du secteur de l'eau en Angleterre et au Pays de Galles, explique sur son site web que les consommateurs qui ne sont pas satisfaits du résultat de la procédure de traitement des plaintes peuvent s'adresser à leur comité local du Consumer Council for Water pour enquêter et recevoir les coordonnées des personnes à contacter<sup>45</sup>.

76. En outre, en raison de la nature collective des services d'eau et d'assainissement, il est important que les organes judiciaires et quasi-judiciaires permettent aux particuliers, à leurs représentants, aux tiers, aux organisations non gouvernementales, aux associations syndicales ou à toute autre organisation représentative de leur présenter des affaires pertinentes. Il est souvent plus facile pour les titulaires de droits d'exprimer leurs préoccupations et de tenir les acteurs responsables collectivement, par exemple par le biais d'organisations de la société civile, de groupes de protection des consommateurs et d'organisations d'utilisateurs de l'eau. Au Kenya, par exemple, une affaire a été soumise à la Haute Cour avec l'appui de Hakijamii, une organisation de défense des droits de l'homme basée à Nairobi, à la demande de plus de 1 000 personnes qui avaient été expulsées de chez elles et qui, de ce fait, souffraient d'un manque d'eau et d'assainissement<sup>46</sup>. En Suède, des substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles provenant principalement de la mousse ignifuge ont été détectées dans l'eau potable. En conséquence, une organisation non gouvernementale a poursuivi le fournisseur d'eau privé et réclamé

<sup>44</sup> Forum Asie-Pacifique des institutions nationales de protection des droits de l'homme et Centre pour les droits économiques et sociaux, *Defending Dignity: A Manual for National Human Rights Institutions on Monitoring Economic, Social and Cultural Rights* (Forum Asie-Pacifique des institutions nationales de protection des droits de l'homme, Sydney ; Centre pour les droits économiques et sociaux, Brooklyn, New York, janvier 2015).

<sup>45</sup> Voir <https://www.ofwat.gov.uk/regulated-companies/investigations/ofwat-regulating-the-industry-monitoring-and-casework-whistleblowing-whistleblowing/>.

<sup>46</sup> Haute Cour du Kenya, requête constitutionnelle n° 2 de 2011 (Garissa), 23 juin 2011.

des dommages-intérêts pour les effets de ces substances sur la santé des consommateurs<sup>47</sup>.

77. Les stratégies liées à l'application souple constituent également un outil important d'obtention d'une application formelle. Les institutions de défense des droits de l'homme, les médiateurs, les organisations non gouvernementales et les organisations de la société civile jouent un rôle essentiel en vue d'assurer le respect des décisions de justice et des recommandations, car ils font pression sur les pouvoirs publics pour obtenir des recours<sup>48</sup>.

78. Il reste plusieurs défis à relever. L'une des difficultés pour garantir l'efficacité des mécanismes d'application est que, dans certaines juridictions, les droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement ne sont pas justiciables, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas susceptibles d'être jugés dans des instances judiciaires ou quasi-judiciaires. Il est essentiel que les lois nationales fournissent une garantie claire aux personnes et aux groupes potentiellement victimes d'une violation de leurs droits à l'eau et à l'assainissement, afin que ceux-ci puissent déposer une plainte devant un organe judiciaire, demander des recours légaux et faire appliquer ces recours. La justiciabilité des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement est une condition préalable essentielle afin d'assurer l'efficacité des mécanismes judiciaires et quasi-judiciaires dans le cadre de la dimension exécutoire de la responsabilité.

79. Le manque de confiance dans les mécanismes disponibles représente un autre obstacle à l'application. Comme indiqué dans le rapport du Rapporteur spécial sur sa mission au Mexique, de nombreuses personnes, en particulier celles qui se trouvent dans des situations de vulnérabilité, ne font pas confiance aux autorités, car de nombreux cas de violation des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement ne sont pas portés devant les tribunaux, et la jurisprudence de fond sur ces droits a été limitée par rapport à d'autres droits (voir [A/HRC/36/45/Add.2](#), par. 60). Il est nécessaire de veiller à renforcer le suivi des décisions et à garantir l'offre de recours, afin que les violations et les abus ne restent pas impunis et que la confiance puisse être rétablie.

80. Imposer certaines sanctions, comme le retrait de permis, est un défi dans un secteur où il n'existe souvent pas de prestation de services alternatifs, étant donné que la sanction peut en fin de compte avoir des conséquences sur les utilisateurs<sup>49</sup>. Une solution a été recherchée au Pérou, où une nouvelle loi stipule que les prestataires de services qui n'atteignent pas un certain niveau d'indicateurs de performance et de bonne gouvernance relèvent d'un régime de transition, au cours duquel une institution distincte contrôle le prestataire, qui reçoit un soutien intensif pour faciliter une amélioration rapide de sa performance<sup>50</sup>.

## V. Conclusion et recommandations

**81. Le principe de responsabilité est un principe fondamental et transversal des droits de l'homme. Dans le but essentiel d'équilibrer les pouvoirs pour protéger les plus marginalisés et ceux qui vivent dans des situations vulnérables, le principe de responsabilité peut être utilisé comme un mécanisme afin de tenir les**

<sup>47</sup> Soumission de la Suède en réponse au questionnaire.

<sup>48</sup> B. Cali et N. Bruch, *Monitoring the implementation of judgments of the European Court of Human Rights: A Handbook for Non-Governmental Organisations* (Mai 2011), p. 6. Le Réseau international pour les droits économiques, sociaux et culturels (voir <https://www.escr-net.org/monitoring>) en est un exemple.

<sup>49</sup> Communication de l'Allemagne en réponse au questionnaire.

<sup>50</sup> Pérou, Loi-cadre sur la gestion et l'offre de services d'assainissement, telle que modifiée par le Décret suprême n° 008-2018-VIVIENDA du 18 mai 2018.

États et les acteurs autres que les États, responsables des actions, de l'inaction et des décisions qui influent sur l'exercice des droits de l'homme relatifs à l'eau et à l'assainissement. Tout comme le concept de droits de l'homme, le concept de responsabilité est de nature dynamique et évolutive, et nécessite une analyse contextuelle.

82. Des mécanismes de responsabilité dans le secteur de l'eau et de l'assainissement existent aux niveaux local, national, régional et international. Certains mécanismes peuvent être directement accessibles aux populations touchées, tandis que d'autres peuvent exiger que les représentants agissent au nom de ces populations. Dans le présent rapport, le Rapporteur spécial s'est concentré sur les mécanismes auxquels les utilisateurs individuels peuvent avoir un accès direct pour leurs préoccupations quotidiennes concernant les services d'eau et d'assainissement. La complexité des acteurs du secteur de l'eau et de l'assainissement et les spécificités de ce secteur impliquent que le cadre traditionnel des droits de l'homme centré sur l'État laisse des lacunes dans les mécanismes de responsabilité existants. En outre, le Rapporteur spécial a constaté que les mécanismes de responsabilité se heurtent souvent à des difficultés et que, dans la pratique, ils font souvent défaut. Par conséquent, lorsque les droits à l'eau et à l'assainissement sont affectés, on ignore très souvent à qui les mesures connexes peuvent être attribuées, pourquoi de telles mesures ont été prises, comment les sanctions peuvent être appliquées à l'encontre de ceux qui ont causé des dommages et comment remédier à la situation.

83. En conséquence, le Rapporteur spécial a ciblé le besoin de renforcer les trois dimensions de la responsabilité dans le secteur de l'eau et de l'assainissement : rôles, responsabilité et normes de performance ; offre d'explications et de justifications ; et mécanismes d'application de la réglementation. Afin d'établir un cadre de responsabilité adéquat pour les populations touchées, le Rapporteur spécial a formulé une série de recommandations à l'intention des États et une autre à l'intention de tous les acteurs responsables, c'est-à-dire les États et les autres acteurs impliqués dans l'offre de services d'eau et d'assainissement ou dont les actions, l'inaction et les décisions ont des conséquences sur l'accès aux services d'eau et d'assainissement.

84. Tout d'abord, l'application adéquate du principe de responsabilité implique de définir clairement qui est responsable, qui peut tenir les acteurs responsables et de quoi les acteurs doivent être responsables. Les populations touchées peuvent demander des comptes aux États et aux acteurs qui n'adhèrent pas à des normes de performance prédéterminées ou ne respectent pas leurs obligations en matière de droits de l'homme. Pourtant, le défi réside dans la difficulté à déterminer qui est responsable de l'accès aux services d'eau et d'assainissement, compte tenu notamment de l'architecture souvent complexe des institutions étatiques dans ce secteur, de l'implication des prestataires de services privés et informels, de l'existence de régulateurs et des situations où personne n'est identifié comme responsable.

85. En ce qui concerne la première dimension relative aux rôles, aux responsabilités et aux normes en matière de performance, le Rapporteur spécial recommande que tous les acteurs responsables, notamment les États, les organisations internationales, les bailleurs de fonds bilatéraux et multilatéraux, les organisations non gouvernementales, les prestataires de services privés et informels, les organismes de réglementation indépendants et les sociétés transnationales et nationales :

a) Définissent soigneusement les rôles et responsabilités des entités dont l'influence, les actions, l'inaction et les décisions influent sur la prestation de

services d'eau et d'assainissement, de façon qu'ils soient transparents et clairs pour les personnes concernées ;

b) Prennent toutes les dispositions utiles pour que les ressources, les connaissances, les capacités et les mécanismes de responsabilité correspondants soient transférés comme il convient lorsque les rôles et les responsabilités sont transférés d'un acteur à un autre ;

c) Adoptent le contenu normatif des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement et des principes des droits de l'homme comme base fondamentale des normes de performance ;

d) Donnent la priorité à l'approvisionnement en eau et à l'assainissement conformément aux droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement dans les situations où les responsabilités sont multiples.

86. Plus précisément, les États doivent :

a) Mettre en place des mécanismes de coordination clairs au sein des institutions gouvernementales afin que les personnes concernées n'aient pas besoin d'avoir recours à de multiples acteurs pour faire valoir leurs droits ;

b) Donner aux collectivités territoriales et aux prestataires de services les moyens de mieux s'acquitter de leur mandat par le biais d'un processus de responsabilité clair ;

c) Définir clairement les responsabilités et les attribuer aux parties prenantes du secteur de l'eau et de l'assainissement, conformément au cadre relatif aux droits de l'homme dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et réglementer la mise en œuvre de ces responsabilités ;

d) Identifier les prestataires informels de services d'approvisionnement en eau et d'assainissement aux particuliers et aux communautés et mettre en place des règlements applicables à ces prestataires, en mettant à leur disposition des mécanismes de responsabilité ;

e) Prendre toutes les dispositions utiles, lorsque les responsabilités en matière de prestation de services sont transférées aux collectivités, pour que des mesures de responsabilité pour toute violation des droits de l'homme susceptible de se produire en raison de pratiques agressives et abusives soient mises en place.

87. Deuxièmement, la fourniture d'explications et de justifications exige, d'une part, que les États et les autres acteurs responsables soient en mesure de répondre aux questions et de fournir les renseignements demandés par les particuliers, en particulier ceux qui sont marginalisés et ceux qui se trouvent dans des situations vulnérables et qui ont besoin d'être habilités à demander des renseignements ainsi qu'à poser activement des questions. D'autre part, les États et les autres acteurs responsables doivent fournir des renseignements en amont et de manière systématique, en toute transparence, ainsi que des espaces ouverts permettant de dialoguer avec les populations concernées. Ces deux aspects reposent sur un cadre des droits de l'homme efficace et explicite qui défend le droit à l'information, à la participation, au suivi et à l'établissement de rapports, tout en préconisant la transparence et d'autres principes de lutte contre la corruption.

88. En ce qui concerne la seconde dimension relative à l'offre d'explications et de justifications, le Rapporteur spécial recommande que tous les acteurs responsables, y compris les États, les organisations internationales, les bailleurs de fonds bilatéraux et multilatéraux, les organisations non gouvernementales, les



prestataires de services privés et informels, les organismes de réglementation indépendants et les sociétés transnationales et nationales :

- a) Prennent régulièrement note et consignent les mesures et les décisions prises assorties de leur justification, y compris par la mise en place de systèmes internes permettant un examen efficace des décisions et le respect des normes de performance ;
- b) Maintiennent des mécanismes clairs et efficaces pour répondre aux demandes et aux préoccupations des populations concernées, en répondant en temps opportun aux demandes d'information et d'explications et en veillant à la clarté (au moyen d'un langage clair et compréhensible) ainsi qu'à l'utilité des renseignements fournis ;
- c) Favorisent l'échange de renseignements sous la forme de dialogues ou d'activités permettant aux populations concernées de vérifier si les renseignements reçus sont valables, d'exprimer leurs opinions et d'influencer les décisions pertinentes sans barrières linguistiques ;
- d) Publient régulièrement des renseignements sur les processus de décision relatifs à l'eau et à l'assainissement ;
- e) Adoptent des indicateurs qui couvrent l'ensemble du contenu normatif des droits à l'eau et à l'assainissement et qui sont ventilés par motifs de discrimination interdits, tout en fixant des critères spécifiques pour chaque indicateur.

89. Plus précisément, les États doivent :

- a) Fournir un appui aux petits prestataires de services et aux prestataires de services informels pour leur permettre de contrôler leur propre prestation de services ;
- b) Garantir sur le plan juridique l'exercice des droits de l'homme, notamment la liberté d'expression, le droit à l'information et la participation, qui constituent une condition préalable pour que les populations concernées puissent demander des comptes aux acteurs ;
- c) Garantir le processus des mécanismes de traitement des plaintes dans les cadres réglementaires et les contrats de concession lorsque la prestation des services est déléguée.

90. Troisièmement, le caractère exécutoire est essentiel pour assurer la responsabilité des acteurs en imposant des sanctions et des mesures correctives en cas de violations et d'abus de la part de ces acteurs. Cela est précédé d'un processus par lequel des organes et des mécanismes supervisent le respect par les acteurs de normes conformes au contenu normatif des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement. Au niveau national, les mécanismes judiciaires et quasi-judiciaires permettent aux populations touchées de demander des comptes aux États et à d'autres acteurs responsables. Toutefois, cela doit être complété par un environnement favorable qui donne aux populations touchées les moyens de formuler des réclamations et qui renforce la confiance et l'efficacité des mécanismes de responsabilité.

91. En ce qui concerne la troisième dimension, à savoir la conformité par la force exécutoire, le Rapporteur spécial recommande que tous les acteurs responsables, y compris les États, les organisations internationales, les bailleurs de fonds bilatéraux et multilatéraux, les organisations non gouvernementales, les prestataires de services privés et informels, les organismes de réglementation indépendants, les sociétés transnationales et nationales :

a) mettent en place un système de contrôle efficace permettant de suivre le comportement des acteurs du secteur de l'eau et de l'assainissement et d'évaluer le respect des normes de performance ;

b) évaluent et s'attaquent aux obstacles auxquels se heurtent les personnes marginalisées et les personnes en situation de vulnérabilité pour recourir à un mécanisme judiciaire ou quasi-judiciaire, en éliminant les obstacles institutionnels, physiques, économiques, sociaux ou autres ;

c) prennent toutes les dispositions utiles pour que les populations touchées soient informées du fait que, lorsque les plaintes ne sont pas résolues par les mécanismes de leur prestataire de services, d'autres mécanismes d'application sont à leur disposition.

92. Plus précisément, les États doivent :

a) prendre toutes les dispositions utiles pour que tous les éléments des droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement et les principes des droits de l'homme soient inclus dans le cadre juridique, de sorte que les droits de l'homme à l'eau et à l'assainissement soient justiciables et que les populations touchées disposent d'un fondement juridique pour leurs réclamations ;

b) concevoir un mécanisme appliquant les décisions aux autres acteurs responsables en interprétant les lois nationales d'une manière qui permette de poursuivre les acteurs responsables de violations et d'atteintes aux droits de l'homme.

---