

Immeuble EPI, 1er étage. Rue 1 X Boulevard du Sud.
Tél. : 865 22 56 - BP : 16324 Dakar

**ATELIER NATIONAL DE RESTITUTION DES RESULTATS DE
L'ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES BENEFICIAIRES DU
PROJET FONDS DE DEVELOPPEMENT SOCIAL**

MERCREDI 27 JUILLET 2005

Projet de programme

- | | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08h 30 - 09h 00 | Mise en place des participants |
| 09h 00 - 09h 45 | Ouverture de l'atelier
Allocation de bienvenue de Madame Khardiata Lô Ndiaye,
Directeur Général de l'AFDS
Allocation du Représentant de la Banque Mondiale
Allocation d'ouverture de Madame Aïda Mbodji, Ministre de la
Femme, de la Famille, et du Développement Social |
| 09h 45 - 10h 00 | Film sur les réalisations de l'AFDS |
| 10h 00 - 10h 15 | Présentation introductive de l'Enquête de satisfaction auprès des
bénéficiaires (TDR) par le Responsable de l'UISE / AFDS, |
| 10h 15 - 10h 30 | Présentation de la méthodologie de l'enquête par le Cabinet
Agriconsulting Maroc - Europe |
| 10h 30 - 11h 00 | Présentation des résultats de l'enquête |
| 11h 00 - 11h 15 | Pause café |
| 11h 15 - 11h 45 | Suite Présentation des résultats de l'enquête |
| 11h 45 - 12h 15 | Témoignages de bénéficiaires |
| 12h 15 - 13h 30 | Discussions |
| 13h 30 - 14h 00 | Synthèse et Clôture de l'atelier |
| 14h 00 - 15h 00 | Déjeuner |
| 15h 00 | Fin de l'atelier |



4989

AFDS

PROJET FONDS DE DEVELOPPEMENT SOCIAL

CREDIT IDA N° : 3446-SE

**ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES
BENEFICIAIRES DU PROJET FONDS DE
DEVELOPPEMENT SOCIAL**

RESUME EXECUTIF

Réalisée par :

AGRICONSULTING MAROC

AGRICONSULTING EUROPE S.A

Introduction

La présente étude de satisfaction auprès des bénéficiaires du Projet Fonds de Développement Social, a pour objet de recueillir l'opinion des bénéficiaires sur l'intervention de l'Agence du Fonds de Développement Social (AFDS) dans leur localité. Elle a pour finalité de fournir aux Autorités nationales, Bailleurs de fonds, Responsables de l'Agence, les informations nécessaires leur permettant éventuellement de réviser leurs stratégies en fonction de leur adéquation pour la satisfaction des bénéficiaires, notamment pour l'atteinte des objectifs de capacitation des populations pauvres et vulnérables pour la maîtrise de leur propre développement dans l'équité et la transparence.

Méthodologie

La méthodologie utilisée a combiné les approches qualitatives et quantitatives, afin de dépasser le simple constat du niveau de satisfaction, en s'inscrivant dans une perspective explicative permettant de dégager des stratégies pour l'action. L'enquête a porté sur quatre régions parmi les cinq où l'AFDS intervient, à savoir : Fatick, Kaolack, Kolda et Louga, ainsi que dans les poches de pauvreté de la région de Matam (Ranérou). Elle a été conduite auprès de l'ensemble des communautés rurales et de la moitié des communes concernées.

Au total, 68 villages et 7 quartiers ont été ciblés pour les entretiens individuels auprès des chefs de ménage et des membres des comités villageois ou de quartier chargés de la mise en œuvre des Micro Projets et des Sous Projets, des *focus groups* ont été organisés avec des notables des localités, avec les femmes et avec les jeunes. Les veuves, les personnes âgées et les handicapés ont été inclus dans les groupes à enquêter. Dans le souci de recueillir tous les éclairages sur les observations faites, des entretiens individuels approfondis ont été menés avec les personnes ressources, concernées par l'intervention de l'AFDS ou se situant dans son environnement, à savoir les responsables d'Organisations Communautaires de Base (OCB), les élus locaux, les ONGs et les Cabinets privés recrutés comme Opérateurs d'Appui au Développement Communautaire (OACD) et Opérateurs d'Appui à la Micro-Finance (OAMF), les Coordonnateurs d'Antennes régionales du projet, les membres des Comités Techniques d'Evaluation (CTE), les autorités administratives et les chefs de Service Déconcentrés de l'Administration (SDA). Le recours à ces différentes sources d'information a permis de trianguler les résultats en vue d'obtenir l'information la plus objective et précise possible.

Dans chaque région, à la fin des opérations de collecte, une réunion de restitution des premiers résultats a été organisée avec les membres de l'ARFS et les Opérateurs, en présence de la Responsable de l'Unité d'Information, Suivi et Evaluation de l'AFDS qui a supervisé toutes les phases de l'enquête. L'étude était articulée autour des six thèmes suivants :

- La connaissance / notoriété de l'AFDS et des autres acteurs ;
- La perception du ciblage des bénéficiaires des MP et des SP ;

- La perception du déroulement des étapes d'implantation des projets ainsi que des résultats obtenus et des intervenants ;
- L'implication et l'engagement des bénéficiaires ;
- La transparence des procédures et l'intégrité des acteurs ;
- L'impact et les retombées des projets (MP et SP).

Synthèse des Résultats de l'étude

La connaissance / notoriété de l'AFDS

La connaissance de l'AFDS, par la majorité des Chefs de Ménage (CM) enquêtés (74,9%) remonte à la journée de mobilisation sociale et d'information tenue au niveau de la communauté rurale ou de la commune et à sa restitution par les représentants des localités concernées, chargés d'informer à leur tour leurs mandants. L'information a mieux circulé dans les villages que dans les communes où les séances de restitution n'ont pas été suivies par beaucoup de citoyens. Les moyens de communication de masse ont touché les personnes ressources des zones les plus accessibles (Fatick) alors que dans les régions enclavées (Kolda) la communication interpersonnelle (journée de mobilisation sociale, chefs de village et voisins) a été la principale source d'information. Cette diversité de situation, confirme la pertinence de la stratégie d'information mise en place par l'AFDS qui utilise à la fois la communication interpersonnelle, de groupe et de masse.

Les Evaluations Participatives de la Pauvreté (EPP) et les Evaluations Participatives des Besoins (EPB), que les populations connaissent bien, pour y avoir participé, ont permis de renforcer le niveau de connaissance des missions et de l'approche de l'AFDS. Les enquêtés ont bien compris les objectifs des EPP et des EPB. Ils ont bien apprécié l'approche utilisée qui met les populations au centre des interventions.

La crédibilité de l'AFDS est jugée indiscutable par toutes les catégories de la population. Ainsi 89% des Chefs de Ménage (CM) et 83% des Personnes Ressources (PR) expriment cette opinion. Ils expliquent ce niveau élevé de crédibilité par le fait que l'AFDS a clarifié ses principes, son approche, son volume de financement, et toutes les informations concernant le projet sont partagées avec l'ensemble des villageois ou des habitants des quartiers concernés, qui prennent en toute connaissance de cause, les décisions relatives à leur Micro-Projets (MP) ou leur Sous-Projets (SP). D'après les enquêtés, l'approche participative, annoncée par l'AFDS lors de la journée de mobilisation, a été appliquée tout au long de l'intervention, depuis les EPP jusqu'à la pérennisation. Il s'y ajoute, qu'à chaque étape, les décisions prises ont été respectées et appliquées. Les opérateurs qui appuient les bénéficiaires, se conforment à ces décisions sans quoi ils risquent d'être récusés par les responsables des Antennes Régionales du Fonds de Développement Social (ARFS) qui assurent leur supervision. Du point de vue des bénéficiaires, l'AFDS a tenu ses engagements vis-à-vis d'eux et pour cela sa crédibilité s'est renforcée.

La crédibilité des opérateurs d'appui est confirmée par 75,8% des chefs de ménage. L'étude a également révélé que près de 80% des CM considère que les organes de gestion villageois mis en place dans le cadre du projet se sont avérés très crédibles car très engagés dans l'exécution des tâches qui leur ont été confiées.

Mis à part le Comité Technique d'Evaluation (CTE), organe chargé de l'évaluation des projets, connu seulement par les personnes-ressources, le dispositif d'appui et de mise en œuvre du Projet du FDS est bien familier des différentes composantes de la population, notamment des groupes vulnérables. Ses acteurs ont été jugés crédibles, leurs rôles ont été décrits par les bénéficiaires, leur efficacité et leur engagement ont été appréciés positivement.

Perception du ciblage

L'AFDS, pour identifier les localités pauvres destinataires de son intervention, a utilisé la base de données de la Direction de la Prévision et de la Statistique (DPS) qui a classé les Communautés Rurales et les Communes selon leur niveau de pauvreté, à partir de cinq critères relatifs à l'accès aux services sociaux de base. Les EPP et les EPB ont ensuite été organisées pour faire ressortir par les bénéficiaires eux mêmes leur perception de leur niveau de pauvreté et des groupes vulnérables au sein de leur communauté.

La pertinence du ciblage de leur localité n'a été remise en cause par aucun enquêté. Les bénéficiaires ont plutôt insisté sur le fait qu'ils sont confrontés depuis de nombreuses années à des problèmes de survie, avec la sécheresse cyclique, la détérioration des termes de l'échange, la dévaluation et le désengagement de l'Etat. Les infrastructures de base leur sont inaccessibles. Souvent, le Fonds de Développement Social a été le premier projet à s'intéresser à leur village ou à leur quartier.

Seuls quelques membres de CTE ont estimé que les critères d'identification de la pauvreté retenus par la DPS ne sont pas pertinents, car ils ont considéré que certains départements ciblés recèlent de potentialités telles que l'on ne peut pas les considérer comme pauvres, c'est le cas de Foundiougne et de Kolda. D'autres ont jugé que la lutte contre la pauvreté devrait être axée sur la création d'emploi ou de revenus.

L'EPP a permis d'identifier les groupes vulnérables, à savoir, les femmes, les jeunes, les handicapés, les personnes âgées. La plupart des enquêtés, notamment les CM (82,6%) et les PR (82,4%) ont estimé que les projets de leur village ou quartier ont profité à l'ensemble de leurs habitants. Les participants aux *focus groups* ont précisé que les populations ont choisi de donner la priorité aux projets utiles pour l'ensemble de leur communauté de base. De plus, les OADC qui ont conduit les EBP, ne pouvaient appuyer que les MP. Toutefois, les groupes vulnérables, notamment les handicapés ont souvent bénéficié de mesures spécifiques, prises par les bénéficiaires, pour leur faciliter l'accès aux services (aménagement de l'accès, gratuité des services...). Les SP ne semblent pas avoir profité en priorité aux groupes vulnérables. Le mode de prise de décision sur la place publique, par consensus, serait responsable de cette situation.

Satisfaction du déroulement des étapes du processus

D'une manière générale, les enquêtés, toutes catégories confondues (chefs de ménage, femmes, jeunes...), ont estimé qu'ils étaient satisfaits du déroulement des différentes étapes des EPP, des EPB et du processus d'approbation, d'exécution et de suivi des projets. Le déroulement du projet a suscité la satisfaction de 84,2% des CM (dont 67,3% de très satisfaits et seulement 7,9% d'insatisfaction).

A chaque étape, les informations concernant l'intervention de l'AFDS ont été diffusées sur la place du village ou dans le quartier. Les Comité d'Animation, de

Sensibilisation et de Formation (CASF) ont introduit de nouvelles formes de communication impliquant toutes les catégories sociales. Des participantes aux focus groups ont affirmé que la pratique de donner la parole à chaque membre commence à s'imposer, même dans les décisions familiales ou communautaires.

Néanmoins, il a été constaté le relâchement de la participation des populations aux séances de restitution à mesure que les MP avançaient dans leur mise en œuvre. La raison en serait que les personnes choisies, par les bénéficiaires, pour constituer les comités villageois ou de quartiers chargés de conduire ces projets, s'acquittaient convenablement de leurs tâches. Les femmes, pour leur part, ont indiqué que leur faible participation aux réunions découle de leurs lourdes charges de travail. Pourtant, la majorité des OCB porteuses des MP, choisies par les assemblées villageoises ou du quartier, ont été créées par des femmes.

Les OCB et leurs organes de gestion (Comité de Gestion de Micro Projet (CGMP) ou de Sous Projet (CGSP), Comité Technique de Mise en œuvre (CTMO) et Comité d'Animation, de Sensibilisation et de Formation (CASF)), ont bénéficié d'une crédibilité indéniable au niveau des populations. Selon des participants aux focus groups, la seule limite à l'efficacité des membres des Comités est leur faible niveau d'instruction. C'est ainsi qu'ils expliquent qu'il ait fallu mettre en place des relais pour aider les Comités dans les séances de restitution, dans les tâches de gestion et surtout d'élaboration de rapports périodiques.

Les enquêtés ont affirmé avoir été impliqués dans le choix des projets prioritaires et dans la mise en place des comités. A leurs yeux, les procédures de l'AFDS ont été suivies et les engagements respectés. Leur niveau de connaissance et leur maîtrise des projets se sont accrus grâce au renforcement de leurs capacités acquis par le moyen de la formation dispensée par l'AFDS. Ce volet a été considéré comme une grande source de satisfaction pour les bénéficiaires. Cela représente, à leurs yeux, une grande source de satisfaction pour les bénéficiaires. Cela représente, à leurs yeux, une grande source de satisfaction pour les bénéficiaires. Cela représente, à leurs yeux, une grande source de satisfaction pour les bénéficiaires. Cela représente, à leurs yeux, une grande source de satisfaction pour les bénéficiaires.

La quasi-totalité d'entre eux ont estimé, en effet, que cette démarche est appropriée et adaptée à leur localité de résidence. La plupart des participants aux *focus groups* ont reconnu qu'ils n'avaient jamais obtenu un niveau aussi élevé de participation et de contrôle sur un projet, allant de sa conception à sa pérennisation en passant par sa mise en œuvre et son évaluation. Pour toutes ces raisons, les bénéficiaires ont une opinion très favorable de l'intervention de l'AFDS en faveur de leur communauté.

Les enquêtés ont porté, en général, des appréciations positives sur les acteurs locaux qui sont intervenus dans les projets. Dans les localités qui en disposent, les relais communautaires ont été bien appréciés, pour leur rôle dans les sessions de restitution, dans la transmission des informations en provenance des opérateurs et dans le soutien à la préparation des rapports financiers ou d'activités. Les animateurs ont été également bien appréciés pour l'encadrement des populations des zones enquêtées. Les OCB et les membres des comités, choisis par les assemblées villageoises ou de quartier ont été loués pour leur constance, leur assiduité aux réunions et leur dévouement dans l'exécution de leurs tâches. Les CASF ont démontré leurs capacités de mobilisation, de faire circuler l'information et de sensibiliser leurs cibles. Les techniques de communication qui ont été enseignées ont fortement intéressé les populations lors des restitutions. Le rôle des CTMO a été crucial pour la qualité des réalisations. Les CGMP, chargées de la sécurisation et de la gestion des fonds des projets ont également bénéficié d'un jugement favorable de la part des enquêtés. Les rares réserves entendues à l'encontre des relais et des membres des comités, proviennent de quartiers où les MP et les SP tardaient à démarrer.

D'une manière générale, la satisfaction globale a été confirmée par l'enquête. Son niveau s'accroît au fur et à mesure de l'avancement des projets. Les localités les plus enthousiastes à propos de l'intervention de l'AFDS ont été celles qui en étaient à la phase de pérennisation ou d'exécution des MP ou/et des SP. Le niveau de satisfaction varie entre 77% à la phase d'élaboration du projet à 97,3% à la phase de pérennisation). Le niveau de satisfaction varie selon les départements. Ainsi à Kébémér on note la grande proportion de CM satisfaits de leur projet soit 96,4% contre 68,2% pour Linguère.

Les bénéficiaires qui ont exprimé une insatisfaction, ont jugé le délai de financement des projets qui leur paraît long, car face à l'urgence de leurs problèmes toute attente devient interminable. Durant la phase d'exécution, les procédures de financement ont constitué un motif d'insatisfaction. Elles ont paru aux bénéficiaires très complexes et ils ont souhaité qu'elles soient revues et simplifiées.

Implication et engagement.

Les enquêtés ont été quasi-unanimes pour confirmer leur implication dans le processus global de conception et de mise en œuvre du MP/SP de leur localité. 76% des CM expriment cette opinion. Ce pourcentage est relativement stable dans les différents départements sauf à Linguère où le score est relativement faible et tourne autour de 58,4%.

La forte mobilisation des CM s'explique par le ferme engagement déclaré par la presque totalité d'entre eux (89,7%) et par le fait qu'ils sont presque tous satisfaits (97,7%) d'où leur implication dans le processus du projet ; cette satisfaction pourrait s'expliquer par le fait que presque tous les CM impliqués (88,8%) ont reconnu avoir participé à la prise de décision à toutes les étapes du projet.

Pour ce qui concerne les PR, 92,9% d'entre elles affirment avoir participé à la prise de décision à un moment donné du déroulement du projet. Toutes les catégories de la population ont reconnu que les décisions ont été prises à l'unanimité ou par consensus ; néanmoins les femmes et les jeunes ont surtout été impliqués pour la contribution en nature, bien que la participation à la prise de décision ait été encouragée par l'AFDS et les animateurs. Selon les femmes leur contribution à la prise de décision a été entravée par leur manque de temps et la fatigue consécutive à la lourdeur des tâches domestiques qui les ont empêchés de prendre part aux réunions ; elles ont également mis en cause les normes sociales en matière de prise de décision publique et parfois leur manque de confiance dans leurs propres capacités ;

Le premier motif de l'implication des populations a été la volonté de combattre leur pauvreté. C'est un acquis considérable pour l'AFDS dans la mesure où l'implication des populations dans la réalisation de leur propre développement constitue le principe nodal de sa stratégie. L'implication des bénéficiaires vise non seulement à les amener à s'approprier les projets mais aussi, et surtout, à renforcer leurs capacités de se prendre en charge eux-mêmes.

Transparence et intégrité

L'approche de l'AFDS a accordé une place centrale à la transparence et à l'intégrité. A cet effet, elle a institué un système de suivi et de contrôle participatifs.

Dans les différentes localités, l'enquête a montré que le déroulement des étapes s'est fait de manière transparente. La transparence a été de mise dans le choix des projets à financer en priorité, dans la sélection des membres des comités et des relais, dans la circulation des informations et dans la mise en œuvre des procédures d'acquisition des biens et services.

Selon les enquêtés, divers moyens ont été utilisés pour que l'information parvienne à toutes les catégories de la population (affiches, porte-à-porte, haut parleur des mosquées, porte-voix, annonces lors des cérémonies familiales). Les appels d'offre ont été diffusés à la radio locale, publiés par l'AFDS et affichés au siège des communautés rurales et des villages.

La règle de la prise de décision à l'unanimité ou par consensus et la participation de toutes les catégories sociales, notamment les plus pauvres et les groupes vulnérables, a permis un élargissement de l'espace d'expression de ces derniers. Par ailleurs, selon la grande majorité des enquêtés, les décisions concernant leur projet ont été prises au niveau de leurs villages ou quartiers sans aucune influence extérieure sinon à leur demande.

Impact et retombées

Au-delà des avantages tirés des MP et des SP en termes de plus grande accessibilité des services sociaux de base et d'amélioration des revenus, les bénéficiaires ont souligné les bénéfices engrangés grâce à l'intervention de l'AFDS. Ainsi, leurs capacités d'auto prise en charge se sont renforcées. Même si les projets, pour la plupart, n'étaient pas encore achevés, les enquêtés notamment 90,1% des CM ont estimé qu'ils seront bénéfiques à l'amélioration des conditions de vie de l'ensemble de leur communauté et auront un effet positif à la fois sur leur manière de s'organiser et de se concerter, sur leurs liens de solidarité, sur la circulation de l'information et sur leur capacité de s'ouvrir aux partenaires extérieurs.

Selon les bénéficiaires, l'intervention de l'AFDS a été bénéfique dès l'EPP et l'EPB. En effet, celles-ci ont permis à leur localité de procéder à un diagnostic collectif de leur propre pauvreté et d'effectuer un classement de leurs priorités. Ils ont considéré que c'était déjà un acquis important, car il pourra servir pour toute intervention visant à lutter contre la pauvreté dans leur village.

L'initiation aux techniques de participation a apporté des changements notables dans les comportements des populations. Grâce à la formation, à la dynamique organisationnelle, les différentes catégories de la population ont pu s'exprimer et défendre leurs opinions. Les enquêtés ont noté une plus grande tolérance pour la diversité des points de vue lors des discussions. Les compétences acquises ont rassuré beaucoup de bénéficiaires sur leurs capacités à garantir la pérennisation de leur projet et même d'en assurer le développement ou d'élaborer des requêtes et de gérer d'autres projets par eux-mêmes. Une expertise locale s'est créée en matière de gestion de projet, de suivi des chantiers, de maîtrise des normes techniques en vigueur.

Par ailleurs, selon les participants aux *focus groups*, l'intervention de l'AFDS les a conduit à accorder une attention plus soutenue à la condition des groupes vulnérables au sein de la communauté. Il en est résulté une plus grande solidarité entre villageois.

La bonne conduite de la gestion et des réalisations, grâce à un suivi participatif et un contrôle citoyen efficace, a eu un impact, selon les enquêtés, sur la bonne qualité des réalisations. En conséquence, les villages bénéficiaires se sont montrés décidés à mettre à contribution cette expertise pour la conduite des projets qui leur seraient destinés dans l'avenir.

Au total l'ensemble des PR et la quasi totalité des CM (98,2%) pensent que l'AFDS devrait être une référence dans le cadre de la lutte contre la pauvreté, dans la mesure où ils considèrent que son approche est efficace pour la satisfaction des besoins des cibles, pour l'appropriation par les bénéficiaires, pour la création d'une expertise locale, pour la transparence et donc pour la pérennisation.

Conclusion générale

L'enquête a montré que l'AFDS est bien connue dans toutes les localités visitées. Elle jouit d'une très forte crédibilité auprès des bénéficiaires. Ses objectifs, ses stratégies et ses principes sont connus et approuvés par les bénéficiaires. Son approche et ses procédures ont été diffusées auprès de ses cibles dès la phase de mobilisation sociale.

Les résultats de l'enquête auprès des bénéficiaires montrent, à l'évidence, la grande satisfaction que les populations ont tiré des interventions dont elles ont bénéficié dans le cadre des projets. Les stratégies utilisées, à savoir le renforcement préalable des capacités des bénéficiaires et le recours à une approche participative, sont fortement appréciées par les populations. Ceci d'autant plus que cette approche a été accompagnée d'un système de communication qui a assuré la transparence, la fluidité des informations et partant la crédibilité des intervenants. Les principes sur lesquels repose cette stratégie ont été respectés dans l'ensemble.

Les formations ont permis aux bénéficiaires de pouvoir effectivement assumer leurs responsabilités en disposant de toutes les connaissances requises, pour mener correctement les tâches que leur communauté leur a confiées au sein des organes de mise en œuvre de leurs projets. A cet égard, le renforcement des capacités des bénéficiaires a joué un rôle déterminant dans l'évolution des attitudes.

La majorité des bénéficiaires estime avoir été étroitement impliquée dans le processus d'intervention de l'AFDS. Les populations ont manifesté un ferme engagement, voire même un engouement pour les actions réalisées. Le mode d'intervention a permis d'enregistrer des progrès louables dans la démocratisation de la gestion des affaires au sein des villages, en instituant un contrôle citoyen sur les ressources mises à leur disposition et en renforçant leurs capacités de discuter des questions qui les concernent avec les techniciens qui interviennent au profit de leur terroir.