



WORLD BANK GROUP

Business Ready (B-Ready)

Atelier sur la méthodologie

Services d'utilité publique

Mai 2023

Viktoriya Ereshchenko, Spécialiste du développement du secteur privé
Groupe des indicateurs mondiaux de l'économie du développement (DECIG)

Plan

Services d'utilité publique

1. Motivation

2. Indicateurs :

a. Pilier I - Cadre réglementaire : Règlements applicables à la qualité de l'électricité, de l'eau et d'Internet

b. Pilier II - Services publics : Qualité de la gouvernance et transparence des services d'utilité publique

c. Pilier III - Efficacité : Efficacité des services d'utilité publique dans la pratique

3. Notation préliminaire du thème

4. Sources de données

5. Paramètres

6. Présélection et sélection des experts

1. Motivation - Pourquoi les services d'utilité publique revêtent-ils une importance ?

- Les services d'utilité publique sont essentiels à l'économie, étant donné qu'ils fournissent l'infrastructure vitale.
- L'électricité, l'eau et Internet permettent de soutenir les activités des entreprises et sont utilisés comme facteurs de production par les entreprises.
 - ✓ Plus de 30 % des entreprises à l'échelle mondiale considèrent l'approvisionnement en électricité comme étant une contrainte majeure à leurs activités (Enquêtes menées par la Banque mondiale sur les entreprises).
 - ✓ Un approvisionnement en eau inadéquat pourrait également entraîner une baisse de la productivité, une détérioration des machines et une réduction des bénéfices.
 - ✓ Des réseaux fiables et des connexions à haut débit à coûts abordables pourraient faciliter l'adoption de la technologie numérique par les entreprises.
 - ✓ Des cadres réglementaires efficaces, une bonne gouvernance, la transparence et l'efficacité des services d'utilité publique constituent des composantes essentielles à la création d'un environnement propice des affaires.
 - ✓ La facilitation de l'accès aux ressources en temps opportun à un coût raisonnable est essentiel pour promouvoir l'investissement et la croissance économique.

2. Indicateurs - Aperçu



Cadre réglementaire

Règlementations applicables à la qualité de l'électricité, de l'eau et d'Internet

1. Réglementation applicable au déploiement efficace des raccordements aux services d'utilité publique et la qualité de l'approvisionnement*
2. Réglementation applicable à la sûreté des raccordements aux services d'utilité publique*
3. Réglementations applicables à l'environnement dans le cadre de l'approvisionnement



Services publics

Qualité de la gouvernance et transparence des services d'utilité publique

1. Contrôle de la fiabilité et de la durabilité de l'approvisionnement de services et de la sûreté des raccordements*+.
2. Transparence des services d'utilité publique* ^
3. Interopérabilité des services d'utilité publique*



Efficacité

Efficacité de l'approvisionnement de services d'utilité publique dans la pratique

1. Électricité (délai, coût, fiabilité)* ^
2. Eau (délai, coût, fiabilité)*
3. Internet (délai, coût, fiabilité)*

L'astérisque (*) indique les composantes qui traiteront de l'**adoption des technologies numériques**. Le symbole + indique les composantes qui traiteront de la **durabilité environnementale**. Le symbole ^ indique les composantes qui traiteront du **genre**.

a. Pilier I – Règlements applicables à la qualité de l'électricité, de l'eau et d'Internet

1.1	Réglementation applicable au déploiement des raccordements aux services d'utilité publique et la qualité de l'approvisionnement
1.1.1	Contrôle réglementaire
1.1.2	Partage des infrastructures de services d'utilité publique et connectivité numérique efficace
1.1.3	Mécanismes d'assurance de la qualité des services
1.2	Réglementation applicable à la sûreté des raccordements aux services d'utilité publique
1.2.1	Certifications professionnelles
1.2.2	Régimes d'inspection
1.2.3	Régimes de responsabilité
1.2.4	Cybersécurité
1.3	Réglementation sur l'environnement dans le cadre de l'approvisionnement et de l'utilisation durables des services d'utilité publique
1.3.1	l'approvisionnement et utilisation durables de l'électricité
1.3.2	Approvisionnement et utilisation durables de l'eau
1.3.3	Pratiques durables en matière de gestion des eaux usées
1.3.4	l'approvisionnement et utilisation durables d'Internet

a. Pilier I – Règlements applicables à la qualité de l'électricité, de l'eau et d'Internet

Que recouvre-ce pilier et pourquoi revêt-il une importance ?

Catégorie 1.1 - réglementation applicable au déploiement des raccordements aux services d'utilité publique et la qualité de la l'approvisionnement

- Cette catégorie mesure les bonnes pratiques dans le cadre réglementaire et institutionnel qui régit le processus de l'approvisionnement de services d'utilité publique aux entreprises et qui garantit une qualité adéquate de l'approvisionnement en électricité, en eau et en Internet.
- L'approvisionnement fiable des services d'utilité publique a été liée à l'existence de systèmes réglementaires rigoureux et d'agences dotées de mandats précis.



Catégorie 1.2 - Réglementation applicable à la sûreté des raccordements aux services d'utilité publique

- Cette catégorie évalue les bonnes pratiques réglementaires qui visent à promouvoir des raccordements sûrs aux services d'utilité publique.
- Les entreprises et l'économie tirent parti des réglementations qui garantissent que les raccordements aux services d'utilité publique soient conformes aux normes de sécurité et de qualité, tout en protégeant la santé des populations et en garantissant leur bien-être.



6

Catégorie 1.3 - Réglementation sur l'environnement dans le cadre de l'approvisionnement et de l'utilisation durables des services d'utilité publique

- Cette catégorie évalue l'approvisionnement durable de services d'utilité publique par l'adhésion à des normes en matière de l'approvisionnement durable d'électricité et de l'eau, de pratiques de gestion des eaux usées et d'efficacité énergétiques dans l'infrastructure de connectivité numérique.
- L'impact positif sur la société découle de l'amélioration de la durabilité environnementale et de la conformité renforcée aux normes environnementales.



WORLD BANK GROUP

a. Pilier I – Règlements applicables à la qualité de l'électricité, de l'eau et d'Internet

Notation préliminaire

		Nombre d'indicateurs	FFP*	SBP*	Total des points	Points réajustés
1.1	réglementation applicable au déploiement efficace des raccordements aux services d'utilité publique et la qualité de l'approvisionnement	12	12	12	24	44,4
1.1.1	Suivi réglementaire	6	6	6	12	22,2
1.1.2	Partage des infrastructures de services publics et connectivité numérique efficace	3	3	3	6	11,1
1.1.3	Mécanismes d'assurance de la qualité des services	3	3	3	6	11,1
1.2	sûreté des raccordements aux services d'utilité publique	9	9	9	18	33,3
1.2.1	Certifications professionnelles	2	2	2	4	7,4
1.2.2	Régimes d'inspection	2	2	2	4	7,4
1.2.3	Régimes de responsabilité	3	3	3	6	11,1
1.2.4	Cybersécurité	2	2	2	4	7,4
1.3	l'approvisionnement et utilisation de services publics durables et respectueux de l'environnement	10	2	10	12	22,2
1.3.1	l'approvisionnement et utilisation durables de l'électricité	3	1	3	4	7,4
1.3.2	Approvisionnement et utilisation durables de l'eau	3	1	3	4	7,4
1.3.3	Pratiques durables en matière de gestion des eaux usées	2	s/o	2	2	3,7
1.3.4	l'approvisionnement et utilisation durables d'Internet	2	s/o	2	2	3,7

Total

31

23

31

54

100

*La note tiendra compte du point de vue des entrepreneurs (points attribués à la flexibilité de l'entreprise) et des intérêts publics plus larges (points attribués aux avantages sociaux).

b. Pilier II - Qualité de la gouvernance et transparence des services d'utilité publique

2.1	Contrôle de la fiabilité et de la durabilité de l'approvisionnement de services et de la sûreté des raccordements
2.1.1	Indicateurs de performance clés (IPC) permettant d'assurer le contrôle de la qualité, de la fiabilité et de la durabilité de l'approvisionnement de services
2.1.2	Transparence des indicateurs de performance clés
2.1.3	Contrôle de la sûreté des raccordements aux services d'utilité publique dans la pratique
2.2	Transparence des services d'utilité publique
2.2.1	Transparence des tarifs et de leur fixation
2.2.2	Publication des exigences en matière de raccordement
2.2.3	Publication et annonce des pannes prévues
2.2.4	Mécanismes de traitement des plaintes et transparence des procédures de traitement des plaintes
2.2.5	Enquêtes auprès des clients ventilés par genre
2.3	Interopérabilité des services d'utilité publique
2.3.1	Interopérabilité des services d'utilité publique
2.3.2	Applications électroniques
2.3.3	Paiements électroniques

b. Pilier II - Qualité de la gouvernance et transparence des services d'utilité publique

Que recouvre ce pilier et pourquoi revêt-il une importance

Catégorie 2.1 - Contrôle de la fiabilité et de la durabilité de l'approvisionnement de services et de la sûreté des raccordements

- Cette catégorie mesure l'existence et la disponibilité en ligne d'indicateurs de performance sur la qualité, la fiabilité et la durabilité de l'approvisionnement de services, ainsi que sur la sûreté des raccordements.
- La mesure des données relatives à la qualité des services publics permet d'identifier « ce qui fonctionne » pour atteindre les objectifs fixés, d'identifier les compétences fonctionnelles et de renforcer la responsabilité publique.



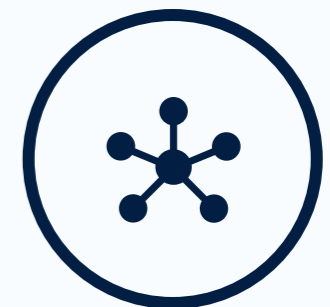
Catégorie 2.2 - Transparence des services d'utilité publique

- Cette catégorie mesure les données relatives à la transparence des services de l'approvisionnement d'électricité, d'eau et d'Internet qui peuvent aider les entreprises à mieux planifier leurs activités.
- La transparence de la prestation de services permet aux entreprises de calculer les coûts, d'anticiper les dépenses et, par conséquent, de planifier de manière efficace leurs activités.



Catégorie 2.3 - Interopérabilité des services d'utilité publique

- Cette catégorie évalue le niveau de coordination entre les agences impliquées dans les processus d'approbation et d'intégration des services publics du point de vue des clients.
- L'interopérabilité des systèmes des services d'utilité publique facilite le processus de délivrance de nouveaux raccordements de manière rentable et dans les plus brefs délais.



b. Pilier II - Qualité de la gouvernance et transparence des services d'utilité publique

Notation préliminaire

		Nombre d'indicateurs	FFP*	SBP*	Total des points	Points réajustés
2.1	Contrôle de la fiabilité et de la durabilité de l'approvisionnement de services, et de la sûreté des raccordements	11	9	11	20	30,3
2.1.1	Indicateurs de performance clés permettant d'assurer le contrôle de la qualité, de la fiabilité et de la durabilité de l'approvisionnement de services	4	3	4	7	10,6
2.1.2	Transparence des indicateurs de performance clés	4	3	4	7	10,6
2.1.3	Contrôle de la sûreté des raccordements aux services d'utilité publique dans la pratique	3	3	3	6	9,1
2.2	Transparence des services d'utilité publique	15	15	15	30	45,4
2.2.1	Transparence des tarifs et de leur fixation	3	3	3	6	9,1
2.2.2	Publication des exigences en matière de raccordement	3	3	3	6	9,1
2.2.3	Publication et annonce des pannes prévues	3	3	3	6	9,1
2.2.4	Mécanismes de traitement des plaintes et transparence des procédures de traitement des plaintes	3	3	3	6	9,1
2.2.5	Enquêtes auprès des clients ventilés par genre	3	3	3	6	9,1
2.3	Interopérabilité des services d'utilité publique	8	8	8	16	24,2
2.3.1	Interopérabilité des services d'utilité publique	2	2	2	4	6,1
2.3.2	Applications électroniques	3	3	3	6	9,1
2.3.3	Paiements électroniques	3	3	3	6	9,1

*La notation tiendra compte des points de vue des entrepreneurs (points concernant la flexibilité de l'entreprise) et des intérêts publics plus vastes (points concernant les avantages sociaux).

c. Pilier III - Efficacité de l'approvisionnement des services d'utilité publique dans la pratique

3.1	Électricité
3.1.1	Délai d'obtention d'un raccordement
3.1.2	Coût du raccordement et du service
3.1.3	Fiabilité de l'approvisionnement
3.2	Eau
3.2.1	Délai d'obtention d'un raccordement
3.2.2	Coût du raccordement et du service
3.2.3	Fiabilité de l'approvisionnement
3.3	Internet
3.3.1	Délai d'obtention d'une connexion
3.3.2	Coût de la connexion et du service Internet
3.3.3	Fiabilité de l'approvisionnement

c. Pilier III - Efficacité de l'approvisionnement des services d'utilité publique dans la pratique

Que recouvre-ce pilier et pourquoi revêt-il une importance ?

Catégorie 3.1 - Délai d'obtention d'un raccordement

- Cette catégorie évalue le délai requis pour obtenir de nouveaux raccordements à l'électricité, à l'eau et à Internet
- Les retards accusés dans l'obtention des permis pourraient entraîner une hausse des coûts de transaction et une réduction du nombre de raccordements. Une procédure simple, qui nécessite moins de temps pour obtenir les raccordements, peut avoir un impact positif sur les revenus des entreprises et réduire les coûts de raccordement.



Catégorie 3.2 - Coût du raccordement et du service

- Cette catégorie évalue le coût requis pour obtenir de nouveaux raccordements à l'électricité, à l'eau et à Internet, ainsi que l'approvisionnement de services.
- Les raccordements aux services d'utilité publique et les tarifs sont onéreux et peuvent avoir un impact sur les entreprises. Des processus de raccordement aux services d'utilité publique moins onéreux sont associés à de meilleures performances des entreprises.



Catégorie 3.3 - Fiabilité de l'approvisionnement

- Cette catégorie évalue la fiabilité de l'électricité, de l'eau et de la connexion à Internet en termes de pannes ou d'interruptions, et les pertes connexes pour les entreprises.
- La fiabilité des services d'utilité publique a un impact sur le comportement de l'utilisateur final. Des services d'utilité publique fiables permettent de prévoir les processus de production et la planification des activités, et d'accroître la productivité des entreprises.



c. Pilier III - Efficacité de l'approvisionnement des services d'utilité publique dans la pratique

Notation préliminaire

Nombre d'indicateurs Points réajustés*

3.1	Électricité	5	33,3
3.1.1	Délai d'obtention d'un raccordement	1	11,1
3.1.2	Coût du raccordement et du service	2	11,1
3.1.3	Fiabilité de l'approvisionnement	2	11,1
3.2	Eau	5	33,3
3.2.1	Délai d'obtention d'un raccordement	1	11,1
3.2.2	Coût du raccordement et du service	2	11,1
3.2.3	Fiabilité de l'approvisionnement	2	11,1
3.3	Internet	5	33,3
3.3.1	Délai d'obtention d'une connexion	1	11,1
3.3.2	Coût de la connexion et du service	2	11,1
3.3.3	Fiabilité de l'approvisionnement	2	11,1

Total

15

100

**La notation du Pilier III ne tiendra compte que des points de vue des entrepreneurs (points concernant la flexibilité de l'entreprise). Pour chaque indicateur, la note est calculée en utilisant l'approche de la distance par rapport à la frontière. Chaque catégorie du Pilier III a la même pondération. Au sein de chaque catégorie, chaque sous-catégorie a également la même pondération.

3. Notation préliminaire du thème

Pilier	Titre	Nombre d'indicateurs	FFP	SBP	Total des points	Points réajustés	Pondération
I	Cadre réglementaire : Qualité des règlements sur l'électricité, l'eau et d'Internet	31	23	31	54	100	0,33
II	Services publics : Qualité de la gouvernance et transparence des services d'utilité publique	34	32	34	66	100	0,33
III	Efficacité : Efficacité de l'approvisionnement des services d'utilité publique dans la pratique	15	100	n.d.	100	100	0,33

4. Sources de données

Sources de collecte de données :

Piliers I et II

- **Experts du secteur privé** : praticiens et avocats intervenant dans les domaines de l'électricité, de l'eau et d'Internet.

Pilier III

- **Enquêtes sur les entreprises** : elles fournissent des données représentatives sur les délais et coûts de raccordement aux services d'utilité publique, sur les interruptions de service et les pertes connexes subies par les entreprises dans la pratique. Un échantillon représentatif d'entreprises permet de cerner les variations de l'expérience des utilisateurs au sein de chaque économie. Des entreprises présentant des caractéristiques différentes, telles que la taille, la région et le secteur, participent aux enquêtes.
- **Experts du secteur privé** : Lorsque, pour une raison quelconque, les enquêtes sur les entreprises ne permettent pas d'obtenir les données nécessaires sur les délais et coûts de raccordement aux services d'utilité publique, une approche alternative consiste à recueillir ces données en consultant des experts du secteur privé intervenant dans le domaine du raccordement à l'électricité, du raccordement à l'eau et de la connexion à Internet.

Sources de validation des données (pour les questionnaires destinés aux experts) :

- **Experts du secteur public** : représentants des agences de réglementation des secteurs de l'électricité, de l'eau ou des services publics, des ministères de l'Énergie, de l'Environnement et de l'Eau, des Services publics d'électricité et d'eau, des agences du gouvernement métropolitain, des municipalités, des organismes de réglementation des télécommunications, des commissions des communications et des représentants des fournisseurs d'accès à Internet (FAI).

5. Paramètres des consultations d'experts

Paramètres généraux

Lieu d'implantation de l'entreprise

La plus grande ville



La situation géographique peut déterminer la disponibilité de l'électricité, de l'eau et des connexions à Internet, ainsi que le type de connexions et de construction requis.

Prestataires de services publics

Le plus grand prestataire de services d'utilité publique dans la plus grande ville

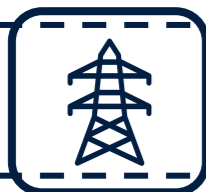


Dans certaines villes, il peut y avoir un ou plusieurs prestataire(s) de services publics. La prestation des services publics pourrait varier en fonction du prestataire.

Paramètres spécifiques

Électricité

Capacité de charge - 180 kVA



180 kVA correspond aux raccordements des entreprises qui sont tributaires de l'électricité pour leur production et leurs activités commerciales et qui utilisent l'électricité de manière plus intensive que le niveau de base.

Eau

Consommation d'eau - 32 000 ou 72 000 litres par jour



La consommation d'eau reflète l'intensité de la dépendance d'une entreprise à l'égard de l'eau et détermine la taille ou la complexité d'un raccordement à l'eau. Ces informations sont nécessaires aux fournisseurs d'eau pour fixer les tarifs applicables et peuvent avoir une incidence sur les coûts et les délais des raccordements à l'eau.

Internet

Débit - 25 Mbps - débit de téléchargement ; 3 Mbps - débit de chargement



Les connexions à Internet sont en général réparties en fonction de l'utilisation des données et du débit requis ainsi qu'en fonction de leur prix.

6. Présélection et sélection des experts

Professions d'expert pertinentes :

- Électricité : Entrepreneurs, électriciens, ingénieurs, avocats, etc.
- Eau : Entrepreneurs, ingénieurs, avocats, plombiers, spécialistes de l'eau, etc.
- Internet : Techniciens du haut débit, architectes de réseaux, politique/plaidoyer en matière de TIC, etc.

Domaines de spécialisation pertinents :

- Électricité : génie civil, contrats de construction, droit de la construction, installations électriques, génie électrique, droit de l'énergie, etc.
- Eau : génie civil, contrats de construction, droit de la construction, réglementation de l'eau, etc.
- Internet : installation de haut débit, administration des systèmes informatiques, conformité à la législation/réglementation en matière de TIC, etc.

Évaluation des connaissances et expériences des experts en lien avec le raccordement à l'électricité, le raccordement à l'eau et la connexion à Internet, ainsi qu'avec les réglementations, services et processus connexes :

- Électricité : réglementations concernant les services d'électricité ; demandes de raccordement à l'électricité ; nouvelles installations électriques ; paiement des services d'électricité ; inspections des raccordements à l'électricité ; tarifs commerciaux de l'électricité ; mécanismes de traitement des plaintes liées aux services d'électricité.
- Eau : réglementations applicables aux services de l'eau, demandes de raccordements à l'eau ; installations de nouveaux raccordements à l'eau ; paiement des services de l'eau ; inspections des raccordements à l'eau ; tarifs commerciaux de l'eau ; mécanismes de traitement des plaintes liées aux services de l'eau.
- Internet : installation de haut débit dans les nouveaux bâtiments, concurrence sur le marché de haut débit, entretien et gestion du réseau, contrôle de la qualité du service, indemnisation pour cybersécurité ou litiges relatifs aux plaintes des consommateurs, négociation de contrats liés à la nouvelle connexion à haut débit et autres.



WORLD BANK GROUP

Merci de votre aimable attention

Questions et Réponses

Services publics

Mai 2023

**Groupe des indicateurs mondiaux de l'économie du
développement (DECIG)**