

**WILAYA DU GRAND CASABLANCA  
CONTRAT DE GESTION DELEGUEE  
PROJET INDH INMAE**

**PARTENARIAT COMMUNE URBAINE DE CASABLANCA / AIMF/ LYDEC**

**Note de synthèse**

Pour faire suite à la clôture de l'opération « Lahraouiyyine Nord » réalisée en partenariat avec l'AIMF, la présente note a été élaborée de manière à présenter les éléments suivants :

1. l'approche sociale développée par le Département Accompagnement Clientèle du projet INDH-INMAE (D.A.C.)
2. les différents impacts liés à l'arrivée des services à Lahraouiyyine Nord <sup>1</sup>, et
3. les principaux éléments liés au suivi de la gestion clientèle, avec en particulier le suivi des recouvrements<sup>2</sup>

## **I. L'approche sociale du projet INDH-INMAE**

---

### **Le département accompagnement clientèle**

Au lancement du projet INDH-INMAE en 2005 Lydec a créé un département dédié à accompagner les travaux et le processus clientèle du projet INDH-INMAE.

Le département accompagnement clientèle (D.A.C.) est composé de 18 personnes : un chef de département, 1 chef d'équipe et 12 agents terrain.

Au même titre que les travaux, ce département est totalement opérationnel, ses objectifs sont :

- ✓ établir le lien de confiance avec les habitants, qui passe nécessairement par la proximité et la transparence des actions;
- ✓ l'adhésion et l'appropriation des services par les habitants.

### **La mobilisation des habitants**

La première étape du processus de communication avec les populations des quartiers défavorisés est réalisée lors du recensement technique

Puis l'accès à la population est facilité par l'identification des « personnes ressources » (formelles : celles qui incarnent l'Autorité comme le caïd / élus, ou informelles comme celles de leader d'opinion ayant un ascendant sur la population), capables de mobiliser les habitants et servant de relais pour toute information concernant le projet.

Ainsi, dans un premier temps, des réunions communautaires en présence des Autorités (caïd et élus) sont organisées avec comme objectif de présenter tous les aspects du projet INDH-INMAE, et plus précisément le déroulement de l'opération : (planning des travaux, aspects liés à l'hygiène et la sécurité, les normes spécifiques clientèle, avec le processus de

---

<sup>1</sup> Cf., rapport d'évaluation externe, rapport de clôture du partenariat

<sup>2</sup> Cf. *ibid.*

validation des listes des bénéficiaires par les Autorités, et les bénéfices immédiats et à long terme de l'accès aux services eau / assainissement)

Puis dans un second temps pour lancer un processus participatif, des « focus group » sont organisés, avec « des personnes ressources » (leader de quartier) afin de davantage mobiliser et convaincre ces premiers interlocuteurs qui sont dotés d'une forte légitimité pour qu'ils puissent relayer le message.

Une fois le message approprié, les personnes ressources à leur tour organisent des réunions afin de dynamiser et fluidifier l'action dans le quartier

Les femmes chargées des corvées d'eau, sont généralement sensibles et très réceptives au projet, elles se positionnent assez rapidement comme leader d'opinion et mobilisent rapidement le quartier autour de l'opération.

### ***La sensibilisation autour de l'accès aux services***

La seconde phase consiste à la sensibilisation des bénéficiaires autour de l'accès aux services. L'objectif est alors l'appropriation des services par les habitants. Cette seconde étape intervient tout au long du processus, particulièrement après avoir récupéré les dossiers d'engagement clientèle. Les habitants bénéficiaires de l'opération participent pour l'accès au service de l'eau et de l'assainissement à domicile à hauteur de 4.000 Dh (échelonnement de paiement possible jusqu'à 7 ans soit 60 dh / mois).

Durant cette phase, l'organisation des réunions communautaires et de focus group est utilisé pour, en plus de mobiliser autour du projet, informer et sensibiliser les habitants quant aux changements induits par l'arrivée des services, mais également sur le déroulement des travaux, le processus clientèle, le partenariat avec les Autorités...

Cette action permet d'élargir le processus de sensibilisation des habitants. Ces réunions tenues régulièrement en présence des Autorités permettent de dissiper les craintes et de répondre aux questions de la population sur la contribution financière des bénéficiaires, la durée des travaux, les conseils techniques, les tarifs de consommation (le système des tranches), la facture, les services clientèle etc...

D'autre part, afin que chacun puisse se sentir concerné et impliqué, des « ateliers genre » sont également mis en place. Ainsi, entre hommes ou entre femmes, chacun peut s'exprimer librement, le DAC étant à l'écoute de leurs préoccupations respectives et les positionnent comme acteur à part entière du projet.

Outre l'information, le DAC fournit une assistance aux démarches administratives et à la constitution du dossier clientèle. Il peut intervenir en cas de difficulté à obtenir un document, au cas où une médiation est possible avec les Autorités.

En fin de travaux, le DAC sensibilise les futurs clients sur l'utilisation appropriée des services et le respect des réseaux, afin de pérenniser les installations.

En cas de surélévation des constructions, le DAC sensibilise les clients à raccorder immédiatement les sorties d'eau usées (toilettes ou sorties de cuisine) en respectant l'usage du siphon, afin de maîtriser les odeurs.

La responsabilisation, l'hygiène et la protection de l'environnement sont évoquées ainsi que les aspects purement clientèle (maîtrise des coûts, responsabilité clients/LYDEC) en explicitant les droits et devoirs de chacun.

Des actions pédagogiques autour de l'eau et de l'environnement sont menées auprès des enfants, dans les écoles. Des ateliers sont animés selon une approche participative par les agents du Département Accompagnement Clientèle. Ils visent à sensibiliser les enfants sur l'importance des services d'eau et d'assainissement et leur bon usage ainsi que d'identifier les bonnes et mauvaises pratiques en matière d'hygiène, santé et environnement.

### ***Un nouveau statut : l'habitant devient client***

Le processus d'accompagnement clientèle permet de faire de l'habitant, un client à part entière. En ce sens, le Département Accompagnement Clientèle informe et sensibilise les habitants aux droits et devoirs, aux bonnes pratiques et au respect du réseau.

Dans ce contexte spécifique, le DAC doit créer la dynamique clientèle auprès d'une population n'ayant pas la notion de service. Il accompagne les habitants durant toute la réalisation du projet : avant, pendant et après les travaux. Menant un contact permanent avec la population, il développe une bonne connaissance des problématiques humaines. Il met en place une relation de confiance qui lui permet de répondre aux doutes et aux interrogations préalables des habitants.

### ***L'arrivée des services et la mise en place d'une gestion pérenne des ouvrages : effet levier sur le développement socio-économique du quartier et développement durable***

Les ouvrages et réseaux seront intégrés au patrimoine de la Ville de Casablanca et donc gérés par les services publics eau et assainissement dans le cadre du contrat de Gestion Déléguée. L'objectif majeur du projet INDH-INMAE est de donner l'accès pérenne aux services public eau et assainissement aux populations qui en sont aujourd'hui exclues en amenant toutes les parties prenantes à inscrire leurs actions dans le temps avec :

- ✓ la régularisation foncière par une reconnaissance officielle des propriétés des foyers ;
- ✓ l'amélioration du cadre bâti en introduisant des règles d'urbanisme et d'architecture ;
- ✓ la mise en place des services publics de proximité (ramassage des déchets, transports, services administratifs ...)
- ✓ et surtout ... la reconnaissance des nouveaux habitants devenus des clients comme les autres.

## II. Impact de l'accès aux services

---

- Enquête réalisée par Lydec sur 50 ménages, quartier Kahrbouch à Lahraouyne nord.

### Indicateurs pour établir le questionnaire :

- ✓ Dépenses moyennes des ménages (avant / après)
- ✓ Qualité du service
- ✓ Satisfaction des ménages
- ✓ Impacts socio-économiques ou/ et inattendus sur la vie quotidienne.

### Résultats

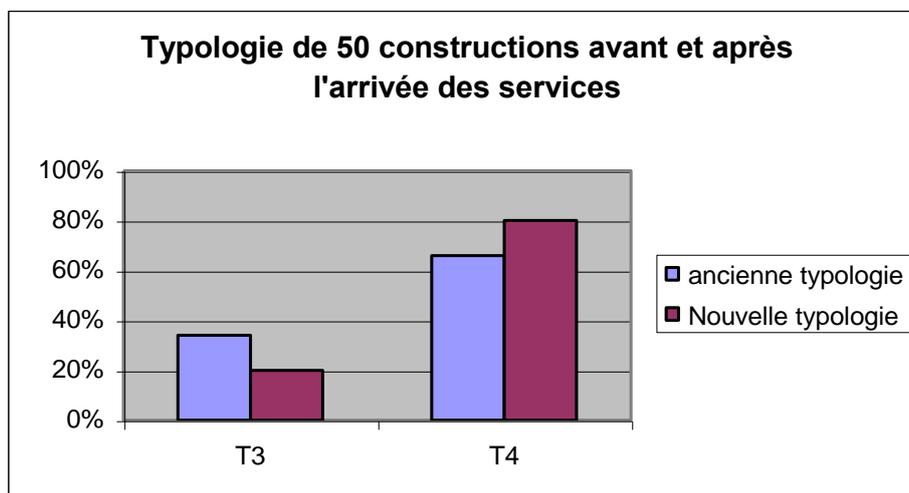
#### 1. Evolution de typologie de l'habitat

La typologie de l'habitat<sup>3</sup> est un indicateur visuel pouvant aider à évaluer « le niveau de vie » des ménages dans les quartier défavorisés. (Cf typologie de l'habitat)

Avant l'arrivée des services Le quartier Kharbouch regroupait essentiellement des typologies de type 3 et 4 donc bénéficiant d'1 voir 2 étages, ces typologies représentent les ménages les moins vulnérables dans les quartiers informels car les constructions bénéficient d'une dalle, indicateur d'un investissement dans la construction.

Cependant il faut noter que ces constructions restent sans statut foncier légal même après l'arrivée des services.

Notons que sur l'échantillonnage sélectionné la typologie des constructions des ménages enquêtés a évolué, le pourcentage des constructions de T4 est passé de 66% avant l'arrivée des services à 80 %. Il est donc à présent majoritaire.



<sup>3</sup> Cf. doc. Typologie de l'habitat T0 à T4.

Quelques illustrations de cet investissement dans l'habitat caractérisé principalement par de nombreuses **sur élévations** : Quartier Kharbouch après l'arrivée des services :



## 2. Consommation en eau

Avant l'arrivée des services, 80% des clients dépensaient moins de 50 DH par foyer et 11 % dépensaient plus de 50 DH.

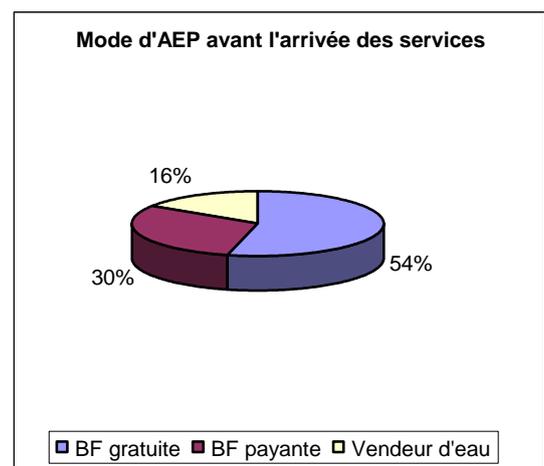
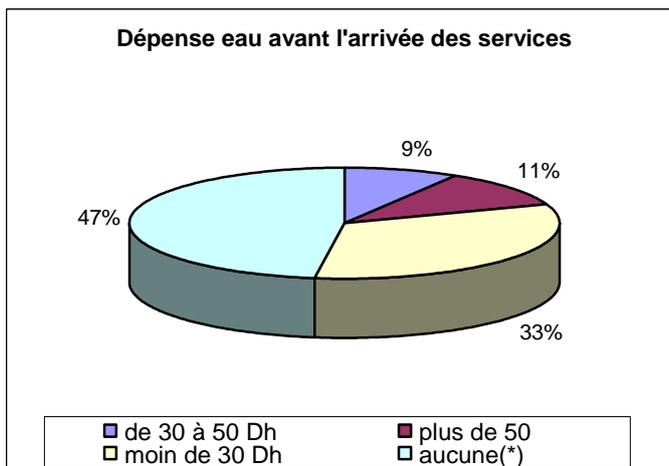
Concernant le mode d'alimentation en eau potable, 54% de la population s'alimentaient à la BF gratuite, 30 % à la BF payante et 16% chez les vendeurs d'eau.

Après le raccordement aux services :

- ✓ 100% des ménages de type T1 & T2 ont une facture inférieure à 30 DH et
- ✓ 60% des clients de type T3 ont une facture entre 30 et 50 DH.
- ✓ 69 % ont une facture de 50 DH.

Même s'il est fréquemment observé que plus la typologie de l'habitat est élevée, plus la facture l'est également ; il est néanmoins important de préciser que la présence fréquente de 2 foyers minimum par construction et par compteur a été observé sur ce quartier (locataires présents)

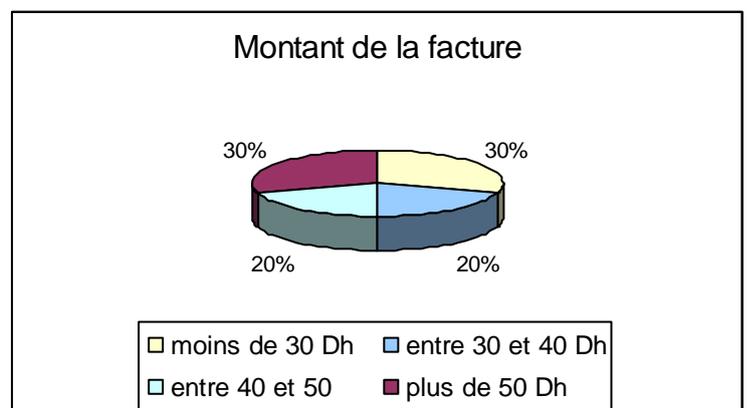
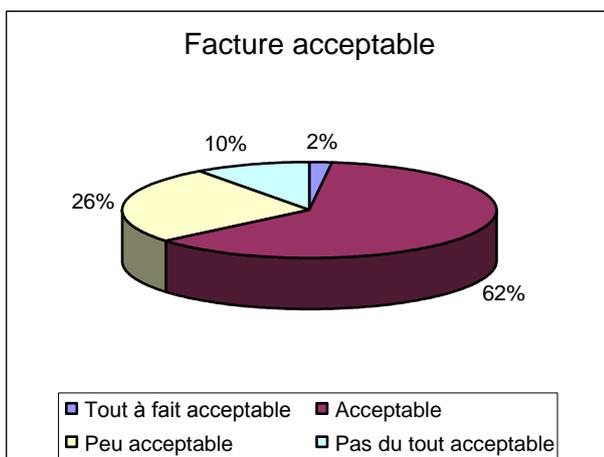
### Coût et modes en AEP avant l'arrivée des services



(\*) aucune : approvisionnement aux bornes fontaines gratuites (payées par la Commune)

Cependant l'arrivée des services peut provoquer aussi des changements d'habitudes au niveau de l'hygiène avec un investissement supplémentaire dans les salles de bain/ salle d'eau entraînant plus de propreté et de confort chez les foyers raccordés.

### Après l'arrivée des services



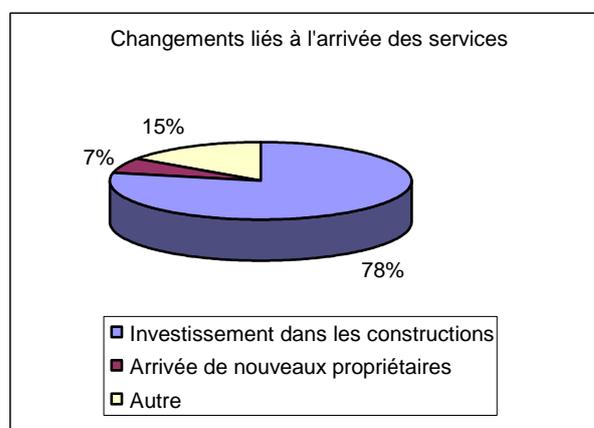
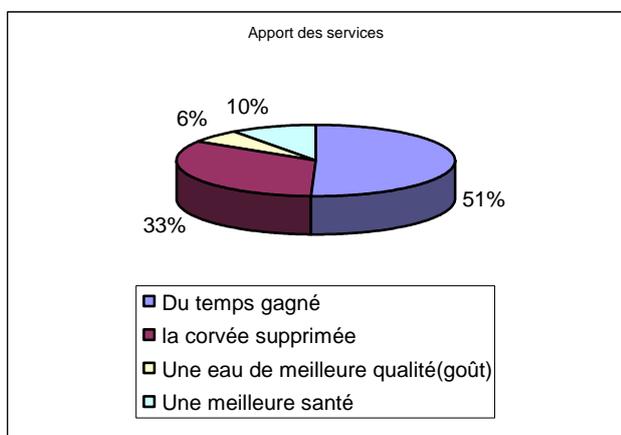
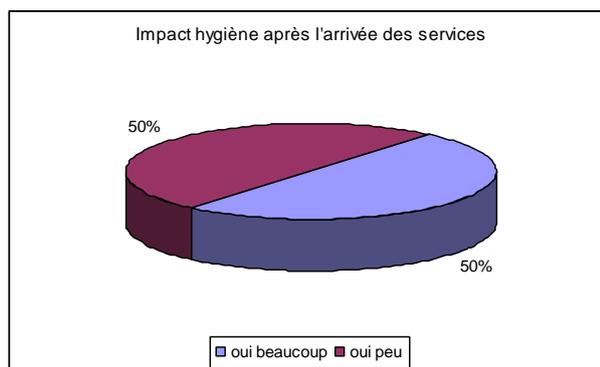
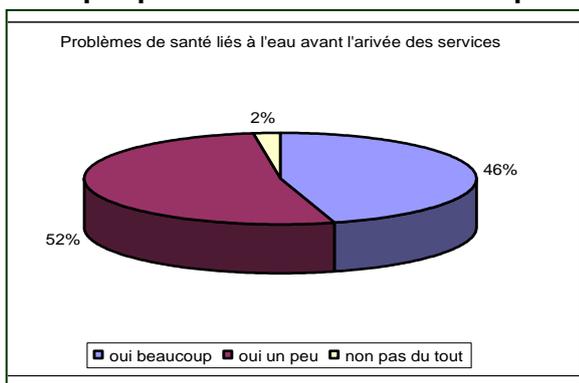
### 3. Impacts divers

L'amélioration de la vie quotidienne est clairement corrélée à l'arrivée des services. En premier lieu est cité le gain de temps puis l'amélioration de l'hygiène, la suppression des corvées, et une meilleure qualité de l'eau

La moitié des enquêtés considèrent qu'il y a eu des impacts très forts sur la santé depuis l'arrivée des services.

Cependant, sans une sensibilisation sur l'hygiène relayée par les pouvoirs public ou la société civile, une amélioration de celle-ci, en particulier des enfants est actuellement peu visible.

#### Graphiques illustrant différents impacts



### 4. Changement du quartier

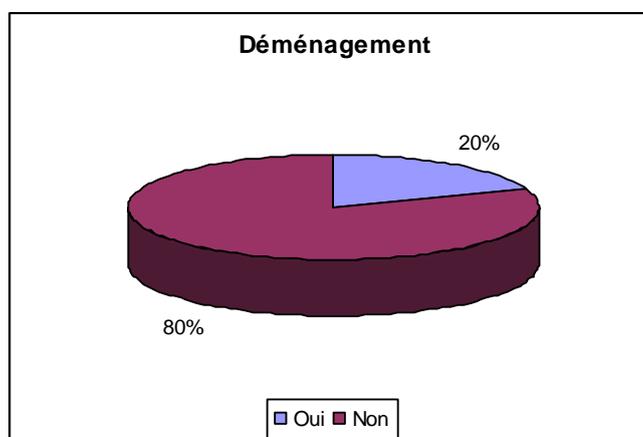
Les clients enquêtés estiment que le quartier a **changé de visage** après le raccordement en eau et assainissement.

Ce changement se traduit par le gain de temps pour 51% des enquêtés, la suppression de la corvée pour 33%, et l'amélioration de la qualité de l'eau potable et l'hygiène pour 10%...

Les changements physiques dans le quartier se traduisent aussi par l'investissement dans l'élément décoratif des constructions et l'arrivée des nouveaux propriétaires (78 % des ménages).

Dans cette perspective 80% des ménages interviewés n'ont pas l'intention de déménager contre 20% qui déclarent avoir l'intention de quitter le quartier.

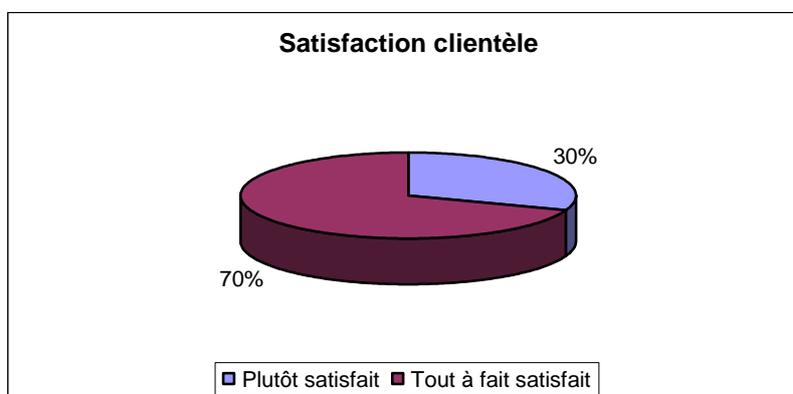
On remarque que plus la typologie est élevée plus l'intention de déménager est faible, ce qui signifie que l'arrivée des services est considérée comme une réelle plus-value du bâti, sans doute garantissant davantage de stabilité.



## 5. Satisfaction

100 % des clients sont satisfaits (pour comparaison le taux de satisfaction globale des services de Lydec<sup>4</sup> est de 90%). Ce taux est en partie dû à la nouveauté du service, la suppression des corvées, l'amélioration de l'hygiène et de la santé.

Les ménages ont pendant plusieurs années été marginalisés. Avec l'arrivée des services, ils ont le sentiment de devenir des citoyens comme des autres.



En résumé, en dépit des difficultés à mesurer précisément l'impact, l'accès à l'eau potable et à l'assainissement à domicile aura de façon générale été suivie de :

- ✓ une amélioration du confort de vie des ménages (équipement sanitaire des logements, ajout de douches, WC, chauffe eaux, équipement de cuisine, de salle de bain, etc.) et du sentiment de bien-être et de reconnaissance ;
- ✓ une amélioration des conditions d'hygiène, de propreté et de salubrité par rapport à la situation précédente (augmentation de la quantité d'eau disponible, amélioration de sa qualité en particulier pour ceux qui s'approvisionnaient au moyen de puits, etc.) ;

<sup>4</sup> Taux de satisfaction hors facteur prix, S1 2015

- ✓ un sentiment, bien que relativisé selon le genre, d'une amélioration de la santé (baisse des maladies gastriques, des cas de diarrhées, notamment chez les enfants, réduction des dépenses de santé, etc.) ;
- un gain de temps dû à la suppression de la corvée d'eau, ce qui aura permis en particulier aux femmes d'élargir le champ des activités quotidiennes et de la vie sociale (cours d'alphabétisation, activités manuelles à domicile, etc.).

Ces améliorations auront été toutefois fonction des moyens des ménages et de la taille du logement. L'impact de l'arrivée de l'eau potable à domicile aura ainsi été ressenti de façon plus nuancée par les ménages (*a priori* les moins aisés), qui n'ont pu construire qu'un RDC et un toit en matériaux précaires.

Sur le plan urbain et environnemental, un des effets visibles de l'intervention (considérée dans sa dimension globale, accès à l'eau potable et à l'assainissement) a été l'amélioration de l'évacuation des eaux pluviales et de l'environnement du quartier ainsi que la limitation des inondations en dépit des insuffisances rencontrées (notamment des réseaux structurants et des zones de rétention au regard de l'évolution et de la densification du quartier, absence de drainage dans les ruelles intérieures, etc.).

L'arrivée de l'eau et de l'assainissement apparaît plus largement comme une étape du processus de mise à niveau urbaine et de rattrapage progressif du quartier.

### III Point sur les résiliations & recouvrements

L'efficacité de cette opération de raccordement à caractère social peut être appréciée de deux façons : par le niveau des résiliations et par le recouvrement des factures d'eau et d'assainissement.

En ce qui concerne les résiliations, leur quasi inexistence permet d'affirmer que pour les abonnés du quartier de Lahraouiyine Nord, la démarche est définitive et correspond à un besoin irréversible. Les cas de résiliations correspondent à des départs définitifs des clients qui ont quitté le quartier.

Le recouvrement :

➤ **Un taux très élevé de recouvrement des factures d'eau et d'assainissement.**

En matière de recouvrement, la situation est commercialement favorable puisque le taux de perception des factures évolue de la façon suivante :

Exemple pour l'année 2015

Mois	nbre facture	montant	montant moyen / par facture	% Taux de recouvrement à			
				30 jours	60 jours	90 jours	180 jours
avril	6173	269 453	44	47	87	94	98
mai	6406	251 682	39	48	82	93	98
juin	6414	358 311	56	42	81	93	98
juillet	6766	372 769	55	37	80	94	99
août	6901	424 013	61	47	84	94	100
septembre	6766	372 769	55	41	71	79	100
octobre	6915	499 679	72	53	87	100	100