

L'approche par niveau de service

- **Contexte et constats :**

- *De nombreux pays connaissent une situation de crise urbaine se traduisant par une occupation anarchique des espaces sans raccordement aux services de base. Environ 70% de la population urbaine et la totalité des citoyens les plus pauvres vivent dans des zones ayant un faible accès aux services de base. (Données MINUH - Cameroun)*
- *Jusqu'à présent, la livraison des services collectifs se fait essentiellement selon des méthodes traditionnelles lourdes engendrant un niveau de service relativement élevé, reposant sur des infrastructures coûteuses tant en investissement qu'en maintenance, avec un impact relativement faible sur l'amélioration des conditions de vie des populations.*
- *Les communes ont de faibles capacités (humaines, financières, techniques) pour assurer un entretien et une maintenance des équipements et des infrastructures.*

L'approche par niveau de service

- **Contexte et constats :**

- *La société civile (associations, communautés religieuses, autorités traditionnelles...) a in fine une très faible capacité à assurer un contre pouvoir efficace. Cette absence résulte aussi des approches préconisées par les bailleurs de fonds, des ONGs étrangères... à faire des associations des délagataires de services publics de proximité,...*
- *Les méthodologies de suivi – évaluation de projets et de mesure d'impacts sont trop complexes et coûteuses pour assurer un suivi efficace dans les quartiers.*

L'approche par niveau de service

- **Définition :**

- **La notion de « niveau de service » renvoie, ici, au niveau de satisfaction, de confort de l'utilisateur.** *La réflexion se fait donc non pas par rapport à l'offre, mais par rapport à la demande exprimée par les bénéficiaires. On sort donc des approches conventionnelles visant le maximum de confort en prenant en considération des modes alternatifs de fournitures des services pour identifier des niveaux intermédiaires.*
- *On évoque davantage le service (par exemple mobilité-circulation) que l'infrastructure support (route). Les indicateurs de résultat du projet seront également différents de ceux habituellement utilisés : la référence sera donc, par exemple pour la mobilité, le type de véhicule pouvant emprunter une voie plutôt que l'emprise, le caractère permanent ou non de la traficabilité d'une voie plutôt que la nature du revêtement.*

L'approche par niveau de service

- *La démarche est, dans l'esprit, proche des « **projets de quartier** ». Elle est fondée sur une participation des populations bénéficiaires à une opération à caractère public en plaçant la commune au centre du dispositif.*
- *La méthode est donc basée sur une association forte des bénéficiaires à l'ensemble du processus de décision, depuis l'identification des problèmes jusqu'à la détermination des solutions. Cette implication doit également faciliter l'appropriation par les habitants des infrastructures et équipements collectifs réalisés, en vue de leur contribution à leur gestion/exploitation/maintenance.*

L'approche par niveau de service

- *La méthode se distingue de ce qui a été mis en œuvre jusqu'ici par deux aspects fondamentaux :*
 - **Son pragmatisme** : *Dans un contexte de raréfaction de la ressource financière et une augmentation des besoins, elle vise une amélioration de l'accès aux services calés sur la demande.*
 - *Elle évite donc, volontairement, les chemins habituels qui consistent à différer l'amélioration du désenclavement des quartiers et l'accès aux services, au profit d'opérations lourdes, avec des standards techniques très élevés.*
 - **Cette nouvelle approche a pour objectif de permettre un relèvement progressif et simultané des niveaux de service sur les infrastructures économiques et sociales, avec un arbitrage basé sur les demandes d'accès aux services.** *Elle se veut donc simple et évolutive : les solutions techniques imaginées pour résoudre les problèmes posés sont « basiques », sans sacrifier l'essentiel, mais suffisamment ouvertes pour permettre d'autres améliorations, en fonction des moyens disponibles.*

L'approche par niveau de service

- **L'arbitrage sous contrainte de coût** : *Les choix sont opérés non pas sous la forme habituelle, entre différents projets, mais entre différents niveaux de service possibles, en fonction d'objectifs de qualité de la desserte, pour rentrer dans une enveloppe financière prédéfinie. A titre d'exemple, on pourra opter pour une voie difficilement circulable par temps de pluie, c'est-à-dire non revêtue (plutôt qu'une revêtue), afin de disposer d'un linéaire plus important ou, tout simplement, d'une borne-fontaine. Par ailleurs, cet arbitrage nécessite une consultation de toutes les parties prenantes, afin de caler correctement le mode de livraison envisagé.*
- *Elle voudrait donc assurer « le minimum au plus grand nombre », sans saupoudrage.*

L'approche par niveau de service

- *Trois autres paramètres caractérisent également les opérations réalisées ici :*
 - **La limitation des déplacements de population** : *au regard du coût financier et social des déguerpissements (démolition, dédommagement, relogement, aménagement de nouvelles zones d'accueil...), les implantations existantes sont, autant que faire se peut, maintenues sur place et valorisées. Il s'agit également de ne pas déstructurer le tissu social qui s'est raffermi au fil du temps, en particulier grâce à la proximité des lieux de vie et d'activités.*
 - **La cohérence avec les enjeux de développement la ville** : *les opérations envisagées doivent s'articuler avec les options de gestion urbaine à l'échelle de la ville toute entière. Il ne s'agit ni de créer des enclaves ni d'entraver l'atteinte des objectifs à l'échelle de la ville. En d'autres termes, la mise en œuvre du projet ne doit en aucun cas hypothéquer celle des opérations plus structurantes.*

L'approche par niveau de service

- **Les questions de gestion/maintenance** : *les préoccupations y relatives sont abordées en même temps que celles de la construction, compte tenu de l'évidente interaction entre les deux. Il s'agit donc de moduler les aménagements en fonction de l'effort d'entretien ou des capacités de gestion que chaque partie prenante peut dégager. De ce fait, les niveaux de gestion/maintenance seront calés en fonction du niveau de service et vice-versa ; ce qui devrait permettre de sortir de la logique actuelle où des standards élevés de construction conduisent à des besoins de gestion/maintenance tout aussi importants, et qui sont finalement mal couverts. A cet égard, une clarification des rôles des parties prenantes (collectivités territoriales d'une part et populations bénéficiaires d'autre part) est également indispensable.*

L'approche par niveau de service

- *En résumé, l'objectif de la démarche est de trouver le meilleur compromis entre les cinq considérations ci-après :*
 - **La demande sociale exprimée par les bénéficiaires ;**
 - **Le meilleur impact socio-économique** (*désenclavement, amélioration de l'accès aux services publics, amélioration de la sécurité, réinvestissement des ménages dans le bâti etc.*) ;
 - **Le coût d'objectif fixé;**
 - **Les aspects techniques, tant du point de vue de la réalisation que de l'exploitation/maintenance ;**
 - **La cohérence du développement de la ville dont la Commune est le garant.**

L'approche par niveau de service

- *Dans sa mise en oeuvre, elle combine :*
 - **un travail d'ingénierie sociale** dont l'objectif est de mettre en place un cadre de développement social participatif visant à l'organisation des populations bénéficiaires, ainsi que le renforcement de leur capacité à participer à la gestion des services et infrastructures communautaires du quartier, en concertation avec les autorités publiques.
 - **un travail d'ingénierie technique** dont l'objectif est de déterminer avec les populations les différentes alternatives possibles en termes de niveau de service pour les investissements à réaliser.

L'approche par niveau de service

- *Les étapes dans la mise en oeuvre de la démarche :*
 - **La sensibilisation des populations** avec l'utilisation de toutes les méthodes possibles (gongonnage, radio, ... il faut que cela fasse du bruit) (Prendre la main sur le quartier)
 - **L'identification des leaders** (Les chefs de quartiers, les chefs de blocs, les responsables d'association, les conseillers municipaux, les notables...) **y compris les leaders cachés** (leaders entrant en général dans le champ du revendicatif, femmes, jeunes...)
 - **Le repérage des limites du quartiers et la réalisation d'un zonage** avec les supports cartographiques remis par les Communes et la participation des services techniques communaux et les leaders identifiés.
 - **La convocation des habitants aux réunions de quartier (souvent par sous-quartier)** pour présenter la démarche dans un premier temps

L'approche par niveau de service

- **Le diagnostic :**

- **Faire un état des lieux de la situation des quartiers dans la ville** (*description physique, humaine et socioéconomique des quartiers, de la dynamique associative et des modes organisationnels existants, description du niveau de service dans l'accès aux services de base*).
- **Obtenir par une démarche participative l'identification et la caractérisation des points noirs dans le quartier service par service.**
- **Recueillir les données relatives à la demande sociale par des données quantitatives et qualitatives.**
- **Initier une dynamique « populaire/publique » d'appropriation de l'approche par niveau de service afin d'accroître les chances de pérennisation des équipements et infrastructures.**

L'approche par niveau de service

- **Les résultats du diagnostic**

- **Une description de la situation actuelle des « conditions de vie » des habitants des quartiers sous l'angle de la notion de confort et de la satisfaction**
- **Une hiérarchisation et priorisation des composantes de la demande sociale** (*mobilité, salubrité, sécurité,...*) : *Définition des axes d'investissement du projet en fonction de la demande sociale et la recherche de l'optimisation de l'impact social.*
- **La constitution d'un Cadre de Concertation incluant toutes les composantes structurelles et opérationnelles de la population et non seulement les leaders habituellement identifiés.** *Il s'agit de faire participer et d'intégrer les structures organisées de manière informelle.*
- **La restitution publique du diagnostic par des indicateurs de niveaux de service actuels.**

L'approche par niveau de service

ACCES PAR VEHICULE PAR LE NORD EST (COTE NGOA EKELLE 1)					
N° / Nom de rue	NIVEAUX DE SERVICE ENVISAGES	ACTIONS ENVISAGEES	COUTS	IMPACTS	CONTRAINTES /OPPORTUNITES
3727 Rue 3738 - 3728	<p><u>Niveau 1</u> :</p> <p>Voie de desserte ; meilleure circulation à l'intérieur du quartier et facilité d'accès aux habitations ; praticabilité correcte avec possibilité de croisement</p> <p><u>Niveau 2</u></p> <p>Praticabilité semi correcte</p>	<p><u>Niveau 1</u> :</p> <p>Aménagement d'une route revêtue, (1 x 1) avec des refuges pour le croisement de 2VL</p> <p><u>Niveau 2</u> :</p> <p>Aménagement de la chaussée non revêtue avec caniveau en maçonnerie de pierre</p>	<p><u>Niveau 1</u> (Pavé) : 30 mio</p> <p><u>Niveau 2</u> (Terre) : 2,4 mio</p>	<p>- Décongestionnement des rues 3738 et 3728 et accès direct aux transports en commun,</p> <p>- Possibilité d'utiliser la haute intensité de main d'oeuvre</p> <p>- Création d'emplois et valorisation de la main d'œuvre locale</p>	<p>-Encombrement des emprises par les petits commerces et les véhicules;</p> <p>-Aménagement des rues 3738 et 3728</p>
3729 Rue 3738 - 3728	<p><u>Niveau 1</u> :</p> <p>Voie de desserte ; meilleure circulation à l'intérieur du quartier et facilité d'accès aux habitations ; praticabilité correcte avec possibilité de croisement</p> <p><u>Niveau 2</u></p> <p>Praticabilité semi correcte</p>	<p><u>Niveau 1</u> :</p> <p>Aménagement d'une route pavée, 1 x 1 avec des refuges pour le croisement de 2VL</p> <p><u>Niveau 2</u> :</p> <p>Aménagement de la chaussée non revêtue avec caniveau en maçonnerie de pierre</p>	<p><u>Niveau 1</u> (Pavé) : 25 mio</p> <p><u>Niveau 2</u> (Terre) : 2,mio</p>	<p>- Décongestionnement des rues 3738 et 3728 et accès direct aux transports en commun,</p> <p>- Possibilité d'utiliser la haute intensité de main d'oeuvre</p> <p>- Création d'emplois et valorisation de la main d'œuvre locale</p>	<p>-Encombrement des emprises par les petits commerces et les véhicules ;</p> <p>-Aménagement des rues 3738 et 3728</p>

L'approche par niveau de service

Eau – Niveaux de services envisagés

NIVEAU DE SERVICE ENVISAGE	AMENAGEMENTS	COUTS DES TRAVAUX	IMPACTS	CONTRAINTES OPPORTUNITES
Rapprochement du réseau SNEC des ménages de < 100 m	Extension du réseau SNEC le long des chemins piétonniers (3000 ml)	52 500 000 FCFA	Facilité de branchement au réseau SNEC Réduction des coûts de branchement primaire au réseau SNEC	Aménagement des chemins piétonniers Autorisation pour la SNEC d'intervenir sur des terrains privés Acceptation de la SNEC d'intervenir sur des terrains privés

NIVEAU DE SERVICE ENVISAGE	AMENAGEMENTS	COUTS DES TRAVAUX	IMPACTS	CONTRAINTES OPPORTUNITES
Accès à l'eau du puits de qualité améliorée, hygiène améliorée	Aménagement de 8 puits Protection contre les eaux de ruissellement (caniveau + plateforme) Mise en place d'un dispositif de levage (margelle + couvercle + poulie, etc.) et chloration de l'eau	54 000 000 FCFA	Réduction des dépenses de consommation SNEC Solution alternative par temps de coupure SNEC	

L'approche par niveau de service

- **La programmation**

- **Assurer un aménagement harmonieux** *du quartier à partir des réalités, de l'existant et de la demande sociale.*
- **Identifier et déterminer par approche participative** *les aménagements nécessaires à l'amélioration du niveau de confort des habitants du quartier à partir du diagnostic et sur la base d'arbitrages de contraintes.*
- **Définir une liste de projets validés** *par les parties prenantes au sein du quartier pour permettre un engagement de l'Etat et des partenaires au développement.*

L'approche par niveau de service

- **Les résultats de la programmation**

- **Un arbitrage sous contrainte financière des niveaux de services envisageables** pour les investissements projetés par le Comité Local de Participation.
- **Un rapport** restituant l'ensemble de la démarche poursuivie permettant de parvenir à la rédaction de fiches projet incluant des données sur l'impact social, économique, environnemental et les modalités d'exécution techniques de ces projets.
- **La localisation des aménagements** sur un support cartographique en y apposant les indicateurs de niveau de service actuel et ceux attendus par la réalisation des projets.

L'approche par niveau de service

ACCES PAR VEHICULE PAR LE NORD EST (COTE NGOA EKELLE 1)

N° / Nom de rue	NIVEAUX DE SERVICE ENVISAGES	ACTIONS ENVISAGEES	COUTS	IMPACTS	CONTRAINTES /OPPORTUNITES
3728 Carrefour rue 3395 (entrée université) – rue 3725	<u>Niveau 3</u> : Voie de desserte ; meilleure circulation à l'intérieur du quartier et facilité d'accès aux habitations; praticabilité correcte sans croisement; possibilité d'accès à un camion de ramassage des ordures	<u>Niveau 3</u> : - Aménagement d'une route revêtue, (1 x 1) sur 488 ml et d'une bretelle (1X1) en BC sur 200 ml avec caniveaux et trottoir, accès avec possibilité d'accès au camion de ramassage de OM - Aménagement d'un point de dépôts de bacs à ordures, - Aménagement de kiosques ou étals en fonction de l'espace disponible	<u>Niveau 3</u> (Pavé/BC) : 156 mio	Meilleur accès aux habitations et aux services, Collecte des OM, drainage correct des eaux pluviales, Promotion de la main d'oeuvre locale Facilité de maintenance Meilleure maîtrise des coûts d'entretien développement de l'habitat <u>Niveau 3 sur (200 ml)</u> : Promotion de la main d'oeuvre locale Facilité de maintenance Meilleure maîtrise des coûts d'entretien	-Encombrement des emprises par les petits commerces et les véhicules; - Rejet anarchique des eaux usées - Aménagement de la route 3725 et 3746
3727 Rue 3738 - 3728 3729 Rue 3738 – 3728	<u>Niveau 2</u> : Voie de desserte ; meilleure circulation à l'intérieur du quartier et facilité d'accès aux habitations; praticabilité semi correcte avec possibilité de croisement pour 2 VL	<u>Niveau 2</u> : Route en terre: Profilage et traitement des points critiques	<u>Niveau 2</u> (Terre) : 4,5 mio	Meilleure circulation à l'intérieur du quartier et facilité d'accès aux habitations	-Encombrement des emprises par les petits commerces et les véhicules; -Aménagement des rues 3738 et 3

L'approche par niveau de service

Eau – Niveaux de services arbitrés

NIVEAU DE SERVICE ENVISAGE	AMENAGEMENTS	COUTS DES TRAVAUX	IMPACTS	CONTRAINTES OPPORTUNITES
Rapprochement du réseau SNEC des ménages de < 100 m	Extension du réseau SNEC le long des chemins piétonniers (1500ml)	26 250 000 FCFA	Facilité de branchement au réseau SNEC Réduction des coûts de branchement primaire au réseau SNEC	Aménagement des chemins piétonniers Autorisation pour la SNEC d'intervenir sur des terrains privés Acceptation de la SNEC d'intervenir sur des terrains privés

NIVEAU DE SERVICE ENVISAGE	AMENAGEMENTS	COUTS DES TRAVAUX	IMPACTS	CONTRAINTES OPPORTUNITES
Accès à l'eau du puits de qualité améliorée, hygiène améliorée	Aménagement de 4 puits Protection contre les eaux de ruissellement (caniveau + plate-forme) Mise en place d'un dispositif de lavage (margelle + couvercle + poulie, etc.) et chloration de l'eau	27 000 000 FCFA	Réduction des dépenses de consommation SNEC Solution alternative par temps de coupure SNEC	

L'approche par niveau de service

- **Rôle du CCPL :**

- *Un rôle d'observatoire local de proximité. L'intervention (opération d'entretien ou de maintenance) sur les services relève de compétences et de capacités principalement techniques.*
- *La maintenance eu égard aux compétences et aux capacités d'un CCPL et de ses membres ne peut s'entendre au niveau de la mobilisation de compétences internes pour assurer l'exécution de tâches techniques. **La maintenance doit pouvoir s'entendre à ce niveau et s'exprimer en termes de capacités comme étant l'aptitude à suivre et à proposer un plan d'action défini en concertation avec la Commune pour remédier à une détérioration du niveau de service.***

L'approche par niveau de service

- **Un rôle de médiateur entre la Commune et les habitants du quartier.** *En ce sens, il devient facilitateur, il ne se substitue pas au rôle de la Commune. Un Cadre de Concertation n'est pas une mairie de quartier avec des services délégués ou déconcentrés.*
- **Il doit permettre de mobiliser les habitants du quartier.** *Par exemple la mobilisation des habitants du quartier en concertation avec les services techniques de la Commune pour opérer un curage régulier des caniveaux avant qu'il y ait un ensablement ou un bouchage nécessitant l'intervention d'un dispositif technique plus lourd.*

L'approche par niveau de service

- **Les conditions :**

- **Avoir un dispositif institutionnel adéquat à même de donner des réponses managériales pertinentes en cas de dysfonctionnement, d'homologation, de réorientation et d'arbitrage des projets. C'est-à-dire en établissant des plates-formes de collaboration et de partenariat précisant les rôles et le niveau de responsabilité de chaque acteur. Par exemple, une contractualisation entre la commune – le Cadre de Concertation (quartier).**
- **Avoir un système de suivi – évaluation simplifié basé sur les indicateurs de niveau de service (diagnostic – envisagé) en utilisant les supports cartographiques, des procédures simplifiées proposant un calendrier de suivi entre les différentes parties prenantes.**

L'approche par niveau de service

- **Assurer le fonctionnement du Cadre de Concertation notamment à travers l'allocation d'une subvention est de la responsabilité de la Mairie.**
- **Garantir l'indépendance et l'autonomie des Cadre de Concertation en évitant l'intervention de la Commune dans le choix des membres du CCPL. Néanmoins, il est du rôle et de la responsabilité de la Commune de veiller à ce que les Cadres de Concertation ne substituent pas à elle notamment dans ses champs de compétence.**
- **Répondre aux sollicitations du Cadre de Concertation en mobilisant les services techniques communaux notamment pour les opérations de maintenance afin que le niveau de service des équipements et des infrastructures soit maintenu.**