

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO

MINISTERE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS

CELLULE INFRASTRUCTURES

**PROJET D'APPUI A LA CONNECTIVITE ET AU TRANSPORT «
PACT »**

TERMES DE REFERENCE

**Pour la réalisation de l'étude de faisabilité des projets de
Partenariat Public-Privé portant sur la gestion du pesage
routier sur les routes nationales de la RD Congo et les
routes urbaines des villes de Kinshasa, Lubumbashi,
Kolwezi et Matadi**

Décembre 2024

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte général du projet PACT

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a reçu un appui de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) du Groupe de la Banque Mondiale pour réaliser le Projet d'Appui à la Connectivité et au Transport (projet PACT).

L'objectif de développement du projet (ODP) est de fournir une connectivité résiliente, sûre et durable vers et dans certaines provinces de la région du Kasaï et de l'Est de la République Démocratique du Congo (RDC), et d'accroître la performance du Fonds National d'Entretien Routier (FONER), de la Régie des Voies Aériennes (RVA) et de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ARPTC).

Le projet PACT est basé sur un concept d'une connectivité accrue - physique et numérique - essentielle pour stimuler le développement socio-économique en RDC, tout en contribuant à la stabilisation et à la prévention des conflits. Il financera des infrastructures routières y compris la mise en place des infrastructures d'accueil des câbles à fibre optique, ainsi que les assistances techniques pour améliorer la gouvernance du secteur de transport (routier et aérien) et des télécommunications.

Le projet PACT vise le rétablissement de la connectivité terrestre entre la ville de Mbuji-Mayi et la ville orientale de Bukavu, la ville de Goma et la ville de Beni, pour relier les personnes et les communautés, faciliter le transport des produits ruraux, améliorer l'accès des populations rurales aux services de base et accélérer progressivement la connectivité entre l'Ouest et l'Est de la RDC. Cela contribuera à renforcer la cohésion nationale et à réduire le potentiel de conflit et d'exclusion (physique et économique).

La première phase du projet PACT, dont la mise en vigueur est intervenue le 27 mars 2023, se focalise sur l'aménagement et le bitumage des tronçons routiers de la Route Nationale n°2 (RN2) Mbuji Mayi – Kabinda – Mbanga (280 km) et Kanya bayonga – Butembo (160 km), soit 440 km. La première phase du projet s'articule autour des quatre (04) composantes et sous composantes ci-après :

Composante 1 : Gouvernance sectorielle pour une meilleure connectivité

- 1.1. Sous-composante 1.1 : Assistance Technique à la Gouvernance du Secteur Routier
 - 1.1.a. Gestion du patrimoine routier à l'épreuve du climat
 - 1.1.b. Financement efficace et durable
 - 1.1.c. Sécurité routière
- 1.2. Sous-composante 1.2 : Assistance Technique à la Gouvernance du Secteur de l'Aviation
- 1.3. Sous-composante 1.3 : Assistance Technique à la Gouvernance du Secteur Numérique
 - 1.3.a. Amélioration de la Gouvernance
 - 1.3.b. Mobilisation de capitaux privés
- 1.4. Sous-composante 1.4 : Gestion du Projet

Composante 2 : Programme d'Amélioration des Transports et de la Connectivité Numérique

- 2.1. Sous-composante 2.1 : Amélioration de la Connectivité Routière
- 2.2. Sous-composante 2.2 : Amélioration de l'Infrastructure Aéronautique
- 2.3. Sous-composante 2.3 : Activation de l'infrastructure numérique

Composante 3 : Mesures environnementales et sociales

- 3.1. Sous-composante 3.1 : Soutien à la Mise en Œuvre des Normes Environnementales et Sociales
- 3.2. Sous-composante 3.2 : Gestion et Préservation Durables des Forêts

3.3. Sous-composante 3.3 : Gestion de la Motorisation des Véhicules pour la Réduction des Émissions de gaz à effets de serres

3.4. Sous-composante 3.4 : Activités d'Autonomisation des Femmes

4. Composante 4 : Composante d'intervention d'urgence contingente

1.2. Organisation et gestion du projet PACT

i) Agences d'exécution du projet

La Cellule Infrastructures (CI) est la seule unité d'exécution du projet PACT. Elle recrutera des consultants pour être basés en permanence à Mbuji Mayi, Goma, et Butembo afin d'assurer un suivi de proximité des chantiers de la route Mbuji Mayi - Kabinda - Mbanga, de l'aéroport de Goma, et de la route Butembo – Kanya Bayonga. Pour définir les rôles et responsabilités de toutes les parties prenantes, la Cellule Infrastructures a signé un protocole d'accord avec les structures bénéficiaires du projet (FONER, Office des Routes, COPIREP, CNPR, RVA, AAC, OVD, SOCOF, ARPTC, ACE, ICCN) et avec les points focaux des ministères techniques concernés (transport, télécommunication, environnement, et portefeuille). La Cellule Infrastructures signera aussi un protocole d'accord spécifique avec la Cellule d'Exécution de Projet Multimodal (CEPTM) pour la supervision des travaux et activités à l'aéroport de Goma.

ii) Parties prenantes et bénéficiaires

Les bénéficiaires du projet sont constitués par les populations habitant les villes et localités des provinces du Kasai Oriental, Lomami et Nord-Kivu.

Le projet sera réalisé avec l'implication des parties prenantes ci-dessous :

- Le Ministère des Infrastructures et Travaux Publics
- Le Ministère des Finances
- Le Ministère des Transports et Voies de communication et Désenclavement
- Le Ministère de Poste, Téléphones et Nouvelles Technologies de l'Information et Communication
- Le Ministère de l'Environnement et Développement Durable
- Le Ministère du Portefeuille
- Le gouvernement provincial du Kasai Oriental
- Le gouvernement provincial de Lomami
- Le gouvernement provincial du Nord-Kivu
- La Cellule de Suivi des Projets et Programmes (CSPP)
- Le Fonds National d'Entretien Routier (FONER)
- La Commission Nationale de Prévention Routière (CNPR)
- L'Office des Routes (OR)
- La Cellule d'Exécution du Projet Multimodal (CEPTM)
- La Régie des Voies Aériennes (RVA)
- L'Autorité de l'Aviation Civile (AAC)
- Le Comité de Pilotage des Reformes des Entreprises Publiques (COPIREP)
- L'Office des Voiries et Drainage (OVD)
- L'Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications (ARPTC)
- La Société Congolaise de Fibre Optique (SOCOF)
- L'Agence Congolaise de l'Environnement (ACE)
- L'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN)
- La Direction Forêts du Secrétariat Général au Ministère de l'Environnement.

iii) Les intervenants au marché

Les principaux intervenants aux marchés sont les suivants :

- Maître d'Ouvrage : Ministère des Infrastructures et Travaux publics

- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| • Chef de Projet (Client) | : Cellule Infrastructures |
| • Maître d'œuvre | : Consultant firme |
| • Entrepreneur | : Titulaire du marché des travaux. |

2. CONTEXTE SPECIFIQUE ET JUSTIFICATION DE LA MISSION

La gestion du pesage routier en RDC est confiée au Fonds National d'Entretien Routier (FONER). Le FONER, établissement public doté de la personnalité juridique, créé par le Décret n°08/27 du 24 décembre 2008 conformément à la Loi n°08/0066-A du 07 juillet 2008, a pour principale mission de collecter et d'administrer les fonds destinés à l'entretien et à la gestion des réseaux routiers du territoire national, excepté les ouvrages concédés. A cet effet, il assure la protection du patrimoine routier à travers, notamment, l'organisation et la gestion du pesage routier.

A ce jour, sur le réseau national non concédé, seuls quelques postes de pesage routier ont été confiés à la gestion des opérateurs privés. C'est dans ce cadre que le FONER souhaite organiser de façon optimale la gestion du pesage sur les routes nationales accueillant un trafic important en recourant aux contrats de Partenariat Public-Privé (PPP), en vue de rationaliser les ressources destinées aux travaux d'entretien et d'améliorer l'état de ces réseaux.

Au niveau des grandes villes du pays, Il a été constaté, à ce jour, que les voiries des principales villes du pays accueillent un trafic lourd pouvant être agressif et entraîner leur détérioration rapide. Un meilleur contrôle de ce trafic permet la protection du réseau des voiries de ces villes et par conséquent d'optimiser l'utilisation des ressources destinées à l'entretien routier, et d'améliorer l'état de ce réseau.

Aux termes de la Loi et du Décret susmentionnés, il est donné au FONER la possibilité de recourir au Partenariat Public-Privé « PPP » dans la réalisation de ses activités.

Ainsi, les présents termes de référence sont élaborés en vue du recrutement d'un consultant-firme chargé de la réalisation de l'étude de faisabilité des projets de Partenariat Public-Privé portant sur la gestion du pesage routier sur les routes nationales et les voiries urbaines de villes de Kinshasa, Lubumbashi, Kolwezi et Matadi.

Dans ce processus, le FONER bénéficie du conseil et de l'accompagnement de l'Unité de Conseil et de Coordination du Partenariat Public-Privé, UC-PPP en sigle, établissement public créé par Décret n° 21/04 du 02 octobre 2021, assurant le rôle d'organe expert du Gouvernement en matière de PPP en RDC.

3. OBJECTIFS DE LA MISSION

De manière générale, la mission du Consultant consistera à réaliser les études devant permettre la mise en place des projets de PPP portant sur la gestion du pesage routier sur les routes nationales et dans les villes de Kinshasa, Lubumbashi, Kolwezi et Matadi

De façon spécifique, la mission du consultant consistera à :

- la réalisation de l'étude de faisabilité du projet de PPP ;
- l'évaluation comparative du projet de PPP par rapport à la commande publique traditionnelle ;
- la structuration juridique et l'élaboration des documents de passation des marchés.

4. CONSISTANCE DES PRESTATIONS

4.1. ETUDE DE FAISABILITE DU PROJET DE PPP

A partir de l'analyse des données du trafic sur les principales routes nationales, du mouvement du trafic lourd dans les villes ciblées et de la réglementation régissant le pesage routier en RDC, le Consultant proposera une organisation de la gestion du pesage routier constitué (i) des stations de pesage fixes à installer sur le réseau national et à des sites identifiés dans les villes et (ii) d'un système de pesage mobile inopiné. La gestion du pesage sera confiée à des Partenaires Privés dans le cadre des contrats de PPP. De manière générale, ces stations seront construites par l'Etat.

En vue de la mise en place des contrats de gestion en PPP, le Consultant examinera différentes options incluant la participation ou non du Partenaire Privé dans l'investissement (construction des installations et équipements).

Dans ce but, le Consultant réalisera une étude de faisabilité complète du projet de PPP constituée :

- d'un état des lieux des stations de pesage routier existantes sous gestion de FONER ou des tiers, assorti des recommandations ;
- d'une analyse comparative des expériences dans la réalisation des projets similaires dans d'autres pays d'Afrique subsaharienne ;
- d'une proposition de la cartographie des stations de pesage routier sur les réseaux prioritaire et ultra prioritaire, y compris la possibilité de coupler les stations de pesage routier aux postes de péage existants ;
- d'une proposition de la cartographie des stations de pesage dans les villes ciblées. Les endroits seront choisis sur base de l'analyse des points névralgiques de passage de ce trafic, notamment les accès aux carrières des matériaux, aux ports, aéroports et zones industrielles ;
- d'une proposition des travaux de construction et d'installation des équipements de pesage fixe aux endroits choisis, y compris les plans et détails ;
- des plans types de construction et d'installation des équipements des stations de pesage fixe ;
- d'une proposition des équipements à utiliser pour le pesage mobile ;
- d'une proposition de l'organisation de la gestion du pesage routier sur les stations fixes et du pesage mobile inopiné y compris le type et le nombre d'équipements à utiliser ;
- de la détermination des critères de performance et des normes de qualité exigibles aux prestations de service relatives à la gestion du pesage routier sur les routes nationales et les voiries urbaines dans le cadre des contrats de PPP à mettre en place ;
- d'une évaluation du coût des investissements à réaliser et de leur durée ;
- d'une évaluation des coûts d'exploitation et de maintenance de l'ensemble du système ;
- d'un montage financier du projet, assorti d'un business plan détaillé, devant permettre d'évaluer la viabilité et la rentabilité financières du projet. Ce montage devra déterminer le type de contrat de PPP et le mode de rémunération du Partenaire Privé ;
- d'une analyse de la soutenabilité budgétaire et financière du projet : le Consultant identifiera les engagements budgétaires de l'Etat dans le cadre du projet et évaluera sa capacité à y faire face ;

- d'une évaluation des risques comprenant : (i) une identification des risques à différentes étapes du projet et leur probabilité d'occurrence, (ii) une évaluation du coût de la prise en charge de chaque risque, (iii) une proposition des mesures de gestion ou d'atténuation de chaque risque, (iv) l'attribution de chaque risque à l'acteur le mieux approprié pour sa prise en charge à un coût minimum. Cette évaluation aboutira à l'établissement d'une matrice des risques du projet ;
- d'une étude d'impact environnemental et social suivant la réglementation en vigueur en RDC ;
- d'une évaluation des impacts liés à l'existence des stations de pesage installées par les Provinces.

4.2. EVALUATION COMPARATIVE DU PROJET DE PPP

L'évaluation comparative devra démontrer que, compte tenu des caractéristiques du projet, de la mission du service public attaché au projet, ou des insuffisances et difficultés observées dans la réalisation de projets comparables, le recours à une structuration du projet en PPP présente un bilan plus favorable, en termes notamment de rapport avantage/coût, que celui des autres modes de réalisation de la commande publique.

4.3. STRUCTURATION JURIDIQUE ET ELABORATION DES DOCUMENTS DE PASSATION DES MARCHES

Le Consultant procédera à :

- l'analyse du cadre légal et réglementaire en vigueur régissant le pesage routier et le PPP en RDC, en tenant compte des législations des organisations sous- régionales auxquelles appartient la RDC ;
- la définition des rôles de différents acteurs institutionnels et privés dans la préparation et la mise en œuvre du projet pendant sa réalisation ;
- la proposition de différentes options de structuration juridique du projet en rapport avec le cadre juridique congolais, y compris celle qui sera considérée comme la meilleure option possible de PPP ;
- la proposition de la procédure de passation des marchés (appel d'offres ouvert, restreint ou de gré à gré) ;
- la proposition des documents de passation des marchés (dossiers-types d'appel d'offres et projets de contrats de PPP portant sur la gestion du pesage routier sur les routes nationales) ;
- la rédaction d'un mémorandum d'informations pour les candidats intéressés par ce processus.

5. APPROCHE METHODOLOGIQUE

La démarche préconisée pour la conduite de la mission du Consultant se basera sur une approche inclusive et participative de toutes les parties prenantes (qu'il devra identifier au préalable) pour parvenir à des résultats partagés. Le Consultant travaillera en particulier en étroite collaboration avec la Cellule Infrastructures, le FONER et l'UC-PPP.

Il sera mis à la disposition du Consultant (i) les textes réglementaires et organiques régissant le secteur du PPP en RDC, (ii) les textes créant, régissant et encadrant les activités du FONER, notamment sur le pesage routier et la protection du patrimoine routier, (iii) les informations sur les réseaux des routes prioritaires et ultra prioritaires et (iv) les données existantes de trafic sur le réseau routier.

Réalisation de l'étude de faisabilité des projets de Partenariat Public-Privé portant sur la gestion du pesage routier sur les routes nationales de la RD Congo et les routes urbaines de villes de Kinshasa, Lubumbashi, Kolwezi et Matadi
Le Consultant organisera son travail aussi bien à travers des enquêtes et visites de terrain que des séances de travail ou interviews avec les parties prenantes.

6. RAPPORTS A FOURNIR

Les Rapports attendus du consultant et leur détail de livraison sont :

- 6.1. Un rapport de démarrage** présentant la note de cadrage, la méthodologie et le planning de la mission à présenter 15 jours après le démarrage des prestations ;
- 6.2. Un rapport de l'étude de faisabilité et de l'évaluation comparative** du projet de PPP à présenter 90 jours après le démarrage de la mission ;
- 6.3. Un rapport sur la structuration juridique du projet et l'élaboration des documents de passation des marchés**, y compris le projet de contrat, à présenter 120 jours après le démarrage de la mission ;
- 6.4. Le rapport final** de la mission portant sur l'ensemble des activités menées et formulant des recommandations sur la préparation des projets de PPP à présenter 150 jours après le démarrage de la mission.

Le Consultant produira les différents livrables dans les délais indiqués et le Client disposera de 15 jours pour formuler ses observations sur chaque rapport.

7. DUREE DE LA MISSION ET CALENDRIER DES LIVRABLES

La durée de la mission est de sept (7) mois dont cinq (5) mois de prestations effectives y compris de visite de terrain.

Le chronogramme ci-après précise la durée pour chaque phase de la mission, y compris les détails d'approbation des Rapports par le Client.

Phase	MOIS	
	partiel	cumulé
Notification du Contrat		Mo+0
Rapport de démarrage	0,5	Mo+0,5
Rapport provisoire de l'étude de faisabilité et de l'évaluation comparative	3,0	Mo+3,5
Commentaires et observations du Client	0,5	Mo+4,0
Rapport définitif de l'étude de faisabilité et de l'évaluation comparative	0,5	Mo+4,5
Rapport provisoire sur la structuration juridique du projet et l'élaboration des documents de passation des marchés	1,0	Mo+5,5
Commentaires et observations du Client	0,5	Mo+6
Rapport définitif sur la structuration juridique du projet et l'élaboration des documents de passation des marchés	0,5	Mo+6,5
Rapport final	0,5	Mo+7,0

8. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le Consultant sera rémunéré, de la manière qui suit, après validation des différents rapports attendus, produits dans les quantités spécifiées dans les TDRs :

LIVRABLES	Pourcentage de paiement
Rapport de démarrage	10%
Rapport définitif de l'étude de faisabilité et de l'évaluation comparative	60%
Rapport définitif sur la structuration juridique du projet et l'élaboration des documents de passation des marchés	20%

9. MOYENS A METTRE EN ŒUVRE

9.1. Profil du Consultant

Le Consultant à recruter devra répondre au profil suivant :

- Être une firme ou un bureau d'études faisant profession de consultant pour la réalisation des études de Partenariat Public-Privé.
- Avoir une expérience générale d'au moins dix (10) ans dans la réalisation des études de faisabilité, la structuration financière et juridique et la mise en œuvre des projets d'infrastructures ;
- Avoir participé (études ou supervision) à au moins deux (2) projets liés à des fonds routiers au cours des dix (10) dernières années, dont un (1) au moins en rapport avec le pesage routier. Une expérience dans la collecte de la redevance de la charge à l'essieu serait un atout ;
- Avoir réalisé avec succès au moins deux (2) missions de préparation ou de suivi des projets de PPP ;
- Avoir la capacité de mobiliser une équipe réunissant les compétences requises pour la réalisation de la mission, comprenant au moins un expert local
- Une expérience en Afrique ou en RDC sera un atout.

*

9.2. Personnel clé

Le personnel clé du Consultant firme devra comprendre aux conditions minimales suivantes :

9.2.1. Un Chef de mission, Expert technique répondant au profil suivant :

- Avoir un diplôme d'ingénieur en génie civil BAC+5 (ou équivalent) ou en économie de transport ;
- Avoir au moins dix (10) ans d'expérience professionnelle dans les projets d'infrastructures ou de construction d'ouvrages de grande envergure dont au moins cinq (5) ans dans la mise en œuvre des projets d'infrastructures routières (études, travaux, ou contrôle) ;
- Avoir participé à la réalisation d'au moins un (1) projet (études, réalisation ou contrôle) portant sur les postes de pesage routier ;
- Avoir au moins une (1) expérience de confection de dossier de consultation des entreprises, sur financement extérieur. Une expérience sur financement Banque Mondiale sera un atout ;
- Avoir une expérience dans le développement ou la gestion des projets de PPP ;
- Avoir une bonne maîtrise de la langue française, à l'oral et à l'écrit et disposer de bonnes capacités en rédaction.

9.2.2. Un Expert juriste spécialiste des PPP répondant au profil suivant :

- Avoir au moins un diplôme de niveau BAC+5 en droit des affaires, administration ou équivalent ;
- Avoir une expérience professionnelle générale d'au moins dix (10) ans dans le développement des projets d'infrastructures ;
- Avoir au moins une (1) expérience en passation des marchés des projets PPP au cours de cinq (5) dernières années ;
- Avoir, au cours des dix (10) dernières années, conduit ou participé à au moins une (1) mission d'études de faisabilité et /ou de montage et mise en œuvre des projets PPP ;
- Avoir une bonne maîtrise de la langue française, à l'oral et à l'écrit et disposer de bonnes capacités en rédaction.

9.2.3. Un Expert financier répondant au profil suivant :

- Avoir un diplôme BAC+5 en économie, Finances/gestion ou équivalent
- Avoir au moins dix (10) ans d'expérience professionnelle dans le financement des projets d'infrastructures ;
- Avoir participé au cours de dix (10) dernières années à la structuration financière d'au moins un (1) projet de PPP ;
- Avoir au moins une (1) expérience de l'analyse des risques financiers liés aux projets de PPP ;
- Avoir une bonne connaissance de l'environnement du secteur privé ou bancaire en RDC et à l'international ;
- Avoir une bonne maîtrise de la langue française, à l'oral et à l'écrit et disposer de bonnes capacités en rédaction.

9.2.4. Un Expert économiste spécialiste de transport répondant au profil suivant :

- Avoir un diplôme de niveau Bac+5 en économie ou équivalent, une spécialisation en économie de transport ;
- Avoir au moins dix (10) ans d'expérience professionnelle générale dans le développement des projets d'infrastructures ;
- Avoir au moins une (1) expérience dans les opérations de comptage de trafics routiers, ou d'exploitation de ces trafics dans le cadre des études techniques ou économiques routières au cours de cinq (5) dernières années ;
- Avoir, au cours de dix (10) dernières années, conduit ou participé à au moins une (1) mission de préparation ou mise en œuvre des projets PPP ;
- Avoir une bonne maîtrise de la langue française, à l'oral et à l'écrit et disposer de bonnes capacités en rédaction.

9.2.5. Un Expert spécialiste en Système d'Information Géographique (SIG) répondant au profil suivant :

- Avoir une formation spécialisée en SIG ;
- Avoir des compétences en géomatique et en gestion des bases de données ;
- Avoir une expérience avérée dans l'utilisation des logiciels liés au SIG ;
- Avoir réalisé ou participé à la réalisation d'au moins un (1) projet dans le secteur routier.

En plus du personnel clé, le Consultant pourra recourir à un personnel d'appui suivant ses besoins.

9.3. Moyens en matériel

Le Consultant mettra à la disposition de son personnel, tous les moyens nécessaires à la réalisation de l'étude et assurera la mise en place et le fonctionnement de sa propre logistique : locaux, bureautique, informatique, véhicules, etc.

10. OBLIGATIONS DES PARTIES

10.1. Obligations du Consultant

Le Consultant sera tenu d'effectuer toutes les prestations sur le terrain nécessaires à l'élaboration complète et correcte de la mission conformément aux présents Termes de référence.

Pendant toute la durée de la mission, il collaborera étroitement avec le Client à travers la Cellule Infrastructures et le FONER. Le Consultant sera tenu au respect du secret professionnel pendant et après sa mission. Il fera en particulier un usage confidentiel des informations communiquées par le Client et tiendra un inventaire des documents reçus qu'il remettra à la fin de ses prestations.

10.2. Obligations du Client

10.2.1. Assistance pour obtention des documents administratifs

Le Client apportera son assistance au Consultant pour l'obtention des documents administratifs.

10.2.2. Assistance pour recherche documentaire

Réalisation de l'étude de faisabilité des projets de Partenariat Public-Privé portant sur la gestion du pesage routier sur les routes nationales de la RD Congo et les routes urbaines de villes de Kinshasa, Lubumbashi, Kolwezi et Matadi

Le Client mettra à la disposition du Consultant les documents suivantes :

- Les textes organiques des Agences routières ;
- Les textes réglementaires et organiques régissant le secteur du PPP en RDC.
- Le Manuel d'Opérations de l'Entretien Routier en RDC actuel ;
- Les différents textes régissant le FONER ;
- Quelques Conventions de financement signées avec les Agences routières dans le cadre de l'exécution des PER des exercices passés.

Le Client fournira au Consultant toutes les facilitations nécessaires dans la recherche de la documentation disponible intéressant le projet, en particulier l'accès aux services administratifs.

.....