

Le Quadrilogue en pratique

Comment se prépare un Quadrilogue ?

L'organisation de l'atelier fondateur est le point de départ du processus Quadrilogue, et un délai de trois mois est nécessaire pour le mettre en place. Les trois acteurs-clés sont : l'animateur de l'atelier, le partenaire local qui assurera ensuite le suivi du Quadrilogue, et le commanditaire qui s'engage à financer un certain nombre d'actions à l'issue de l'atelier fondateur. Un consultant extérieur peut être engagé pour réaliser une étude synthétique de la situation. La phase cruciale est l'identification des participants et leur mobilisation pour l'atelier fondateur : chaque catégorie d'acteurs doit être représentée au niveau adéquat, sans que le nombre total de participants dépasse trente personnes.

Quelles sont les suites d'un Quadrilogue et comment est effectué le suivi ?

A l'issue de l'atelier fondateur, un programme d'actions est établi qui prévoit notamment l'adoption d'une Charte. Un Comité directeur est installé pour superviser la mise en œuvre du programme, dont le partenaire local assure le secrétariat. En fonction de ce qui aura été identifié lors de l'atelier fondateur, des groupes de travail, des sessions de formation ou des projets d'investissement pourront être mis en place. C'est le commanditaire qui finance, en partie ou totalement, ces étapes suivantes.

Combien coûte un Quadrilogue ?

Les frais locaux de l'atelier fondateur se situent généralement autour de 5 000 €. L'étude préalable réalisée par un consultant représente un ordre de grandeur similaire. Il faut ajouter à cela les frais de déplacement du commanditaire et de l'animateur. Pour la mise en œuvre du programme d'actions, tout dépend des besoins identifiés : à titre d'exemple, les frais locaux d'un atelier de deux jours (groupe de travail) peuvent s'élever à 2 500 € environ.

Qu'apporte l'IGD à la réalisation des Quadrilogues ?

L'IGD propose d'accompagner le commanditaire et le partenaire local à concevoir, à organiser et à animer l'atelier fondateur en mettant à disposition sa méthodologie ainsi que son expérience de la conduite de tels projets. Pour la mise en œuvre du programme d'actions, il peut apporter un appui au partenaire local et devenir institution-ressource en mobilisant ses experts et ceux de ses membres pour animer des groupes de travail et des formations.

Les partenaires des Quadrilogues en cours

Ambassade de France au Togo / Association nationale des communes du Bénin / Conseil général des Yvelines / Conseil mondial de l'eau / Ministère français des affaires étrangères et européennes / Partenariat pour le développement municipal / Programme des nations unies pour le développement / Suez-Environnement / Union des communes du Togo / Ville de Montréal (réseau Métropolis)



INSTITUT DE LA GESTION DÉLÉGUÉE
Comité pour la Charte des services essentiels

Construire une vision partagée des projets de développement



INSTITUT DE LA GESTION DÉLÉGUÉE

84 rue de Grenelle - F-75007 Paris - Tél : +33 1 44 39 27 00 / Fax : +33 (0)1 44 39 27 07
contacts@fondation-igd.org / www.fondation-igd.org

**Quadrilogues pour l'accès de tous
aux services essentiels**

L'INSTITUT DE LA GESTION DÉLÉGUÉE, UNE FONDATION D'ENTREPRISE AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

SES MISSIONS

L'IGD réunit les principales parties prenantes de la gestion des services publics locaux en France (associations d'élus locaux, opérateurs publics et privés, représentants de l'Etat, représentants des usagers, banques et conseils...) afin d'œuvrer collectivement à l'amélioration et à la performance des services essentiels, notamment dans le cadre de partenariats public-privé. Sa **Charte des services publics locaux** constitue pour l'ensemble des acteurs un cadre de référence pour une gouvernance équilibrée et partagée des services. Son expertise est notamment appréciée dans les domaines juridiques et économiques des montages en partenariats public-privé (PPP).

SON PROGRAMME « ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS »

Depuis quatre ans, l'IGD assure la promotion des principes contenus dans la **Charte des services essentiels**, présentée la première fois au Sommet de Johannesburg en août 2002. Avec le soutien de plusieurs de ses membres, l'IGD contribue à l'élaboration sous l'égide d'ONU-Habitat d'un **cadre international de gouvernance des services essentiels** et organise la concertation avec les acteurs pour produire des outils, comme les Quadrilogues, favorisant la gestion des services dans une **logique d'intérêts partagés**. L'IGD est par ailleurs régulièrement sollicité pour partager avec d'autres pays l'expérience française de la décentralisation et des montages en PPP.

L'origine

En France, et depuis 1996, les parties prenantes de la gestion des services essentiels ont créé une fondation, l'**Institut de la Gestion Délégée (IGD)**, dédiée à l'amélioration du dialogue entre les acteurs, de la formation et des pratiques contractuelles. En 2002, ils ont signé une **Charte des services publics locaux**, qui consacre l'engagement de tous sur des principes communs de gouvernance. La meilleure compréhension mutuelle qui en résulte a permis d'aboutir à la mise en place de nouveaux mécanismes contractuels, d'outils de régulation et de mécanismes de participation pour les usagers.

Le principe

Le Quadriologue désigne en premier lieu un **processus d'association des parties prenantes** des services essentiels : l'Etat et ses services déconcentrés, les collectivités locales, les opérateurs des services (services techniques, entreprises publiques ou privées, ONG), les associations d'usagers, les syndicats de travailleurs. A différents degrés, chacun de ces acteurs a sa part de responsabilité dans le bon fonctionnement des services et dans leur adaptation aux besoins des populations : c'est l'intérêt et c'est l'obligation de chacun de travailler en bonne compréhension avec tous les autres. Cependant, cet enjeu de la coopération entre les acteurs est encore trop souvent ignoré : le Quadriologue entend devenir ce lieu d'échange et d'intérêt général qui suscitera sur le long terme la **vision partagée multi-acteurs des services essentiels**.

La méthode

Le Quadriologue repose également sur une technique originale d'animation des débats qui cherche à exploiter tout le potentiel du dialogue. D'abord, **les experts sont « ceux qui font »** : ils connaissent les données physiques et économiques des services, mais surtout ils vivent chaque jour la relation avec les autres partenaires. Ensuite, **chacun est expert dans son domaine** : tous les acteurs ont un droit égal à la parole. Mais c'est la mise en commun de toutes les paroles qui permet de parvenir au diagnostic d'ensemble et à la vision partagée : le Quadriologue suppose ainsi une **démarche de progrès commun par consensus**. Enfin, pour favoriser l'expression libre des points de vue et éviter les « postures », les échanges ont lieu de préférence à huis clos : les positions sont individuelles, **les engagements sont collectifs**.

Les résultats attendus

La première étape consiste, lors d'un atelier fondateur, à établir une **Charte des services essentiels** regroupant les principes communs, et à mettre en place un Comité de pilotage. La Charte est complétée par un **programme d'actions** pour la réalisation duquel chacun des acteurs prend ses responsabilités. Le programme d'actions peut comprendre : des propositions d'évolution juridique, des groupes de travail pour élaborer des outils collectifs, des sessions de formation des acteurs, des mécanismes de retours d'expériences.

Les expériences

Le processus Quadriologue a été mis en place au Bénin, au Ghana, mais c'est au Togo qu'il est aujourd'hui le plus avancé. La méthode d'association des parties prenantes fait partie des **principes directeurs internationaux d'ONU-Habitat** pour la gouvernance des services essentiels.

Un exemple : la dynamique du Quadriologue au Togo

