

**UNION ECONOMIQUE ET MONETAIRE
OUEST AFRICAINE**

Le Conseil des Ministres



**DIRECTIVE N°11/2009/CM/UEMOA
PORTANT HARMONISATION DES STRATEGIES D'ENTRETIEN
ROUTIER DANS LES ETATS MEMBRES DE L'UEMOA**

**ANNEXE 4
INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE**

I. INTRODUCTION ET DISPOSITIONS GENERALES

Les indicateurs définis ci-après doivent permettre de déterminer la qualité de service fourni par les structures assurant l'entretien routier. Ces indicateurs sont basés sur les critères suivants :

- la facilité d'accès et de circulation des usagers et des marchandises sur un tronçon ou en tout point du réseau routier ;
- la garantie, sauf en cas de force majeure, de la fiabilité des infrastructures de transport routier ;
- l'adéquation de l'aspect physique des routes et des réseaux aux normes de construction routières et aux besoins des usagers ;
- l'entretien préventif et l'entretien curatif des routes, selon les règles de l'art ;
- la disponibilité adéquate des voies et moyens (humains et financiers) permettant l'entretien durable des routes ;
- l'emploi efficient des ressources du FER ;
- l'implication des usagers dans la gestion routière en vue de la commercialisation de la route (principe de recouvrement des coûts).

II. INDICATEURS

II. 1 Facilité de circulation

Indice : Taux de variation de la vitesse moyenne de parcours sur le tronçon concerné.

Description de l'indicateur : La variation de la vitesse moyenne de parcours sur le tronçon concerné permet de déterminer la praticabilité du tronçon. Ce relevé peut se faire à l'aide du programme appelé « source » ou tout autre programme équivalent.

Périodicité : Annuelle.

Unité de mesure : Pourcentage.

Mode de calcul : Soit V_{No} la vitesse de parcours sur le tronçon relevé à l'année No de référence et V_N la vitesse de parcours sur le tronçon relevé à l'année N . Le taux d'augmentation de la vitesse moyenne est : $\%V = (V_N - V_{No}) / V_{No} \times 100$.

Appréciation : Le taux positif indique une amélioration de la praticabilité de la route entre les années No et N ; et plus le taux est élevé, plus la praticabilité s'améliore.

II. 2 Fiabilité des infrastructures

Indice : Fiabilité des infrastructures

Description de l'indicateur : La détermination de la fiabilité des infrastructures se fera en comparant le coût des travaux dits d'urgence réalisés en une année au coût global de l'entretien annuel sur le tronçon considéré.

Périodicité : Annuelle.

Unité de mesure : Pourcentage

Mode de calcul : Soit T_{EC-N} le montant des travaux d'entretien courant sur le tronçon relevé à l'année N, et T_{TU-N} le montant des travaux dits d'urgence sur le tronçon relevé la même année N. Le taux de fiabilité : $\%T = (T_{EC-N} - T_{TU-N}) / T_{EC-N} \times 100$.

Appréciation : Plus ce taux est élevé, plus la fiabilité de l'infrastructure est bonne.

II. 3 Adéquation entre les besoins des usagers et la route

Indice : Satisfaction des usagers.

Description de l'indicateur : L'opinion des usagers sur la qualité de service qui leur est offerte permet d'apprécier les résultats obtenus par la réalisation de l'entretien. Le degré de satisfaction des usagers sera estimé à partir d'un sondage d'opinion sur le confort (pénibilité de la route, dangerosité, etc.). Plusieurs catégories d'usagers peuvent être sondées (transporteurs, chauffeurs, passagers, etc.).

Périodicité : Annuelle.

Unité de mesure : Pourcentage.

Mode de calcul : Soit la comparaison chaque année par rapport à l'année de référence du pourcentage de : très satisfait, satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait.

II. 4 Exécution de l'entretien préventif

Indice : Exécution de l'entretien préventif.

Description de l'indicateur : L'exécution de l'entretien préventif et curatif doit permettre de diminuer le niveau d'état des dégradations du tronçon concerné, défini à l'annexe n°1 de la présente directive .

Périodicité : Annuelle.

Unité de mesure : niveau d'état

Mode de calcul : C'est la comparaison des niveaux d'état de dégradations relevés sur le tronçon considéré deux années consécutives.

Appréciation : Un niveau d'état plus élevé indique un meilleur entretien préventif.

II. 5 Disponibilité des fonds

Indice : Disponibilité des fonds.

Description de l'indicateur : La vérification que les ressources sont suffisantes pour effectuer tous les travaux d'entretien définis par la programmation annuelle .

Périodicité : Annuelle.

Unité de mesure : Pourcentage.

Mode de calcul : Soit $R_{DISPO-N}$ le montant des ressources disponibles pour effectuer l'entretien l'année N et $R_{PROGRAM-N}$ le montant des besoins calculés à la suite de la programmation annuelle pour effectuer l'entretien la même année N. Le taux de disponibilité de l'année N est : $?D = (R_{PROGRAM-N} - R_{DISPO-N}) / R_{DISPO-N} \times 100$.

Appréciation : Un taux plus faible indique une bonne couverture des besoins calculés à la suite de la programmation annuelle par les ressources disponibles.

II. 6 Emploi efficient des ressources

Indice : Emploi efficient des ressources.

Description de l'indicateur : L'utilisation des ressources disponibles.

Périodicité : Annuelle.

Unité de mesure : Pourcentage.

Mode de calcul : Soit $R_{DISPO-N}$ le montant des ressources disponibles pour effectuer l'entretien durant l'année N, et $R_{DEPEN-N}$ le montant des ressources utilisées pour effectuer l'entretien de la même année N. Le taux d'emploi efficient des ressources durant l'année N est : $?R = (R_{DISPO-N} - R_{DEPEN-N}) / R_{DISPO-N} \times 100$.

Appréciation : Plus ce taux est faible, plus le niveau d'utilisation des ressources disponibles pour effectuer l'entretien est élevé.

II. 7 Implication des usagers dans la gestion de la route

Indice : niveau d'implication des usagers dans la gestion de la route.

Description de l'indicateur : L'implication des usagers dans les ressources mises à disposition pour réaliser l'entretien.

Périodicité : Annuelle.

Unité de mesure : Pourcentage.

Mode de calcul : Soit $R_{DISPO-N}$ le montant des ressources disponibles pour effectuer l'entretien l'année N et $R_{PRIVE-N}$ le montant des ressources obtenu auprès des usagers (taxe de péage, revenu de concession, etc.) la même année N. Le taux de commercialisation de la route l'année N : $?C = (R_{DISPO-N} - R_{PRIVE-N}) / R_{DISPO-N} \times 100$.

Appréciation : Plus ce taux est faible, plus le montant des ressources obtenu auprès des usagers est suffisant pour effectuer les travaux d'entretien.