

# ARD

## **Senegal Customer Satisfaction Survey**

---

Volume 4: Annexes  
Final Report

# **Senegal Customer Satisfaction Survey**

---

## **Volume 4: Annexes Final Report**

*Submitted to:*

USAID/Dakar

*Submitted by:*

**Associates in Rural Development, Inc. (ARD)**

National Council of Negro Women/West Africa Regional Office (NCNW/WARO)

SENAGROSOL

ARC Informatique

Delivery Order #807: Senegal National-Level Customer Satisfaction Survey Activity  
under USAID Contract No. AEP-5468-I-00-6009-00  
Governance Programs – General Indefinite Quantity Contract

**22 November 1999**

# SUMMARY

**ANNEXE 1: SURVEY BACKGROUND**

**ANNEXE 2: CALENDAR OF ENUMERATOR TRAINING SEMINAR**

**ANNEXE 3: PER-DIEM FORM / TRAINING SEMINAR FOR ENUMERATORS**

**ANNEXE 4: DAILY ASSESSMENT FORM / TRAINING SEMINAR FOR  
ENUMERATORS**

**ANNEXE 5: SOME ADVICE FOR GOOD SURVEY TECHNIQUES**

**ANNEXE 6: RESPONSIBILITIES OF SUPERVISORS**

**ANNEXE 7: ENUMERATOR CONTRACT EXAMPLE**

**ANNEXE 8: GLOSSARY**

**ANNEXE 9: ENUMERATOR GUIDES:**

9.1: URBAN INDIVIDUAL QUESTIONNAIRE

9.2: ORGANIZATION QUESTIONNAIRE

9.3: URBAN AND RURAL HOUSEHOLD QUESTIONNAIRE

9.4: PRIVATE SECTOR QUESTIONNAIRE

**ANNEXE 10: QUESTIONNAIRES:**

10.1: URBAN INDIVIDUAL

10.2 : RURAL INDIVIDUAL

10.3: ORGANIZATION

10.4: URBAN HOUSEHOLD

10.5: RURAL HOUSEHOLD

10.6: PRIVATE SECTOR

**ANNEXE 11: LIST OF KEY WORDS AND PHRASES FOR TRANSLATION:**

11.1: LIST OF KEY WORDS AND PHRASES IN FRENCH

11.2: WOLOF TRANSLATION

11.3: PULAAR TRANSLATION

11.4: SERERE TRANSLATION

11.5: MANDINKA TRANSLATION

11.6: SONINKE TRANSLATION

**ANNEXE 12: WORK CALENDAR**

**ANNEXE 13: METHODOLOGY ORIENTATION**

**ANNEXE 14: NOTES ON DECENTRALIZATION**

**ANNEXE 15: LETTER OF INFORMATION FOR REGIONAL WORKSHOPS  
(TO PRESIDENT OF RURAL COMMUNITIES PRESIDENTS'  
ASSOCIATION)**

**ANNEXE 16: LETTER OF INFORMATION FOR REGIONAL WORKSHOPS (TO  
PRESIDENTS OF REGIONAL COUNCILS, GOVERNORS AND  
MAYORS)**

**ANNEXE 17: LETTER OF INTRODUCTION FOR INTERVIEW (TO MAYORS,  
PRESIDENTS OF REGIONAL COUNCILS, RURAL  
COMMUNITIES AND CHIEF OF VILLAGES)**

**ANNEXE 18: MISSIONS REPORTS**

18.1: INFORMAL SURVEYS AT TAMBACOUNDA AND KOLDA

18.2: INTERVIEW: REGIONAL COUNCIL OF TAMBACOUNDA

18.3: INTERVIEW: RURAL COMMUNITY OF SINTHIOU MALEME

18.4: INTERVIEW: VILLAGE OF BAGADADJI/KOLDA

18.5: INTERVIEW: RURAL COMMUNITY OF KOUMPENTOUM

18.6: INTERVIEW: REGIONAL COUNCIL OF KOLDA

**ANNEXE 19: SUPERVISORS'REPORTS:**

19.1: ZONE OF LINGUERE - MBACKE -DIOURBEL - BAMBEY - THIES

19.2: ZONE OF DAKAR - PIKINE - RUFISQUE

19.3: ZONE OF KAOLACK - MBOUR - FATICK - FOUNDIIOUGNE -  
GOSSAS

19.4: ZONE OF NIORO - KEDOUGOU - KOLDA - SEDHIOU -  
VELINGARA

19.5: ZONE OF DAGANA - LOUGA - KEBEMER - TIVAOUANE

19.6: ZONE OF KAFFRINE - TAMBACOUNDA - BAKEL - MATAM -  
PODOR

# *ANNEXE 1*

## **SURVEY BACKGROUND**

## SURVEY BACKGROUND:

USAID/SENEGAL is in the process of initiating the implementation of its new assistance strategy for the 1998-2006 period. Approved in February 1998 by USAID/Washington, the strategy is based upon the idea of empowering the Senegalese people. It has three strategic objectives (SOs):

SO1: Sustainable increases in private sector income generating activities in selected sectors.

SO2: More effective, democratic and accountable management of services and resources in targeted areas.

SO3: Increased and sustainable use of reproductive health services (child survival, maternal health, family planning and STIs-AIDS) in the context of decentralization in targeted areas.

The strategy was designed in close collaboration with the Senegalese partners and customers of USAID/Senegal to avoid the major weaknesses of past development assistance: the lack of ownership replicability and sustainability of development programs and activities.

Implementation of the new strategy is envisioned under a demand-driven approach to further emphasize customer/partner ownership of the results as the key to sustainability.

The implementation of USAID/SENEGAL's Customer Service Plan (CSP: 1998-2006) will be accompanied by a Customer's Satisfaction Survey (CSS). While the CSP is designed to meet the needs and priorities of our ultimate customers, the people of Senegal, the CSS seeks to measure their satisfaction with the level of services provided at the local level by local government, the private sector, and community-based organizations.

Sweeping and comprehensive decentralization laws passed in 1996 marked a new and important step towards local empowerment by transferring power and responsibility for managing the delivery of public services to local government in nine areas--(1) Land Tenure Management; (2) Environment and Natural Resource Management; (3) Health, Population and Social Action; (4) Youth, Sports, and Recreation; (5) Culture; (6) Education; (7) Development Planning; (8) Spatial Planning; and (9) Urban Zoning and Housing. Senegal has three main levels of local government: (a) Regional Councils; (b) Municipal Councils; and (c) Rural Councils.

The first CSS will be nation-wide and designed to provide baseline data and indicators for SO2 that will enable the mission to effectively evaluate customer satisfaction with the management of local government and other services and resources in targeted areas, especially those transferred under the 1996 Decentralization Code.

# *ANNEXE 2*

## **CALENDAR OF ENUMERATOR TRAINING SEMINAR**

**SEMINAIRE DE FORMATION EN PREPARATION D'ENQUETE  
SUR LA DECENTRALISATION**

**JOUR 1**

**9- 11:00** Présentations des participants

**11:00 - 11:30** Pause café

**11:30 - 12:00** Contexte de l'enquête/Madame Thiongane

**12:00 - 12:30** Questions/Commentaires 12:00 - 12:30

**12 : 30 - 14 : 30** Déjeuner:

**14:30 - 15:45** L'Enquête et le comportement des enquêteurs

Alioune NDOYE - NCNW

Questionnaires - Sophia Ba DIOP

**15:45 - 16-15** Pause café

**16:15 - 17:00** Logistiques/Besoins Immédiats

**JOUR 2**

**9:00 - 10:30** Révision des questionnaires

**10:30 - 11:00** Pause café

**11:00 - 12:30** Révision questionnaires

**12:30 - 14:30** Déjeuner

**14:30 - 15:30** Questions sur les questionnaires/discussion

**15:30 - 17:00** Révision questionnaires

### **JOUR 3**

**9:00 - 10:30** Observations/rapport superviseur-enquêteur  
Les prises des décisions sur le terrain

**10:30 - 11:00** Pause Café

**11:00 - 12:30** Révision questionnaires

**12:30 - 14:30** Déjeuner

**14:30 - 15:30** Présentation des tâches de la semaine suivante  
Révision de calendrier du travail

**15:30 - 16:00** Pause Café

**16:00 - 5:00** Révision Questionnaires

### **JOUR 4**

**9:00 - 10:30**

Formation des groupes de travail/discussion 5 groupes  
Discussion des particularités linguistiques

**10:30 - 11:00** Pause café

**11:00 - 12:30** Groupes de travail: réflexion sur phrases/mots clés

**12:30 - 14:30** Déjeuner

**14:30 - 17:00** Groupes de travail: réflexion sur phrases/mots clés

### **JOUR 5**

**9:00 - 10:30** Groupes de travail: sélection des phrases clés

**10:30 - 11:00** Pause café

**11:00 - 12:30** Assemblée; présentation de chaque groupe des mots clés

**12:30 - 14:30 Déjeuner**

**14:30 - 17:00 Discussion des mots et phrases clés**

## **JOUR 6**

**9:00 - 9:30** Présentation des Questionnaires Secteur privé, Ménage, et Associations

**9:30 - 10:30** Révision des questionnaires

**10:30 - 11:00** Pause café

**11:30 - 12:30** Révision questionnaires

**12:30 - 14:30** Déjeuner

**14:30 - 17:00** Questions/Commentaires sur questionnaires

## **JOUR 7**

**9:00 - 10:30** Travail en groupe sur les questionnaires

**10:30 - 11:00** Pause café

**11:00 - 12:30** Travail en groupe sur les questionnaires

**12:30 - 14:30** Déjeuner

**14:30 - 17:00** Travail en groupe sur les questionnaires  
Discussion en groupe sur mots clés/phrases

## **JOUR 8**

**9:00 - 10:30** Assemblée pour discuter résultats des groupes

**10:30 - 11:00** Pause café

**11:00 - 12:30** Assemblée pour discussion phrases clés

**12:30 - 14:30 Déjeuner**

**14:30 - 17:00 Logistiques**

### **JOUR 9**

**9:00 - 10:30 Discussion logistiques: calendriers de voyages**

**10:30 - 11:00 Pause café**

**11:00 - 12:30 Résolution questions calendriers voyages**

**12:30 - 14:30 Déjeuner**

**14:30 - 17:00 Formation des équipes/considérations langages**

### **JOUR 10**

**9:30 - 11:00 Travail en équipe/discussion opérations**

# *ANNEXE 3*

## **PER DIEM FORM / TRAINING SEMINAR FOR ENUMERATORS**

SEMINAIRE DE FORMATION DES ENQUETEURS AU CESAG  
(Du 03 au 13 Mars 1999)

## PER-DIEM

N°	NOM & PRENOM	LANGUE	SOMME RECUE	EMMARGEMENT
1	BALDE Ibrahima	Poular	5 000 CFA	
2	BARRO Maïmouna	Poular	5 000 CFA	
3	BOCOUM Racky Idy	Wolof	5 000 CFA	
4	CISSE Thiaba	Sérère	5 000 CFA	
5	CISSOKHO Souleymane	Mandingue	5 000 CFA	
6	DANFAKHA Mamadou	Wolof	5 000 CFA	
7	DIALLO Pape Diadji	Wolof	5 000 CFA	
8	DIALLO Demba	Wolof	5 000 CFA	
9	DIOP Abou	Soninké	5 000 CFA	
10	DIOP Moussa	Poular	5 000 CFA	
11	DIOP Fatou	Wolof	5 000 CFA	
12	DIOUF Ngor Latyr	Sérère	5 000 CFA	
13	DIOUF Mamadou	Sérère	5 000 CFA	
14	FAYE Ndèye	Sérère	5 000 CFA	
15	GUEYE Fatou B.	Wolof	5 000 CFA	
16	GUEYE Samba	Wolof	5 000 CFA	
17	GUEYE Pape Matar	Wolof	5 000 CFA	
18	NDOYE Fatou K.	Wolof	5 000 CFA	
19	NDOYE Saliou Gaye	Wolof	5 000 CFA	
20	NGALANE Abibou	Wolof	5 000 CFA	
21	SARR Aliou	Sérère	5 000 CFA	
22	SOW Adama D.	Poular	5 000 CFA	
23	SY Ibrahima	Poular	5 000 CFA	
24	TANDIAN Aminata	Wolof	5 000 CFA	
25	TRAORE Ndongo D.	Wolof	5 000 CFA	
	TOTAL		125 000 CFA	

Date : .....

SÉMINAIRE DE FORMATION DES ENQUÊTEURS AU CESAG  
(Du 03 au 13 Mars 1999)

## PER-DIEM

N°	NOM & PRÉNOM	LANGUE	SOMME REÇUE	ÉMARGEMENT
1	FAYE Coumba Ndoffène		5 000 CFA	
2	SOW Saïkou		5 000 CFA	
3	PEN Mamadou		5 000 CFA	
4	BARAYE Babacar Clément		5 000 CFA	
5	SEYDI Demba		5 000 CFA	
6	DIAITE Ibrahima		5 000 CFA	
7	NDIAYE Seynabou		5 000 CFA	
8	DJIGUALY Ansoumane		5 000 CFA	
9	SYLLA Ibrahima		5 000 CFA	
10	SARR NGuéнар		5 000 CFA	
11	FALL Moustapha		5 000 CFA	
12	TOURE Oumar		5 000 CFA	
13	NDAW Awa		5 000 CFA	
14	DIEME Victoria		5 000 CFA	
15	MANE Saloum		5 000 CFA	
16	DIAGNE Arsoukou		5 000 CFA	
17	KEITA Talla		5 000 CFA	
18	DABO Issa		5 000 CFA	
19	BA Mamour		5 000 CFA	
20	NDEYE Paul		5 000 CFA	
21	FALL Abdou Karim		5 000 CFA	
22	NDIAYE Seynabou		5 000 CFA	
23				
24				
25				

Date : .....

SÉMINAIRE DE FORMATION DES ENQUÊTEURS AU CESAG  
(Du 03 au 13 Mars 1999)

## PER-DIEM

N°	NOM & PRÉNOM	LANGUE	SOMME REÇUE	ÉMARGEMENT
1	Mlle Ourèye SECK		5 000 CFA	
2	Mme Wendy Wilson FALL		5 000 CFA	
3	Mr Alioune NDOYE		5 000 CFA	
4	Mme Ndèye Soukèye THIONGANE		5 000 CFA	
5			5 000 CFA	
6			5 000 CFA	
7			5 000 CFA	
8			5 000 CFA	
9			5 000 CFA	
10			5 000 CFA	
	TOTAL			

Date : .....

# *ANNEXE 4*

## **DAILY ASSESSMENT FORM / TRAINING SEMINAR FOR ENUMERATORS**

SÉMINAIRE DE FORMATION DES ENQUÊTEURS AU CESAG  
(Du 03 au 13 Mars 1999)

**FICHE D'ÉVALUATION JOURNALIÈRE**

JOURNÉE DU.....MARS 1999

1- Contribution du programme à l'atteinte des objectifs de l'atelier

1	2	3	4	5
Nulle				Excellente

2- Qualité des échanges entre participants

1	2	3	4	5
Nulle				Excellente

3- Ambiance générale des travaux

1	2	3	4	5
Nulle				Excellente

4- Organisation matérielle

1	2	3	4	5
Nulle				Excellente

5- Respect des règles du jeu

1	2	3	4	5
Nul				Excellent

6- Remarques et Suggestions

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

# *ANNEXE 5*

## **SOME ADVICE FOR GOOD SURVEY TECHNIQUES**

## QUELQUES CONSEILS POUR UNE BONNE TECHNIQUE D'ENQUETE

- 1- Présentez-vous avant de poser les questions.
- 2- Expliquez brièvement l'objet de l'enquête et citez les autorités qui l'ont approuvée. Ne déviez pas du texte d'introduction à l'enquête, tel qu'il a été formulé. Présentez les preuves d'authenticité de votre statut d'enquêteur ou lettre d'autorisation, si nécessaire.
- 3- Soyez sûr(e) de vous et ne paraissez pas inquiet(e) ou prudente(e). Vous avez reçu un entraînement professionnel pour une tâche importante. Si vous communiquez à votre interlocuteur un sentiment d'inconfort ou d'insécurité, vos intentions lui seront immédiatement suspectes.
- 4- Parlez d'un ton naturel qui mettra votre interlocuteur à l'aise. Connaissez parfaitement les questions pour ne pas avoir l'air de les lire, sur un ton solennel en plus.
- 5- Ne vous engagez pas dans des explications trop longues sur l'enquête. Tenez-vous en aux textes explicatifs qui vous auront été fournis.
- 6- Posez les questions exactement comme elles sont formulées dans le questionnaire (avec d'éventuelles petites modifications apportées au cours de la formation). Les questions doivent être posées de façon identique par tous les enquêteurs afin que les réponses puissent se combiner et s'interpréter rationnellement.
- 7- Posez les questions d'une manière respectueuse et ne donnez pas l'impression que certaines réponses sont "meilleures" que d'autres.
- 8- Ne manifestez ni en parole ni par le regard surprise, satisfaction ou désapprobation à l'égard d'une réponse. Le moindre changement d'expression pourra signaler à votre interlocuteur une réaction de votre part à sa réponse.
- 9- Enregistrer textuellement les réponses aux questions ouvertes sans paraphraser ni interpréter. Les termes exacts utilisés pour décrire une opinion ou une attitude sont importants.

- 10- Acceptez toujours le blâme pour un défaut de communication. Si votre interlocuteur trébuche sur une question, dites-lui que vous l'avez peut-être mal posée ou que vous l'avez lue trop rapidement. Ne le laissez jamais penser que la question est trop difficile pour lui.
- 11- Avant de clore l'interview, revoyez le questionnaire et assurez-vous que toutes les questions ont été posées et que les réponses ont été transcrites de manière lisible.
- 12- Comportements à ne pas avoir pendant le déroulement de l'enquête :
  - ne pas être hésitant devant l'enquêté
  - ne pas fumer devant l'enquêté
- 13- Mettez l'enquêté en confiance
- 14- Evitez d'influencer l'enquêté
- 15- Faites les annotations sur le questionnaire

# *ANNEXE 6*

## **RESPONSIBILITIES OF SUPERVISORS**

## RESPONSABILITES DES SUPERVISEURS

- 1- Guider les enquêteurs dans la conduite de l'enquête et répondre à leurs questions.
- 2- Suivre le travail des enquêteurs en :
  - assistant à 5 pour cent au moins des interviews et/ou faisant des visites inopinées ;
  - vérifiant les questionnaires remplis pour détecter des erreurs, incohérences, etc.
- 3- Identifier les problèmes et y apporter des solutions (par exemple, montrer ce qu'il faut faire à un enquêteur qui pose mal une question ou qui enregistre mal une réponse).
- 4- Informer les enquêteurs sur la qualité de leur travail.
- 5- S'assurer que le plan de travail est respecté et consulter le coordonnateur lorsque des modifications sont nécessaires.
- 6- Visiter les sondés et les autorités locales, surtout lorsque surgissent des problèmes.
- 7- A la fin de chaque journée de travail, exécuter soigneusement les tâches suivantes:
  - rassembler tous les questionnaires remplis ;
  - tenir un registre des progrès accomplis (par exemple nombre de questionnaires remplis, zones couvertes, affectations des enquêteurs, etc.);
  - transmettre les questionnaires remplis au coordonnateur.
- 8- Assister le coordonnateur dans sa tâche et lui rendre compte.

# *ANNEXE 7*

## **ENUMERATOR CONTRACT EXAMPLE**

## ***CONTRAT DE CONSULTATION/ENQUÊTEUR-CSS99***

---

**Entre ,**

**le National Council of Negro Women  
International Division- West Africa Regional Office,  
représenté par M<sup>me</sup> Wendy Wilson FALL, Directrice,  
agissant au nom et pour le compte de la dite ONG,  
ci-après dénommée:NCNW / WARO ,  
d'une part,**

**Et ,**

**M<sup>r</sup> .....,  
Demeurant à .....  
agissant à titre de consultant temporaire, en son nom et pour son compte  
personnel,  
ci-après dénommée: l'Enquêteur ,  
d'autre part,**

**Il a été convenu et arrêté ce qui suit:**

## ***PARTIE I: OBJET ET MONTANT***

### **ARTICLE 1: Contexte**

L'USAID/SÉNÉGAL est actuellement dans le processus de mise en œuvre de sa nouvelle stratégie de développement pour le SÉNÉGAL. Cette stratégie basée sur l'idée de donner plus de pouvoir au peuple sénégalais, s'articule autour de trois Objectifs Stratégiques;

- ☞ OS<sub>1</sub> ; Augmentation durable des activités du secteur privé, génératrice de revenus dans les secteurs présélectionnés.
- ☞ OS<sub>2</sub> ; Gestion locale plus efficace, démocratique et responsable des services et ressources dans les zones ciblées.
- ☞ OS<sub>3</sub> ; Utilisation accrue et durable des services de survie de l'enfant, de la santé maternelle, de planification familiale et MST/SIDA dans le cadre de la décentralisation.

### **ARTICLE 2: Objet du contrat**

Le présent contrat porte sur *la réalisation d'enquêtes de terrain* relative à la décentralisation, dans les régions de .....

Ces enquêtes auront lieu du 20 Avril au 20 Mai 1999.

### **ARTICLE 3: Honoraires**

L'Enquêteur sera payé pour un montant fixe de **trois cent mille francs CFA** (300 000.cfa), soit dix mille francs par jour pendant trente jours; payable comme suit:

- 50% à la signature du contrat soit **cent cinquante mille francs CFA** (150 000F.cfa)
- 50% restant, après réalisation des enquêtes.

L'Enquêteur pourra également prétendre à une prime de résultat par équipe d'un montant individuel de cinquante mille francs cfa(50 000F.cfa), SI le travail demandé est effectué dans les délais requis, en bonne et due forme; le rapport du superviseur faisant foi.

## ***PARTIE 2: TERMES DE RÉFÉRENCES***

### **ARTICLE 1: Objectifs**

L'enquête a deux principaux objectifs:

- ①- Constituer des données qui reflètent le degré actuel de satisfaction des clients dans la fourniture des services publics au niveau local et les performances des gouvernements locaux officiels et autres responsables, dans la fourniture des services locaux;
- ②- Générer une base de données qui peut être utilisée pour suivre l'évolution et vérifier les progrès réalisés pour l'atteinte des résultats.

## **ARTICLE 2: Durée et période**

### **Déroulement:**

L'enquête se fera par équipe, composée de sept (07) enquêteurs, un (01) chauffeur et d'un (01) superviseur.

La technique d'enquête par balayage sera adoptée .

### **Période:**

L'enquête à lieu du 20 Avril au 20 Mai 1999; soit une durée de trente (30) jours.

## **ARTICLE 3: Résultats attendus**

L'un des principaux résultats attendus est la production de questionnaires dûment remplis (Ménage, individu, secteur privé et organisation).

## **ARTICLE 4: Qualifications**

- ✓Participation aux séminaires de formation des enquêteurs CSS99
- ✓Bonne expérience en matière d'enquêtes de terrain
- ✓Bonne maîtrise de la langue de la localité
- ✓Bonne communication inter personnelle
- ✓Titulaire au moins du B.E.F.E.M
- ✓Aptitude au travail en équipe
- ✓Bonne moralité

## **ARTICLE 5: Responsabilités**

### **5.1 Responsabilités du NCNW/WARO:**

L'ONG NCNW/WARO, en relation avec ARD, SENAGROSOL-CONSULT, ARC Informatique et les consultants indépendants est tenu de;

- Définir la méthodologie de recherche;
- Elaborer les questionnaires;
- Assurer l'hébergement et le transport des enquêteurs;
- Contrôler la collecte des données;
- Honorer ses engagements financiers sus-définis;
- Assurer les soins de premiers secours aux enquêteurs;
- Assurer la sensibilisation des autorités administratives et locales quant aux objectifs et déroulement de l'enquête.

### **5.2 Responsabilités de l'Enquêteur:**

L'Enquêteur est tenu de;

- Administrer les questionnaires selon les termes de référence;
- N'assigner aucun élément de ce contrat à une tierce personne;
- Se comporter avec respect envers les enquêtés, ses coéquipiers et son superviseur, eu égard aux normes de travail;
- Participer activement aux réunions de régulation;
- Se conformer au secret professionnel.

### **PARTIE 3: AUTRES DISPOSITIONS**

#### **ARTICLE 1: Réglementation**

Il est par les présents, acceptés et compris que les exigences de la réglementation sénégalaise en matière d'enregistrement de contrat et de paiement des impôts sur les revenus sont à l'unique et entière responsabilité de l'enquêteur.

Par ailleurs l'Enquêteur, en tant que contractuel temporaire, ne peut prétendre au statut du personnel du NCNW/WARO.

#### **ARTICLE 2: Résiliation du contrat**

Il pourra être mis fin au contrat , par l'Enquêteur après un préavis d'une semaine, ou par le NCNW/WARO sans préavis si les causes d'annulation telles que définies par le responsable de l'exécution du contrat sont effectifs; Il y a cause d'annulation si:

∞L'Enquêteur faillit dans l'accomplissement des tâches qui lui sont assignés dans le cadre du contrat;

∞L'Enquêteur a commis une fraude pour l'obtention du contrat.

#### **ARTICLE 3: Règlement des différends**

Au cours de l'exécution du présent contrat, si des différends surgissent, les deux parties doivent s'engager à trouver une solution à l'amiable.

Si malgré tout, les deux parties ne parviennent pas à un règlement satisfaisant, le différent sera soumis au Tribunal de Première Instance de Dakar.

#### **ARTICLE 4: Date de prise d'effet**

Le présent contrat entrera en vigueur à compter de la date de signature par les deux parties.

Lu et approuvé:

**Pour le NCNW / ID - WARO**

**Pour l'Enquêteur**

\_\_\_\_\_ <sup>LD</sup>  
Dakar, le.....1999  
Mme Wendy Wilson FALL  
Directrice.

\_\_\_\_\_ <sup>LD</sup>  
Dakar, le.....1999  
Monsieur .....

# *ANNEXE 8*

## **GLOSSARY**

## GLOSSAIRE

L'enquêteur comme le superviseur ne doivent jamais oublier de mentionner leur nom et la date.

Pour l'enregistrement des réponses des enquêtés, faites attention aux codes correspondants.

Le numéro questionnaire, réservé à la saisie ne doit jamais être rempli par l'enquêteur ni par le superviseur.

### **QUESTIONNAIRE INDIVIDU :**

#### Situation géographique :

Les réponses aux questions 1 à 7 sont fournies par les superviseurs qui les ont obtenues après tirage de l'échantillon.

#### Identification de l'enquêté :

Question 10 : le numéro d'ordre est celui de la question 23 du questionnaire  
Chef de ménage

I- Connaissance et Compréhension du Rôle des Institutions de Gouvernance  
Locale et Source de cette connaissance, Disponibilité et Accessibilité des biens  
et Services Publics au niveau Local :

Question 13 : Si la réponse = 2, passez à la question 16

Question 15 : notez les réponses aux sources par ordre d'importance

Exemple : si l'enquêté donne les réponses :

- journaux
- radio
- église

alors notez dans les cages / 5 / / 1 / / 8 /

Si l'enquêté ne donne qu'une seule source, notez 0 dans les 2 dernières cages.

Question 16 : Si la réponse = 1 posez la question 100

- Si la réponse à 100 est 1 ou 2, posez la question 200
- Si la réponse à 16 est 2 alors passez à la question 17

Question 17 : Devant chacune des compétences listées, la cage sera remplie par :

- 1 si la réponse de l'enquêté est oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est non
- 3 si la réponse de l'enquêté est ne sait pas

II- Niveau de satisfaction des clients et évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernements locaux et les autres acteurs :

Question 18 : Pour chaque service offert (colonne 100), posez la question 200 et remplissez les code :

- 1 si la réponse de l'enquêté est Oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est Non
- 0 si l'enquêté ne donne pas de réponse

Pour chaque service offert listé à la colonne 100 et dont la réponse à 200 est 1, posez la question 300.

- si la réponse est *très satisfait*, notez le code 1
- si la réponse est *satisfait*, notez le code 2
- si la réponse est *peu satisfait*, notez le code 3
- si la réponse est *pas satisfait*, notez le code 4
- si l'enquêté ne répond pas, notez le code 0

Si la réponse à la colonne 200 est 1, posez la question 300.

Si la réponse à 300 est 4, posez la question 500. Les codes de la colonne 500 figurent à la page 6 du questionnaire.

Si la réponse à la colonne 200 est 2, passez à la colonne 400.

Dans tous les cas la question 400 doit être posée.  
L'une des 4 modalités doit être notée selon la réponse reçue.

III- La nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux, les autres acteurs et le gouvernement central :

Question 19 : Pour chacun des services listés à la colonne 100, mentionnez sur la colonne 200 :

- 1 si la réponse de l'enquêté est "Etat"

- 2 si la réponse de l'enquêté est Région
- 3 si la réponse de l'enquêté est Commune/communauté rurale
- 4 si la réponse de l'enquêté est ONG
- 5 si la réponse de l'enquêté est GIE ou Privé
- 6 si la réponse de l'enquêté est Association de base
- 0 si l'enquêté ne répond pas.

IV- Perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services :

Question 20 : Pour chacun des rôles listés à la colonne 100, portez à la colonne 200 le code :

- 1 si la réponse de l'enquêté est oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est non
- 3 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas

Question 22 : Pour chacun des services listés notez dans la cage correspondante le code :

- 1 si la réponse de l'enquêté est oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est non
- 3 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas.

Question 24 : idem pour la question 22

V- Evaluation des performances des élus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publics :

Question 25 : Pour chacun des services offerts listés (colonne 100) posez les question 200, 300 et 400

A l'intersection de chaque service et de chaque colonne (200, 300 et 400) notez le chiffre :

- 1 si la réponse est mieux

- 2 si la réponse est pire
- 3 si c'est la même chose
- 4 si l'enquêté ne sait pas
- 5 Si les élus locaux, les ONG et les GIE ne sont pas concernés par ce service selon l'enquêté
- 0 si l'enquêté ne répond pas

Question 28 : Pour chacune des sources d'information listée (colonne 100) posez les questions 200, 300 et 400  
 Pour chacune des colonnes 200, 300 et 400, mentionnez les principales sources d'information.

*Exemple* : pour la colonne 200, si la première source d'information est radio, notez le chiffre 1 sur son intersection sur la ligne "radio"

Si la deuxième source est *affiches publiques*, notez le chiffre 2 à l'intersection de la colonne 200 et de la ligne "affiches publiques"  
 Pour toutes les sources non données, alors notez le chiffre 0

Question 30 : Pour chacun des moyens cités, notez dans la cage correspondante :

- 1 si la réponse est oui
- 2 si la réponse est non
- 3 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas

VI- Degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production de biens et services locaux :

Question 32 : Pour chacune des trois modalités, indiquez le niveau de participation en mentionnant le chiffre :

- 1 si le niveau de participation est supérieur qu'avant
- 2 si c'est moins qu'avant
- 3 si le niveau n'a pas varié
- 4 si l'enquêté n'a jamais participé
- 5 si l'enquêté ne sait pas

6 si l'enquêté ne répond pas

Question 33 : Si la réponse à la question 32 est 1, mentionnez les trois principaux domaines comme suit :

Exemple : Si les trois principaux domaines sont par ordre :

- j'aide à organiser des expositions et manifestations culturelles
- je suis membre de commission
- payer des vivres de son soudure

Remplissez les 3 cages comme suit :

  4  /        1  /       13  /

Si l'enquêté n'indique qu'un seul domaine, notez le chiffre 0 dans les 2 dernières cages.

*VII- Degré de participation aux prises de décision pour la fourniture de biens et services au niveau local :*

Question 37 : Indiquez les 3 principales commissions avec lesquelles l'enquêté a le plus travaillé en mentionnant successivement dans les cages :

- le numéro de la 1ère commission
- celui de la 2ème commission
- et celui de la 3ème commission

Si l'enquêté n'a travaillé qu'avec une seule commission, notez le chiffre 0 dans les 2 dernières cages.

Question 38 : Le principe de remplissage est le même que pour la question 35.

*VIII- Le degré de satisfaction des clients avec les services reçus en échange avec les taxes, droits d'usage et autres contributions.*

Question 42 : Notez dans les 2 cages, le chiffres correspondants aux deux modalités cités par l'enquêté.

Exemple : si l'enquêté dit :

- financer des activités
- payer les salaires

alors notez :

- 3 dans l'une des cages
- 4 dans l'autre cage

Si l'enquêté ne donne qu'une modalité, notez dans la seconde cage, le chiffre 0.

Question 43 : Pour chacun des services listés, indiquez en face dans la colonne réservée le chiffre :

- 1 si la réponse est oui
- 2 si la réponse est non
- 3 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas.

*LX- Différences d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région :*

Question 45 : Le mode de remplissage est le même que pour la question 28

Si l'enquêté ne donne qu'une seule source :

- notez le chiffre 1 pour cette source
- notez le chiffre 0 pour toutes les autres sources

Question 46 : Si la réponse est 2, allez à la question 50.

Question 48 : Il s'agit de recueillir, selon l'enquêté, les trois blocages les plus importants au développement de la région.

Si l'enquêté donne les trois blocages suivants :

- mauvaise gestion
- faible recouvrement des impôts et taxes
- insuffisance de partenaires au développement

Alors remplir les trois cages comme suit :

/ 0 / 4 /

/ 0 / 6 /

/ 1 / 3 /

Si l'enquêté ne donne aucun blocage alors, notez le chiffre 00 dans les trois cages.

Question 49 : Pour chacun des services offerts listés à la colonne 100, posez les questions 200 et 300. Pour chaque service, l'une des 4 modalités doit être notée pour les questions 200 et 300.

Question 53 : Le système de remplissage est le même que pour la question 30.

**DÉFINITION DES CONCEPTS :**

**D R** = C'est une agglomération, un ou plusieurs villages qui font 800 habitants

**Ménage** = Ensemble des personnes qui vivent sous un même toit, partagent le même repas et sont sous l'autorité d'une même personne appelée chef de ménage

**ANNEXES : TRADUCTION DES MOTS ET CONCEPTS CLÉS EN LANGUES LOCALES :**

- Wolof
- Pulaar
- Sérère
- Mandingue
- Soninké
- Diola

# *ANNEXE 9*

## ENUMERATOR GUIDES:

**9.1 : URBAN INDIVIDUAL  
QUESTIONNAIRE**

**9.2 : ORGANIZATION QUESTIONNAIRE**

**9.3 : URBAN AND RURAL HOUSEHOLD  
QUESTIONNAIRE**

**9.4 : PRIVATE SECTOR QUESTIONNAIRE**

## **9.1 : URBAN INDIVIDUAL QUESTIONNAIRE**

## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR

L'enquêteur comme le superviseur ne doivent jamais oublier de mentionner leur nom et la date.

Pour l'enregistrement des réponses des enquêtés, faites attention aux codes correspondants.

Le numéro questionnaire, réservé à la saisie ne doit jamais être rempli par l'enquêteur ni par le superviseur.

### QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN:

Situation géographique :

Les réponses aux questions 1 à 7 sont fournies par les superviseurs qui les ont obtenues après tirage de l'échantillon.

Identification de l'enquêté :

Question 10 : le numéro d'ordre est celui de la question 23 du questionnaire  
Chef de ménage

1- Connaissance et Compréhension du Rôle des Institutions de Gouvernance  
Locale et Source de cette connaissance, Disponibilité et Accessibilité des biens  
et Services Publics au niveau Local :

Question 13 : Si la réponse = 2, passez à la question 16

Question 15 : notez les réponses aux sources par ordre d'importance

Exemple : si l'enquêté donne les réponses :

- journaux
- radio
- église

alors notez dans les cages / 5 / / 1 / / 8 /

Si l'enquêté ne donne qu'une seule source, notez 0 dans les 2 dernières cages.

Question 16 : Si la réponse = 1 posez la question 100

- Si la réponse à 100 est 1 ou 2, posez la question 200
- Si la réponse à 16 est 2 alors passez à la question 17

Question 17 : Devant chacune des compétences listées, la cage sera remplie par :

- 1 si la réponse de l'enquêté est oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est non
- 3 si la réponse de l'enquêté est ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas

II- Niveau de satisfaction des clients et évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernements locaux et les autres acteurs :

Question 18 : Pour chaque service offert (colonne 100), posez la question 200 et remplissez les code :

- 1 si la réponse de l'enquêté est Oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est Non
- 0 si l'enquêté ne donne pas de réponse

Pour chaque service offert listé à la colonne 100 et dont la réponse à 200 est 1, posez la question 300.

- si la réponse est *très satisfait*, notez le code 1
- si la réponse est *satisfait*, notez le code 2
- si la réponse est *peu satisfait*, notez le code 3
- si la réponse est *pas satisfait*, notez le code 4
- si l'enquêté ne répond pas, notez le code 0

Si la réponse à 300 est 4, posez la question 500. Les codes de la colonne 500 figurent à la page 6 du questionnaire.

Si la réponse à la colonne 200 est 2, passez à la colonne 400.

Dans tous les cas la question 400 doit être posée.

L'une des 4 modalités doit être notée selon la réponse reçue.

III- La nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux, les autres acteurs et le gouvernement central :

Question 19 : Pour chacun des services listés à la colonne 100, mentionnez sur la colonne 200 :

- 1 si la réponse de l'enquêté est "Etat"
- 2 si la réponse de l'enquêté est Région
- 3 si la réponse de l'enquêté est Commune/communauté rurale
- 4 si la réponse de l'enquêté est ONG
- 5 si la réponse de l'enquêté est GIE ou Privé
- 6 si la réponse de l'enquêté est Association de base
- 0 si l'enquêté ne répond pas.

IV- Perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services :

Question 20 : Pour chacun des rôles listés à la colonne 100, portez à la colonne 200 le code :

- 1 si la réponse de l'enquêté est oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est non
- 3 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas

Question 22 : Pour chacun des services listés notez dans la cage correspondante le code :

- 1 si la réponse de l'enquêté est oui
- 2 si la réponse de l'enquêté est non
- 3 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas.

Question 24 : idem pour la question 22

V- Evaluation des performances des élus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publics :

Question 25 : Pour chacun des services offerts listés (colonne 100) posez les questions 200, 300 et 400

A l'intersection de chaque service et de chaque colonne (200, 300 et 400) notez le chiffre :

- 1 si la réponse est mieux
- 2 si la réponse est pire
- 3 si c'est la même chose
- 4 si l'enquêté ne sait pas
- 5 Si les élus locaux, les ONG et les GIE ne sont pas concernés par ce service selon l'enquêté
- 0 si l'enquêté ne répond pas

Question 28 : Pour chacune des sources d'information listée (colonne 100) posez les questions 200, 300 et 400  
 Pour chacune des colonnes 200, 300 et 400, mentionnez les principales sources d'information.

*Exemple* : pour la colonne 200, si la première source d'information est radio, notez le chiffre 1 sur son intersection sur la ligne "radio"

Si la deuxième source est *affiches publiques*, notez le chiffre 2 à l'intersection de la colonne 200 et de la ligne "affiches publiques"  
 Pour toutes les sources non données, alors notez le chiffre 0

Question 30 : Pour chacun des moyens cités, notez dans la cage correspondante :

- 1 si la réponse est oui
- 2 si la réponse est non
- 3 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas

VI- *Degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production de biens et services locaux :*

Question 32 : Pour chacune des trois modalités, indiquez le niveau de participation en mentionnant le chiffre :

- 1 si le niveau de participation est supérieur qu'avant
- 2 si c'est moins qu'avant

- 3 si le niveau n'a pas varié
- 4 si l'enquêté n'a jamais participé
- 5 si l'enquêté ne sait pas
- 0 si l'enquêté ne répond pas

Question 33 : Si la réponse à la question 32 est 1, mentionnez les trois principaux domaines comme suit :

Exemple : Si les trois principaux domaines sont par ordre :

- j'aide à organiser des expositions et manifestations culturelles
- je suis membre de commission
- payer des vivres de son soudure

Remplissez les 3 cages comme suit :

/ 0 / 4 /                      / 0 / 1 /                      / 1 / 3 /

Si l'enquêté n'indique qu'un seul domaine, notez le chiffre 00 dans les 2 dernières cages.

VII- Degré de participation aux prises de décision pour la fourniture de biens et services au niveau local :

Question 37 : Indiquez les 3 principales commissions avec lesquelles l'enquêté a le plus travaillé en mentionnant successivement dans les cages :

- le numéro de la 1ère commission
- celui de la 2ème commission
- et celui de la 3ème commission

Si l'enquêté n'a travaillé qu'avec une seule commission, notez le chiffre 0 dans les 2 dernières cages.

Question 38 : Le principe de remplissage est le même que pour la question 33.

VIII- Le degré de satisfaction des clients avec les services reçus en échange avec les taxes, droits d'usage et autres contributions.

Question 42 : Notez dans les 2 cages, les chiffres correspondants aux

Question 33 : Lister les services de la colonne 100 à mettre le code correspondant à la réponse indiquée par l'enquêté sur la structure efficace pour la gestion du service dans la colonne 200.

Dans cette colonne aucun champ ne doit être vide de 1 à 24

**THEME V : PERCEPTION PAR LES ORGANISATIONS DU RÔLE DES LEADERS LOCAUX RESPONSABLES DE LA FOURNITURE DES SERVICES ET ÉVALUATION DE LEUR PERFORMANCE**

Question 34 : Demander la manière dont les biens et services destinés aux organisations devraient être assurés. Dans cette série de propositions de réponse l'enquêteur doit mettre un code correspondant à la réponse de l'enquêté dans tous les champs. (Pas de champs vides)

Question 35 : Mettre un code dans le champ. (correspondant à la réponse de l'enquêté oui – non ou pas de réponse)

Question 36 : Poser la question 36 si la question 35 est 1. Ensuite mettre un code devant toute la série de réponses proposées (ici aucun champ ne doit rester vide)

Question 37 : Mettre le code correspondant à la réponse de l'enquêté devant chaque proposition. Aucun champ ne doit être vide.

**THEME VI : LA CONTRIBUTION DES ORGANISATIONS À LA PRODUCTION DES BIENS ET SERVICES PUBLICS ET LEUR PARTICIPATION À LA PRISE DE DÉCISION**

Question 38 : Mettre le code correspondant à la réponse de l'enquêté

Question 39 : poser la question 39 si 38 est 1. Ensuite mettre un code devant chaque proposition, selon la réponse de l'enquêté

Question 40 : Mettre le code correspondant dans le champ

Question 41 : poser la question que si la question 41 est 1 et mettre le code correspondant devant chaque proposition. Aucun champ ne doit être vide.

Question 42 : poser la question que si 40 est 2 et mettre le code correspondant devant chaque proposition. Aucun champ ne doit rester vide.

Question 43 : Mettre le code correspondant devant chaque proposition. Aucun champ ne doit rester vide.

**THEME VII : LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES CLIENTS DES SERVICES REÇUS EN ÉCHANGE DES TAXES, DES COÛTS D'UTILISATION ET AUTRES CONTRIBUTIONS.**

Question 44 : Poser la question et mettre le code correspondant à la réponse de l'enquêtés

Question 45 : Poser la question et prendre les deux principales utilités des taxes et impôts. Si l'enquêté donne une seule utilité mettre sur le champ restant les modalités ne sait pas ou pas de réponse. Ici aucun champ ne doit rester vide

Question 46 : Mettre le code correspondant à la réponse de l'enquête devant chaque service proposé, aucun champ ne doit rester dans ce tableau.

## **9.2 : ORGANIZATION QUESTIONNAIRE**

## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR

### QUESTIONNAIRE ORGANISATION

Cette enquête est réalisée pour le compte de l'USAID qui est l'agence de Développement des Etats Unis d'Amérique, qui dans sa nouvelle stratégie se fonde sur une approche basée sur la demande avec un accent particulier sur les clients et partenaires.

Il s'agit de mesurer la satisfaction des clients en termes de niveau de satisfaction des populations pour les services offerts par les structures décentralisées, les auteurs du secteur privé, les ONGS, et autres organisations à la base, ainsi que les conditions de participations des populations dans le processus de prise de décision.

Cette première enquête est réalisée au niveau national. Elle servira de situation de base dans le cadre de son nouveau plan de service clients qui s'étend de 1998 à 2006.

#### I°/ IDENTIFICATION :

Mettre le nom de l'enquêteur, du superviseur, la date de l'enquête et l'heure du début de l'enquête

1) Résultat : Remplir cette partie à la fin de l'enquête

Observation : Mettre observations sur la conduite de l'interview et remarque sur le questionnaire.

#### II°/ SITUATION GEOGRAPHIQUE

Les informations de la question 1 à la question 7 sont fournies par le superviseur.

Question 8 : Mettre les prénoms, noms et fonction que l'enquêté indique

Question 9 : Mettre le code correspondant au type d'organisation

Question 10 : Mettre l'année de création de l'organisation

Question 11 : Mettre l'année d'installation de l'organisation dans la localité.

Question 12 : Mettre le nombre total de membres de l'organisation et mettre 0 devant si le nombre est d'1 ou de 2 chiffres. Exemple :

Question 13 : Mettre devant la modalité le code de réponse correspondant. Ici tous les champs doivent avoir un code

Question 14 : Mettre le code correspondant si l'organisation appartient ou non à une fédération.

Question 15 : Mettre le nom de la fédération dans laquelle l'organisation est affilié.

Question 16 : Idem que 13

Question 17 : Mettre les 3 codes que l'enquêté vous répondrez. Si un seul service ou activité offerte est cité laisser les autres champs vides.

**THEME I : CONNAISSANCE ET COMPRÉHENSION DU RÔLE DE LA COLLECTIVITÉ LOCALE ET DE SES DOMAINES DE COMPÉTENCES ET SOURCE DE CETTE CONNAISSANCE**

Question 18 : Mettre le code correspondant à la réponse dans le champ. Si question 18 est 2, passez à la question 20

Question 19 : Si la question 18 est 1 répondez à toutes les sources d'informations soit par 1, ou par 3 selon la réponse que vous indiquerez l'enquêté.

Question 20 : Idem que 18

Question 21 : Idem que la question 13

Question 22 : Idem que la question 13

Question 23 : Mettre un code correspondant à la réponse dans le champ.

Question 24 : Idem que la question 23. Si la question 24 est 1 passer à la question 25 si 24 est 2 passer à la question 26

Question 25 : si 24 est 1 alors idem que la question 13

Question 26 : Si 24 est 2 alors idem que la question 13

**THEME II : CONNAISSANCE DE LA DISPONIBILITÉ ET DE L'ACCÈS AUX BIEN ET SERVICES PUBLICS FOURNIS PAR LES COLLECTIVITÉS LOCALES**

Question 27 : Demander si l'organisation travaille t - elle avec le conseil municipal et mettre le code réponse correspondant.

Question 28 : Poser la question si 27 est 1 et répondre à toutes les modalités de la question.

Question 29 : Mettre le code correspondant dans le champ

Question 30 : Poser la question si 29 est 2, et remplir tous le champs

**THEME III : Niveau de satisfaction des clients et évaluation qu'ils font de la qualité des services fournis par les collectivités locales.**

Question 31 : Idem que 29

Question 32 : Poser la question que si 31 est 2 ensuite remplir tous les champs des modalités soit par oui ou non ou pas de réponse

**THEME IV : Préférence par rapport aux services rendus par les CL ou le gouvernement central.**

Question 33 : Lister les services de la colonne 100 à mettre le code correspondant à la réponse indiquée par l'enquêté sur la est structure efficace pour la gestion du service dans la colonne 200.

Dans cette colonne aucun champ ne doit être vide de 1 à 24

#### THEME V : PERCEPTION PAR LES ORGANISATIONS DU RÔLE DES LEADERS LOCAUX RESPONSABLES DE LA FOURNITURE DES SERVICES ET ÉVALUATION DE LEUR PERFORMANCE

Question 34 : Demander la manière dont les biens et services destinés aux organisations devraient être assurée. Dans cette série de proposition de réponse l'enquêteur doit mettre un code correspondant à la réponse de l'enquêté dans tous les champs. (Pas de champs vides)

Question 35 : Mettre un code dans le champ. (correspondant à la réponse de l'enquêté oui – non ou pas de réponse)

Question 36 : Poser la question 36 si la question 35 est 1. Ensuite mettre un code devant toute la série de réponse proposée (ici aucun champ ne doit rester vide)

Question 37 : Mettre le code correspondant à la réponse de l'enquêté devant chaque proposition. Aucun champ ne doit être vide.

#### THEME VI : LA CONTRIBUTION DES ORGANISATIONS À LA PRODUCTION DES BIENS ET SERVICES PUBLICS ET LEUR PARTICIPATION À LA PRISE DE DÉCISION

Question 38 : Mettre le code correspondant à la réponse de l'enquêté

Question 39 : poser la question 39 si 38 est 1. Ensuite mettre un code devant chaque proposition, selon la réponse de l'enquêté

Question 40 : Mettre le code correspondant dans le champ

Question 41 : poser la question que si la question 41 est 1 et mettre le code correspondant devant chaque proposition. Aucun champ ne doit être vide.

Question 42 : poser la question que si 40 est 2 et mettre le code correspondant devant chaque proposition. Aucun champ ne doit rester vide.

Question 43 : Mettre le code correspondant devant chaque proposition. Aucun champ ne doit rester vide.

#### THEME VII : LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES CLIENTS DES SERVICES REÇUS EN ÉCHANGES DES TAXES, DES COÛTS D'UTILISATION ET AUTRES CONTRIBUTIONS.

Question 44 : Poser la question et mettre le code correspondant à la réponse de l'enquêtés

Question 45 : Poser la question et prendre les deux principaux utilités des taxes et impôts. Si l'enquêté donne une seule utilité mettre sur le champ restant les modalités ne sait pas ou pas de réponse. Ici aucun champ ne doit rester vide

Question 46 Mettre le code correspondant à la réponse de l'enquête devant chaque service proposé, aucun champ ne doit rester dans ce tableau.

## **9.3 : URBAN AND RURAL HOUSEHOLD QUESTIONNAIRE**

## **GUIDE DE L'ENQUÊTEUR**

### **Questionnaire chef de ménage milieu rural ou milieu urbain**

#### **Situation géographique**

A remplir par l'enquêteur mais tous les codes vous seront remis par le superviseur.

#### **Identification**

**Question 8** Numéro du chef de ménage à remplir par le superviseur

**Question 9** notez le nom fourni par le superviseur

**Question 10** Mettre le code correspondant

**Question 11** Notez le nombre d'année donné par l'enquêté

**Question 12-16** idem à 11

**Question 17** Pour chaque variable considérée, mettez le code correspondant

**Question 18** Mettez le code correspondant

**Question 19** Mettez le code correspondant

**Question 20** Si la réponse à la question 19 est 1, posez la question 20 et mettez le code correspondant, sinon passez à la question 21

**Question 21, 21 bis** Demandez au CM de vous fournir toutes les personnes du ménage de 15 et plus. Pour chacun d'eux posez toutes les questions du tableau

**Question 22** Equipements possédés

Pour chaque type d'équipement, demander si le ménage en possède. Si la réponse est oui, posez les 2 questions suivantes. Par contre si la réponse est non passez au type d'équipement suivant.

**Question 23** Pour chaque type de construction, demandez s'il en existe dans le ménage. Si tel type de construction existe dans le ménage mettez le code 1, sinon, mettez le code 2.

## **9.4 : PRIVATE SECTOR QUESTIONNAIRE**

## GUIDE DE L'ENQUÊTEUR

### QUESTIONNAIRE DU SECTEUR PRIVE

Ne pas oublier de mentionner le nom et la date et faire attention aux codes. Ne pas toucher le N° du questionnaire

Situation géographique

Question de 1 à 7 : Les superviseurs sont chargés de donner ces informations aux enquêteurs

Question 8 : Mettez le nom et la fonction de l'enquêté

Question 9 : Mettez le nom de l'entité

Question 10 : Encerclez la ou les bonnes réponses

Question 11 : Mettez le chiffre d'affaires sans fantaisies. Ex : si le chiffre d'affaires est égal à deux millions mettre 2 000 000 au lieu de 2 M

Question 12 : Remplissez les deux colonnes

Question 13 : Listez les modalités et mettez les codes correspondants

Question 14 : Mettez le code correspondant

Question 15 : Ne listez pas et encerclez la réponse fournie par l'enquêté

Question 16 : N'assistez pas l'enquêté, encerclez les réponses fournies par l'enquêté

Question 17 : Pour chaque service, posez la question de la colonne 200 et mettez le code correspondant.

Question 18 : Posez la question et encerclez la bonne réponse

Question 19 : idem 18

Question 20 : Si la réponse à la question 19 est non, posez la question 20. Par contre, si la réponse est oui, passez à la question 21

Question 21 : Mettez le code correspondant

Question 22 : Mentionnez le montant fourni par l'enquêté

Question 23 : idem question 16

Question 24 : Mettez le code correspondant

Question 25 : Si la réponse à la question 24 est oui, posez la question 25

Question 26- 27 : idem 24- 25

**Question 28- 29 :** idem 24- 25

**Question 30 :** Posez la question si la réponse à la question 28 est oui

**Question 31 :** Mettez le montant sur la ligne correspondante

# *ANNEXE 10*

## QUESTIONNAIRES :

**10.1 : URBAN INDIVIDUAL**

**10.2 : RURAL INDIVIDUAL**

**10.3 : ORGANIZATION**

**10.4 : URBAN HOUSEHOLD**

**10.5 : RURAL HOUSEHOLD**

**10.6 : PRIVATE SECTOR**

## **10.1 : URBAN INDIVIDUAL QUESTIONNAIRE**

**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT EN RAPPORT AVEC LA  
FOURNITURE DES SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL**

**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

**ENQUETEUR** .....

**SUPERVISEUR** .....

Date d'interview.....Date de Revue..... Date de saisie .....

Durée de l'interview : Début : ..... Fin : .....

N° questionnaire :   /  /  /  /  

**Résultats :**   /  /  

(mettre le code de la réponse correspondante)

- 1 = entièrement rempli
- 2 = partiellement rempli
- 3 = absent
- 4 = refus de répondre
- 5 = malade
- 6 = Incapacité de répondre (trop jeune ou trop vieux)
- 7 = enquête interrompue par force majeure
- 8 = autre (à préciser)

Observations :

.....

.....

.....

**SITUATION GEOGRAPHIQUE :**

1. Région ..... /\_\_//\_\_/
2. Département ..... /\_\_/
3. Arrondissement ..... /\_\_/
4. Commune ..... /\_\_/
5. Nom et numéro du quartier ..... /\_\_//\_\_//\_\_/
6. Coordonnées géographiques ..... /\_\_\_\_\_/
7. Numéro de district de recensement ..... /\_\_\_\_\_/
8. Numéro du chef de Ménage..... /\_\_//\_\_//\_\_/
9. Nom du chef de ménage .....

**IDENTIFICATION DE L'ENQUETE**

10. Nom de l'enquêté (e) et numéro d'ordre ..... /\_\_//\_\_/
11. Sexe de l'enquêté (e) ..... /\_\_/
- 1 = masculin                      2 = féminin
12. Age de l'enquêté (e) (nombre d'années) ..... /\_\_//\_\_/

**I CONNAISSANCE ET COMPREHENSION DU ROLE DES INSTITUTION DE GOUVERNANCE LOCALE ET SOURCE DE CETTE CONNAISSANCE & DISPONIBILITE ET ACCESSIBILITE DES BIENS ET SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL**

13. Avez-vous entendu parler du conseil municipal ? ..... /\_\_//
- 1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse
14. Si vous en avez entendu parler, quel est votre niveau de connaissance ? ..... /\_\_//
- 1 = très bonne connaissance
- 2 = connaissance des principaux éléments
- 3 = faible connaissance
- 4 = rien
- 5 = autre (à préciser)
- 0 = pas de réponse

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

15. Si vous en avez entendu parler, quelles sont vos principales sources ?

/ \_ / \_ /    / \_ / \_ /    / \_ / \_ /

- |   |  |
|---|--|
| 1 = radio   | 2 = télévision                           |
| 3 = participation dans des réunions d'intérêt politique | 4 = réunions publiques dans mon quartier |
| 5 = journaux ou bulletins d'information                 | 6 = affiches publiques                   |
| 7 = grâce aux parents et/ou autres connaissances        | 8 = à la mosquée ou à l'église           |
| 9 = au niveau des cérémonies familiales                 | 10 = Marchés                             |
| 11 = école  | 12 = autres (à préciser)                 |
| 0 = pas de réponse                                      |  |

16 Est-ce que vous connaissez le rôle actuel du Conseil municipal ?

/ \_ /

- 1 = oui                      2 = non

Si oui passer à la colonne 100  
 Si non passer à la question suivante

100		200	
Quels sont les services fournis par le Conseil municipal ? (Ne pas lire la liste. Encercler « 1 » pour chaque service cité. Pour les services non cités, demander si l'enquête considère qu'ils sont fournis par le Conseil Municipal. Si oui, encercler le « 2 », sinon encercler le « 3 »		Pour chaque service avec « 1 » ou « 2 » encerclé, demander où l'enquête si on peut le trouver 1 = dans la ville 2 = dans une autre ville 3 = au siège de ma commune 4 = dans une autre commune 5 = autre (à préciser)	
1	Gestion des terres domaniales (lotissement, affectation des terrains d'intérêt public, etc.)	1	2 3
2	Etablissement et gestion du budget local	1	2 3
3	Recouvrement des taxes	1	2 3
4	Elaboration des projets locaux	1	2 3
5	Recherche de financement pour les projets	1	2 3
6	Gestion de l'état civil	1	2 3
7	Construction des infrastructures de la commune	1	2 3
8	Gestion et entretien des infrastructures locales	1	2 3
9	Gestion des fonds attribués par l'état dans les domaines de compétence décentralisés	1	2 3
10	Elaboration et gestion de plans du développement de la commune	1	2 3
11	Elaboration et exécution de divers plans de gestion des ressources collectives	1	2 3
12	Résolution des conflits entre les gens	1	2 3
13	Assainissement de la ville	1	2 3
14	Collecte des ordures ménagères	1	2 3
15	Mise en place et entretien des espaces verts	1	2 3
16	Entretien des routes communales	1	2 3
17	Lutte contre l'insécurité	1	2 3
18	Désensablement des rues	1	2 3
19	Eclairage public	1	2 3
20	Autre (à préciser)	1	2 3

17 Est-ce que les compétences suivantes ont été confiées aux collectivités locales par l'état ?

<b>Compétences</b>	<b>Réponse</b>
	(1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse)
1 Affaire étrangères	/___/
2 Coopération décentralisée	/___/
3 gestion des écoles	/___/
4 la police	/___/
5 l'aménagement du territoire	/___/
6 promotion de la jeunesse, des sports et des loisirs	/___/
7 approvisionnement en électricité	/___/
8 approvisionnement en eau	/___/
9 nomination des juges aux cours	/___/
10 gestion de la santé des populations et de l'action sociale	/___/
11 promotion de la culture	/___/
12 élaboration du code de travail	/___/
13 entretien des rues et des routes	/___/
14 nomination des préfets et sous-préfets	/___/
15 gestion du domaine public	/___/
16 gestion de l'environnement	/___/
17 la planification du développement	/___/
18 encadrement des forces armées	/___/
19 Urbanisme et planification de l'habitat	/___/
20 assainissement et collecte des ordures ménagères	/___/
21 Autre (à préciser)	/___/

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

**II NIVEAU DE SATISFACTION DES CLIENTS ET EVALUATION DE LA QUALITE DES SERVICES OFFERTS PAR LES GOUVERNEMENTS LOCAUX ET LES AUTRES ACTEURS**

18 Depuis l'arrivée de la décentralisation ( depuis 1996) comment évolue votre satisfaction en rapport avec les services publics reçus de votre conseil municipal?

100 Services offerts	200 Est-ce que vous recevez les services suivants de votre commune 1 = oui 2 = non 0 = pas de réponse	300 Si oui est-ce que vous êtes satisfait 1 = très satisfait 2 = satisfait 3 = peu satisfait 4 = pas satisfait 0 = pas de réponse	400 Comment la satisfaction des clients a évolué depuis 1996 ? 1 = mieux 2 = même niveau 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse	500 Si vous n'êtes pas satisfait, pourquoi (voir codes suivants)
1	Gestion des terres domaniales (lotissement, affectation des terrains d'intérêt public, etc.)			
2	Etablissement et gestion du budget local			
3	Recouvrement des taxes communales			
4	Elaboration des projets locaux			
5	Recherche de financements pour les projets			
6	Gestion de l'état civil			
7	Construction et équipement d'écoles			
8	Construction et équipement d'infrastructures de santé			
9	Construction et équipement des infrastructures sportives et culturelles			
10	Appuyer les manifestations culturelles			
11	Autoriser et approuver des lotissements			
12	Elaborer des plans d'aménagement du terroir			
13	Gérer l'environnement (pollution urbaine, érosion marine et côtière, exploitation des carrières, etc.)			
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales			
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau			
16	Financer l'assainissement et l'enlèvement des ordures ménagères.			
17	Financer des foyers de femmes et de jeunes			
19	Entretien des routes communales			
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés			
19	Elaborer et gérer le plan du développement de la commune			
20	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives			
21	Résoudre les conflits entre les gens			
22	Problème des quartiers flottants			
23	Autres (à préciser)			

**Code de la colonne 500**

- 1= le service ne correspond pas aux besoins
- 2 = la motivation est plus liée à l'intérêt des membres du conseil municipal qu'au notre
- 3 = le travail est toujours mal réalisé
- 4 = les moyens financiers ne sont pas suffisants
- 5 = ils favorisent leurs alliés politiques, leurs amis et leurs parents
- 6 = leur capacité de gestion est faible
- 7 = le coût des services de la collectivité est devenu trop élevé
- 8 = souvent il leur faut du temps avant de répondre aux besoins
- 9 = si tu ne donnes pas d'argent ils ne t'écoutent pas
- 10 = ils ne sont pas compétents pour les responsabilités qu'ils ont
- 11 = ils sont pénalisés sur le plan de l'information
- 12 = ils n'ont pas de formation en gestion et en réglementation sur la décentralisation
- 13 = ils ne peuvent pas ou ne veulent pas nous expliquer dans une façon claire ce qu'ils font
- 14 = autre (à préciser)
- 00 = pas de réponse

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

**III LA NATURE DES SERVICES QUI DOIVENT ETRE FOURNIS PAR LES GOUVERNANTS LOCAUX, LES AUTRES ACTEURS ET LE GOUVERNEMENT CENTRAL.**

19. Institutions ou structures devant avoir la responsabilité des services suivant pour plus d'efficacité

100	200
A quelle entité doit-on confier les services suivants pour une meilleure efficacité ?	Parmi les structures suivantes à qui devrait-on confier les services 1 = état 2 = région 3 = commune 4 = ONG 5 = Secteur Privé (GIE ou autre) 6 = Association de base 0 = pas de réponse
1	Gestion des terres domaniales (lotissement, affectation des terrains d'intérêt public, etc.)
2	Etablir et gérer le budget local
3	Recouvrer les taxes
4	Elaborer des projets locaux
5	Chercher des financements pour les projets
6	Gérer l'état civil
7	Construire et équiper des écoles
8	Construire et équiper des infrastructures de santé
9	Construire et équiper des infrastructures sportives et culturelles
10	Appuyer les manifestations culturelles
11	Autoriser et approuver des lotissements
12	Elaborer des plans d'aménagement du terroir
13	Gérer l'environnement (pollution urbaine, érosion marine et côtière, exploitation des carrières, etc.)
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau
16	Financer l'assainissement et l'enlèvement des ordures ménagères
17	Financer des centres sociaux et des activités pour les femmes
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés
19	Elaborer et gérer le plan du développement de la commune
20	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives
21	Résoudre les conflits entre les gens
22	Sécurité publique (police et gendarmerie)
23	Autres (à préciser)

IV PERCEPTION DU ROLE DES ELUS LOCAUX ET AUTRES LEADERS RESPONSABLES DE LA FOURNITURE DES SERVICES

20 Perception du rôle des élus locaux et des leaders

100 Pour les rôles suivants, indiquer si les élus et les leaders locaux sont impliqués ou pas ?		200 Est-ce que les Elus locaux sont impliqués 1 = oui 2 = non 3 = ne sais pas 0 = pas de réponse
1	Faire la promotion de la commune auprès de la région ou de l'Etat ou de la coopération décentralisée	
2	Avoir des programmes pour améliorer les conditions de vie des populations	
3	Trouver des financements pour les projets	
4	Résoudre les conflits entre les gens	
5	Trouver des emplois pour la population	
6	Assurer l'approvisionnement en vivres de soudure	
7	Collaborer avec les autorités administratives	
8	Gérer de manière objective et transparente	
9	Informar la population sur les activités	
10	Autres (à préciser)	

21. Est-ce qu'il y a des ONG ou des association qui opèrent dans votre localité ? / \_\_\_ /

1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

22. Pour chacun des services suivants, indiquer si vous en bénéficiez et est-ce que vous les attendez des ONG ou des associations ?

Services offerts ou attendus des ONG ou associations		Est-ce que vous bénéficiez de ces services ? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse	Est-ce que vous attendez ces services des ONG ou association ? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Programmes qui ciblent nos collectivités locales		
2	Planification de projets pour les populations		
3	Création d'emplois dans la collectivité		
4	Travail en étroite collaboration avec les élus		
5	Mise en place de projets et d'activités d'encadrement et de formation des populations		
6	Prise en charge de certaines compétences des élus		
7	Service de santé		
8	Education / alphabétisation		
9	Information / communication		
10	Formation		
11	Autre (à préciser)		

23. Est-ce qu'il y a des opérateurs privés (GIE ou autres) qui opèrent dans votre localité ? / \_\_\_ /  
 1 = oui                      2 = non

24. Pour chacun des services suivants, indiquer si vous en bénéficiez et est-ce que vous les attendez des opérateurs privés (GIE ou autres)?

Services offerts ou attendus des opérateurs privés (GIE ou autres)		Est-ce que vous bénéficiez de ces services ? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse	Est-ce que vous attendez ces services des opérateurs privés (GIE ou autres)? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Création d'emplois dans la collectivité		
2	Fourniture des biens et services		
3	Fourniture des biens et services à des prix justes		
4	Fourniture équitable et transparente des services		
5	Prise en charge de certaines compétences des élus		
6	Autre (à préciser)		

V EVALUATION DES PERFORMANCES DES ELUS LOCAUX ET DES LEADERS DE GROUPES DANS LA PRODUCTION DES SERVICES PUBLICS

25 Que pensez-vous des performances des élus de la commune, des ONG et du secteur privé depuis ?

100	200	300	400
Services offerts	Performance des élus locaux depuis 1996	Performance des ONG et associations depuis 1996	Performance du secteur privé (GIE et autre) depuis 1996
	1 = mieux 2 = pire 3 = même chose 4 = ne sait pas 5 = pas concerné 0 = pas de réponse	1 = mieux 2 = pire 3 = même chose 4 = ne sait pas 5 = pas concerné 0 = pas de réponse	1 = mieux 2 = pire 3 = même chose 4 = ne sait pas 5 = pas concerné 0 = pas de réponse
1	Gestion des terres domaniales (lotissement, affectation des terrains d'intérêt public, etc.)		
2	Etablir et gérer le budget municipal		
3	Recouvrer les taxes		
4	Elaborer des projets locaux		
5	Chercher des financements pour les projets		
6	Gérer l'état civil		
7	Construire et équiper des écoles		
8	Construire et équiper des infrastructures de santé		
9	Construire et équiper des infrastructures sportives et culturelles		
10	Appuyer les manifestations culturelles		
11	Autoriser et approuver des lotissements		
12	Elaborer des plans d'aménagement de la commune		
13	Gérer l'environnement (pollution urbaine, érosion marine et côtière, exploitation des carrières, etc.)		
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales		
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau		
16	Financer l'assainissement et l'enlèvement des ordures		
17	Financer des foyers de femmes et de jeunes		
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés		
19	Elaborer et gérer le plan du développement de la commune		
20	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives		
21	Alphabétisation, encadrement des ménages et formation		
22	Reboisement des axes routiers et lieux publics		
23	Résoudre les conflits entre les gens		
24	Autres (à préciser)		

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

26. Pour ce qui est de la fourniture des services par les élus locaux, est-ce que vous êtes globalement satisfait ? / \_\_\_ /
- 1 = oui                      2 = non                      3 = ne sait pas                      4 = pas de réponse
27. Si vous n'êtes pas satisfait, quels sont vos deux principaux recours ? / \_\_\_ /                      / \_\_\_ /
- 1 = ne plus voter
- 2 = voter pour l'opposition
- 3 = entrer en contact avec les autorités administratives
- 4 = autre (à préciser)
28. Sources d'information pour les affaires du conseil communal, des ONG et des GIE

100 Sources d'information		200 Comment avez-vous été au courant des affaires des élus locaux  1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée	300 Comment avez-vous été au courant des affaires des ONG et associations  1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée	400 Comment avez-vous été au courant des affaires du secteur privé (GIE et autre)  1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée
1	Entretiens personnels avec les membres du Conseil rural ou communal			
2	Radio			
3	Télévision			
4	Participation aux réunions d'intérêt politique			
5	Participation aux réunions du conseil			
6	Participation aux réunions publiques au quartier			
7	Participation aux réunions d'une ONG ou d'un GIE			
8	Journaux ou bulletins d'information			
9	Affiches publiques			
10	Parents ou autres connaissances			
11	A la mosquée ou à l'église			
12	A l'école			
13	Au niveau des marchés			
14	Au niveau des cadres de concertation			
15	Autres sources d'information			

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

29. Le conseil municipal a-t-il les moyens de rendre les services dont il a la charge? /\_\_\_/

1 = oui                      2 = non                      3 = ne sait pas                      0 = pas de réponse

30. Si non, comment ces moyens peuvent-ils être renforcés ou améliorés?

(1 = oui                      2 = non                      3 = ne sait pas                      0 = pas de réponse)

- L'état devrait donner plus de moyens /\_\_\_/
- Les bailleurs devraient aider directement les collectivités locales /\_\_\_/
- les populations devraient payer des impôts plus élevés /\_\_\_/
- Autres (à préciser) /\_\_\_/

**VI DEGRE DE PARTICIPATION DES CLIENTS ET NIVEAU DE LEUR CONTRIBUTION DANS LA PRODUCTION DE BIENS ET SERVICES LOCAUX**

31. Est-ce que vous participez de manière bénévole aux activités de production de services de la collectivité ? /\_\_\_/

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

32. Si oui, quel est le niveau et la nature de la participation ?

Type de participation	Niveau de participation 1 = plus qu'avant 2 = moins qu'avant 3 = même chose qu'avant 4 = jamais participé 5 = ne sait pas 0 = pas de réponse
En nature	
En espèce	
En main d'œuvre	

33. Si vous participez plus qu'avant, quels sont les trois principaux domaines concernés ? /\_\_\_/ /\_\_\_/ /\_\_\_/

- 1 = je suis membre d'une des commissions du conseil municipal
- 2 = j'aide à faire des digues et des canaux de drainage
- 3 = j'aide à faire l'aménagement des terrains sportifs
- 4 = j'aide à organiser des expositions et manifestations culturelles
- 5 = je consulte avec les commissions dans la planification de leurs actions et projets
- 6 = j'écoute les problèmes entre les gens et donne mon avis dessus
- 7 = j'aide à la construction des infrastructures de la collectivité
- 8 = payer de l'équipement pour diverses actions
- 9 = payer des maçons pour les constructions
- 10 = appuyer les activités de reboisement et d'entretien des plants
- 11 = participer aux frais de transport de la communauté
- 12 = payer les matériaux de construction
- 13 = participer aux comités de développement de mon quartier
- 14 = autre (à préciser)

VII DEGRE DE PARTICIPATION AUX PRISES DE DECISIONS POUR LA FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES AU NIVEAU LOCAL

34. Avez-vous voté aux élections locales en novembre 1996 ? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

35. Si vous n'avez pas voté pourquoi ? / \_\_\_ /

- 1 = je ne suis pas inscrit sur les listes électorales
- 2 = je n'ai pas retiré ma carte
- 3 = je ne porte pas d'intérêt au vote
- 4 = je ne pense pas que cela puisse changer quelque chose
- 5 = je suis loin du bureau de vote
- 6 = autre (à préciser)

36. Est-ce que vous avez été contacté par un membre d'une des commissions du conseil municipal pour travailler ou discuter des affaires de la collectivité ? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

37. si oui, avec quelle commission vous avez le plus travaillé ? / \_\_\_ / / \_\_\_ / / \_\_\_ /

- 1 = santé et action sociale
- 2 = éducation
- 3 = environnement et gestion des ressources naturelles
- 4 = commission domaniale
- 5 = culture et loisirs
- 6 = jeunesse et sports
- 7 = budget
- 8 = relations extérieures
- 9 = habitat et urbanisme
- 10 = autre (à préciser)

38. Si non, quels sont les trois principales raisons ? / \_\_\_ / / \_\_\_ / / \_\_\_ /

- 1 = je n'ai jamais été consulté
- 2 = les commissions ne travaillent pas
- 3 = mon parti ne gère pas la communauté rurale
- 4 = le travail dans une commission ne rapporte rien
- 5 = je croyais que seuls les élus pouvaient travailler dans les commissions
- 6 = la communauté rurale est trop politisée
- 7 = je suis trop jeune ou trop vieux ou malade
- 8 = j'avais des problèmes de transport
- 9 = les exigences de travail m'ont empêché(e) de participer
- 10 = j'ai d'autres priorités
- 11 = je n'étais pas sur place
- 12 = je n'ai pas les compétences
- 13 = autre (à préciser)

39. Est-ce que depuis 1996 vous êtes allé(e) visiter le bureau de la commune pour discuter les problèmes avec les élus ? / \_\_\_ /

- 1 = Oui, souvent (plus de 10 fois par an)
- 2 = Oui, parfois (5 à 10 fois)
- 3 = oui rarement (moins de 10 fois par ans)
- 4 = non, jamais
- 0 = pas de réponse

40. Est-ce que les élus viennent vous voir dans votre quartier pour discuter des problèmes de la commune ? / \_ /

- 1 = Oui, souvent (10 fois par an ou plus)
- 2 = Oui, parfois (5 à 9 fois)
- 3 = oui rarement (moins de 5 fois par an)
- 4 = non, jamais
- 0 = pas de réponse

**VIII LE DEGRE DE SATISFACTION DES CLIENTS AVEC LES SERVICES REÇUS EN ECHANGE AVEC LES TAXES , DROITS D'USAGE ET AUTRES CONTRIBUTIONS**

41. Selon vous quelle est l'utilité des taxes et impôts que vous payez pour le travail des commissions ? / \_ /      / \_ /

- 1 = pas utile
- 2 = ne sait pas
- 3 = financer des activités
- 4 = payer les salaires
- 5 = autres (à préciser)
- 6 = pas de réponse

42. Pour quels services êtes-vous prêt (e) à contribuer, sous forme de droit des usagers, de taxes et impôts, de main d'œuvre ?

Services		Est-ce que vous êtes prêt (e) à contribuer 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Branchement d'eau potable	
2	Forage ou puits	
3	Eclairage public	
4	Entretien des routes et pistes	
5	Collecte des ordures ménagères	
6	Hôpital	
7	Centre de santé	
8	Poste de santé	
9	Construction d'école	
10	Equipement et entretien des écoles	
11	Foyers de jeunes et terrain de sport	
12	Transport	
13	Installation de téléphones	
14	Autres (à préciser)	

**IX DIFFERENCES D'ECHELLE ET QUALITE DES SERVICES OFFERTS AU NIVEAU DE LA REGION**

43 Avez-vous entendu parler du conseil régional ? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

44. Sources d'information pour les affaires du conseil régional

100 Sources d'information		200 Comment avez-vous été au courant des affaires du conseil régional
		1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée
1	Entretiens personnels avec les membres du Conseil rural	
2	Radio	
3	Télévision	
4	Participation aux réunions d'intérêt politique	
5	Participation aux réunions du conseil	
6	Participation aux réunions publiques au quartier ou village	
7	Participation aux réunions d'une ONG ou d'un GIE	
8	Journaux ou bulletins d'information	
9	Affiches publiques	
10	Parents ou autres connaissances	
11	A la mosquée ou à l'église	
12	A l'école	
13	Au niveau des marché	
14	Au niveau des cadres de concertation	
15	Autres sources d'information	

45. Est-ce que vous recevez des services du conseil régional ? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

*(si non aller à la question 50)*

46. Si oui êtes-vous satisfait (e) des services que le conseil rend aux populations? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN**

47. Si vous n'êtes pas satisfait (e), quels sont à votre avis, les trois blocages les plus importants au développement de la région ?    /    /    /    /    /    /    /    /    /    /    /    /

- 1 = manque de financement provenant de l'Etat central
- 2 = impôts et taxes trop faibles
- 3 = manque de projets
- 4 = Mauvaise gestion
- 5 = manque de technicité, de compétences et de capacités en gestion
- 6 = faible recouvrement des impôts et taxes
- 7 = Manque d'infrastructures pouvant favoriser la création d'emplois
- 8 = manque de routes et de moyens de communication
- 9 = tendance à favoriser certaines personnes, quartiers ou villages
- 10 = ils ne sont pas bien informés et ils n'ont pas de formation en gestion et en réglementation sur la décentralisation
- 11 = ils ne peuvent pas ou ne veulent développer la communauté rurale
- 12 = conditions agro-écologiques défavorables
- 13 = insuffisance de partenaires au développement
- 14 = je ne sait pas
- 15 = autre (à préciser)

48. Comment les performances du conseil régional ont évolué, depuis 1996 ?

100 Services offerts		200 Est-ce que vous bénéficiez des services suivants	300 Performance du conseil régional depuis 1996
		1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse	1 = mieux 2 = même chose 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Elaboration du budget annuel de la région		
2	Elaboration de projets au niveau de la région		
3	Recherche de financements pour les projets régionaux		
4	Financement des projets régionaux		
5	Gestion et entretien des hôpitaux et centres de santé		
6	Gestion et entretien des lycées et écoles techniques		
7	Gestion et entretien des stades et des salles de sports		
8	Elaboration et gestion du plan de développement régional		
9	Demande de financement auprès de l'état		
10	Gestion des ressources collectives		
11	Recherche de financement dans le cadre de la coopération décentralisée		
12	Résolution des conflits entre les gens		
13	Autre (à préciser)		

USAID / SENEGAL  
ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS  
QUESTIONNAIRE INDIVIDU URBAIN

- 49 Depuis 1996, est-ce que vous avez été visiter l'hôtel de la région pour discuter les problèmes avec les élus? /\_\_\_/
- 1 = Oui, parfois                      2 = Oui, souvent  
3 = non, jamais                      0 = pas de réponse
- 50 Est-ce que vous avez été contacté par un membre d'une des commissions du conseil régional pour travailler ou discuter des affaires de la collectivité ? /\_\_\_/
- 1 = oui                                      2 = non  
0 = pas de réponse
- 51 Le conseil régional a-t-il les moyens de rendre les services dont il a la charge? /\_\_\_/
- 1 = oui                                      2 = non  
0 = pas de réponse
- 52 Si non, comment ces moyens peuvent-ils être renforcés ou améliorés?
- L'état devraient donner plus de moyens /\_\_\_/
- Les bailleurs devraient aider directement les collectivités locales /\_\_\_/
- Les populations devraient payer des impôts plus élevés /\_\_\_/
- autre (à préciser) /\_\_\_/

## **10.2 : RURAL INDIVIDUAL QUESTIONNAIRE**

**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT AVEC LA FOURNITURE DES  
SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL**

**QUESTIONNAIRE INDIVIDU RURAL**

**ENQUETEUR** .....

**SUPERVISEUR** .....

Date d'interview.....Date de Revue..... Date de saisie .....

Durée de l'interview : Début : ..... Fin : .....

N° questionnaire : / / / / /

**Résultats :** / /

(mettre le code de la réponse correspondante)

- 1 = entièrement rempli
- 2 = partiellement rempli
- 3 = absent
- 4 = refus de répondre
- 5 = malade
- 6 = Incapacité de répondre (trop jeune ou trop vieux)
- 7 = enquête interrompue par force majeure
- 8 = autre (à préciser)

Observations :.....  
.....  
.....

**SITUATION GEOGRAPHIQUE :**

1. Région ..... / \_\_ // \_\_ /
2. Département ..... / \_\_ /
3. Arrondissement ..... / \_\_ /
4. Communauté rurale ..... / \_\_ /
5. Nom et numéro du Village ..... / \_\_ // \_\_ / \_\_ /
6. Coordonnées géographiques ..... / \_\_\_\_\_ /  
/ \_\_\_\_\_ /
7. Numéro du district de recensement ..... / \_\_ / \_\_ / \_\_ /
8. Numéro du chef de Ménage..... / \_\_ // \_\_ // \_\_ /
9. Nom du chef de ménage .....

**IDENTIFICATION DE L'ENQUETE**

10. Nom de l'enquêté (e) et numéro d'ordre ..... / \_\_ // \_\_ /
11. Sexe de l'enquêté (e) ..... / \_\_ /  
1 = masculin                      2 = féminin
12. Age de l'enquêté (e) (nombre d'années) ..... / \_\_ / \_\_ /

**I CONNAISSANCE ET COMPREHENSION DU ROLE DES INSTITUTION DE GOUVERNANCE LOCALE ET SOURCE DE CETTE CONNAISSANCE & DISPONIBILITE ET ACCESSIBILITE DES BIENS ET SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL**

13. Avez-vous entendu parler du conseil rural ? ..... / \_\_\_\_ /  
1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse
- 14 Si vous en avez entendu parler, quel est votre niveau de connaissance ? ..... / \_\_\_\_ /  
1 = très bonne connaissance  
2 = connaissance des principaux éléments  
3 = faible connaissance  
4 = rien  
5 = autre (à préciser)  
0 = pas de réponse

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU RURAL**

15. Si vous en avez entendu parler, quelles sont vos principales sources ?

/ \_ / \_ /    / \_ / \_ /    / \_ / \_ /

- 1 = radio
- 2 = télévision
- 3 = participation dans des réunions d'intérêt politique
- 4 = réunions publiques dans mon quartier ou village
- 5 = journaux ou bulletins d'information
- 6 = affiches publiques
- 7 = grâce aux parents et/ou autres connaissances
- 8 = à la mosquée ou à l'église
- 9 = au niveau des cérémonies familiales
- 10 = Marchés et marchés hebdomadaires
- 11 = école
- 12 = autres (à préciser)
- 0 = pas de réponse

16 Est-ce que vous connaissez le rôle actuel du Conseil municipal ?

/ \_ /

- 1 = oui
- 2 = non

Si oui passer à la colonne 100  
 Si non passer à la question suivante

100      Quels sont les services fournis par le Conseil rural ? (Ne pas lire la liste. Encercler « 1 » pour chaque service cité. Pour les services non cités, demander si l'enquêté considère qu'ils sont fournis par le Conseil rural . Si oui, encercler le « 2 », sinon encercler le « 3 »			200
			Pour chaque service avec « 1 » ou « 2 » encerclé, demander où l'enquêté si on peut le trouver 1 = dans le village 2 = dans une autre village de la CR 3 = au siège de ma communauté rurale 4 = dans une autre la communauté rurale 5 = autre (à préciser)
1	Gestion des terres domaniales de la communauté rurale (affectation, désaffectation, lotissement, etc. )	1 2 3	
2	Etablissement et gestion du budget local	1 2 3	
3	Gestion des taxes rurales	1 2 3	
4	Elaboration des projets locaux	1 2 3	
5	Recherche de financement pour les projets	1 2 3	
6	Gestion de l'état civil	1 2 3	
7	Construction des infrastructures de la communauté rurale	1 2 3	
8	Gestion et entretien des infrastructures locales (marchés, centre de santé, écoles, etc. )	1 2 3	
9	Gestion des fonds attribués par l'état dans les domaines de compétence décentralisés	1 2 3	
10	Elaboration et gestion de plans du développement de la communauté rurale	1 2 3	
11	Elaboration et exécution de divers plans de gestion des ressources collectives	1 2 3	
12	Résolution des conflits entre les gens	1 2 3	
13	Gestion des ressources naturelles (brise vent, gabion, reboisement multiple, cordons de pierres, etc.	1 2 3	
14	Protection de l'environnement (forêts classées, carrières, lutte contre les pollutions, lutte contre les feux de brousse, etc. )	1 2 3	
15	Délimitation des zones de parcours du bétail	1 2 3	
16	Autres (à préciser)	1 2 3	

17 Est-ce que les compétences suivantes ont été confiées aux collectivités locales par l'état ?  
 (changer l'ordre selon lequel on liste les thèmes )

	Compétences	Réponse			
		(1 = oui	2 = non	3 = ne sait pas	0 = pas de réponse)
1	affaire étrangères	/	___	/	
2	Coopération décentralisée	/	___	/	
3	gestion des écoles	/	___	/	
4	la police	/	___	/	
5	la gendarmerie	/	___	/	
6	l'aménagement du territoire	/	___	/	
7	promotion de la jeunesse, des sports et des loisirs	/	___	/	
8	approvisionnement en électricité	/	___	/	
9	approvisionnement en eau	/	___	/	
10	nomination des juges aux cours	/	___	/	
11	gestion de la santé des populations et de l'action sociale	/	___	/	
12	promotion de la culture	/	___	/	
13	entretien des rues et des routes	/	___	/	
14	nomination des préfets et sous-préfets	/	___	/	
15	gestion du domaine public	/	___	/	
16	gestion de l'environnement	/	___	/	
17	la planification du développement	/	___	/	
18	encadrement des forces armées	/	___	/	
19	Urbanisme et planification de l'habitat	/	___	/	
20	assainissement et collecte des ordures ménagères	/	___	/	
21	Autre (à préciser)	/	___	/	

**II NIVEAU DE SATISFACTION DES CLIENTS ET EVALUATION DE LA QUALITE DES SERVICES OFFERTS PAR LES GOUVERNEMENTS LOCAUX ET LES AUTRES ACTEURS**

18. Satisfaction des clients sur les services reçus de votre conseil rural?

100	200	300	400	500
Services offerts	Est-ce que vous recevez les services suivants de votre Communauté rurale  1 = oui 2 = non 0 = pas de réponse	Si oui est-ce que vous êtes satisfait 1 = très satisfait 2 = satisfait 3 = peu satisfait 4 = pas satisfait 0 = pas de réponse	Depuis 1996, comment cette satisfaction a évolué ?  1 = mieux 2 = même niveau 3 = pire 4 = ne sait pas 0 = pas de réponse	Si vous n'êtes pas satisfait, pour quoi (voir codes suivants)
1	Gestion des terres domaniales de la communauté rurale (affectation, désaffectation, lotissement, etc.)			
2	Etablissement et gestion du budget local			
3	Organisation du recouvrement des taxes rurales			
4	Elaboration des projets locaux			
5	Recherche de financements pour les projets			
6	Gestion de l'état civil			
7	Construction et équipement d'écoles			
8	Construction et équipement d'infrastructures de santé			
9	Construction et équipement des infrastructures sportives et culturelles			
10	Appuyer les manifestations culturelles			
11	Autoriser et approuver des lotissements			
12	Elaborer des plans des plans d'aménagement du terroir			
13	Gérer l'environnement et les ressources naturelles (protection des forêts, reboisement, etc.)			
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales			
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau			
16	Financer des moulins à mil, décortiqueuses, batteuse, etc.			
17	Financer des foyers de femmes ou de jeunes			
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés			
19	Elaborer et gérer le plan du développement de la communauté rurale			
20	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives			
21	Résoudre les conflits entre les gens			
22	Autres (à préciser)			

**Code de la colonne 500**

- 1= le service ne correspond pas aux besoins
- 2= la motivation est plus liée à l'intérêt des membres du conseil qu'au notre
- 3= le travail est toujours mal réalisé
- 4= les moyens financiers ne sont pas suffisants
- 5= ils favorisent leurs alliés politiques, leurs amis et leurs parents
- 6= leur capacité de gestion est faible
- 7= le coût des services de la collectivité est devenu trop élevé
- 8= souvent il leur faut du temps avant de répondre aux besoins
- 9= si tu ne donnes pas d'argent ils ne t'écoutent pas
- 10= ils ne sont pas compétents pour les responsabilités qu'ils ont
- 11= ils sont pénalisés sur le plan de l'information
- 12= ils n'ont pas de formation en gestion et en réglementation sur la décentralisation
- 13= ils ne peuvent pas ou ne veulent pas nous expliquer dans une façon claire ce qu'ils font
- 14= autre (à préciser)
- 00= pas de réponse

**III LA NATURE DES SERVICES QUI DOIVENT ETRE FOURNIS PAR LES GOUVERNANTS LOCAUX, LES AUTRES ACTEURS ET LE GOUVERNEMENT CENTRAL**

19. Institutions ou structures devant avoir la responsabilité des services suivants pour plus d'efficacité

<b>100</b>	<b>200</b>
<b>A quelle entité doit-on confier les services suivants pour une meilleure efficacité ?</b>	<b>Parmi les structures suivantes à qui devrait-on confier les services</b> 1 = état 2 = région 3 = Conseil Rural 4 = ONG 5 = Secteur privé (GIE et autre) 6 = Association de base 0 = pas de réponse
1	Gestion des terres domaniales de la communauté rurale (affectation, désaffectation, lotissement, etc.)
2	Etablir et gérer le budget local
3	Recouvrer les taxes
4	Elaborer des projets locaux
5	Chercher des financements pour les projets
6	Gérer l'état civil
7	Construire et équiper des écoles
8	Construire des infrastructures de santé
9	Construire et équiper des infrastructures sportives et culturelles
10	Appuyer les manifestations culturelles
11	Autoriser et approuver des lotissements
12	Elaborer des plans d'aménagement du terroir
13	Gérer l'environnement et les ressources naturelles (protection des forêts, reboisement, etc.)
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau
16	Financer des moulins à mil, décortiqueuses, batteuse, etc.
17	Financer des foyers de femmes et de jeunes
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés
19	Elaborer et gérer le plan du développement de la commune ou de la communauté rurale
20	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives
21	Résoudre les conflits entre les gens
22	Sécurité publique (police et gendarmerie)
23	Autres (à préciser)

**IV PERCEPTION DU ROLE DES ELUS LOCAUX ET AUTRES LEADERS RESPONSABLES DE LA FOURNITURE DES SERVICES**

20 Perception du rôle des élus locaux et des leaders

100 Pour les rôles suivants, indiquer si les élus et les leaders locaux sont impliqués ou pas ?		200 Est-ce que les Elus locaux sont impliqués 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Faire la promotion de la communauté rurale auprès de la région ou de l'Etat ou coopération décentralisée	
2	Avoir des programmes pour améliorer les conditions de vie des populations	
3	Trouver des financements pour les projets	
4	Résoudre les conflits entre les gens	
5	Trouver des emplois pour la population	
6	Assurer l'approvisionnement en vivres de soudure	
7	Collaborer avec les autorités et services administratifs et techniques	
8	Gérer de manière objective et transparente les affaires de la CR	
9	Informier la population	
10	Autres (à préciser)	

21. Est-ce qu'il y a des ONG ou organisations paysannes qui opèrent dans votre localité ? / \_\_\_\_ /  
 1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse

22. Pour chacun des services suivants, indiquer si vous en bénéficiez et est-ce que vous les attendez des ONG ?

Services offerts ou attendus des ONG et association de base	Est-ce que vous bénéficiez de ces services ? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse	Est-ce que vous attendez ces services des ONG ? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1 Programmes qui ciblent nos collectivités locales		
2 Planification de projets pour les populations		
3 Création d'emplois dans la collectivité		
4 Travail en étroite collaboration avec les élus		
5 Mise en place de projets et d'activités d'encadrement et de formation des populations		
6 Prise en charge de certaines compétences des élus		
7 Santé		
8 Education et alphabétisation		
9 Information et communication		
10 Formation		
11 Autre (à préciser)		

23. Est-ce qu'il y a des opérateurs privés (des GIE ou autres) qui opèrent dans votre localité ?

1 = oui                      2 = non

/ \_\_\_ /

24. Pour chacun des services suivants, indiquer si vous en bénéficiez et est-ce que vous les attendez des opérateurs privés (des GIE ou autres)?

Services offerts ou attendus des opérateurs privés (des GIE ou autres)	Est-ce que vous bénéficiez de ces services ? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse	Est-ce que vous attendez ces services des opérateurs privés (des GIE ou autres)? 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1 Création d'emplois dans la collectivité		
2 Fourniture des biens et services		
3 Fourniture des biens et services à des prix justes		
4 Fourniture équitable et transparente des services		
5 Prise en charge de certaines compétences des élus		
6 Autre (à préciser)		

V EVALUATION DES PERFORMANCE DES ELUS LOCAUX ET DES LEADERS DE GROUPES DANS LA PRODUCTION DES SERVICES PUBLIQUES

25 Que pensez-vous des performances des élus de la communauté rurale, des ONG et du secteur privé depuis 1996 ?

100 Services offerts		200 Performance des élus locaux depuis 1996 1 = mieux 2 = pire 3 = même chose 4 = ne sait pas 5 = pas concerné 0 = pas de réponse	300 Performance des ONG et associations de base, depuis 1996 1 = mieux 2 = pire 3 = même chose 4 = ne sait pas 5 = pas concerné 0 = pas de réponse	400 Performance des opérateurs privés (des GIE ou autres), depuis 1996 1 = mieux 2 = pire 3 = même chose 4 = ne sait pas 5 = pas concerné 0 = pas de réponse
1	Gestion des terres domaniales de la communauté rurale (affectation, désaffectation, lotissement, etc.)			
2	Etablir et gérer le budget local			
3	Recouvrer les taxes			
4	Elaborer des projets locaux			
5	Chercher des financements pour les projets			
6	Gérer l'état civil			
7	Construire et équiper des écoles			
8	Construire et équiper des infrastructures de santé			
9	Construire et équiper des infrastructures sportives et culturelles			
10	Appuyer les manifestations culturelles			
11	Autoriser et approuver des lotissements			
12	Elaborer des plans d'aménagement et de gestion du terroir			
13	Gérer l'environnement et les ressources naturelles (protection des forêts, reboisement, etc.)			
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales			
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau			
16	Financer des moulins à mil, décortiqueuses, batteuse, etc.			
17	Financer des foyer de femmes et de jeunes			
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés			
19	Elaborer et gérer le plan du développement de la communauté rurale			
20	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives			
21	Alphabétisation, encadrement des ménage et formation			
22	Résoudre les conflits entre les gens			
23	Autres (à préciser)			

USAID / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE INDIVIDU RURAL**

26. Pour ce qui est de la fourniture des services par les élus locaux, est-ce que vous êtes globalement satisfait ? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      3 = ne sait pas                      4 = pas de réponse

27. Si vous n'êtes pas satisfait, quels sont vos deux principaux recours ? / \_\_\_ /                      / \_\_\_ /

1 = ne plus voter  
 2 = voter pour l'opposition  
 3 = entrer en contact avec les autorités administratives  
 4 = autre (à préciser)

28. Sources d'information pour les affaires du conseil rural ou communal, des ONG et des GIE

100 Sources d'information		200 Comment avez-vous été au courant des affaires des élus locaux  1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée	300 Comment avez-vous été au courant des affaires des ONG  1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée	400 Comment avez-vous été au courant des affaires des GIE et des opérateurs privés  1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée
1	Entretiens personnels avec les membres du Conseil rural ou communal			
2	Radio			
3	Télévision			
4	Participation aux réunions d'intérêt politique			
5	Participation aux réunions du conseil			
6	Participation aux réunions publiques au quartier ou village			
7	Participation aux réunions d'une ONG ou d'un GIE			
8	Journaux ou bulletins d'information			
9	Affiches publiques			
10	Parents ou autres connaissances			
11	A la mosquée ou à l'église			
12	A l'école			
13	Au niveau des marchés et marchés hebdomadaires			
14	Au niveau des cadres de concertation			
15	Autres sources d'information			

29. Le conseil rural a-t-il les moyens de rendre les services dont il a la charge?  /  /  /

1 = oui                      2 = non                      3 = ne sait pas                      0 = pas de réponse

30. Si non, comment ces moyens peuvent-ils être renforcés ou améliorés?  
 (1 = oui                      2 = non                      3 = ne sait pas                      0 = pas de réponse)

L'état devrait donner plus de moyens  /  /  /

Les bailleurs devraient aider directement les collectivités locales  /  /  /

Les populations devraient payer des impôts plus élevés  /  /  /

Autre (à préciser)  /  /  /

**VI DEGRE DE PARTICIPATION DES CLIENTS ET NIVEAU DE LEUR CONTRIBUTION DANS LA PRODUCTION DE BIENS ET SERVICES LOCAUX**

31. Est-ce que vous participez de manière bénévole aux activités de production de services de la collectivité ?  /  /  /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

32. Si oui, quel est le niveau et la nature de la participation ?

Type de participation	Niveau de participation 1 = plus qu'avant 2 = même chose qu'avant 3 = moins qu'avant 4 = jamais participé 5 = ne sait pas 0 = pas de réponse
En nature	
En espèce	
En main d'œuvre	

33. Si vous participez plus qu'avant, quels sont les trois principaux domaines concernés ?  /  /  /  /  /  /  /  /  /

- 1 = je suis membre de commission de la collectivité
- 2 = j'aide à faire des digues et des canaux de drainage
- 3 = j'aide à faire l'aménagement des terrains sportifs
- 4 = j'aide à organiser des expositions et manifestations culturelles
- 5 = je consulte avec les commissions dans la planification de leurs actions et projets
- 6 = j'écoute les problèmes entre les gens et donne mon avis dessus
- 7 = j'aide à la construction des infrastructures de la collectivité
- 8 = payer de l'équipement pour diverses actions
- 9 = payer des maçons pour les constructions
- 10 = appuyer les activités de reboisement et d'entretien des plants
- 11 = participer aux frais de transport de la communauté
- 12 = payer les matériaux de construction
- 13 = payer des vivres de soudure
- 14 = je suis membre d'un comité de lutte contre les feux de brousse
- 15 = je participe aux activités de développement de ma localité
- 16 = autre (à préciser)



40. Est-ce que les élus viennent vous voir dans votre village pour discuter des problèmes de la communauté rurale ? / \_\_\_/

- 1 = Oui, souvent (plus de 10 fois par an )
- 2 = Oui, parfois (5 à 10 fois )
- 3 = oui rarement (moins de 10 fois par ans)
- 4 = non, jamais
- 0 = pas de réponse

41 Est-ce que vous estimez que les élus de la communauté rurale sont prêts à vous écouter quand il faut préparer une action ou régler un problème? / \_\_\_/

- 1 = Oui, parfois
- 2 = Oui, toujours
- 3 = non, jamais
- 4 = ne sait pas
- 0 = pas de réponse

**VIII LE DEGRE DE SATISFACTION DES CLIENTS AVEC LES SERVICES REÇUS EN ECHANGE AVEC LES TAXES , DROITS D'USAGE ET AUTRES CONTRIBUTIONS**

42. Selon vous quelle est l'utilité des taxes et impôts que vous payez pour le travail des commissions ? / \_\_\_/

- 1 = pas utile
- 2 = ne sait pas
- 3 = financer des activités
- 4 = payer les salaires
- 5 = autres (à préciser)
- 6 = pas de réponse

43. Pour quels services êtes-vous prêt (e) à contribuer, soit sous forme de droit des usagers, de taxes et impôts, de main d'œuvre ?

Services	Est-ce que vous êtes prêt (e) à contribuer 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Branchement d'eau potable
2	Forage ou puits
3	Eclairage public
4	Entretien des routes et pistes
5	Collecte des ordures ménagères
6	Hôpital
7	Centre de santé
8	Poste de santé
9	Construction d'école
10	Equipement et entretien des écoles
11	Foyers de jeunes et terrain de sport
12	Transport
13	Installation de téléphones
14	Lutte contre les feux de brousse
15	Autres (à préciser)

**IX DIFFERENCES D'ECHELLE ET QUALITE DES SERVICES OFFERTS AU NIVEAU DE LA REGION**

44 Avez-vous entendu parler du conseil régional ? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

45. Sources d'information pour les affaires du conseil régional

100 Sources d'information		200 Comment avez-vous été au courant des affaires du conseil régional
		1 = première source 2 = deuxième source 3 = troisième source 4 = autre source concernée 0 = pas concernée
1	Entretiens personnels avec les membres du Conseil rural	
2	Radio	
3	Télévision	
4	Participation aux réunions d'intérêt politique	
5	Participation aux réunions du conseil	
6	Participation aux réunions publiques au quartier	
7	Participation aux réunions d'une ONG ou d'un GIE	
8	Journaux ou bulletins d'information	
9	Affiches publiques	
10	Parents ou autres connaissances	
11	A la mosquée ou à l'église	
12	A l'école	
13	Au niveau des marchés et marchés hebdomadaires	
14	Au niveau des cadres de concertation	
15	Autres sources d'information	

46. Est-ce que vous recevez des services du conseil régional ? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

47. Si oui êtes-vous satisfait (e) des services que le conseil rend aux populations? / \_\_\_ /

1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse

48. Si vous n'êtes pas satisfait (e), quels sont à votre avis, les trois blocages les plus importants au développement de la région ?  
 / \_\_\_ / \_\_\_ /    / \_\_\_ / \_\_\_ /    / \_\_\_ / \_\_\_ /

- 1 = manque de financement provenant de l'Etat central
- 2 = impôts et taxes trop faibles
- 3 = manque de projets
- 4 = Mauvaise gestion
- 5 = manque de technicité, de compétences et de capacités en gestion
- 6 = faible recouvrement des impôts et taxes
- 7 = Manque d'infrastructures pouvant favoriser la création d'emplois
- 8 = manque de routes et de moyens de communication
- 9 = tendance à favoriser certaines personnes, quartiers ou villages
- 10 = ils ne sont pas bien informés et ils n'ont pas de formation en gestion et en réglementation sur la décentralisation
- 11 = ils ne peuvent pas ou ne veulent développer la communauté rurale
- 12 = conditions agro-écologiques défavorables
- 13 = insuffisance de partenaires au développement
- 14 = je ne sais pas
- 15 = autre (à préciser)

49. Comment les performances du conseil régional ont évolué, depuis 1996 ?

100 Services offerts	200 Est-ce que vous bénéficiez des services suivants 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse	300 Performance du conseil régional depuis 1996 1 = mieux 2 = même chose 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Elaboration du budget annuel de la région	
2	Elaboration de projets au niveau de la région	
3	Recherche de financements pour les projets régionaux	
4	Financement des projets régionaux	
5	Gestion et entretien des hôpitaux et centres de santé	
6	Gestion et entretien des lycées et écoles techniques	
7	Gestion et entretien des stades et des salles de sports	
8	Elaboration et gestion du plan de développement régional	
9	Demande de financement auprès l'état	
10	Gestion des ressources collectives	
11	Recherche de financement dans le cadre de la coopération décentralisée	
12	Résolution des conflits entre les gens	
13	Ressources naturelles et environnement	
14	Autre (à préciser)	

USAID / SENEGAL  
ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS  
QUESTIONNAIRE INDIVIDU RURAL

- 50 Depuis 1996, est-ce que vous avez été visiter l'hôtel de la région pour discuter les problèmes avec les élus? /\_\_\_/
- 1 = Oui, parfois  
3 = non, jamais  
2 = Oui, souvent  
0 = pas de réponse
- 51 Est-ce que vous avez été contacté par un membre d'une des commissions du conseil régional pour travailler ou discuter des affaires de la collectivité? /\_\_\_/
- 1 = oui  
0 = pas de réponse  
2 = non
- 52 Le conseil régional a-t-il les moyens de rendre les services dont il a la charge? /\_\_\_/
- 1 = oui  
0 = pas de réponse  
2 = non
- 53 Si non, comment ces moyens peuvent-ils être renforcés ou améliorés?
- L'état devraient donner plus de moyens /\_\_\_/
- Les bailleurs devraient aider directement les collectivités locales /\_\_\_/
- Les populations devraient payer des impôts plus élevés /\_\_\_/
- autre (à préciser) /\_\_\_/

## **10.3 : ORGANIZATION QUESTIONNAIRE**

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT EN RAPPORT AVEC LA  
FOURNITURE DES SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL

**QUESTIONNAIRE ORGANISATION**

ENQUETEUR .....

SUPERVISEUR .....

Date d'interview.....Date de Revue..... Date de saisie .....

Durée de l'interview : Début :.....Fin : .....

N° questionnaire : / 0 / / / / /

**Résultats :**

/ / /

(mettre le code de la réponse correspondante)

- 1 = entièrement rempli
- 2 = partiellement rempli
- 3 = absent
- 4 = refus de répondre
- 5 = malade
- 6 = Incapacité de répondre (trop jeune ou trop vieux)
- 7 = enquête interrompue par force majeure
- 8 = autre (à préciser)

Observations : .....

.....

.....

**SITUATION GEOGRAPHIQUE**

1. Région ..... /\_\_//\_\_/  
2. Département ..... /\_\_/  
3. Arrondissement ..... /\_\_/  
4. Communauté rurale ..... /\_\_/  
Ou Commune..... /\_\_/  
5. Nom et numéro du Village ou du quartier ..... /\_\_//\_\_//\_\_/  
6. Coordonnées géographiques ..... /\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
7. Numéro du district ..... /\_\_//\_\_//\_\_/  
8. Nom et fonction de l'enquête .....

**IDENTIFICATION DU L'ORGANISATION**

9. Votre organisation est de quel type ? /\_\_\_\_\_/

1 = ONG

2 = ASSOCIATION DE BASE

3 = GROUPEMENT DE FEMMES

4 = ASSOCIATION SPORTIVE et CULTURELLES (ASC)

5 = Autre (à préciser)

10. Année de création ..... /\_\_//\_\_//\_\_//\_\_/  
11. Année d'installation dans la cité concernée ..... /\_\_//\_\_//\_\_//\_\_/  
12. Nombre total de membres de l'organisation ..... /\_\_//\_\_//\_\_/  
Membres de sexe masculin ..... /\_\_//\_\_//\_\_/  
Membres de sexe féminin ..... /\_\_//\_\_//\_\_/

13. Quel est le statut de votre organisation

1 = Oui                      2 = Non                      3 = ne sait pas

- Dispose d'un récépissé du Ministère de l'intérieur / \_\_\_/
- Dispose d'un agrément du Ministère de tutelle / \_\_\_/
- Dispose d'un papier de la préfecture / \_\_\_/
- Dispose d'accord de siège avec le gouvernement / \_\_\_/
- Informelle / \_\_\_/
- Autre (à préciser) / \_\_\_/

14. Votre organisation est-elle membre d'une fédération des organisations ? / \_\_\_/

1 = Oui                      2 = Non                      3 = ne sait pas

15. Si oui, à laquelle ?

16. Principaux secteurs d'activités de votre organisation

(1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse)

- Agriculture / \_\_\_/
- Environnement / \_\_\_/
- Hydraulique / \_\_\_/
- Assainissement / \_\_\_/
- Formation / \_\_\_/
- Santé / \_\_\_/
- Commerce / \_\_\_/
- Crédit / \_\_\_/
- Autre (à préciser) / \_\_\_/

17. Quels sont les trois principaux services ou activités offerts par votre organisation ?

/ \_\_\_/                      / \_\_\_/                      / \_\_\_/

- 1 = alphabétisation                      2 = formation                      3 = crédit
- 4 = appui institutionnel                      5 = encadrement                      6 = dotation en équipement
- 7 = subvention                      8 = autre (à préciser)

**I. Connaissance et compréhension du rôle de la collectivité locale et de ses domaines de compétences et sources de cette connaissance**

18. Connaissez-vous le conseil qui administre votre localité ? / \_\_\_/

1 = oui

2 = non

0 = pas de réponse

19. Si oui, comment l'avez-vous connu ? / \_\_\_/

1 = oui

2 = non

0 = pas de réponse

J'ai participé à son élection / \_\_\_/

Je connais un des membres / \_\_\_/

Radio / \_\_\_/

Télévision / \_\_\_/

Journaux / \_\_\_/

Affiches publiques / \_\_\_/

Par les parents ou voisins / \_\_\_/

Participation à des réunions d'intérêt public / \_\_\_/

Cadre de concertation / \_\_\_/

Autre (à préciser) / \_\_\_/

20. Est-ce que les collectivités locales ont une fois appel à vos services ? / \_\_\_/  
( 1 = oui 2 = non 0 = pas de réponse )

21. Est-ce que les services suivants sont actuellement offerts par les collectivités locales ?  
( 1 = oui 2 = non 0 = pas de réponse )

Gérer les ressources naturelles et l'environnement / \_\_\_/

Gérer l'école / \_\_\_/

Gérer la santé des populations / \_\_\_/

S'occuper de la jeunesse et des sports / \_\_\_/

Gérer la culture / \_\_\_/

Gérer l'habitat et les domaines / \_\_\_/

l'aménagement du territoire / \_\_\_/

la planification / \_\_\_/

le domaine privé de l'Etat / \_\_\_/

Autre (à préciser) / \_\_\_/

22. Selon vous, quels sont les services que les populations devraient attendre des collectivités locales ?

( 1 = Oui 2 = Non 3 = ne sais pas 0 = Pas de réponse )

- |   |         |
|---|---------|
| Elaborer et exécuter des plans d'aménagement du terroir   | / ___ / |
| Elaborer et exécuter le Plan d'Action environnementale    | / ___ / |
| Elaborer et exécuter le Plan de développement du terroir  | / ___ / |
| Régler les conflits qui surgissent au niveau des villages | / ___ / |
| Nous aider dans l'accès au crédit                         | / ___ / |
| Construire notre réseau routier                           | / ___ / |
| Entretien le réseau routier du terroir de la CR           | / ___ / |
| Faire travailler les ONG et associations professionnelles | / ___ / |
| Faire travailler les entreprises locales                  | / ___ / |
| Trouver du travail aux jeunes                             | / ___ / |
| Autre (à préciser)  | / ___ / |

23. Avez-vous encouragé les membres de votre organisation à s'inscrire dans les listes électorales ?

/ \_\_\_ /

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

24. Avez-vous participé aux élections locales de Novembre 1996 ?

/ \_\_\_ /

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

25 Si oui, pourquoi ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

- |   |         |
|---|---------|
| C'est notre devoir de citoyen   | / ___ / |
| Pour avoir une meilleure gestion des affaires de la cité              | / ___ / |
| Elle permettra aux organisations d'avoir des partenaires de proximité | / ___ / |
| Je suis militant politique  | / ___ / |
| Je soutiens un membre de ma famille ou un ami                         | / ___ / |
| Autre (à préciser)  | / ___ / |

26. Si non pourquoi ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

La victoire était connue d'avance	/___/
La politique ne m'intéresse pas	/___/
Je n'ai pas reçu ma carte	/___/
Cette élection n'apportera rien	/___/
Les exigences de mon travail ne me l'ont pas permis	/___/
J'ai voyagé ce jour	/___/
J'avais des problèmes de transport	/___/
J'ai été malade	/___/
Autre (à préciser)	/___/

## II. Connaissance de la disponibilité et de l'accès aux biens et services publics fournis par les CL

27. Votre organisation a-t-elle des rapports de travail avec les services du Conseil municipal ? /\_\_\_/

( 1 = Oui 2 = Non 3 = ne sais pas 0 = Pas de réponse )

28. Si oui en quoi consiste ces rapport de travail ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

Prestataire de services	/___/
Entreprises de travaux	/___/
Appui à la formation	/___/
Comité de coordination	/___/
Désignation d'une personne qui suit les activités	/___/
Travail sur appel d'offre	/___/
Autre (à préciser)	/___/

29. Les procédures portant sur ces rapports de travail vous agréent-elles ? /\_\_\_/

( 1 = Oui 2 = Non 3 = ne sais pas 0 = Pas de réponse )

30. Si non pourquoi ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

Manque de transparence /\_\_\_/

Les , paiements sont toujours en retard /\_\_\_/

Trop de pressions pendant le déroulement /\_\_\_/

Autre (à préciser) /\_\_\_/

### III. Niveau de satisfaction des clients et évaluation qu'ils font de la qualité des services fournis par les collectivités locales

31. Considérez-vous que les Collectivités Locales restent attentifs aux préoccupations de votre organisation ? /\_\_\_/

( 1 = Oui 2 = Non 3 = ne sais pas 0 = Pas de réponse )

32. Si non pourquoi ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

Ils prennent toutes les décisions sans consultation des administrés /\_\_\_/

Ils font traîner tous les dossiers que nous leur fournissons /\_\_\_/

Ils font du favoritisme /\_\_\_/

Manque de transparence /\_\_\_/

Les demandes des populations ne sont pas prises en compte /\_\_\_/

Ils n'ont pas respecté les engagements qu'ils ont pris lors de la campagne électorale /\_\_\_/

Autre (à préciser) /\_\_\_/

**IV. Préférence par rapport aux services rendus par les CL ou le gouvernement central**

33. Institutions ou structures devant avoir la responsabilité des services suivant pour plus d'efficacité

100		200
	A quelle entité doit-on confier les services suivants pour une meilleure efficacité ?	Parmi les structures suivantes à qui devrait-on confier les services  1 = ETAT 2 = région 3 = commune 4 = ONG 5 = GIE ou Privé 6 = Association de base 0 = pas de réponse
1	Gestion des terres domaniales	
2	Etablir et gérer le budget local	
3	Recouvrer les taxes	
4	Elaborer des projets locaux	
5	Chercher des financements pour les projets	
6	Gérer l'état civil	
7	Construire des écoles	
8	Construire des infrastructures de santé	
9	Construire et équiper des infrastructures sportives et culturelles	
10	Appuyer les manifestations culturelles	
11	Autoriser et approuver des lotissements	
12	Elaborer des plans d'aménagement du terroir	
13	Gérer l'environnement	
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales	
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau	
16	Financer l'assainissement et l'enlèvement des ordures ménagères	
17	Financer des centres sociaux et des activités pour les femmes	
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés	
19	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives	
20	Résoudre les conflits entre les gens	
21	Sécurité publique (police et gendarmerie)	
22	Autres (à préciser)	

**V. Perceptions par les organisations du rôle des leader locaux responsables de la fourniture des services et évaluation de leur performance**

34. Selon vous , comment la fourniture des biens et services qui vous sont destinés devrait être assurée?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

En passant par le secteur privé étranger	/___/
En passant par le secteur privé local	/___/
En passant par des ONG étrangères	/___/
En passant par des ONG locales	/___/
En passant par les populations avec des investissements humains	/___/
Autre (à préciser)	/___/

35. Selon vous, les collectivités locales ont elles les capacités ou les moyens de rendre les services dont il a la charge ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

36. Si non quels sont les obstacles auxquels ils ont confrontés ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

les moyens financiers et matériels sont insuffisants	/___/
Leur capacité de gestion est très faible	/___/
Ils ne sont pas compétents pour les responsabilités qu'ils ont	/___/
Ils ne disposent pas des informations en temps utile	/___/
Ils n'ont pas la formation appropriée	/___/
Il y a trop de rivalités politiques entre les membres	/___/
Les prestataires auxquels ils font appel n'ont pas les capacités	/___/
Il n'y a pas de communication entre les clients et les agents et leader concernés	/___/
Autre (à préciser)	/___/

37. Comment voyez-vous l'amélioration de la performance des agents et leader concernés dans la gestion des biens et services fournis ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

- Le gouvernement devrait donner plus de moyens /\_\_\_/
- Les bailleurs devraient aider directement le CR en négociant avec lui /\_\_\_/
- Les populations doivent participer en payant les taxes /\_\_\_/
- Il doivent pouvoir recourir au crédit /\_\_\_/
- Il doit développer les activités qui lui rapportent des ressources /\_\_\_/
- Il doit mettre en place des procédures efficaces pour récupérer les taxes /\_\_\_/
- Ils doivent suivre une formation /\_\_\_/
- Ils doivent éviter de recourir à des prestataires non qualifiés /\_\_\_/
- Autre (à préciser) /\_\_\_/

**VI. La contribution des organisations à la production des biens et services publics et leur participation à la prise de décision**

38. Selon vous, les populations appuient-elles suffisamment le conseil rural ou communal pour développer ses possibilités de fourniture des biens et services ? /\_\_\_/

( 1 = Oui 2 = Non 3 = ne sais pas 0 = Pas de réponse )

39. Si oui comment cette participation se manifeste-t-elle ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

- Par l'intérêt qu'elles portent aux affaires de la cité /\_\_\_/
- Par le paiement des taxes requises /\_\_\_/
- Par la participation aux travaux d'investissement humain /\_\_\_/

40. Pensez-vous que les organisations participent suffisamment au processus de prise de décision relatives à la fourniture des biens et services ? /\_\_\_/

( 1 = Oui 2 = Non 3 = ne sais pas 0 = Pas de réponse )

41. Si oui, comment se matérialise cette participation ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

Par la composition du Conseil représentative de l'ensemble des acteurs et populations / \_\_\_/

Nous disposons de représentant au sein des instances de décision / \_\_\_/

Nous sommes consultés au travers des réunions périodiques / \_\_\_/

Autre (à préciser) / \_\_\_/

42. Si non, comment cette participation devrait être assurée ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

Partir de nos besoins en nous consultant / \_\_\_/

Se fonder sur une demande directe de notre part / \_\_\_/

Impliquer nos représentants dans les instances / \_\_\_/

Procéder à des enquêtes périodiques / \_\_\_/

Autre (à préciser) / \_\_\_/

43. Selon vous par quels mécanismes les décisions relatives à la fourniture des biens et services qui vous sont destinés devraient être prises ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

Partir des actions définies dans les plans de développement local à élaborer / \_\_\_/

Partir des actions définies dans le cadre du programme du conseil élu / \_\_\_/

Procéder à des concertations au niveau des quartiers / \_\_\_/

Autre (à préciser) / \_\_\_/

**VII. Le degré de satisfaction des clients des services reçus en échanges des taxes, des coûts d'utilisation et d'autres contributions**

44. Est-ce que vous payez actuellement des taxes à une collectivité locale ?

( 1 = Oui 2 = Non 0 = Pas de réponse )

45. Selon vous quelle est l'utilité des taxes et impôts que vous payez pour le travail des commissions ?

/\_\_\_/ /\_\_\_/

1 = pas utile

2 = ne sait pas

3 = financer des activités

4 = payer les salaires

5 = autres (à préciser)

6 = pas de réponse

46. Pour quels services êtes-vous prêt (e) à contribuer, soit sous forme de droit des usagers, de taxes et impôts, de main d'œuvre ?

Services		Est-ce que vous êtes prêt (e) à contribuer 1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Branchement d'eau potable	
2	Forage ou puits	
3	Eclairage public	
4	Entretien des routes et pistes	
5	Collecte des ordures ménagères	
6	Hôpital	
7	Centre de santé	
8	Poste de santé	
9	Construction d'école	
10	Equipement et entretien des écoles	
11	Foyers de jeunes et terrain de sport	
12	Transport	
13	Installation de téléphones	
14	Autres (à préciser)	

## **10.4 : URBAN HOUSEHOLD QUESTIONNAIRE**

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT AVEC LA FOURNITURE DES  
SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL

QUESTIONNAIRE CHEF DE MENAGE  
Milieu urbain

ENQUETEUR .....

SUPERVISEUR .....

Date d'interview.....Date de Revue..... Date de saisie .....

Durée de l'interview : Début :.....Fin : .....

N° questionnaire : / / / / /

Résultats : / /

(mettre le code de la réponse correspondante)

- 1 = entièrement rempli
- 2 = partiellement rempli
- 3 = absent
- 4 = refus de répondre
- 5 = malade
- 6 = Incapacité de répondre (trop jeune ou trop vieux)
- 7 = enquête interrompue par force majeure
- 8 = autre (à préciser)

Observations : ..... .....
----------------------------------

**SITUATION GEOGRAPHIQUE**

1. Région ..... / \_ // \_ /
2. Département ..... / \_ /
3. Arrondissement ..... / \_ /
4. Commune ..... / \_ /
5. Nom et numéro du quartier ..... / \_ // \_ / \_ /
6. Coordonnées géographiques ..... / \_\_\_\_\_ /  
/ \_\_\_\_\_ /
7. Numéro du district de recensement ..... / \_ / \_ / \_ /

**IDENTIFICATION DU CHEF DE MENAGE**

8. Numéro du chef de Ménage..... / \_ // \_ // \_ /
9. Nom du chef de ménage .....
10. Sexe du Chef de ménage ..... / \_ /  
1 = masculin      2 = féminin
11. Age du chef de ménage (nombre d'années) ..... / \_ / \_ /
12. Nombre total de membres du ménage ..... / \_ / \_ /
13. Combien de personnes âgées de 15 ans et plus, y a t il dans le ménage? ..... / \_ / \_ /

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS  
QUESTIONNAIRE MENAGE URBAIN

14. Combien de personnes âgées de 15 ans et plus sont présentes ? / \_ / \_ /

15. Combien de personnes de moins de 15 ans, y a t il dans le ménage? / \_ / \_ /

16. Nombre de membres absents du ménage / \_ / \_ /

17. Est-ce qu'il y a des membre de votre qui réside dans les localités suivantes ?

(1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse )

1 = Dakar / \_ /

2 = autre capitale régionale / \_ /

3 = autre ville du pays / \_ /

4 = dans d'autres villages / \_ /

5 = dans un pays africain / \_ /

6 = dans un pays d'Europe / \_ /

7 = autre localité (à préciser) / \_ /

18. Quelle est la langue la plus parlée dans le ménage ? / \_ / \_ /

1 = Ouolof                      2 = Sérère                      3 = Poular                      4 = Mandingue

5 = Soninké                      6 = Diola                      7 = Balante                      8 = Arabe

9 = Français                      10 = Autre (à préciser)

19. Quelle est votre religion ? / \_ /

1 = Musulmane                      2 = Chrétienne                      3 = Animiste                      4 = Autre (à préciser)

20. Si vous êtes musulman, quelle est votre confrérie ? / \_ /

1 = tidiane                      2 = mouride                      3 = khadir

4 = layenne                      5 = sans confrérie                      6 = autres (à préciser)

**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS  
QUESTIONNAIRE MENAGE URBAIN**

Identification des membres du ménage

21. Lister les membres du ménage ayant 15 ans et plus, et pour chacun donner les informations suivantes :

N° d'ordre	Nom du membre du ménage	Est-ce qu'il est actuellement présent  1 = oui 2 = non	Sexe  1 = masculin 2 = féminin	Situation matrimoniale  1 = marié (e) 2 = célibataire 3 = divorcé (e) 4 = veuf (ve) 5 = autre	Lien avec le chef de ménage  1 = chef de ménage 2 = père du CM 3 = mère du CM 4 = conjoint (e) du CM 5 = enfant du CM 6 = belle fille 7 = neveu ou petit fils 9 = talibé / domestique 10 = frère ou sœur 11 = autre frère 12 = autre (à préciser )	Age (en nombre d'années)	Ethnie  1 = wolof 2 = sérère 3 = poular 4 = maningue 5 = soninké 6 = d'ola 7 = balante 8 = autre (à préciser)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							

UNION / SENEGAL  
**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**  
**QUESTIONNAIRE MENAGE URBAIN**

21 (suite). Lister les membres du ménage ayant 15 ans et plus, et pour chacun donner les informations suivantes :

N° d'ordre	Niveau d'instruction 1 = niveau supérieur 2 = niveau secondaire 3 = niveau primaire 4 = autodidacte 5 = alphabétisé en langues locales 6 = sait lire et écrire en arabe 6 = autre (à préciser) 0 = analphabète	Religion 1 = musulmane 2 = chrétienne 3 = animiste 4 = autre (à préciser)	Depuis combien d'années habite-t-il la communauté rurale ou la commune (en nombre d'années)	Dans quel secteur d'activité travaille-t-il ? 1 = agriculture 2 = élevage 3 = pêche 4 = artisanat /artiste 5 = ouvrier 6 = secteur public 7 = secteur privé 8 = secteur informel 9 = commerce 10 = études 11 = travaux domestiques 12 = non actif 13 = autres (à préciser)	Quelle position y occupe-t-il ? 1 = chef d'entreprise 2 = indépendant 3 = salarié (cadre) 4 = salarié (simple) 5 = non salarié 6 = élève / étudiant 7 = autres à préciser)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

**EQUIPEMENTS et INFRASTRUCTURES DU MENAGE**

**22. Equipements possédés**

Type d'équipement		Possession 1 = oui 2 = non	Nombre total	Nombre fonctionnel
1	Poste de télévision			
2	Poste de radio			
3	Installation électrique (réseau Sénélec ou panneaux solaires )			
4	Branchement de robinet			
5	Téléphone			
6	Mobylette			
7	Vélo			
8	Charrette			
9	Fourneau à charbon			
10	Fourneau à gaz			
11	Réfrigérateur			
12	Congélateur			
13	Véhicule			
14	Autre (à préciser )			

**23. Type d'habitat**

Type de maison		Existence 1 = oui 2 = non
1	Constructions en dur avec terrasse	
2	Constructions en dur avec tôle	
3	Constructions en banco	
4	Constructions en paille	
5	Baraque (zinc, bois,...)	
6	Autre type de construction (à préciser)	

**10.5 : RURAL HOUSEHOLD  
QUESTIONNAIRE**

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT AVEC LA FOURNITURE DES  
SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL

QUESTIONNAIRE CHEF DE MENAGE  
Milieu rural

ENQUETEUR .....

SUPERVISEUR .....

Date d'interview.....Date de Revue..... Date de saisie .....

Durée de l'interview : Début :.....Fin : .....

N° questionnaire : / / / / /

Résultats :

/ /

(mettre le code de la réponse correspondante)

- 1 = entièrement rempli
- 2 = partiellement rempli
- 3 = absent
- 4 = refus de répondre
- 5 = malade
- 6 = Incapacité de répondre (trop jeune ou trop vieux)
- 7 = enquête interrompue par force majeure
- 8 = autre (à préciser)

Observations :
.....
.....

**SITUATION GEOGRAPHIQUE**

1. Région ..... / \_\_ // \_\_ /
2. Département ..... / \_\_ /
3. Arrondissement ..... / \_\_ /
4. Communauté rurale ..... / \_\_ /
5. Nom et numéro du Village ..... / \_\_ // \_\_ / \_\_ /
6. Coordonnées géographiques ..... / \_\_\_\_\_ /  
/ \_\_\_\_\_ /
7. Numéro du district de recensement ..... / \_\_ / \_\_ / \_\_ /

**IDENTIFICATION DU CHEF DE MENAGE**

8. Numéro du chef de Ménage..... / \_\_ // \_\_ // \_\_ /
9. Nom du chef de ménage .....
10. Sexe du Chef de ménage ..... / \_\_ /  
1 = masculin            2 = féminin
11. Age du chef de ménage (nombre d'années) ..... / \_\_ / \_\_ /
12. Nombre total de membres du ménage ..... / \_\_ / \_\_ /
13. Combien de personnes âgées de 15 ans et plus, y a t il dans le ménage? ..... / \_\_ / \_\_ /

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS  
QUESTIONNAIRE MENAGE RURAL

14. Combien de personnes âgées de 15 ans et plus sont présentes ? / \_ / \_ /

15. Combien de personnes de moins de 15 ans, y a t il dans le ménage? / \_ / \_ /

16. Nombre de membres absents du ménage / \_ / \_ /

17. Est-ce qu'il y a des membre de votre qui réside dans les localités suivantes ?

(1 = oui                      2 = non                      0 = pas de réponse )

1 = Dakar / \_ /

2 = autre capitale régionale / \_ /

3 = autre ville du pays / \_ /

4 = dans d'autres villages / \_ /

5 = dans un pays africain / \_ /

6 = dans un pays d'Europe / \_ /

7 = autre localité (à préciser) / \_ /

18. Quelle est la langue la plus parlée dans le ménage ? / \_ / \_ /

1 = Ouolof                      2 = Sérère                      3 = Poular                      4 = Mandingue

5 = Soninké                      6 = Diola                      7 = Balante                      8 = Arabe

9 = Français                      10 = Autre (à préciser)

19. Quelle est votre religion ? / \_ /

1 = Musulmane                      2 = Chrétienne                      3 = Animiste                      4 = Autre (à préciser)

20. Si vous êtes musulman, quelle est votre confrérie ? / \_ /

1 = tidiane                      2 = mouride                      3 = khadir

4 = layenne                      5 = sans confrérie                      6 = autres (à préciser)

**IDENTIFICATION DES MEMBRES DU MENAGE**

21. Lister les membres du ménage ayant 15 ans et plus, et pour chacun donner les informations suivantes :

N° d'ordre	Nom du membre du ménage	Est-ce qu'il est actuellement présent  1 = oui 2 = non	Sexe  1 = masculin 2 = féminin	Situation matrimoniale  1 = marié (e) 2 = célibataire 3 = divorcé (e) 4 = veuf (ve) 5 = autre	Lien avec le chef de ménage  1 = chef de ménage (CM) 2 = père du CM 3 = mère du CM 4 = conjoint (e) du CM 5 = enfant du CM 6 = belle fille 7 = neveu ou petit fils 9 = talibé / domestique 10 = frère ou sœur 11 = autre parent 12 = autre (à préciser)	Age (en nombre d'années)	Ethnie  1 = wolof 2 = sérère 3 = poular 4 = manjingue 5 = sérélingue 6 = ciola 7 = balante 8 = autre (à préciser)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							

**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS  
QUESTIONNAIRE MENAGE RURAL**

21 (suite) . Lister les membres du ménage ayant 15 ans et plus, et pour chacun donner les informations suivantes :

N° d'ordre	Niveau d'instruction 1 = niveau supérieur 2 = niveau secondaire 3 = niveau primaire 4 = autodidacte 5 = alphabétisé en langues locales 6 = sait lire et écrire en arabe 6 - autre (à préciser) 0 = analphabète	Religion 1 = musulmane 2 = chrétienne 3 = animiste 4 = autre (à préciser)	Depuis combien d'années habite-t-il la communauté rurale ou la commune (en nombre d'années)	Dans quel secteur d'activité travaille-t-il ? 1 = agriculture 2 = élevage 3 = pêche 4 = artisanat /artiste 5 = ouvrier 6 = secteur public 7 = secteur privé 8 - secteur informel 9 = commerce 10 - études 11 = travaux domestiques 12 = non actif 13 = autres (à préciser)	Quelle position y occupe-t-il ? 1 = chef d'entreprise 2 = indépendant 3 = salarié (cadre) 4 = salarié (simple) 5 = non salarié 6 = élève / étudiant 7 = autres à préciser)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

**EQUIPEMENTS et INFRASTRUCTURES DU MENAGE**

**22. Equipements possédés**

Type d'équipement		Possession 1 = oui 2 = non	Nombre total	Nombre fonctionnel
1	Poste de télévision			
2	Poste de radio			
3	Installation électrique (réseau Sénélec ou panneaux solaires )			
4	Branchement de robinet			
5	Téléphone			
6	Mobylette			
7	Vélo			
8	Charrette			
9	Fourneau à charbon			
10	Fourneau à gaz			
11	Réfrigérateur			
12	Congélateur			
13	Véhicule			
14	Autre (à préciser )			

**23. Type d'habitat**

Type de maison	Existence 1 = oui 2 = non
1	Constructions en dur avec terrasse
2	Constructions en dur avec tôle
3	Constructions en banco
4	Constructions en paille
5	Baraque (zinc, bois,...)
6	Autre type de construction (à préciser)

## **10.6 : PRIVATE SECTOR QUESTIONNAIRE**

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DU SECTEUR PRIVE EN RAPPORT AVEC LA FOURNITURE  
DES SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL

QUESTIONNAIRE SECTEUR PRIVE

ENQUETEUR .....

SUPERVISEUR .....

Date d'interview.....Date de Revue..... Date de saisie .....

Durée de l'interview : Début :.....Fin : .....

N° questionnaire : / 0 / / / / /

Résultats :

/ \_\_\_ /

(mettre le code de la réponse correspondante)

- 1 = entièrement rempli
- 2 = partiellement rempli
- 3 = absent
- 4 = refus de répondre
- 5 = malade
- 6 = Incapacité de répondre (trop jeune ou trop vieux)
- 7 = enquête interrompue par force majeure
- 8 = autre (à préciser)

Observations : .....

.....

.....

**SITUATION GEOGRAPHIQUE**

1. Région ..... / \_\_ // \_\_ /
2. Département ..... / \_\_ /
3. Arrondissement ..... / \_\_ /
4. Communauté rurale ..... / \_\_ /
- Ou Commune..... / \_\_ /
5. Nom et numéro du Village ou du quartier ..... / \_\_ // \_\_ / \_\_ /
6. Coordonnées géographiques ..... / \_\_\_\_\_ /  
/ \_\_\_\_\_ /
7. Numéro du district / \_\_ / \_\_ / \_\_ /
8. Nom et fonction de l'enqueté .....
9. Nom de l'entité privée .....
10. Quelle est la nature de l'activité exercée ? Encerclez

commerce	1
transport	2
pêche	3
élevage	4
artisanat      a)teinture      b)maroquinerie c)bijouterie	5
réparation machinerie et équipement	6
informatique	7
services juridiques	8
services médicaux	9
ingénierie	10
couture	11
coiffure	12
restauration	13
vente de bois ou de charbon de bois	14
production d'art et de musique	15
enseignement et formation	16
construction	17
approvisionnement en mains d'œuvre	18
profession libérale	19
autre	20
ne sait pas	21
Pas de réponse	0

11. Quel était le chiffre d'affaire annuel de l'entité en 1998 ?  F CFA

a. Quel est votre bénéfice par an ou par mois? /  /

b. Combien perdez vous par an ou par mois? /  /

c. Comptabilité n'est pas à jour /  Pas de de données/

12. Combien de personnes travaillent chez vous sans vous compter vous même ?

	hommes	femmes
a. janvier	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
b. février	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
c. mars	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
d. avril	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
e. mai	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
f. juin	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
g. juillet	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
h. août	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
i. septembre	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
j. octobre	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
k. novembre	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /
l. décembre	/ <input type="text"/> /	/ <input type="text"/> /

13. Quels sont les services que vous paieriez bien pour améliorer votre rentabilité?

(1 = oui      2 = non      3 = ne sait pas      0 = pas de réponse )

a. une place au marché /  /

b. une formation d'entrepreneur /  /

c. une formation professionnelle /  /

d. une participation dans un groupe de marketing /  /

e. autre (à préciser) /  /

14 Cette entité est-elle immatriculée? / \_\_\_ /  
(1 = oui      2 = non      3 = ne sait pas      0 = pas de réponse)

15 Quelle est l'étendue des opérations de l'entité?      Encerclez

cette collectivité locale	1
cette collectivité aussi bien que les collectivités voisines	2
toute la région	3
tous les marchés hebdomadaires du cycle de la collectivité	4
tout le Sénégal	5
les pays de la région	6
ne sait pas	7
Pas de réponse	0

16. Quel(s) service(s) publique(s) sont important(s) pour le bon fonctionnement de l'entité?      Encerclez

Octroi de Permis	1
Patente	2
Licence	3
Main d'œuvre lettrée	4
Places de marché	5
Moyens de transport	6
Entretien des routes, ponts et chaussées	7
Formation d'ouvriers qualifiés	8
Assainissement des lieux publics	9
Enlèvement des ordures déposées par l'entité	10
Sécurité	11
Gestion du bois de la commune ou de la communauté rurale	12
Electricité	13
Téléphone	14
Eau courante	15
Dispensaires et hôpitaux	16
Autres à préciser	17
ne sait pas	18
Pas de réponse	0

1.7 Responsabilités que le secteur privé devrait avoir dans la fourniture des services suivant pour plus d'efficacité

100 Services		200 A votre avis, le secteur privé peut-il mieux fournir les services publics suivants?  1 = oui 2 = non 3 = ne sait pas 0 = pas de réponse
1	Coopération décentralisée	
2	Coopération Internationale	
3	Planification du développement urbain et de l'habitat	
4	Elaborer des projets locaux	
5	Chercher des financements pour les projets	
6	Adduction d'eau	
7	Construire des écoles	
8	Construire des infrastructures de santé	
9	Construire et équiper des infrastructures sportives et culturelles	
10	Appuyer les manifestations culturelles	
11	Production d'électricité	
12	Elaborer des plans d'aménagement du terroir	
13	Gérer l'environnement et des ressources naturelles	
14	Gérer/entretenir les infrastructures locales	
15	Financer des forages et/ou l'approvisionnement en eau	
16	Financer l'assainissement et l'enlèvement des ordures ménagères	
17	Financer des centres sociaux et des activités pour les femmes	
18	Gérer les fonds de l'état dans les domaines de compétence décentralisés	
19	Construction et entretien des rues et des routes	
20	Elaborer et exécuter divers plans afin de gérer les ressources collectives	
21	Résoudre les conflits entre les gens	
23	Sécurité publique (police et gendarmerie)	
24	Autres (à préciser)	

18. Depuis la décentralisation en 1996 comment évoluent les services publics qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'entité?

	Encerclez
Mieux	1
Toujours le même	2
Pire	3
ne sait pas	4
Pas de réponse	0

19. Etes vous satisfait(e) des services que votre entité reçoit de la collectivité?

	Encerclez
oui	1
non	2
ne sait pas	3
Pas de réponse	0

20. Sinon, qu'est ce qui lui fait défaut?

	Encerclez
le service ne correspond pas aux besoins	1
la motivation est plus liée à l'intérêt des membres du conseil qu'au notre	2
le travail est toujours mal réalisé	3
les moyens financiers ne sont pas suffisants	4
ils favorisent leurs alliés politiques, leurs amis et leurs parents	5
leur capacité de gestion est faible	6
le coût des services de la collectivité est devenu trop élevé	7
souvent il leur faut du temps avant de répondre aux besoins	8
il faut donner des dessous de table pour être servi	9
ils ne sont pas compétents pour les responsabilités qu'ils ont	10
ils sont pénalisés sur le plan de l'information	11
ils n'ont pas de formation en réglementation sur la décentralisation	12
ils ne peuvent pas ou ne veulent pas nous expliquer de façon claire ce qu'ils font	13
ne sait pas	14
Pas de réponse	0

21. Quelles sont les améliorations que vous souhaiteriez?

(1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse )

- |    |                                   |         |
|----|-----------------------------------|---------|
| a. | Formation des Ressources Humaines | / ___ / |
| b. | Amélioration des infrastructures  | / ___ / |
| c. | Autre (à préciser)                | / ___ / |

22. Quel était le chiffre d'affaire de l'entité avec le conseil municipal ou le conseil rural ou le conseil régional en 1998? / \_\_\_\_\_ / FCFA

22. Quel a été votre bénéfice dans le cadre des travaux ? / \_\_\_\_\_ / FCFA

23. Par quelle source d'information les besoins en services, équipements ou matériels des collectivités vous parviennent t-ils?

Encerchez

entretiens personnels avec membre(s) du Conseil	1
radio	2
télévision	3
appels d'offres	4
offres de gré à gré	5
sous traitance	6
je participe aux réunions d'intérêt politique	7
j'assiste aux réunions du Conseil	8
j'assiste aux réunions publiques au quartier ou village	9
j'assiste aux réunions d'une ONG ou d'un GIE	10
journaux ou bulletins d'information	11
affiches publiques	12
grâce aux parents et/ou autres connaissances	13
à la mosquée ou à l'église	14
Marché hebdomadaire ou Louma	15
je ne suis jamais au courant	16
ne sait pas	17
Pas de réponse	0

24. Est-ce que vous recevez--vous une assistance juridique? / \_\_\_/

( 1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse )

25. Si oui par quel canal ?

( 1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse )

étude privée d'avocat	/ ___/
étude privée de notaire	/ ___/
service public	/ ___/
Autre (à préciser)	/ ___/

26. Est-ce que vous recevez-vous des subventions? / \_\_\_ /  
(1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse )
27. Si oui par de quelle structure ? 0 = pas de réponse )  
(1 = oui      2 = non)
- Gouvernement Central / \_\_\_ /
- Gouvernement Local / \_\_\_ /
- d'autres entités privées / \_\_\_ /
- la Famille / \_\_\_ /
- ONG / \_\_\_ /
- extérieur / \_\_\_ /
- Autre (à préciser) / \_\_\_ /
28. Est-ce que vous bénéficiez-vous de prêts ? / \_\_\_ /  
(1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse )
29. Si oui par de quelle structure ? 0 = pas de réponse )  
(1 = oui      2 = non)
- Collectivités locales / \_\_\_ /
- Fédération de groupements / \_\_\_ /
- Banques / \_\_\_ /
- Caisses d'épargnes / \_\_\_ /
- Tontines privées / \_\_\_ /
- Source privée / \_\_\_ /
- Autre (à préciser) / \_\_\_ /
30. Etes -vous satisfaits de ces services? / \_\_\_ /  
(1 = oui      2 = non      0 = pas de réponse )
31. Quel est le montant d'impôts /taxes que vous payez?
- |   |          |           |      |
|---|----------|-----------|------|
| 1 | par an   | / _____ / | FCFA |
| 2 | par mois | / _____ / | FCFA |
| 3 | par jour | / _____ / | FCFA |

# *ANNEXE 11*

## LIST OF KEY WORDS AND PHRASES FOR TRANSLATION:

**11.1 : LIST OF KEY WORDS AND  
PHRASES IN FRENCH**

**11.2 : WOLOF TRANSLATION**

**11.3 : PULAAR TRANSLATION**

**11.4 : SERERE TRANSLATION**

**11.5 : MANDINKA TRANSLATION**

**11.6 : SONINKE TRANSLATION**

## **11.1 : LIST OF KEY WORDS AND PHRASES IN FRENCH**

## Liste des mots et phrases clés à traduire

-o-

### I-Mots et expressions clés

01-Accès	17-Gestion
02-Aménagement du territoire	18-Gestion des Ressources Naturelles
03-Bailleurs de fonds	19-Gouvernement central
04-Collectivité	20-Ménage
05-Commission	21-Organisation de base
06-Compétence	22-Performance
07-Compétences décentralisées	23-Plan de développement
08-Conditions agroécologiques défavorables	24-Planification
09-Conseil communal	25-Programme
10-Conseil régional	26-Rôle
11-Conseil municipal	27-Secteur d'activité
12-Coopération étrangère	28-Secteur informel
13-Décentralisation	29-Secteur privé
14-Développement	30-Service public
15-Election	31-Transfère de compétence
16-Etat civil	32-Transparence

### II-Phrases clés

- Connaissance et compréhension du rôle des institutions de gouvernance locale et source de cette connaissance & disponibilité des biens et services publics au niveau local.
- Niveau de satisfaction des clients et évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernements locaux et les autres acteurs.
- Nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux, les autres acteurs et le gouvernement central.
- Perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services.
- Evaluation des performances des élus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publiques.
- Degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production de biens et services locaux.
- Degré de participation aux prises de décisions pour la fourniture de biens et services au niveau local.
- Degré de satisfaction des clients par rapport aux services reçus en échange des taxes, droits d'usage et autres contributions.
- Différence d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région.

## **11.2 : WOLOF TRANSLATION**

## Notes du traducteur

Le wolof appartient au groupe atlantique de la famille Niger-Congo. Il est parlé essentiellement dans le Baol, le Kayor, le Diolof, le Ndiambour, le Saloum, le Walo et la presqu'île du Cap-Vert.

Malgré des différences dialectales parfois accentuées, en particulier dans le cas du Lébou parlé dans la presqu'île du Cap-Vert, l'inter-compréhension est toujours assurée.

On assiste aujourd'hui à ce que l'on pourrait qualifier de "wolofisation" de la société sénégalaise. Non pas tant parce que le wolof constitue l'ethnie majoritaire que parce qu'il est en fait de moins en moins une ethnie bien marquée pour n'être qu'une langue parlée par 80% de la population.

Du fait de sa portée véhiculaire, le wolof entretient avec le français, une convivialité étroite et significative.

Aussi, notera-t-on dans la traduction, un certain nombre d'emprunts, pour la simple raison qu'il s'agit de termes phonologiquement intégrés dans la langue wolof.

Dans certains cas où il a été difficile de trouver des synonymes parfaits, en particulier dans les domaines de concepts nouveaux et souvent abstraits, il a fallu privilégier l'esprit de l'exemple avant la lettre. Exemple inscrit dans le contexte, de manière à réduire au maximum les écarts sémantiques, compte tenu des spécificités sémiologiques entre le français et le wolof.

Saliou Gaye NDOYE, NCNW

### Références bibliographiques ;

- "Micro-Dico" Français-Wolof; Souleymane Faye, IFAN
- Dictionnaire Wolof-Français; A. Fal, R. Santos, J. L. Doneux, KARTHALLA, 1990
- Lexique rural (Teereb baykat) Ngouda Ba, inspection de l'agriculture de Diourbel, IFAN
- Sàrtu reewum Senegal, SODEVA-CETAD
- le Code électoral en bref, SAFEFOD, Dakar, février 1993
- Yoonu tànnwi, ci gàttal, SAFEFOD, NDaqaaru, ut 1992
- Nu xam sunuy sañ-sañ ak suñuy waref ci sunu gox, SODEVA-CETAD
- Le Sénégal, Trajectoire d'un Etat, CODESRIA
- Notes sur la décentralisation, document S. G. NDOYE, NCNW, mars 1999
- Saytu gu sax ñeel cakkeef, Module 6 TOSTAN

*Liste des mots et phrases clés traduits en wolof*

N°	Mots et expression en français	Traduction en wolof
1	Accès(avoir)	.Mëna jot ci .Yaŋ-yaŋ
2	Aménagement du territoire	Kërële reew mi
3	Bailleurs de fonds	Way dimbalekat yi
4	Collectivités (locales)	.Mboolent .Gox .Tund
5	Commission	.Penc .Kureel
6	Compétences	.Manóore .Sañ-sañ
7	compétences décentralisées	.Manóore yi ñu toxal
8	Conditions agro écologiques défavorables	.Anamu mbay ak cakkeef yu jafe
9	Conseil communal	Pencum dëkki taax
10	Conseil régional	Pencum diwaan
11	Conseil rural	.Pencum dëkki kaw .Konsey riiraal
12	Coopération étrangère	Jokalante ak bitim reew
13	Décentralisation	.Tasaareg manoore .Desajtaralisasoj
14	Développement	Yokkute
15	Election	.Am pal .Tann bi .Wote
16	Etat civil	.Kaggug njaboot yi .Etaa siwil
17	Gestion	.Saytu .Yorin
18	Gestion des Ressources Naturelles	.Saytug cakkef .Saytug dénd
19	Gouvernement central	Nguur gi
20	Ménage	.Ñi bokk jël,dëkku ak kilifa .Waa kër
21	Organisation de base	Mbootaay
22	Performance	Jállore
23	Plan de développement	Tërëlinu suqaliku
24	Planification	.Tërëlin .Doxalin
25	Programme	.Mboolem ite .porogaraam
26	Rôle	.Sas .Waru gar
27	Secteur d'activité	.Ite .Yëgu-yëgu
28	Secteur informel	Ñiy liggéeyal seen bopp te amuñu kayit
29	Secteur privé	Ñiy liggéeyal seen bopp te am ay kayit
30	Service public	.Kureelu nguur gi .Taxawug askan wi ci yombal
31	Transfère de compétences	Toxalug monóore
32	Transparence	Leeral

N°	Phrases en français	Traduction en wolof
1	-Connaissance et compréhension du rôle des institutions de gouvernance locale et source de cette connaissance -Disponibilité des biens et services public au niveau local.	-Xam-xam ak degg-degg sasu kureeli gox yi, ak soqeeke xam-xam bi.  -Jappardaayu jumptukaayi ak taxawug kureeli nguur gi ci gox yi.
2	Niveau de satisfaction des clients et évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernements locaux et les autres acteurs.	Dooyloog ak nàttum taxawug waa gox yi,te aju ci ndawu buur ak ñeneen ñi ciy yëgu
3	Nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux,les autres acteurs et le gouvernement central.	Xeetu taxawu,yi kureeli gox yi,mbootaay yi, ak nguur gi,sasoo.
4	Perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services publics.	Gisinu sasu ñi falu ci gox yi ak yeneen njiitu mbootaay yi,te wara taxawu ñiñu jiite ci anam wu yaatu te yomb.
5	Evaluation des performances des élus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publiques;	Nattug jallóore ñi falu ci gox yi ak njiitu mbootaay yi ci ni ñuy taxawoo askan wi.
6	Degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production des biens et servives locaux.	Dayob teeweg ak dugalug loxo waa gox yi, ci sosum jumptukaay yeeg taxawu gi.
7	degré de participation aux prises de décision pour la fourniture de biens et services au niveau local.	Dayob teewaayu waa gox yi waxtu wa ñuy jël dogal yi aju ci jagle jumptukaayeg taxawu gi.
8	Degré de satisfaction des clients par rapport aux services reçus en échange des taxes,droits d'usage et autres contributions.	Dayob mbegte nit ñi ci ni ñu leen di taxawoo ganaaw ba ñu fayee juuti ak lepp lu mu xeetool.
9	Différence d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région.	Wuuteeg xeeti taxawu yi aju ci diwaan gi.

## **11.3 : PULAAR TRANSLATION**

USAID / SENEGAL  
Enquête sur la satisfaction des clients

*Liste des mots et phrases-clés à traduire*

NB [par Fary KA] : Il s'agit ici d'une terminologie spécialisée et relativement "nouvelle", même pour le français. Pour l'adaptation au *pulaar* il y aura donc lieu de tenir compte tout à la fois de sa spécificité - pour certains termes - et du manque d'expérience des populations et des acteurs divers dans le "maniement" de ces concepts. D'où la nécessité de recourir abondamment aux commentaires et autres tournures périphrastiques explicatives pour l'administration du questionnaire sur le terrain. La terminologie proposée pour le *pulaar* étant aussi généralement inédite pour la plupart des concepts, la question se pose moins de conformité dialectale que de transparence sémantique et d'acceptabilité du terme.

FRANÇAIS	PULAAR
<i>I. Mots et expressions - clés</i>	
accès	jottagol e... / baawgol hebde e ...
aménagement du territoire	peewnugol leydi / peewnugol keeraandi
bailleur (s) de fonds	tottirowo (tolliroobe) kaalis / bayeer'en
collectivité (locale)	dental (nokkere) / kominotee riiraal
commission	komisoj / goomu yimbe
compétence	mbaawka / baawde
compétences décentralisées	mbaawkaaji jippitinaadi / tellitinaadi
conditions agroécologiques défavorables (= conditions défavorables pour l'agriculture et l'environnement)	ko boni e ... / ko moyyaani e ... ellaaji bonnooji ndema e taariindi (sato)
conseil communal	koysey kominaal / batu komin
conseil régional	koysey resiyoonaal / batu diiwaan
conseil municipal	batu meeri (meer oo e sato mum) / koysey minisipaal
coopération étrangère (= venant de l'extérieure)	liggondiral / ballondiral caggal leydi
décentralisation	jippitingol / tellitingol
développement	bamtaare / yellitaare
élection (s)	wote / subngo / woote
état civil	etaasiwil / ngonka biy-leydi (= denndaangal sifaaji biy-leydi e hakkeji mum: jibinannde, desal, maayde, ekn.)
gestion	kisnugol / kisnal / jogagol
gestion des ressources naturelles	kisnal / kisnugol ngaluuji tawaadi (ko wa'i no ladde, leydi, ndiyam, ekn.)
gouvernement central	laamu dowrowu
ménage	besngu / fooyre
organisation de base	fedde lees / fedde dowri
performance	gollal / golle badal / bade / badle
plan de développement	lelngo bamtaare / ebbo bamtaare

planification	lelnugol (golle)
programme	porogaraam / ko lelnaa / lelngo golle
rôle	darnde / golle
secteur d'activité	fannu golle (= bannge mbo golle nedfo buri yahrude)
secteur informel	golle hoore mum (= fannu golle mbo wonaa jubinaado walla kebtinaado to bannge laamu)
secteur privé	fannu golle keeriido / fannu golle <i>piriwee</i> (= fannu mbo wonaa laamuyankeejo walla denndaado, tawa ko yimbe heeriibe njeyi golle e kabirde dee kala)
service public	sarwiis laamu
transfert de compétences	badtugol mbaawkaaji e juude ... / eggingol mbaawkaaji .... / toknugol mbaawkaaji
transparence	laabal
* client	<i>kiliyaan (-eebe)</i> / liggodteedo
* partenaires extérieurs	wallidiibe caggal leydi
* gouvernance locale	laamu dowri
* cela me satisfait	dum hawranii (yonii / welii) kam
* biens et services	jawdi e nafooje
* satisfaction	kawrangol / weltaare / jonegol

## II. Phrases - clés

Connaissance et compréhension du rôle des institutions de gouvernance locale et source de cette connaissance	Ganndugol e paamgol ko woni darnde jaale laamu dowri dee (hono <i>koysey riiraal</i> , <i>koysey kominaal</i> , ekn.), kam e iwdi ngool doon ganndugol
Disponibilité des biens et des services public au niveau local	Goodgol jawdi e nafooje laamu dee (tawa ina waawi hebeede) e nokkere hee
Nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux, les autres acteurs et le gouvernement central	Sifaa / mba'di nafooje de laamuuji nokke dii, e golloofe wodbe bee, e laamu dowrowu nguu fof poti tottirde (maanaa, hol deen nafooje)
Perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services	Yi'annde yimbe bee e (no be nji'ri) darnde subaabe nokkere bee, kam e hoochoobe (jaaleyyi walla ardiibe) wodbe jogiibe bee tottirgol nafooje dee
Evaluation des performances des élus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publics	Qiimagol golle subaabaabe nokke bee, kam e golle ardiibe pelle bee, nder gaddugol nafooje laamu dee
Degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production de biens et services locaux	Hol do jeyegol heen liggodteebe bee / hol do darnde yimbe bee haadi, e hol do juude mu'en kaadi e nder gaddugol jawdi e nafooje nokkere ndee
Degré de participation aux prises de décision pour la fourniture de biens et services au niveau local	Hol do (yimbe bee) tolnii e yettugol peeje wonande gaddugol jawdi e nafooje nder nokkere hee.
Degré de satisfaction des clients par rapport aux services reçus en échange des taxes, droits d'usage et autres contributions	Hol no weltaare mu'en foti e nafooje kebaade dee, so yerondiraama e ko be njobata koo e kubbe, jamirooje kuutoragol e qede godde fof. (Mbele na hawrani dumen, e hol do tolnii)
Différence d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région	Hol no dum wa'di e nafooje tottirteede dee e diiwaan, to batte tolni e mba'di kala.

## **11.4 : SERERE TRANSLATION**

## Liste des mots et expressions clés, traduits en sérère

### 1-Traduction des mots et expressions clés

N°	Mots et expressions en français	Traduction en sérère
01	Accès	Waag o daaw
02	Aménagement du territoire	a) A qendand ale'n lanq ke no saax le b) A faapoof ale'n saytax ale'n lanq ke no saax lee
03	Bailleurs de fonds	Dii-dimle we
04	Collectivité	Mbokatax ne naa jalaa kaa paatna saate fe
05	Commission	A naaq ale naa saytooxaa
06	Compétence	Sañ-sañ (o and ole fo a baag ale)
07	Compétences décentralisées	a) Sañ-sañ ke coodteena (lasteena) b) O and ole fo a baag ale yaajandena
08	Conditions agroécologiques défavorables	a) A tefoof a paaxeer ale'n widand ole b) A tefoof a yagwu ale'n widand ole
09	Conseil communal	Mbokatax ne adwanna (refna no xoox le) komin ne
10	Conseil régional	Mbokatax ne adwanna (refna no xoox le) a paan ale
11	Conseil municipal	Mbokatax ne adwanna (refna no xoox le) meeri fe
12	Coopération étrangère	Lokir ne fo gilaa saax
13	Décentralisation	a) A lasit ale'n sañ-sañ ke b) A yaajand ale'n and ole fo a baag ale
14	Développement	A paatax
15	Election	A cil ale no we mbarna ndodel (ndodir)
16	Etat civil	a) Me naa waafeel a kayit a nandu nen : a kayit o rimel, a kayit njegir ...f.l.f.l b) A tefoof no o kiin
17	Gestion	A saytax
18	Gestion des Ressources Naturelles	A saytax ale'n Ci'it Roog ke
19	Gouvernement central	Maat ne
20	Ménage	Ngaak ne
21	Organisation de base	Pokatax (mal) ke'n caate ke
22	Performance	a) O moyo waag b) A moyand
23	Plan de développement	Hib laa naa jofnaa a paam
24	Planification	A kebax
25	Programme	A faap
26	Rôle	A keenax-no kiin (a pi')
27	Secteur d'activité	O yo'nooxand ole
28	Secteur informel	O yo'nooxand ole maat ne dooneerna o bay
29	Secteur privé	a) O yo'nooxand ole leng-leng ke mbogna b) O yo'nooxand ole maat ne fogeerna
30	Service public	Xa caland axe no maat ne
31	Transfère de compétence	A yaajand (a pudin ale) ale'n sañ-sañ ke (o and ole fo a baag ale)
32	Transparence	a) Qoolu b) Booru

## 2-Traduction Phrases clés

N°	Phrase en français	Traduction en sérère
01	*Connaissance et compréhension du rôle des institutions de gouvernance locale et source de cette connaissance. *Disponibilité des biens et services publics au niveau local	*O and ole fo o nan ole jegeena no yo'nax ke'n naaq ake adwanna caate ke fo me de nqatna *O daawand ole'n calir ke fo piyel ke kam caate ke.
02	Niveau de satisfaction des clients et évaluation de la qualité des services offerts par les lus locaux et les acteurs.	A liif ale fo o podel ole'n fay ole wiin we njegna no piyel ke'n dode we fo lakas we
03	Nature des services qui doivent être fournis par les élus locaux, les autres acteurs et le gouvernement central.	A nandoof ale'n piyel ke dode we, maat ne fo lakas we mbarna mbi'an wiin we.
04	Perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services.	A Ka'oof no keenax no dode we fo aa-adax lakas we na taawand ale'n piyel ke (calel ke).
05	Evaluation des performances des lus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publics	A liif ale'n waag ole'n dode we fo aa-adax pokatax ke no faat fo moyan piyel ke (calel ke).
06	Degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production des biens et services locaux.	O podel ole'n keenoofo no wiin we na faat fo moyan calir ke fo piyel ke (calel ke).
07	Degré de participation aux prises de décisions pour la fourniture des biens et services au niveau local.	O podel ole'n keenoofo no wiin we na degax kam a naayin ale'n calel ke (o daawand ole'n calir ke fo piyel ke).
08	Degré de satisfaction des clients par rapport aux services reçus en échange des taxes, droit d'usage et autres contributions.	O podel ole'n fay ole'n wiin we ndeer ke de mbi'aneel fo ke de coodtaa yam juuti, a faat mbiit waag o daxoor.
09	Différence d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région.	Nguutatir ne fo moyatir ne refna deer piyel ke kam a paan ale.

## **11.5 : MANDINKA TRANSLATION**

USAID / SENEGAL  
Enquête sur la satisfaction des clients

**Liste des mots et phrases-clés à traduire**

**N.B.** [ par Kéba TOUNKARA ] Il existe une seule langue Mandinka et ses variantes. Ce document a été traduit en mandinka standard. Il peut être adapté aux variantes du Sénégal oriental, c.à.d. au parler de la région de Tambacounda dont il ne se différencie que par quelques variantes consonantiques, par quelques syntagmes nominaux et par des schèmes tonaux. Des terminologies nouvelles ont été adoptées, mais elles avaient été homologuées et vulgarisées par la cellule de langues de la Direction de l'Alphabétisation et de l'Education de Base, à travers les manuels des différents programmes qu'elle supervise.

## Liste des mots et phrases-clés à traduire

### Kumakaŋolu niŋ kumasitiriŋolu minnu ñanta fasari la

Français	Mandinka
I- Mots et expressions-clés	I- Kumakaŋolu niŋ kumasitiriŋolu
Accès	Dunña
Aménagement du territoire	Bankoo tembendiña / bankoo talaaña
Bailleurs de fonds	Naafulu diilaa / walindirilaalu naafuloo la karoo la
Collectivité ( locale )	Bankuduu mansakuroolu / bankuduu mansatalaalu
Commission	Benkuroo / loosinkuroo
Compétence	Makaamoo / loosinjo
Compétences décentralisées	Makaama loosin minnu jiindita
Condition agroécologiques défavorables	Laminiŋ sene bankoo la beteyaabaliyaa
Conseil communal	Tendaa kuntiikuroo
Conseil régional	Fannaa kuntiikuroo
Conseil municipal	Tendaa benkuroo
Coopération étrangère	Bantala denna ñoowaliŋo
Décentralisation	Bankuduu mansayaandoo
Développement	Yiriwaandiroo
Election ( s )	Alikuroo ( lu ) / wotee
Etat civil	Hadamadiŋ mansabuŋo / dookuudaa: wuluwo, saayaa, futuusitoo ka dantee daamiŋ
Gestion	Mararoo / kantoo
Gestion des ressources naturelles	Alansonafaa maroo / alansonafaa kantoo
Gouvernement central	Mansakundaabaa

Ménage	Sinkiroo / dimbaayaa
Organisation de base	Bankuduu kafoo / bankuduu benkafoo
Performance	Kalaŋo / kalamutoo
Plan de développement	Yiriwoo laañaakalaŋo
Planification	Laañaakalaŋo
Programme	Dookuutaa / miŋ be dookuu la wucca kono
Rôle	Loosiŋo
Secteur d' activité	Baarabuloo / dookuubuloo
Secteur informel	Tarabalimansasiŋ baarabuloo
Secteur privé	Fansiŋ baarabuloo
Service publique	Mansasiŋ baarabuloo
Transfert de compétences	Loosiŋ diyo / loosiŋ jiindoo
Transparence	Lankenema baaroo / kuukoyi baaroo
* Client	Kuutiyo / dookuuñoo / « sandirilaa » / minnu ka ì faŋ nafa dookuwo ñiŋ na
* Partenaires extérieurs	Bantala dookuuñoo
* ONG	Marabali mansasiŋ kuroo
* Gouvernance locale	Bankuduu mansakundaa
* Biens et services	Sotoolu niŋ nafaalu
* Satisfaction	Seewoo / jusulaa

II- Phrases-clés	II- Kumasitirigolu
Connaissance et compréhension du rôle des institutions de gouvernance locale et source de cette connaissance	Bankuduu mansakundaa loosijo lojo nij a kalamutoo wo nij wo loodoo boodulaa
Disponibilité des biens et des services publics au niveau local	Bankuduu sotonfeɗolu nij baaradaalu minnu be keerij
Niveau de satisfaction des clients et évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernements locaux et les autres acteurs	Kuutiyolu la seewoo nij baaroo ñij, bankuduu mansakundaa nij dookuulaa toomaalu ka mij ke, la hasayaa tembelojo
Nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux, les autres acteurs et le gouvernement central	Bankuduu mansakundaa, dookuulaa toomannu nij mansakundaabaa ñanta nafaafej siifaalu minnu dii la
Perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services	Bankuduu moolu minnu toloota nij kuntii doolu, dookuudaalu la joraŋolu be minnu kunna loosijo kalamutoo
Évaluation des performances des élus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publiques	Bankuduunkoolu minnu toloota nij kafu kuutiyolu minnu ka dookuwo nij joraŋolu dii tembelojo
Degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production de biens et services au niveau local	Kuutiyolu daabuloo dookuwo ñij to, anij ì temboo sumaŋo sotoo nij baaroo la karoo la bankuduu kono
Degré de satisfaction des clients par rapport aux services reçus en échange des taxes, droits d'usage et autres contributions	Kuutiyolu la seewoo baaroo mij ka ke ì ye la karoo la, ì ka naamoo nij juutiyo joo minnu kamma
Différence d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région.	Tembefatoo nij dookuwo mij keta fannaa kono la beteyaa

## **11.6 : SONINKE TRANSLATION**

N°	FRANÇAIS	SOONINKE
	1)- Mots et expressions-clés	1)- Xottu do digan dantanto
1	Accès	Nan kafu, nan kiñe
2	Aménagement du territoire	Jamaanen gamundî, sirondinde
3	bailleurs de fonds	Xaalisi gumu
4	Collectivité	saran kafo
5	commission	kuwan lenme
6	compétence	katudanɓe
7	compétences décentralisées	katu danɗu beeniga kini kutuyu
8	conditions agro-écologiques défavorables	soxoyun do ñiiñun moxonin ga ma gemu / soxoyun do ñiiñun moxonin ga nta golle nawondini
9	conseil communal	konseyi kominaali
10	conseil régional	konseyi resiyonaali
11	conseil municipal	konseyi minisipaali
12	coopération étrangère	jaman palle kappalengaaxu
13	décentralisation	kutuyun du-wutte
14	développement	kureeye
15	élection	sugandinde / wote

N°	FRANÇAIS	SOONINKE
	1)- Mots et expressions-clés	1)- Xottu do digan dantanto
16	état civil	saareyun do kallun kayitinin muurira
17	gestion	sorogonde / marande
18	gestion des ressources naturelles	allan kuyun sorogonde
19	gouvernement central	jamaanen marandi kafo / gowerinama
20	ménage	ka
21	organisation de base	taaxen sigi moxo / sigi moxo wureranke
22	performance	senben xenpa
23	plan de développement	kureeyen gollinān kille
24	planification	gollinān killi siginde
25	programme	gollinān kille
26	rôle	sigira
27	secteur d'activité	dille noqu
28	secteur informel	dille noqu be to fankan ga nta doome
29	secteur privé	duran dille noqu
30	secteur public	jaman dille noqu
31	transfert de compétence	katudanje kinne
32	transparence	laabeye

N°	FRANÇAIS 2)- Phrases clés	SOONINKE 2)- Diganta dantanto
1	connaissance et compréhension du rôle des institutions de gouvernance locale et source de cette connaissance et disponibilité des biens et services publics au niveau	taaxun marandi kaanin sigiron tuwiye do i faamuye, ken tuwiye lesiri (girira) do fankan gollun kiteye taaxen ɗa
2	niveau de satisfaction des clients et évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernements locaux et les autres acteurs	taaxen soron ga sewo moxo be, do i maran kaani do i gollinɗan lenmon kuttun gollun xensende
3	nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux, les autres acteurs et le gouvernement central	taaxen marandi kaani, gollinɗan lenmo kuttun do jamaanen marandi kafo gan siri gollu beeni dabarini
4	perception du rôle des élus locaux et autres leaders responsables de la fourniture des services	taaxen soro sugandinton do i soro kaanankon sigiron faamuye kafon gollun dabarini
5	évaluation des performances des élus locaux et des leaders de groupes dans la production des services publics	taaxen soro sugandinton do yinmanko dantanto gollun xenpan xensende kafon gollun dabarinde
6	degré de participation des clients et niveau de leur contribution dans la production de biens et services locaux	taaxen soron sigiran xenpa kafon gollun dabarinde taaxen noxon ɗa
7	degré de participation aux prises de décisions pour la fourniture de biens et services au niveau local	taaxen soron sigiran xenpa, taaxen marandi noqun digan lagaru wuti dinma
8	degré de satisfaction des clients par rapport aux services reçus en échange des taxes, droits d'usage et autres contributions	taaxen soron sewoye katta jaman gollun beeni ga ña i ga na i do ke be ga tuge yaaxa, ken na sagallun do naaburu tanani
9	différence d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région	do gollu beeni ga kini kutuyu (marani) noxon siroye

# *ANNEXE 12*

## **WORK CALENDAR**

**ENQUETES SATISFACTIONS DES BESOINS DES POPULATIONS / USAID**

**CALENDRIER D' EXECUTION UPDATE**

12 Février 1999

ACTIVITES	Durrée	Période
<b>PHASE I: 20 Janvier au 31 Mars 1999</b>		
Concertation NCNW /SENAGROSOL	1 s	X
Etudes préliminaires	1 s	X
Développement de la base de sondage	12 j	(Présidente Conseil Thiès) En cours
Elaboration questionnaire	6 s	19 Février 1999
Traduction du questionnaire dans les langues locales Phrases clés		28 Février 1999
Atelier Dakar ( Formation des enquêteurs )	10 j	03 au 13 Mars 1999
Pré-test et révision du questionnaire( Sébikotane )		16 au 18 Mars 1999
Maquette base de données et préparation guide d'interviews		22 au 31 Mars 1999
Logistical planning/ arrangements		" "
<b>PHASE II : 1 Avril au 25 Mai 1999</b>		
Ateliers régionaux		
Dakar - Thiès		22 au 25 Mars 1999
St Louis- Louga		30 Mars au 03 Avril 1999
Kaolack- Fatick		30 Mars au 03 Avril 1999
Tambacounda - Kolda		05 au 09 Avril 1999
Enquêtes terrain		20 Avril au 20 Mai 1999
Vérification / Complément questionnaires		20 au 25 Mai 1999
Conduite d'interviews avec éléments clés		20 au 25 Mai 1999
<b>PHASE III: 26 Mai au 14 Août 1 999</b>		
Saisie des données		24 Mai au 24 Juin 1999
Analyse préliminaire	4 s	25 Juin au 12 Juillet 1999
Tests statistiques et préparation tableaux données	2 s	
Analyse des données		15 au 31 Juillet 1999
Draft rapport final	2 s	01 au 14 Août 1999

# *ANNEXE 13*

## **METHODOLOGY ORIENTATIONS**

ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT AVEC LA FOURNITURE DES  
SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL

**Orientations méthodologiques concernant  
l'enquête sur la satisfaction des clients**

Avril 1999

## Introduction

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie de développement pour le Sénégal, l'USAID/Sénégal va réaliser une étude sur le niveau de satisfaction des populations concernant les services fournis par les collectivités locales, les organisations et Associations de base dans le cadre de la décentralisation.

L'exécution de cette étude, dont l'objectif est de mettre en place une banque de données qui sera périodiquement actualisée, a été confié à une équipe de consultants. Cette équipe comprend, outre ARD (Bureau d'études américain), la principale firme contractante, les organisations, bureaux d'études locaux et consultants individuels que sont NCNW, SENAGROSOL-CONSULT, ARCINFO, Pape Mohamed CAMARA. L'étude se déroule dans la période du 20 janvier au 20 Septembre 1999.

L'organisation des présents ateliers régionaux constitue une étape du processus de la présente étude.

Les objectifs de l'atelier sont de trois ordres :

- sensibiliser les leader de la région afin qu'ils puissent être parties prenantes de l'étude ;
- informer les leaders des objectifs et du déroulement de l'enquête afin qu'ils en informent les populations ;

collecter la liste des entreprises, GIE, opérateurs économiques, ONG, associations de base, etc.

### La nouvelle stratégie de l'USAID

L'USAID est actuellement dans le processus de mise en place de sa nouvelle stratégie qui va de 1998 à 2006. Approuvée par USAID/Washington, la stratégie est basée sur l'idée de donner plus de pouvoir au peuple sénégalais. Il y a trois Objectifs Stratégiques :

- OS 1 : augmentation durable des activités du secteurs privé génératrices de revenus dans les secteurs sélectionnés
- OS 2 : gestion locale plus efficace, démocratique et responsable des services et ressources dans les zones ciblées
- OS 3 : utilisation accrue et durable des services de survie de l'enfant, santé maternelle, planification familiale et IST/SIDA dans le cadre de la décentralisation

La nouvelle stratégie se fonde sur une approche basée sur la demande, avec un accent particulier sur les clients et les partenaires. Dans le cadre de la mise en place de ce processus où le client doit être au centre des activités à mener, un Plan de service clientèle (CSP pour 1998-2006) a été mis en place et une étude sur la demande a déjà été réalisée. La présente enquête concerne le niveau de satisfaction des populations (clients) concernant les services fournis.

Cette première enquête CSS est réalisée au niveau national. Elle est destinée à fournir les données de base et les mesures des indicateurs pour l'OS 2 qui permettra à la mission d'évaluer effectivement la satisfaction des clients dans la gestion des gouvernements locaux et autres services et ressources dans les zones ciblées.

### **Objectifs de l'enquête sur la satisfaction des clients**

Il s'agit de mesurer la satisfaction des clients en termes de niveau de satisfaction des populations pour les services offerts par les structures décentralisées, les acteurs du secteur privé, les ONGs et autres organisations à la base, ainsi que les conditions de participation de ces populations dans le processus de prise de décision.

L'enquête a deux principaux objectifs :

- 1) constituer des données qui reflètent le degré actuel de satisfaction des clients dans la fourniture des services publics au niveau local et les performances des gouvernements locaux officiels et autres responsables dans la fourniture des services locaux ;
- 2) générer des données de base qui peuvent être utilisées pour suivre l'évolution et vérifier les progrès réalisés pour atteindre les résultats escomptés pour l'OS 2.

L'ensemble des données de base collectées seront utilisées durant 1998-2006 pour :

- Suivre l'évolution et le degré de satisfaction dans les zones ciblées pour les investissements fournis par le gouvernement central, le gouvernement local, les ONG, le secteur privé, et les organisations populaires ;

- suivre l'évolution et de degré de satisfaction des clients sur les performances des gouvernements locaux officiels et autres leaders de la communauté dans les zones ciblées pour les investissements ;

- fournir une base pour comparer les résultats et le degré de satisfaction des clients

## Etapes de l'étude

1) revue des documents et concertation entre les différentes parties concernées. Examen des documents en rapport avec l'étude : plan stratégique du pays (CSPS), plan de service Clients (CSP), accord sur les objectifs stratégiques, études réalisées sur la décentralisation, etc.

2) conception de l'enquête sur les clients

- mission d'enquêtes informelles au niveau d'une commune, d'une région et d'une communauté rurale (Bambey, Thiès et Taïba Ndiaye), en février 1999 ;
- conception de l'enquête sur la satisfaction des clients notamment l'élaboration des questionnaires et des autres outils d'enquête au niveau des régions, des communes urbaines et des communautés rurales. L'accent sera principalement mis sur le satisfaction des clients dans les neuf (9) domaines de compétence transférés ;
- élaboration d'un échantillon représentatif qui reflète les différentes catégories de la population et prend en compte les aspects comme l'âge, le genre, le niveau d'éducation, la langue parlée, la profession, la localisation (urbaine ou rurale) et les facteurs socio-culturels ;
- la prise en compte les différentes langues nationales (wolof, pular, sérer, Diola, manding et soninké) ;

3) Exécution du CSS

Le contractant sera responsable de l'organisation des enquêtes au niveau national et de la supervision du travail, il conduira les activités suivantes :

- identification et contact des représentants des clients (recensement des associations, ONG, groupements, GIE, entreprises, etc. ; actualisation de la base de sondage afin de s'assurer que tous les ménages sont dans la base)
- recrutement, formation et supervision des individus et organisations chargés de l'administration des questionnaires ;
- pré-test du questionnaire sur le terrain afin de vérifier sa compréhension et au besoin apporter les ajustements qui seront peut-être nécessaires afin le démarrage des enquêtes ; ce pré-test a été fait à Sébikhotane ;
- fourniture de supports logistiques aux enquêteurs ;

- administration des questionnaires et périodiquement contrôler la qualité des données collectées dans la période **du 20 avril au 20 mai 1999**;
- analyse des données collectées et présentation initiale des résultats d'analyse à l'USAID et au clients pour recueillir leur feed-back ;
- mise en place d'un système qui peut être suivi soit au niveau local, régional ou national.

### **Les thèmes de l'étude**

C'est autour des thèmes contenus dans les termes de référence que le questionnaire a été développé. L'enquête est axée autour des thèmes suivants :

- 1) la compréhension et la connaissance par les clients du rôle des institutions de gouvernance locale et la source de connaissance de ces informations (radio, TV, réunions politiques, amis, etc.) ;
- 2) la connaissance par les clients de la disponibilité et de l'accessibilité des biens et services publics au niveau local ;
- 3) le niveau de satisfaction des clients et l'évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernements locaux et autres acteurs (à travers des aspects comme la qualité des services, la transparence et l'équité dans la fourniture, le coût du service, etc.) ;
- 4) la nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux et les autres acteurs et la nature des services qui doivent être fournis par le gouvernement central ;
- 5) les perceptions des clients sur le rôle des élus locaux et des autres leaders locaux responsables de la fourniture des services ;
- 6) l'évaluation de la performance des élus locaux et des leaders de groupe dans la production de services publics ;
- 7) le degré de participation des clients et le niveau de leur contribution dans la production de biens et de services locaux ;
- 8) le degré de participation dans le processus de prise de décision touchant la fourniture de biens et de services au niveau local ;

- 9) le degré de satisfaction des clients avec les services reçus en échange des taxes, des droits des usagers et autres contributions ;
- 10) différences d'échelle et qualité des services offerts au niveau de la région

### **Taille de l'échantillon et cibles**

L'enquête concerne quatre cibles, dont la taille des unités à enquêter est ainsi répartie :

- environ 2.000 ménages sur l'ensemble des régions<sup>1</sup> du Sénégal : dans chaque région 20 Districts de Recensement<sup>2</sup> (DR) seront choisis, ce qui représente en moyenne 100 ménages en milieu rural et 100 en milieu urbain ;
- dans chaque ménage, tous les individus de 15 ans et plus seront enquêtés soit 8.000 individus au total ;
- environ 500 entreprise, GIE et opérateurs privés seront enquêtés ;
- 500 ONG, associations, groupements, comités de gestion feront l'objet d'une enquête

Les niveaux d'enquête sont :

- la région
- la commune
- la communauté rurale

### **Méthode d'enquête**

L'étude est réalisée par une équipe composée d'une socio-anthropologue, chef d'équipe, de deux sociologues, d'un spécialiste du secteur privé, d'un statisticien, d'un informaticien, de six (6) superviseurs, 50 enquêteurs, 10 opérateurs de saisie, 6 spécialistes en langues nationales.

Le choix des unités à enquêter se fera en rapport avec les experts de la Direction de la statistique selon un tirage aléatoire où toutes les unités ont les mêmes chances d'être tirés.

Pour chaque cible, un questionnaire est élaboré, soit au total quatre type de questionnaires : un pour les chefs de manage, un pour les individus des

<sup>1</sup> Pour le moment la région de Ziguinchor, à cause des problèmes de sécurité n'est pas incluse dans l'échantillon ; ce sont les 9 autres régions qui sont concernées.

<sup>2</sup> Un DR correspond en général à un village ou un groupe de village d'environ 800 habitants

ménages ayant 15 ans et plus, un pour ONG et associations, un pour le secteur privé.

Dans les ménages tirés le questionnaire chef de ménage sera administré à celui-ci, ainsi que le questionnaire individu qui sera également administré à tous les individus ayant 15 ans et plus.

Pour les organisations et le secteur privé un échantillon fera l'objet de l'administration du questionnaire organisation et secteur privé.

# *ANNEXE 14*

## **NOTES ON DECENTRALIZATION**

## *Notes sur la Décentralisation*

-o-

### *1-Exposé des motifs*

Dans la perspective d'une meilleure harmonie du Développement local, le SENEGAL a opté pour une politique de décentralisation progressive;

- Déjà en 1960 le statut de commune de plein exercice est élargi à toutes les communes,
- En 1966 le code de l'administration communale est promulgué,
- En 1972 les communautés rurales sont créés,
- En 1990 le code de l'administration communale modifié, verse les communes à statut spécial dans le droit commun et retire la gestion des communautés rurales aux sous-préfets et la remet entre les mains des Présidents des conseils ruraux,
- Plus récemment en Février 1996 est promulguée la loi portant Code des Collectivités locales dites loi de la Décentralisation. Loi qui a pris effet le 1<sup>er</sup> Janvier 1997.

Au terme de cette évolution l'ensemble du SENEGAL est couvert par 378 collectivités locales, soient 10 Régions, 48 Communes et 320 Communautés rurales, réparties en un niveau intermédiaire(régions) et deux niveaux de base (communes et communautés rurales ) Cette architecture administrative répond à l'exigence d'un développement économique équilibré en créant entre les administrations centrales de l'Etat et les collectivités locales de base, des structures intermédiaires.

Le principe général qui inspire cette réforme se résume en deux mots: Liberté et Proximité. Il s'agit en fait de doter de pouvoirs les autorités décentralisées (élus locaux) afin de les rendre libres de leur décisions.

Une telle réforme devrait susciter une participation accrue des populations aux questions de développement de leur localités.

## 2-Les Collectivités Locales

Le SENEGAL dispose de 378 collectivités locales constituées par les 10 régions, 40 communes et 320 communautés rurales.

La région, la commune et la communauté rurale sont dotées de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Les collectivités locales ont pour mission la conception, la programmation et la mise en oeuvre des actions de développement économique, éducatif, social et culturel d'intérêt régional communal ou rural.

### 2.1 - La région

La région a compétence pour promouvoir le développement économique, éducatif, social, sanitaire, culturel et scientifique de la région, pour réaliser les plans régionaux de développement et organiser l'aménagement de son territoire dans le respect de l'intégrité de l'autonomie et des attributions des communes et communautés rurales.

### 2.2 - La Commune

Elle regroupe les habitants d'un périmètre, d'une même localité, unis par une solidarité résultant du voisinage, désireux de traiter de leurs propres intérêts et capable de trouver les ressources nécessaires à une action qui leur soit particulière au sein de la communauté nationale et dans le sens des intérêts de la nation.

Les grandes communes peuvent être divisées par décret en commune d'arrondissement. Elle prennent alors la dénomination de "ville".

La commune d'arrondissement est dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

La commune a compétence pour assurer à l'ensemble de la population sans discrimination, les meilleures conditions de vie.

Elle intervient plus particulièrement dans le domaine de la planification et de la programmation du développement local et de l'harmonisation de cette programmation avec les orientations régionales et nationales.

Le conseil municipal, par ses délibérations, le maire par ses décisions, par l'instruction des affaires et l'exécution des délibérations concourent à l'administration de la commune.

### 2.3 - La Communauté Rurale

Elle est constituée par un certain nombre de villages appartenant au même terroir, unis par une solidarité résultant nettement du voisinage, possédant des intérêts communs et capables ensemble de trouver les ressources nécessaires à leur développement.

Le conseil rural par ses délibérations, le président du conseil rural par ses décisions, par l'instruction des délibérations, concourent à l'administration de la communauté rurale.

Le conseil rural délibère en toute matière pour laquelle compétence lui est donnée par loi et notamment sur:

- Les modalités d'exercice de tous droits d'usage ,
- le plan général d'occupation,
- le budget de la communauté rurale,
- les projets locaux de développement,
- les acquisitions immobilières et mobilières,
- la protection de la faune et de la flore, etc...

## 3-Les compétences transférées aux collectivités locales

### 3.1 - La gestion et l'utilisation du domaine privé de l'Etat, du domaine public et du domaine national

Elle concerne la cession, l'affectation, la désaffectation et l'attribution d'immeubles relevant du domaine privé de l'Etat.

Elle concerne également le mode d'instruction des demandes de parcelles de terrain concernant les projets ou opérations sur le domaine public, maritime ou le domaine fluvial.

### 3.2 - L'environnement et la gestion des ressources naturelles

Les ressources naturelles sont l'ensembles des ressources comprenant l'eau, l'atmosphère, la végétation, le sol, la faune et les combustibles fossiles.

L'environnement est le système dynamique défini par l'ensemble des éléments cités à l'alinéa précédant ainsi que leur interactions.

La gestion est un mode d'exploitation qui consiste à utiliser et à valoriser une catégorie de ressources naturelles ou de l'environnement en vue de satisfaire des besoins préalablement définis et sans compromettre les possibilités et capacités de renouvellement.

Les collectivités locales en rapport avec les services techniques de l'administration centrale définissent;

- les modalités de planification environnementales.
- les modalités de gestion de l'environnement,
- la gestion des ressources naturelles (G.R.N)

### 3.3 -La Santé, la Population et l' Action sociale

Dans l'exécution de ces compétences, les collectivités locales ont en charge:

#### **Dans le domaine de la santé;**

- La gestion des hôpitaux régionaux et départementaux,
- l'équipement, l'entretien et la maintenance des infrastructures, des équipements et de la logistique des centres de santé,
- la mise en oeuvre des mesures de prévention et d'hygiène,
- la construction de poste de santé, des maternités et cases de santé rurales,
- le recrutement et la gestion du personnel d'appoint mis à la disposition d'actions sanitaires, etc...

#### **Dans le domaine social;**

- la gestion des centres de promotion et de réinsertion sociale,
- la délibération sur le projet de budget et comptes, le fonctionnement, les travaux de réparation et activités sociales des centres de santé,
- l'organisation et la gestion des secours au profit des nécessiteux,
- le recrutement, l'administration et la gestion du personnel d'appoint,
- l'appui des financements de projets individuels ou collectifs de réinsertion sociale, etc...

### 3.4 - Jeunesse, Sport et Loisirs

Les compétences transférées dans ce domaine entraînent l'implication des collectivités locales dans la conception et l'exécution de la politique nationale de jeunesse et de sports au moment de son expression locale. Elles concernent les domaines suivant;

- les collectivités éducatives,
- les infrastructures sportives et socio-éducatives,
- les équipements sportifs et socio-éducatifs,
- les activités physiques et sportives,
- les activités de jeunesse,-les activités socio-éducatives,-le soutien à la vie associative, etc...

### 3.5 - La culture

La décentralisation de l'action culturelle constitue l'un des axes fondamentaux de la politique culturelle nationale. Cette option est fondée d'une part sur la nécessité de favoriser l'accès et la participation des populations à la vie culturelle et d'autre part sur l'importance qu'il convient d'accorder à l'expression des spécificités locales.

Elle concernent les domaines suivants;

- le patrimoine culturel,
- l'animation culturelle,
- la diffusion culturelle,
- les infrastructures socio-culturelles, etc...

### 3.6 - L'Education, l'Alphabétisation, la Promotion des langues nationales et la Formation professionnelle

Pour l'exercice de ces différentes compétences, les collectivités locales peuvent s'appuyer sur les services techniques décentralisés de l'Etat.  
Il s'agit de;

#### **Dans le domaine de l'éducation;**

- l'établissement de la tranche régionale de la carte scolaire,
- l'équipement, l'entretien et la maintenance des lycées et collèges,
- l'allocation de bourses et aides scolaires,
- la participation à l'acquisition de manuels et fournitures scolaires, etc..

#### **Dans le domaine de l'alphabétisation et de la promotion des langues nationales;**

- la collecte la traduction et la diffusion des éléments de la tradition,
- l'élaboration avec l'appui des services compétents concernés de l'éducation nationale, du Plan régional d'élimination de l'analphabétisme,
- la délivrance d'autorisation d'exercer comme opérateur en alphabétisation,
- l'établissement de la carte linguistique, etc...

#### **Dans le domaine de la formation professionnelle;**

- l'établissement de la carte scolaire régionale de l'enseignement technique et de la formation professionnelle,
- l'élaboration d'un plan prévisionnel de formation,
- le recensement annuel des besoins des établissements, centres et institut de formation professionnelle en équipement, entretien et maintenance,
- l'appui aux petits projets visant à créer de petites unités d'ateliers, etc...

### 3.7-La Planification

Les collectivités locales ont pour mission la conception, la programmation et la mise en oeuvre des actions de développement, d'intérêt régional, communal ou rural.

La Région élabore et exécute le Plan Régional de Développement Intégré(PRDI).

La Commune élabore et exécute son Plan d'Investissement Communal(PIC).

La Communauté Rurale élabore et exécute son Plan Local de Développement (PLD).

### 3.8 - L'Aménagement du territoire

Il met en relief le rôle important que devront jouer les collectivités décentralisées, la région en particulier dans l'élaboration et la mise en oeuvre du schéma régional d'aménagement du territoire.

La région en étroite collaboration avec les communes et communautés rurales, élabore le schéma régional d'aménagement du territoire en veillant à sa cohérence avec le Plan Général d'Aménagement du Territoire.

### 3.9 - L'Urbanisme

En matière d'urbanisme, les compétences dévolues aux collectivités locales sont les suivants:

-L'élaboration des plans et schémas d'urbanisme: Documents de planification urbaine qui fixent les dispositions d'aménagement des communes et autres agglomérations, soient dans les grandes orientations(Plan Directeur d'Urbanisme et Schémas Directeurs d'Aménagement et d'Urbanisme)soit dans les détails(Plan d'Urbanisme de Détails),

-la délivrance de certains documents d'urbanisme(permis de construire, certificats d'urbanisme, certificats de conformité, etc...) par le Maire et le Président de la communauté rurale.

Saliou Gaye NDOYE,NCNW

# *ANNEXE 15*

## **LETTER OF INFORMATION FOR REGIONAL WORKSHOPS**

(TO PRESIDENT OF RURAL COMMUNITIES PRESIDENTS'  
ASSOCIATIONS)

Dakar, le 23 Mars 1999

A Monsieur Allé LO  
Président de l'Association des  
Présidents de Communautés Rurales  
DAKAR

**OBJET/** Organisation d'ateliers Régionaux  
d'information sur l'enquête portant  
sur la satisfaction des clients par  
les Collectivités Locales./-

Monsieur le Président,

Dans le cadre de la préparation de la mise en oeuvre de sa nouvelle stratégie au Sénégal portant sur la période 1998-2006, l'USAID a commandité une enquête nationale sur le niveau de satisfaction des clients par les Collectivités Locales. En prélude à cette enquête nationale, prévue du 20 Avril au 20 Mai 1999, l'équipe ARD/NCNW/SENAGROSOL et ARC Informatique, sélectionnée après appel d'offre international par l'USAID, organisera six (6) ateliers régionaux pour informer et sensibiliser les différents acteurs sur l'importance de ce travail.

Aussi, nous avons l'honneur de vous vous transmettre le calendrier ci-après :

<i>ZONE</i>	<i>LIEU DE L'ATELIER</i>	<i>DATE</i>
Thiès/Diourbel	Chambre de Commerce/Thiès	1er Avril 1999
St Louis/Louga	Chambre de Commerce/St Louis	02 Avril 1999
Kolda	Hôtel Moya /Kolda	07 Avril 1999
Tambacounda	Conseil Régional/Tambacounda	08 Avril 1999
Kaolack/Fatick	Centre de formation USAID/Kaolack	12 Avril 1999
Dakar	NCNW/Camp Jamono House sise à la VDN, en face de la Cité CPI.	13 Avril 1999

A cet effet, nous vous saurions gré de bien vouloir informer les Présidents de Communautés rurales à l'exception de ceux de la région de Ziguinchor, pour leur participation active en vue de la réussite de ces ateliers, gage de succès d'une bonne exécution de l'enquête.



**NATIONAL COUNCIL OF NEGRO WOMEN**  
**WEST AFRICA REGIONAL OFFICE - NCNW / WARO**  
Sicap Amitié II - Villa N°4178 - BP 2984 Dakar, Senegal- NINEA : 0087264

Vous en souhaitant bonne réception, nous vous remercions d'avance de votre collaboration, Monsieur le Président, et vous prions d'agréer, l'expression de nos salutations les plus respectueuses.

La Directrice



Wendy Wilson



**NATIONAL COUNCIL OF NEGRO WOMEN**  
**WEST AFRICA REGIONAL OFFICE - NCNW / WARO**  
Sicap Amitié II - Villa N°4178 - BP 2984 Dakar, Senegal- NINEA : 0087264

Telephone (221) : 825.36.71 / Fax : (221) 825.56.77

EMAIL : [ncnwwaro@telecomplus.sn](mailto:ncnwwaro@telecomplus.sn)

# *ANNEXE 16*

## **LETTER OF INFORMATION FOR REGIONAL WORKSHOPS**

(TO PRESIDENTS OF REGIONAL COUNCILS, GOVERNORS AND  
MAYORS)

Dakar, le 15 Mars 1999

A Monsieur le Président  
Du Conseil Régional  
de Tambacounda

**OBJET/** Organisation d'atelier Régional  
d'information sur l'enquête portant  
sur la satisfaction des clients par  
les Collectivités Locales./-

Monsieur le Président,

Dans le cadre de la préparation de la mise en oeuvre de sa nouvelle stratégie au Sénégal portant sur la période 1998-2006, l'USAID a commandité une enquête nationale sur le niveau de satisfaction des clients par les Collectivités Locales. En prélude à cette enquête nationale, prévue du 20 Avril au 20 Mai 1999, l'équipe ARD/NCNW/SENAGROSOL et ARC Informatique, sélectionnée après appel d'offre international par l'USAID, organisera cinq (5) ateliers régionaux pour informer et sensibiliser les différents acteurs sur l'importance de ce travail.

Aussi, nous avons l'honneur de vous informer que pour la région de Tambacounda, cet atelier d'une journée sera organisé le 2 Avril 1999 de 9 heures à 13 heures dans les locaux du Conseil Régional.

A cet effet, nous vous saurions gré de bien vouloir informer :

- les élus locaux des Collectivités Locales  
(Conseil Régional, Municipal et Rural)
- les associations (GIE, GPF, ASC, etc...)
- les populations

pour leur participation active en vue de la réussite de cet atelier, gage de succès d'une bonne exécution de l'enquête.

Vous en souhaitant bonne réception, nous vous remercions d'avance de votre collaboration, Monsieur le Président, et vous prions d'agréer, l'expression de nos salutations les plus respectueuses.



**NATIONAL COUNCIL OF NEGRO WOMEN**  
**WEST AFRICA REGIONAL OFFICE - NCNW / WARO**  
Sicap Amitié II - Villa N°4178 - BP 2984 Dakar, Senegal- NINEA : 0087264

La Directrice

*Wendy Wilson-FALL*  
Wendy Wilson-FALL  
Directrice  
Régionale  
B. P. 2984  
Tél. 21.93.76  
DAKAR

# *ANNEXE 17*

## **LETTER OF INTRODUCTION FOR INTERVIEW**

(TO MAYORS, PRESIDENTS OF REGIONAL COUNCILS, RURAL  
COMMUNITIES AND CHIEF OF VILLAGE)



**NATIONAL COUNCIL OF NEGRO WOMEN**  
**WEST AFRICA REGIONAL OFFICE - NCNW / WARO**  
Sicap Amitié II - Villa N°4178 - BP 2984 Dakar, Senegal- NINEA : 0087264

Dakar, le 11 Mai 1999

Monsieur le Président  
du Conseil Régional  
de TAMBACOUNDA

Fax : 981-22-36

**OBJET/** Lettre d'introduction pour interview./-

Monsieur le Président,

Nous venons très respectueusement solliciter votre collaboration pour une interview dans le cadre des enquêtes relatives à la mise en place d'une base de données sur la décentralisation commanditées par l'USAID, pour son nouveau programme 1998-2006.

L'ONG NCNW et le Cabinet d'Etudes SENAGROSOL-Consult avec le Cabinet Américain ARD, ont été choisis pour établir cette base de données. C'est dans ce cadre que nous avons choisi de visiter votre service pour la date du 27 Mai 1999.

Nous espérons que cette date sera à votre convenance pour accueillir Mmes Wendy Wilson FALL et Ndèye Soukèye THIONGANE lors de leur visite dans votre service et vous remercions très sincèrement de l'accueil que vous voudrez bien leur réserver.

Nous vous remercions d'avance de votre collaboration, et vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos salutations les plus respectueuses.

La Directrice

  
  
Mme Wendy Wilson FALL

# *ANNEXE 18*

## MISSIONS REPORTS:

- 18.1: INFORMAL SURVEYS AT  
TAMBACOUNDA AND KOLDA**
- 18.2 : INTERVIEW: REGIONAL COUNCIL  
OF TAMBACOUNDA**
- 18.3 : INTERVIEW: RURAL COMMUNITY  
OF SINTHIOU MALEME**
- 18.4 : INTERVIEW: VILLAGE OF  
BAGADADJI/KOLDA**
- 18.5 : INTERVIEW/ RURAL COMMUNITY  
OF KOUMPENTOUM**
- 18.6 : INTERVIEW : REGIONAL COUNCIL  
OF KOLDA**

## **18.1: INFORMAL SURVEYS AT TAMBACOUNDA AND KOLDA**

**COMPTE-RENDU DE MISSION / ENQUÊTES INFORMELLES**  
**A TAMBACOUNDA & KOLDA**  
**( DU JEUDI 27 AU SAMEDI 29 MAI 1999)**

Présenté par : - Mlle Ourèye SECK



Dakar, le 1er Juin 1999

- Mr Issa DABO



L'USAID dans le cadre de sa nouvelle stratégie a commandité une étude sur la satisfaction des clients.

Cette étude d'une importance capitale, a commencé par une enquête auprès des populations sur leur niveau de satisfaction avec les services rendus par les Elus locaux. Elle s'est déroulée du 21 Avril au 21 Mai sur l'étendu du territoire national. Dans ce même ordre d'idée, il était prévu une enquête informelle au niveau des Elus qui devraient à leur tour donner leur point de vue sur leur nouvelle fonction qu'est la gestion socio-économique de leur cité avec 9 domaines de compétence transférés par l'Etat.

Pour cette partie de l'Etude qui est l'enquête informelle il a été retenu de rencontrer des présidents de conseil rural, des présidents de conseil régional, des chefs de villages... C'est dans cet ordre d'idées qu'une mission composée de Mlle Ourèye SECK, Mr Issa DABO s'est rendu du 27 au 29 Mai 1999 dans la région de Tambacounda afin de rencontrer le Président du Conseil régional, le Président de la Communauté rurale de Koumpentoum, Sinthiou Malème puis dans la région de Kolda, pour le chef de village de Bagadaji et le Président du Conseil régional de Kolda qui constituaient notre échantillon dans les deux régions sud du pays.

Pour mener cette mission dans les délais qui étaient très justes compte tenu de l'importance de la distance, nous avons procédé de la manière suivante et avons aboutis aux résultats ainsi répertoriés d'une manière télégraphique dans les questionnaires en annexe.

### **DÉROULEMENT DE LA MISSION :**

Partie tard de Dakar, nous avons prévu de faire un balayage avant notre arrivée à Tambacounda pour le dîner et coucher. Donc la rencontre avec le Président de la Communauté Rurale de Koumpentoum et le chef de village de Sinthiou Malème devait être fait le jour de notre départ. Pour des raisons de calendrier, les concernés étaient en réunion à Tambacounda. Nous avons alors changé de stratégie en allant les rencontrer à Tambacounda et leur donnant rendez-vous le lendemain dans leur localité, respective car ils n'étaient pas disponibles sur place.

Quant au Président du Conseil Régional de Tambacounda, nous avons pu le rencontrer le même jour très tard dans la soirée. Considérant nos délais, nous nous sommes arrangés pour faire Koumpentoum, Sinthiou Malème, Bagadadji le lendemain, Vendredi et prendre contact avec le Président du Conseil Régional de Kolda pour le samedi 29 à 9 : 00, puis retourner sur Dakar le même jour très tard.

Nous saluons ici la disponibilité des élus locaux qui attachent beaucoup d'importance à cette étude et approuvent l'approche de NCNW et SENAGROSOL qui depuis le début de cette étude, les a impliqué pour le bon déroulement des enquêtes, en

organisant des ateliers de sensibilisation pour l'enquête formelle et les correspondances (téléphone - fax - lettre) envoyés à temps pour prendre rendez-vous concernant l'enquête informelle..

La mission s'est bien déroulée dans l'ensemble.

Dakar, le 1er Juin 1999

## **18.2 : INTERVIEW: REGIONAL COUNCIL OF TAMBACOUNDA**

**COMPTE RENDU DE LA MISSION / INTERVIEW  
AU CONSEIL REGIONAL DE TAMBACOUNDA**

(Jeudi 27 Mai 1999)

Présenté par : Mlle Ourèye SECK



Dakar, le 1er Juin 1999

Mr Issa DABO



**LIEU : CONSEIL REGIONAL DE TAMBACOUNDA**

**ENQUÊTE : Mr Mahmoudou SAMOURA, PRESIDENT DU CONSEIL REGIONAL**

**1- Date d'occupation du Poste :**

Mr Samoura a pris fonction le 02 Janvier 1997

**2°- Qu'est-ce que vous faisiez avant d'occuper ce poste ?**

- Directeur de télécommunication à l'OPT de 1978 à 1984
- Directeur de l'Ecole Multinationale de Télécommunications de 1987 à 1993.

Formations reçues à l'époque :

. Diplôme d'ingénieur en télécommunication

Financement de formation personnelle ? Non.

**3°- Evaluation des relations avec les collègues et les administrés :**

Nous avons de très bonnes relations avec nos collaborateurs. Elles sont surtout des relations de travail qui sont bien régis par les textes.

- **A votre avis, est-ce que l'image publique du travail que vous faites a demandé plus de temps depuis que vous êtes élu ?**

Le facteur temps dans le cadre du travail est question d'organisation. Au niveau de notre structure, composée de personnels compétents, nous avons eu à partager les tâches selon les compétences, ce qui m'allège un peu le travail. Donc par rapport à ce que je faisais avant la présidence me prend moins de temps.

**4°- Quelles sont les principales contraintes dans l'exécution de vos tâches ?**

- . Insuffisance de moyens financiers
- . Pas d'hierarchie entre région, commune et communauté rurale
- . Incompréhension des textes et lois sur la décentralisation par certains élus

Parmi ces contraintes, le plus important reste la non hiérarchisation entre région, commune et communauté rurale, ce qui laisse le conseil régional sans territoire.

5°- **Quel est le principal avantage dans l'exécution de vos tâches ?**

Le principal avantage reste la responsabilité que nous occupons (rang de ministre) et les moyens logistiques mis à notre disposition.

6°- **Que feriez-vous pour améliorer la performance de votre travail si vous en aviez la capacité ?**

La bonne marche du travail doit d'abord passer par la compréhension et l'application des textes et lois sur la régionalisation. Aussi il est important de responsabiliser le Conseil régional comme étant l'organe qui doit gérer efficacement la région avec la collaboration des C.R. Donc les Communautés rurales doivent répondre directement du Conseil régional.

Doter le Conseil régional de moyens logistiques et financier lui permettant d'assurer pleinement sa mission.

7°- **Dans quelle commission travaillez-vous ?**

Le Président ne fait partie d'aucune commission car son rôle est de coordonner le travail de toutes les commissions et présider les délibérations.

Les relations entre les commissions sont très bonnes et elles travaillent en synergie.

Pour l'amélioration du travail de commission, nous n'avons pas encore réfléchi à ça car le travail vient de commencer, laissons voir les imperfections.

8°- **A votre avis les populations comprennent-elles l'intérêt de votre travail ?**

Les populations comprennent évidemment notre travail car elles nous ont élus et nous font confiance, elles adhèrent parfaitement à nos actions.

Notre bureau est toujours ouvert pour recevoir l'opinion des uns et des autres néanmoins, nous sommes dans un système pluriels de partis politiques. Nous ne pouvons pas satisfaire ou faire l'unanimité du fait des intérêts politiques divergents.

11°- **Avez-vous senti un besoin en formation pour vos collègues et vous-même ?**

En tant que formateur de profession, la formation est toujours très important dans la bonne marche du travail. Il est évident que pour cette nouvelle politique, il serait très opportun de mettre tous les acteurs de la décentralisation à niveau pour qu'ils aient une même compréhension de la politique mise en oeuvre par le Gouvernement.

Aussi avec le rendez-vous de l'an 2000, il est important d'informatiser et de former les hommes à la gestion et à l'utilisation de l'outil informatique pour le traitement automatique de l'information.

**12°- Comment vous rencontrez vos administrés en terme d'intérêt de groupe ou personnel ?**

Ils sont rencontrés dans les séances de travail ou par audience personnelle car nous sommes toujours à leur écoute.

Les groupes qui montrent le plus leurs besoins sont les jeunes et les femmes. En ce sens nous faisons beaucoup de subventions aux activités de jeunesse et avons initié onze (11) projets pour les groupements de promotion féminine (G.P.F.).

**REMARQUE :**

**Démarche Personnelle :**

Nous entreprenons beaucoup de démarches afin de rendre à la région tous ses droits notamment l'installation de toute la direction de la SODEFITEX à Tambacounda au lieu de Dakar.

Dakar, le 1er Juin 1999

## **18.3: INTERVIEW: RURAL COMMUNITY OF SINTHIOU MALEME**

**COMPTE RENDU DE LA MISSION / INTERVIEW  
A LA COMMUNAUTE RURALE DE SINTHIOU MALÈME**

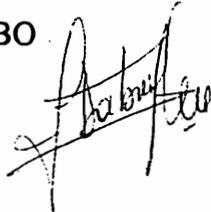
(Vendredi 28 Mai 1999)

Présenté par : Mlle Ourèye SECK



Dakar, le 1er Juin 1999

Mr Issa DABO



**LIEU :** Communauté rurale de Sinthiou Malème / TAMBACOUNDA

**ENQUÊTÉ :** Mr Dabo SANE, Deuxième vice-président de la Communauté rurale

**1- Date d'occupation du Poste :**

Le Président de la Communauté Rurale est à la tête de la communauté rurale depuis 1982.

**2°- Qu'est-ce que vous faisiez avant d'occuper ce poste ?**

Le Président de la Communauté rurale était officier d'état civil au Centre secondaire de Sinthiou Malème de 1979 à 1982

**Formations reçues à l'époque :** Pas de formation

**Financement de formation personnelle ?**

- Pas d'information

**3°- Evaluation des relations avec les collègues et les administrés :**

Bonnes relations avec les populations. Le PCR a hérité le poste de son père qui était à l'époque chef de canton de la localité, ce qui fait qu'il est bien écouté et respecté.

**- A votre avis, est-ce que l'image publique du travail que vous faites a demandé plus de temps depuis que vous êtes élu ?**

Le travail ne lui prend pas beaucoup de temps. C'est son secrétaire qui s'occupe de la gestion administrative et politique de la structure du fait de son niveau d'instruction et de sa jeunesse. Donc il n'est président que par expérience.

**4°- Quelles sont les principales contraintes dans l'exécution de vos tâches ?**

- . Absence de moyens logistiques
- . Insuffisance de ressources financières
- . Problème d'information et de formation
- . Pas de siège devant loger la communauté rurale
- . Non versement des droits d'amodiation par le service des Eaux et Forêts

Parmi ces contraintes, le plus important reste la non disponibilité des ressources financières pouvant permettre l'exécution correcte des tâches dévolues

à l'équipe de gestion de la communauté rurale.

5°- **Quel est le principal avantage dans l'exécution de vos tâches ?**

De 1996 à nos jours, les PCR sont considérés comme responsables du développement socio-économique de leur localité ce qui leur donne le pouvoir de gérer entièrement le budget. Cette tâche était dévolue aux Sous-Préfet.

6°- **Que feriez-vous pour améliorer la performance de votre travail si vous en aviez la capacité ?**

- . Renforcer les moyens financiers et logistiques
- . Construire un local pour siéger la communauté rurale
- . Verser intégralement les recettes d'amodiation

7°- **Dans quelle commission travaillez-vous ?**

- Comment sont les relations entre les commissions ?
- Comment vous pensez les améliorer ?

La Communauté rurale est composée de 5 commissions :

- Finances
- Domaniale
- Développement rural
- Education, jeunesse, culture et loisir
- Environnement

Il existe une sixième commission appelée comité de réflexion chargé de coordonner le travail des 5 commissions précitées sous la supervision du PCR.

La relation entre les commissions et leur mode de fonctionnement ont été élaboré par l'équipe de la communauté en relation avec les conseillers venus des différents villages, mais jusqu'à présent la formule n'a pas rencontré de problème d'où la non nécessité de son amélioration.

8°- **A votre avis les populations comprennent-elles l'intérêt de votre travail ?**

L'intérêt du travail de l'équipe de la Communauté rurale est bien perçu par les populations qui ne cessent d'envoyer des lettres d'encouragement au Président. Aussi la compréhension de l'intérêt du travail du PCR peut se juger à travers les demandes reçus au niveau du siège qui reflètent la confiance des populations.

L'opinion des populations est souvent recueilli à travers les comités villageois de développement qui est un maillon entre les populations et les élus. Un plan d'action prioritaire d'investissement communautaire a été fait pour mieux camper les besoins de la population.

11°- Avez-vous senti un besoin en formation pour vos collègues et vous-même ? Si Oui, dans quels domaines ?

Les besoins en formation sont réels dans le domaine de l'environnement et de la gestion des ressources naturelles qui est un volet très important dans le développement de la localité.

L'alphabétisation de certains conseillers est nécessaire pour leur mise à niveau sur la nouvelle manière de gestion des collectivités locales.

12°- Comment rencontrez-vous vos administrés en terme d'intérêt de groupe ou personnel ?

Les rencontres entre PCR et administrés se font par le canal des CVD ou toutes les couches de la population sont représenté et ces derniers se regroupent en CIVD (Comité Intervillageois de Développement) qui sont en relation directe avec l'autorité. Parmi les administrés, les femmes montrent plus de besoins auprès des élus du fait de leur volonté à améliorer leur condition d'existence.

Démarches personnelles pour développer la collectivité :

Le Président a toujours pris des contacts personnels afin de régler le problème hydraulique auquel sont confrontées nos populations.

Aussi des partenaires comme : SELF HELP - CARITAS - GADEC, sont prêts à intervenir dans la localité pour le fonçage de puits.

Dakar, le 1er Juin 1999

---

\*P.C.R : Président Communauté Rurale  
\*C.V.D : Comité Villageois de Développement

## **18.4: INTERVIEW: VILLAGE OF BAGADADJI/KOLDA**

**COMPTE RENDU DE LA MISSION / INTERVIEW  
AU VILLAGE DE BAGADADJI / KOLDA**

(Vendredi 28 Mai 1999)

Présenté par : Mlle Ourèye SECK



Dakar, le 1er Juin 1999

Mr Issa DABO



**LIEU : Village de Bagadadji / Kolda**

**ENQUÊTÉ : Mr Oumar DIAO - Chef de Village**

**1°- Date d'occupation du Poste :**

Depuis 1981.

**2°- Qu'est-ce que vous faisiez avant d'occuper ce poste ?**

Il est cultivateur traditionnel qu'il a hérité de ses parents et qui est la principale activité du village.

Sur le plan de la formation, il a reçu l'encadrement de certaines ONG sur les techniques culturelles ainsi que des projets de développement qui interviennent dans la localité.

**3°- Evaluation des relations avec les collègues et les administrés :**

Ils entretiennent d'assez bonnes relations avec les populations qui respectent les droits coutumiers qui l'on porté à la tête du village après le décès de son père à qui il a succédé. Aussi il joue le rôle de justicier en essayant de régler les conflits entre les personnes avant que l'autorité administrative en soit informée.

**- A votre avis, est-ce que l'image publique du travail que vous faites a demandé plus de temps depuis que vous êtes élus ?**

Le travail de chef de village prend plus de temps que le travail d'agriculteur que j'exerçais auparavant. Le chef de village est interpellé dans toutes les affaires du village et est le répondant immédiat des autorités et des missionnaires (Projets - ONG - Service traditionnel...).

**4°- Quelles sont les principales contraintes dans l'exécution de vos tâches ?**

La principale contrainte dans l'exécution du travail est la non rémunération du chef de village qui à son tour doit recevoir tous les étrangers qui viennent séjourner dans le village. Ensuite, ils sont contraints d'assister à des réunions et séminaires à l'extérieur du village avec ou sans moyens.

**5°- Quel est le principal avantage dans l'exécution de vos tâches ?**

La fonction de chef de village n'a aucun avantage car avec ses propres moyens, il doit faire face à toutes les éventualités que sont : l'hébergement et la

restauration des hôtes, séminaires à l'extérieur du village.

6°- **Que feriez-vous pour améliorer la performance de votre travail si vous en aviez la capacité ?**

- . Mettre à la disposition du chef de village une subvention permettant de prendre en charge les étrangers et certaines manifestations publiques.
- . Doter les chefs de village de mobylette pour leur déplacement dans la communauté rurale.
- . Construction de centre d'hébergement pour le logement des hôtes

7°- **Dans quelle commission travaillez-vous ?**

Le village n'a pas de commission, seul le conseil des sages assiste le chef de village dans la résolution des conflits.

8°- **A votre avis les populations comprennent-elles l'intérêt de votre travail ?**

La population a bien compris l'intérêt du travail du chef de village car ici le village est le siège de la Communauté rurale mais les populations continuent toujours à solliciter le chef de village au lieu d'aller vers le Président de la Communauté rurale, ce qui reflète la confiance sans faille des populations envers leur chef de village.

11°- **Avez-vous senti un besoin en formation pour vos collègues et vous-même ? Si Oui, dans quels domaines ?**

L'instruction est très importante pour gérer les affaires d'un village d'où la nécessité de nous alphabétiser en Poular afin de pouvoir tenir et comprendre les supports de gestion.

12°- **Comment rencontrez-vous vos administrés en terme d'intérêt de groupe ou personnel ?**

La rencontre avec les populations se fait sur convocation par le canal de la mosquée ou du porte à porte.

**REMARQUE :**

. Démarche personnelle du chef de village à Kolda pour l'obtention de poste de santé dans le village qui actuellement est resté sans suite.

## **18.5: INTERVIEW: RURAL COMMUNITY OF KOUMPENTOUM**

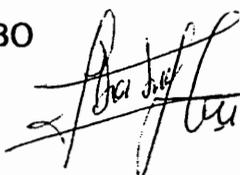
**COMPTE RENDU DE LA MISSION / INTERVIEW  
A LA COMMUNAUTE RURALE DE KOUMPENTOUM**

(Vendredi 28 Mai 1999)

Présenté par : Mlle Ourèye SECK



Mr Issa DABO



**LIEU : Communauté rurale de KOUMPENTOUM**

**ENQUÊTÉ : Mr Sidy TRAORE - Président de la Communauté rurale**

**1°- Date d'occupation du Poste :**

Poste occupé depuis le 26 Décembre 1996.

**2°- Qu'est-ce que vous faisiez avant d'occuper ce poste ?**

Trois (3) postes occupés de 1983 à 1995 :

- . 1983 - 1985 : Animateur dans le Projet d'Aménagement et de Reboisement du Centre-Est (PARCE)
- . 1985 - 1990 : Gérant de secco
- . 1990 à 1995 : Agent technique polyvalent au Projet de Reboisement pour la Protection des Terres (PRPT)

**Formations reçues à l'époque :**

- techniques de mise en place et d'entretien de pépinières forestières (financement PARCE et PRPT)
- Lutte contre les feux de brousse (même source de financement)

**Financement de formation personnelle ?**

Pas d'initiative personnelle parce que le service avait les moyens de le faire.

**3°- Evaluation des relations avec les collègues et les administrés :**

Relations positives car basées sur :

- l'application des textes
- bonne entente sociale
- bonne interaction entre les commissions dans le cadre du travail

- **A votre avis, est-ce que l'image publique du travail que vous faites a demandé plus de temps depuis que vous êtes élu ?**

Le travail d'élu prend plus de temps du fait qu'il y a :

- . beaucoup de réunions et séminaires
- . Le côté administratif est intense
- . Et la visite des militants

- 4°- **Quelles sont les principales contraintes dans l'exécution de vos tâches ?**

Les difficultés sont réelles dans le cadre de ce travail. Ils sont d'ordre financier, logistique, immobilier, cohabitation des partis et faible niveau d'instruction des conseillers.

Notons que le plus important est la faiblesse des ressources budgétaires de la communauté rurale composée de 28 villages avec une densité de population imposable très faible.

- 5°- **Quel est le principal avantage dans l'exécution de vos tâches ?**

L'avantage pour le Président de la Communauté rurale est l'acquisition d'expérience à la gestion des affaires de la collectivité, le pouvoir de décision et le capital relationnel important dans l'exécution de ses tâches. Parmi cela, le plus important pour lui reste l'acquisition de nouvelles connaissances.

- 6°- **Que feriez-vous pour améliorer la performance de votre travail si vous en aviez la capacité ?**

- . Réhabiliter le plan local de développement communautaire en collaboration avec les fils du terroir
- . Renforcer les moyens financiers et logistiques
- . Et sensibiliser les populations sur cette nouvelle politique de décentralisation

- 7°- **Dans quelle commission travaillez-vous ?**

**Comment sont les relations entre les commissions ?  
Comment vous pensez les améliorer ?**

La Communauté rurale est composée de 6 commissions ainsi répartis :

- Finances
- Domaniale
- Développement rural - hydraulique - environnement - transport

- Education - jeunesse - sport
- Santé - Action sociale - religion et 3è Age
- Femme - Enfant (GPF, GIE, Associations de base)

Chaque commission est chargé d'étudier les problèmes liés à ses attributions et fait une proposition de solution qui sera mise en approbation en inter commission (présence de commissions) sous la supervision du président de la communauté rurale et de ses conseillers.

L'amélioration des relations entre les commissions dépendra des contraintes qui seront décelés dans le travail, ce qui n'est pas le cas.

**8°- A votre avis les populations comprennent-elles l'intérêt de votre travail ?**

Les populations sont satisfait des actions menées par l'équipe actuelle de la Communauté rurale. Etant donné que les 70 % du budget sont consacré aux investissements ce qui rend visible les réalisations.

**11°- Avez-vous senti un besoin en formation pour vos collègues et vous-même ? Si Oui, dans quels domaines ?**

La formation des élus est nécessaire au bon fonctionnement de la Communauté rurale. En ce sens, la maîtrise des outils de gestion semble être le plus important.

**12°- Comment rencontrez-vous vos administrés en terme d'intérêt de groupe ou personnel ?**

Les administrés sont rencontrés par le biais de commissions ou sous forme de convocation. Chaque groupe est représenté par son responsable.

Parmi les administrés, la jeunesse est la couche de la collectivité qui exprime plus de besoins car étant la plus nécessiteuse et ayant plus d'activités.

**REMARQUES :**

**Démarche Personnelle :**

- . Démarche auprès de l'AGETIP pour le fonçage de puits et l'électrification de la localité,
- . Démarche auprès de l'USAID pour construction de CEM

**N.B :** Les questions 9 et 4 sont les mêmes ainsi que 6 et 10.

## **18.6 : INTERVIEW: REGIONAL COUNCIL OF KOLDA**

## **18.6 : INTERVIEW: REGIONAL COUNCIL OF KOLDA**

**LIEU : Conseil Régional de KOLDA**

**ENQUÊTÉ : Mr Ousmane BALDE - Vice-Président**

**1°- Date d'occupation du Poste :**

Le Président du Conseil régional, Mr DIAMANKA, occupe ce poste depuis le 31 Décembre 1996.

**2°- Qu'est-ce que vous faisiez avant d'occuper ce poste ?**

. De 1982 à 1986, il était chargé de cours au Lycée Alpha Molo BALDE de Kolda,

. De 1986 à 1996, professeur de Lettre dans le dit lycée.

**- Formation reçue à l'époque :**

. Formation à l'Ecole Normale Supérieure de Dakar

**- Financement de formation personnel :**

Non. Sa formation a été acquise dans le cadre de ses études supérieures.

**3°- Evaluation des relations avec les collègues et les administrés :**

Tout au début, la relation était difficile à gérer parce que les populations ne comprenaient pas sa mission. Mais avec le temps, c'est devenu plus fluide. Cette situation est dû au fait que toutes les régions ont démarré au même moment sans qu'il y ait au départ une phase test.

Mais malgré tout, les relations sociales sont très bonnes ; reste à revoir le côté administratif qu'il faudrait mieux consolider.

**- A votre avis, est-ce que l'image publique du travail que vous faites a demandé plus de temps depuis que vous êtes élus ?**

La présidence du conseil régional prend beaucoup plus de temps. En plus du travail de bureau (8 : 00 - 13 h et 15 h 19 h), nous recevons des missions à n'importe quelle heure. Le président fait aussi un travail de proximité avec les populations pour les sensibiliser sur ce qu'il fait. Il contacte les ONG et projets qui viennent de l'extérieur.

**4°- Quelles sont les principales contraintes dans l'exécution de vos tâches ?**

Les contraintes sont à différents niveaux mais peuvent être regroupées aux points ci-après :

- . Faiblesse des ressources budgétaires (budget de fonctionnement 132 millions et budget d'investissement 90 à 100 millions insuffisant par rapport aux 9 domaines de compétences transférés).
- . Manque de moyens logistiques
- . Taux d'analphabétisme de la régionale très élevé
- . Centralisation des pouvoirs décentralisés par l'autorité administrative régionale
- . Inégalité de traitement entre le président et le reste de son équipe qui fait à peu près le même travail.

La contrainte majeure reste la faiblesse des ressources budgétaires par rapport aux compétences transférées.

**5°- Quel est le principal avantage dans l'exécution de vos tâches ?**

L'avantage de ce travail se résume dans l'acquisition d'expérience (qui nous permet même au sortir d'ici de pouvoir faire face aux problèmes de développement) et la participation active à la résolution des problèmes de la région avec une possibilité de cohabitation avec les autres parties.

**6°- Que feriez-vous pour améliorer la performance de votre travail si vous en aviez la capacité ?**

Pour améliorer la performance de notre travail, il faut :

- . Principaliser la coopération décentralisée
- . Mettre fin à l'administration territoriale et renforcer le pouvoir de l'élu régional afin qu'il soit le véritable acteur de développement de sa région mais tout en évitant qu'il cumule des fonctions.
- . Etablir une hiérarchie entre le Conseil régional et les Communautés rurales

**7°- Dans quelle commission travaillez-vous ?**

- Comment sont les relations entre les commissions ?
- Comment vous pensez les améliorer ?

Les membres du bureau, composé du Président, de 2 Vice-présidents et 2 Conseillers, peuvent travailler dans toutes les commissions.

Le Président supervise et délègue aux 4 autres membres du bureau (Vice-Présidents et Conseillers) le suivi des tâches arrêtées lors des travaux de commissions.

Le Conseil régional de Kolda compte 8 commissions qui sont :

- Education, Jeunesse, Culture et Loisirs
- Santé, Action Sociale et Population
- Environnement et GRN
- Développement rural
- Développement communautaire et secteur non structuré
- Finances
- Communication
- Coopération décentralisée

Ces commissions travaillent en inter-commissions pour régler les problèmes de la collectivité sous la supervision du Président.

**8°- A votre avis les populations comprennent-elles l'intérêt de votre travail ?**

Nous pensons que les populations commencent à comprendre l'intérêt du travail que nous faisons parce que nous recevons beaucoup de lettres de remerciements au niveau du Conseil régional. Mais il reste beaucoup à faire au niveau de Kolda. Les médias ne sont pas fortement représentés dans la région (la R.T.S n'a pas de bureau à Kolda).

**11°- Avez-vous senti un besoin en formation pour vous et vos collègues ? Si oui dans quels domaines ?**

- . Gestion de ressources naturelles
- . Informatique
- . Gestion du domaine fluvial

**12°- Comment rencontrez-vous vos administrés en terme d'intérêt de groupe ou personnel ?**

Nous rencontrons nos administrés en terme d'intérêt de groupe. Les jeunes ont leurs préoccupations qui diffèrent de celles des femmes et ainsi de suite. C'est dire que les problèmes sont en général spécifiques à une cible bien déterminée.

La priorité au niveau du Conseil régional est donnée à la jeunesse par le canal de l'éducation.

Dakar, le 1er Juin 1999

# *ANNEXE 19*

## SUPERVISORS' REPORTS:

- 19.1: ZONE OF LINGUERE-MBACKE-  
DIOURBEL-BAMBHEY-THIES**
- 19.2: ZONE OF DAKAR-PIKINE-RUFISQUE**
- 19.3: ZONE OF KAOLACK-MBOUR-  
FATICK-FOUNDIOUGNE-GOSSAS**
- 19.4: ZONE OF NIORO-KEDOUGOU-  
KOLDA-SEDHIOU-VELINGARA**
- 19.5: ZONE OF DAGANA-LOUGA-  
KEBEMER-TIVAOUANE**
- 19.6: ZONE OF KAFFRINE-  
TAMBACOUNDA-BAKEL-MATAM-  
PODOR**

## **19.1: ZONE OF LINGUERE - MBACKE- DIOURBEL-BAMBÉY-THIES**

NCNW/ID-WARO

**RAPPORT DE MISSION**  
**ZONE : LINGUERE-MBACKE-DIOURBEL-BAMBÉY-THIES**

*ARD / NCNW/ SENAGROSOL*

*ENQUÊTES SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT  
AVEC LA FOURNITURE DES SERVICES PUBLICS  
AU NIVEAU LOCAL*

*( DU 21 AVRIL AU 21 MAI 1999 )*

**PREPARE PAR : Mlle OUREYE SECK**

**FONCTION : SUPERVISEUR**

I- PERIODE : Du 21 Avril au 21 Mai 1999

II- OBJET DE LA MISSION :

- ENQUETES SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS POUR LES SERVICES OFFERTS PAR LES COLLECTIVITES LOCALES .

III- DEPARTEMENTS : LINGUERE - MBACKE - DIOURBEL - BAMBEY - THIES.

IV- COMPOSITION DE L'EQUIPE :

- Mlle Ourèye SECK, Superviseur
- Mme Seynabou NDIAYE, Enquêteur
- Mlle Fatou Kiné NDOYE, Enquêteur
- Mlle Ramatoulaye NGNING, Enquêteur
- Mr Mamadou DIOUF, Enquêteur
- Mr NDongo TRAORE, Enquêteur
- Mr Abdou Karim FALL, Enquêteur
- Ibrahima SY, Enquêteur
- Mamadou SENE, Chauffeur

*BEST AVAILABLE COPY*

## PLAN DE RAPPORT

### I- INTRODUCTION

### II- CONTEXTE DE L' ENQUETE

### III- LES DIFFERENTES ETAPES DE L'ENQUETE :

III.1 : Confection des questionnaires

III.2 : Echantillonnage

III.3 : Formations et Sensibilisation faites

III.4 : Déroulement de l'enquête

### V- DIFFICULTES RENCONTREES

V.I : Les problèmes d'échantillonnage

V2 : La sensibilité du sujet

V3 : L'accès aux ménages urbains difficiles

V4 : La lourdeur du questionnaire individu

V5 : Dispersion des hameaux et manque d'information à Linguère

V6 : Le temps de travail court

### VI- CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

### ANNEXE

### - FICHE D'INVENTAIRE DES QUESTIONNAIRES

## - CALENDRIER D'ENQUETE DE L'EQUIPE

### I- INTRODUCTION :

La notion de développement revêt plusieurs aspects surtout dans les pays du Tiers-Monde. Elle dépend de beaucoup de paramètres intégrés qui font de sa compréhension une problématique différemment interprétée d'une personne à une autre. Mais il existe des critères de différenciation permettant aux divers acteurs de reconnaître deux niveaux de sociétés :

- celles économiquement fortes dites développées
- et celles économiquement faibles dites en voie de développement.

Eu égard aux rapports de sociétés pour un bon développement des relations humaines, les plus nanties économiquement viennent en aide aux plus démunies afin de rétablir l'équilibre nécessaire à une bonne cohésion sociale .

C'est dans cet ordre d'idées que les Etats -Unis par le biais d'organismes de financement comme l'USAID exécutent des programmes sectoriels au niveau du Sénégal. Ces programmes basés sur un plan d'action périodique sont formulés en objectifs stratégiques (O.S) dans des domaines bien définis et calés aux besoins et réalités du pays en matière de développement. Cette intervention fera en terme d'offre de services pour satisfaire une demande d'où le terme de client.

Ainsi la mise en place d'un nouveau programme de huit ans (1998-2006 ) mettant l'accent sur trois OS que sont la Santé, la Décentralisation et le Secteur Privé, permettra d'établir un cadre de concertation entre acteurs de développement et le monde extérieur.

Une étude menée sur la deuxième objectif stratégique à savoir la décentralisation nous a permis de comprendre la relation entre acteurs à la base et prestataires de services au profil d'un développement harmonieux des zones ciblées.

Dans cette mouvance, les résultats de l'étude nous ont permis :

- d'évaluer l'expérience acquise en ce sens par l'autorité,
- d'identifier les besoins des populations ciblées
- et de faire des propositions de solutions pour mieux gérer cette politique de transfert de compétences à tous les niveaux.

## II- CONTEXTE DE L'ENQUETE :

Cette enquête sur la décentralisation a été effectuée au niveau national. Elle répond aux exigences de l'USAID qui est actuellement dans un processus de mise en place de sa nouvelle stratégie d'intervention au Sénégal.

En effet l'USAID/SENEGAL entend mettre en place une base de données sur le niveau de satisfaction des populations concernant les services fournis par les collectivités locales, les organisations et associations de base dans le cadre de la décentralisation. Cette situation de référence permettra de :

- connaître le degré actuel de satisfaction des clients avec la création des services publics rendus au niveau local et la performance des officiels du gouvernement local et autres responsables pour la prestation de services,
- de pouvoir chercher et vérifier les progrès dans l'accomplissement des résultats désirés dans le cadre de la réalisation de cet objectif stratégique,
- de suivre l'évolution et le degré de satisfaction des clients dans les zones

d'investissement ciblées avec les services rendus par les gouvernement central, local, les ONG, le secteur privé et les organisations déjà implantées et avec la performance de ces officiels,

- de donner les bases en comparant les résultats et le degré de satisfaction des clients dans les zones d'investissements ciblées ainsi que ceux qui sont dans les autres parties du pays.

Cette initiative approuvée par l'USAID Washington a été confiée à une équipe comprend ARD (Bureau d'étude américain) en collaboration avec le Conseil National des Femmes Noires Américaines (NCNW), le bureau d'étude Sénégalais (SENAGROSOL-CONSULT). Pour les besoins de l'étude, d'autres structures dont ARC INFORMATIQUE, la Direction de la Statistique et de la Prévision, et consultant du secteur privé ont été associées. L'enquête proprement dite a été pilotée par l'ONG NCNW et le bureau d'étude SENAGROSOL-CONSULT.

En résumé, la base de données obtenue au moment de ces enquêtes permettra à l'USAID d'avoir une situation de référence pouvant faciliter la mise en place d'un système d'évaluation permanent des actions à entreprendre et de mesurer les résultats obtenus durant cette période d'intervention.

### **III- LES DIFFERENTES ETAPES DE L'ENQUETE :**

#### **III-1 : La confection des questionnaires :**

Dans le cadre de ces enquêtes nationales sur la décentralisation, quatre (04) types de questionnaires ont été identifiés par les responsables de l'enquête. Ces questionnaires ont été amendés et discutés à tous les niveaux avec les principaux concernés mais aussi tester sur le terrain avant d'être finalisés par les deux coordonnatrices de l'enquête.

Ces questionnaires ont été conçus pour atteindre les avis des :

- chefs de ménage tirés dans l'échantillon,
- membres du ménage âgés de 15 ans et plus
- ONG et organisations de bases de la localité ciblée
- membres du secteur privé.

Les questions qui y sont abordées portent sur les thèmes retenus conformément aux termes de référence de l'étude . Il s'agit de :

- la compréhension et la connaissance par les clients du rôle des institutions de gouvernance locale et la source de connaissance de ces informations (radio, télévision, réunions politiques amis etc...),
- la connaissance par les clients de la disponibilité et de l'accessibilité des biens et services publics au niveau local,
- le niveau de satisfaction des clients et l'évaluation de la qualité des services offerts par les gouvernement locaux et autres acteurs (à travers des aspects comme la qualité des services, la transparence et l'équité dans la fourniture, le coût du services etc....)
- la nature des services qui doivent être fournis par les gouvernements locaux et les autres acteurs et la nature des services qui doivent être fournis par le gouvernement central) ;
- les perceptions des clients sur le rôle des élus locaux et des autres leaders locaux responsables de la fourniture des services ;
- l'évaluation de la performance des élus locaux et des leaders de groupe dans la production de services publics,
- le degré de participation des clients et le niveau de leur contribution dans la production des biens et services locaux,
- le degré de participation dans le processus de prise de décision touchant la fourniture de biens et de services au niveau local,
- le degré de satisfaction des clients reçus en échange des taxes , droits d'usage et autre contributions ,

- les différences d'échelles et de qualité des services offerts au niveau de la région.

### III- 2 : L'échantillonnage

Il constitue l'une des parties les plus importantes de l'enquête. Il a été confié à la Direction de la Statistique et de la Prévision (DSP). Ce dernier a utilisé le dernier recensement de la population de 1988 et celui de la Direction de l'Agriculture de 1998 pour faire l'échantillonnage du milieu rural.

Pour le milieu urbain il a procédé à une réactualisation des données de 1998 à travers tout le pays.

En fonction de la taille des unités à enquêter, un tirage au hasard (aléatoire) a été fait pour les quatre types de questionnaires à administrer dans le cadre de ces enquêtes. Ainsi l'échantillon obtenu pour les neufs (9) régions concernées est réparti comme suit :

- . 1.970 chefs de ménages
- . 9.850 individus âgés de 15 ans et plus ciblés dans les ménages enquêtés
- .. 1.535 personnes du secteur privé
- . 1.535 personnes des organisations de base (groupement et association de base) et ONG,

soit un total de 14.890 questionnaires à administrer au niveau nationale avec 8.800 en milieu urbain et 6.090 en milieu rural. Les zones ciblées ont été découpée par district de recensement (DR). Selon Mr SARR, un DR est une agglomération comprenant 800 1000 habitants.

Les enquêtes se sont faits sur 197 DR choisis comme échantillon à travers tout le pays. Les zones ciblées englobent les neufs (9) régions du Sénégal exceptée la région de Ziguinchor. Elles sont divisées en six (6) axes répartis en département comme suit :

Axe1 : Dakar - Pikine - Rufisque

Axe 2 : Mbour - Kaolack - Katick - Foundiougne - Gossas

Axe3 : Dagana - Louga - Kébémér - Tivaoune

Axe 4 : Nioro - Kolda - Sédiou - Vélingara - Kédougou

Axe 5 : Kaffrine - Tambacounda - Bakel - Matam - Podor

Axe 6 : Thies - Bambey - Diourbel - Mbacké- Linguère

Dans chaque axe des villages ont été retenus en milieu rural et des quartiers en milieu urbain.

Au delà de l'échantillonnage, un choix a été opéré pour prendre 50 enquêteurs et 6 superviseurs qui ont effectué le travail au niveau des 6 axes retenus. Ce choix a

été fait sur la base d'un certain nombre de critères parmi lesquels on peut citer :

- le niveau d'instruction
- l'expérience acquise en matière d'enquête
- la langue parlée
- la moralité de la personne

### **III- 3: Formation et Sensibilisation faites**

#### **III-3.1 : Formation**

Deux séminaires de formation ont été organisés en vue de préparer les enquêtes sur le terrain.

La première a duré 10 jours (du 03 au 13 Mars 99) et a permis à l'encadrement (les deux coordonnateurs et les 6 superviseurs) de former les 50 enquêteurs devant administrer les questionnaires sur le terrain. Cette formation a été intéressante et enrichissante du fait qu'elle nous a aidé à régler pas mal de problèmes au moment de l'enquête. Pendant ces 10 jours de communion entre encadreurs et enquêteurs plusieurs points ont été abordés et discutés en salle. Les attentes de ce séminaire étaient multiples et se résument aux points ci-après :

- avoir une même compréhension des termes de référence de l'étude,

- bien comprendre la politique de décentralisation,
- mieux comprendre la nouvelle stratégie de l'USAID,
- avoir une bonne connaissance des objectifs de l'enquête,
- avoir une bonne maîtrise des questionnaires,
- utiliser la même approche en matière d'enquête,
- déterminer les rôles et responsabilités de chacun dans l'exécution du travail,
- identifier les biais possibles et trouver les moyens de les contourner,
- connaître l'échantillon retenu et les zones à enquêter ,
- traduire et isoler les termes et phrases clefs en langue nationale,
- préparer correctement la logistique.

Au cours de cette formation les différents acteurs du processus d'enquête ont tour à tour donné des explications sur les sujets qui les concernent. L'échantillonnage et les 4 types de questionnaires ont été bien expliqués .

A la suite de ce séminaire, les responsables de l'enquête ont réorganisé les questionnaires en tenant compte des remarques et suggestions faites lors du séminaire. Un pré-test d'une journée à Sébikhotane a été organisé pour rendre pratique la formation et apporter les rectificatifs nécessaires avant le démarrage de l'enquête proprement dite.

L'exploitation des résultats du pré-test a fait l'objet d'un deuxième séminaire de trois (3) jours qui s'est tenu à Dakar du 15 au 17 Avril 1999. Ce deuxième atelier a permis de finaliser le questionnaire en faisant les dernières mises au points sur :

- la durée d'administration du questionnaire ,
- la formulation des questions, la traduction des phrases et mots clefs ,
- la compréhension des questions,
- l'identification de biais pouvant compromettre les résultats de l'enquête .
- les types de réponses possibles (ne pas créer des codes)
- la révision des guides de remplissage .

En effet des guides ont été conçus pour permettre aux enquêteurs de bien remplir les questionnaires avec le minimum d'erreurs possibles.

### III- 3.1 : Sensibilisations faites :

Après le premier séminaire de formation organisé au mois de Mars, des ateliers régionaux ont été réalisés en vue de discuter avec les autorités administratives, les élus locaux, les organisations de base et les autres acteurs au développement. Ces ateliers avaient pour objectifs :

- d'informer et de sensibiliser les élus locaux en tant que acteurs à la base sur les objectifs de l'enquête,
- de demander aux élus de rendre possible la démultiplication de l'information au niveau de la base,
- d'aider l'équipe d'enquête, une fois sur le terrain, à recenser les entreprises, les ONG, les GIE, les associations locales et toutes autres organisation de base présents dans la localité.

Ces ateliers ont été faits dans les localités suivants :

- à la Chambre de Commerce de Thies le 1er Avril pour les régions de Thies et Diourbel,
- à la Chambre de Commerce de Saint Louis le 02 Avril 99 pour les régions de Louga et Saint Louis,
- à l'hôtel Moya à Kolda le 07 Avril 99 pour la région de Kolda,
- au Conseil régional de Tamba le 08 Avril 99 pour la région de Tambacounda,
- à la Gouvernance de Fatick le 9 Avril 99 pour la région de Fatick,
- au Centre USAID de Kaolack pour la région de Kaolack le 12 Avril 99,
- et enfin au Jamono House le 13 Avril 99 pour l'atelier de Dakar.

Mais il faut noter que l'atelier de Dakar n'a pas eu lieu compte tenu du niveau d'occupation des invités. Cependant des mesures de corrections ont été apportées avec l'organisation de deux missions :

- une pour faire la sensibilisation auprès des autorités, élus locaux et populations ciblées de la région de Dakar,
- une autre pour refaire la région de Diourbel et le département de Kaolack où la représentativité des concernés était faible lors des ateliers régionaux.

Ce travail de sensibilisation et les séminaires de formations organisés dans le cadre de cette enquête nous ont permis de surmonter un certain nombre de problèmes sur le terrain

#### **III-4 : Déroutement des enquêtes**

L'enquête sur la satisfaction des clients pour les services offerts par les élus locaux a eu lieu du 21 Avril au 21 Mai 99 sur l'étendue du territoire national exceptée la région de Ziguinchor pour des raisons de sécurité. En effet, ces enquêtes prévues initialement le 20 Avril, ont été décalées d'une journée pour des raisons de logistiques.

Toutes les équipes ont démarré au même moment. Chaque équipe (composée d'un superviseur de sept (7) enquêteurs et d'un chauffeur) a pris son axe pour effectuer ce travail de terrain.

Notre groupe avait pour mission de travailler sur l'axe Thies - Bambey - Diourbel - Mbacké - Linguère. Mais pour plus d'efficacité nous avons suivi le schéma inverse en commençant par Linguère pour terminer par Thiès en passant par Mbacké, Diourbel et Bambey (Voir planning suivi en annexe).

Nous avons reçu un total de trente et un (31) DR à faire dans les cinq (5) départements cités plus haut. Cependant pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous n'avons pu faire que 26 DR ; les cinq autres (5) situés dans le département de Mbacké, communauté rurale de Touba Mosquée, n'ont pas été fait par

simple refus de l'autorité religieuse de Touba.

A Touba Mosquée nous avons rencontré le président de la communauté rurale. Il nous a donné un rendez-vous le lendemain pour consulter le Khalife général des mourides sur la faisabilité ou non de ce travail à Touba. Revenu le lendemain à l'heure qui nous a été fixée, le président de la communauté rurale nous informe que le Khalife demande de surseoir notre travail à Touba. Selon lui, il n'y a qu'un seul élu au niveau de cette localité qui décide de tout. Donc il ne voit pas la nécessité de faire des enquêtes dans la communauté rurale. Hormis ce facteur, la période des enquêtes a coïncidé avec les préparatifs du grand magal de Touba. Selon le président de la communauté rurale, il ne fallait pas engager les populations dans une autre dynamique qui n'est pas celui du magal.

En dehors de ce refus enregistré à Touba, les autres localités ont été enquêtées sans difficulté majeure. Selon qu'on est en ville ou au village, le principe adopté est le même. A l'arrivée, le groupe se rend auprès de l'autorité administrative pour expliquer les raisons de notre présence et voir si le message a été transmis à la base. L'autorité sur place oriente le groupe auprès de la structure concernée (commune ou communauté rurale) pour que cette dernière nous mette en rapport avec la base.

En ce qui concerne la revue des questionnaires, c'était une opération quotidienne qui permettait aux enquêteurs de retourner sur le terrain en cas de besoin pour compléter l'information. Chaque soir après le ramassage des questionnaires administrés dans la journée, je les passait en revue avant de les remettre aux enquêteurs le lendemain matin pour que les rectificatifs soient faites.

Les enquêtes sur l'axe Thiès-Linguère se sont bien déroulées dans l'ensemble. Durant toute la mission nous n'avons pas eu de problèmes concernant l'hébergement et la restauration. Nous avons été bien reçus par les autorités qui nous ont souvent aidé à trouver un logement pendant notre séjour dans leur localité respective.

#### **III-4.1 : Organisation de l'équipe sur le terrain :**

A notre arrivée à Linguère vers 18h 30 mn qui constitue notre premier site, le groupe s'est réuni pour discuter des points suivants :

- l'organisation matérielle,
- la rédaction de rapport par chaque enquêteur à la fin de la mission,
- la restitution journalière ,
- les divers

Pour ce qui est de l'organisation matérielle , chaque membre de l'équipe a été responsabilisé pour une bonne cohésion. Ainsi nous avons nommé dans le groupe

- un responsable des cartes, plans (DR)
- un responsables du petit matériel ,
- un responsable des questionnaires non remplis (distribution chaque matin),
- un responsable des questionnaires remplis (ramassage chaque soir après enquête).

En abordant le deuxième point, nous avons discuté sur la nécessité de faire une prise de note journalière. Ces notes permettront à l'équipe de faire une restitution journalière mais aussi un rapport d'enquête individuel à la fin de la mission.

Le troisième point est relatif à la restitution journalière. Le principe d'une restitution journalière a été retenu avec des rapporteurs qui seront pris à tour de rôle dans l'équipe d'enquêteurs.

Le quatrième et dernier point de cette réunion de prise de contact concernant les divers m'a permis d'éclairer un certain nombre de points relatifs au déroulement de l'enquête : le quota de questionnaires attribué à l'équipe, le nombre de DR et l'itinéraire à suivre pour mieux gérer le temps.

En ce qui concerne l'administration des questionnaires, le travail de l'équipe était organisé suivant le milieu (urbain ou rural).

En milieu rural, le principe d'un DR par jour a été adopté. L'équipe d'enquêteurs composée de sept (7) personnes était en général répartie comme suit :

- les cinq (5) enquêteurs se partager les dix (10) ménages du milieu rural en raison de deux (2) ménages par enquêteur et par jour.
- les deux (2) enquêteurs qui restent se partagent les dix (10) questionnaires dont 5 secteurs privés et 5 organisations.

Tout enquêteur qui termine son travail , rejoint un autre dans son ménage pour l'aider à finir ainsi de suite. L'équipe ne quittera le village que lorsque le DR sera complètement bouclé .

Ce même principe a été appliqué en milieu urbain mais avec la particularité de faire travailler deux (2) enquêteurs par quartier pour les enquêtes ménages . De ce fait une équipe de six (6) démarrait en général les enquêtes dans trois quartiers différents (2 par quartiers) et le septième enquêteur fait le tour des quartiers pour en choisir 10 secteurs privés et 10 organisations. L'équipe fera le nombre de jours nécessaires dans la commune concernée pour faire le total de DR tirés.

Cette méthodologie nous a permis d'avancer rapidement dans le travail . Elle a eu ses limites surtout en ville où les ménages étaient plus grands et difficilement accessibles.

#### **IV- CONTRAINTES RENCONTREES :**

Les enquêtes effectuées sur le terrain nous ont permis d'acquérir de nouvelles expériences mais aussi de rencontrer un certain nombre d'obstacles d'ordre multiple. Parmi ces problèmes, nous pouvons citer :

- l'échantillonnage,
- la sensibilité du sujet (décentralisation) et la période d'enquête mal choisie du fait des inscriptions sur les listes électorales,

- l'accès aux ménages urbains très difficiles ( la non disponibilité des enquêtés occupés à longueur de journée)
- la dispersion des hameaux (en milieu rural surtout à Linguère,
- le manque d'information des autorités sur le travail de la mission à Linguère,
- le temps assez limité qui nous était imparti (un mois) pour faire ce travail,
- la lourdeur du questionnaire individu.

### 1: Les problèmes d'échantillonnage

En ce qui concerne l'échantillonnage, il constitue le noeud des problèmes que nous avons eu à rencontrer sur le terrain. Dès le début du travail sur le terrain, nous avons commencé par le milieu rural de Linguère dans les arrondissements de Yang-Yang et Sagatta. Là, les districts de recensement tirés n'étaient pas conformes aux réalités de terrain. A Sagatta, les ménages tirés se trouvent dans la commune de Dahra à 15 km alors que les villages choisis existent bel et bien dans l'arrondissement. Il a fallu faire le tour des villages de l'arrondissement pour que des personnes ressources nous aident à identifier les ménages dans un quartier de Dahra en début d'après midi

Ailleurs à Boulal, la situation inverse s'est produite, les chefs de ménage à enquêter étaient sur place mais les noms des villages n'existaient pas dans la localité.

En milieu urbain le problème était autre. Ce choix des chefs de ménages à enquêter n'a pas été bien fait dans certains cas. Plusieurs situations liées à ce choix ont été vécues :

- une bonne considéré comme chefs de ménage,
- une concession louée à plusieurs chefs de ménage considérée comme un seul ménage
- un dahra considéré comme un ménage
- un propriétaire de la maison comme chef de ménage et non le locataire qui y vit présentement

Dans certains cas, le prénom du chef de ménage n'était pas identifié sur la liste des enquêtés surtout en milieu urbain. Pour ces cas de figure, il nous arrivait d'avoir sur la liste Mr SECK. Mr FALL, c'est-à-dire seulement les noms de famille des personnes à enquêter.

#### **IV-2 : La sensibilité du sujet**

Ces enquêtes sur la décentralisation ont coïncidé avec des événements politiques (inscription sur les listes électorales et pré-campagne pour les présidentielles de 2000).

Cette situation a occasionné de la part des enquêtés une méfiance allant jusqu'au refus d'être interrogé. Ce phénomène a été observé surtout en milieu urbain avec une forte représentativité des partis politiques.

#### **IV-3 : L'accès aux ménages urbains difficile ( manque de temps )**

En dehors de la coloration politique donnée à ces enquêtes en milieu urbain, l'habitude de recevoir des enquêteurs a aussi constitué un blocage dans la réalisation de ce travail. Les populations ne voient pas l'intérêt de ces enquêtes pour la bonne et simple raison qu'elles sont souvent interviewées sur des sujets sans recevoir en retour un compte rendu ou une retombée provenant de ces études. Selon certaines personnes, c'est une routine qui ne fait que les retarder dans l'exécution de leurs activités.

Le facteur temps était également difficile à gérer en milieu urbain. Le matin les ménages étaient laissés au profit de l'école ou du lieu de travail ; ce qui fait qu'il était difficile de travailler pendant la journée. L'enquêteur planifiait son travail en fonction de la disponibilité des membres du ménage.

#### **IV-4 : La lourdeur du questionnaire individuel**

L'administration des questionnaires individuels n'a pas été facile de l'avis des

enquêteurs. Ce sont des questionnaires très lourds avec des tableaux complexes qui demandent au minimum 45 mn pour être rempli correctement.

#### **IV-5 : Dispersion des hameaux et manque d'information à Linguère**

Dans le département de Linguère, les villages étaient constitués de hameaux très dispersés et éloignés. La distance moyenne entre les villages était de 10 km. En plus, les autorités administratives de Linguère n'étaient pas informés. Ils n'avaient pas assisté à l'atelier régional de sensibilisation à Saint Louis.

Nous avons donc perdu beaucoup de temps pour ce travail de sensibilisation à Linguère. Il fallait faire le tour des autorités pour les informer avant de prendre contact avec la base et démarrer le travail d'enquête. Il faut signaler que Linguère constitue la première étape de notre travail mais aussi la plus difficile pour notre équipe.

#### **IV-6 : Le temps de travail court (1 mois)**

Nous pouvons dire que le temps de travail , qui nous a été imparti, a été relativement court. Il a fallu travailler sans répit pour terminer dans les délais .Le nombre de DR était presque égal au nombres de jours de terrain (31 DR pour 30 jours de travail). Il fallait donc faire au moins un DR par jour pour terminer dans les délais. Le principe d'un DR par jour n'était pas évident en milieu urbain.

Malgré toutes les difficultés rencontrées sur le terrain, l'équipe d'enquête, de par son dévouement au travail, son courage, sa détermination et son désir à accomplir sa mission, a pu faire dans les délais cette tâche éprouvante mais riches en enseignements et expériences.

#### IV- CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS :

Pour l'évaluation du degré de satisfaction des clients pour les services offerts par les collectivités locales, nous laissons les résultats de l'enquête à l'appréciation des experts en la matière. Mais le trajet que nous avons suivi a été riche en enseignements du point de vue de l'évolution des élus locaux dans les différentes localités.

Toutefois nous pouvons dire que la vie reste plus que jamais précaire du fait de l'extrême pauvreté constatée dans certains ménages mais aussi et surtout l'ignorance caractérisée des populations sur les sujets d'ordre nationaux comme la décentralisation. Dans certaines localités (chez les mourides), les grandes réalisations constituent l'oeuvre des chefs religieux. En général, l'effet de la décentralisation n'est visible que sur la fourniture d'état civil en milieu rural de l'avis des enquêteurs.

Ce travail d'enquête a été très intense, massive et difficile mais aussi émouvant et riche en expérience. Il nous a permis de comprendre le fonctionnement des structures décentralisées et l'appréhension des clients par rapport à la fourniture de services par les élus locaux.

Cependant l'intervention future de l'USAID dans le processus de décentralisation devra susciter beaucoup de réflexions compte tenu des réalités de terrain.

En effet, le transfert de compétences n'a pas été effective sur le terrain pour diverses raisons :

- la plupart des élus ne maîtrisent pas leurs rôles dans la gestion des affaires de la cité,
- les moyens ne suivent pas les compétences transférées,
- les clients ne se sont pas appropriés les domaines de compétence transférés,
- le niveau d'information et de compréhension est faible à la base,
- les élus ne sont pas en général appréciés en matière de gestion financière.

Ces constats nous font dire que la stratégie d'intervention de l'USAID permettra de juger de l'importance des actions à mener dans le futur.

En terme de recommandations, nous pensons que l'USAID, devra bien réfléchir sur la stratégie à mettre en place pour avoir des résultats au terme de son intervention. Il s'agira de choisir l'interlocuteur le plus approprié pour mener à bien ces activités dans le cadre de la décentralisation.

En effet le choix des élus comme partenaires directs pourrait compromettre les résultats escomptés du fait du manque de confiance des clients envers eux.

De mon point de vue, les partenaires privés comme les ONG ou les associations sont écoutés et acceptés comme des prestataires de service par les clients. Les services offerts par ces structures sont bien appréciés par la base.

Un autre aspect important, reste la sensibilisation à partir des médias de masse (radio et télévision). En effet les événements d'envergure nationale comme la décentralisation demande un système de sensibilisation plus accru. Les canaux de communication les plus sûrs pour toucher le maximum de personnes nous semblent être ces médias de masses. Il faudrait donc à l'avenir penser à faire passer des spots publicitaires à la télévision nationale .

Pour la logistique, il serait important de renforcer les moyens de transport de déplacement sur le terrain.

Département	Arrondissement	Communauté rurale	Commune	Période
Linguère	- Dahra -Yang yang	- Boulal - Kamb	-	22 Avril 99
			-	23 Avril 99
			- Dahra	24 Avril 99
			-Linguère	du 25 au 26 Avril 99
Mbacké	- Ndame - Kael	- Touba Mosquée - Darou Salam	-	27 Avril 99
			-	28 Avril 99
			- Mbacké	30 Avril au 02 Mai 99
Diourbel	Ndoulo	- Ndoulo	- - Diourbel	03 Mai 99 du 05 au 08 Mai 99
Bambey	- Ngoye - Lambaye - Baba Garage	- Ngoye - Féfane - Keur Samba Kane	-	04 Mai 99
			-	09 Mai 99
			-	10 Mai 99
			-Bambey	11 Mai 99
Thies	- Keur Moussa  - Thianaba	- Keur Moussa - Diender  - Thianaba	- Keur Yakhm	du 12 au 14 Mai 99
			- Diender Guegji Thiénaba	15 Mai 99
			- Thies	du 16 au 19 Mai 99

## FICHES D'INVENTAIRE DES QUESTIONNAIRES ADMINISTRES

DEPARTEMENT DE LINGUERE :

Localité	CM	Ind	Org	SP	Total
Milieu urbain	33	106	20	20	179
Milieu rural	20	66	7	10	103
Total	53	172	27	30	282

DEPARTEMENT DE MBACKE

Localité	CM	Ind	Org	SP	Total
Milieu urbain	34	102	10	10	156
Milieu rural	10	35	1	5	51
Total	44	135	11	15	207

## DEPARTEMENT DE DIOURBEL

Localité	CM	Ind	Org	SP	Total
Milieu urbain	64	185	10	10	269
Milieu rural	10	34	3	5	52
Total	74	219	13	15	321

## DEPARTEMENT DE BAMBEY

Localité	CM	Ind	Org	SP	Total
Milieu urbain	12	37	6	10	65
Milieu rural	30	101	11	13	155
Total	42	138	17	23	220

## DEPARTEMENT DE THIES

Localité	CM	Ind	Org	SP	Total
Milieu urbain	67	183	10	10	270
Milieu rural	30	100	9	15	154
Total	97	283	19	25	424

TYPE DE QUESTIONNAIRES	MILIEU URBAIN			MILIEU RURAL		
	Prévus	Réalisés	Taux de réalisation	Prévus	Réalisés	Taux de réalisation
CHEF DE MENAGE	180	210	116 %	130	100	77 %
INDIVIDU	900	613	68 %	650	336	52 %
ORGANISATION	180	56	31 %	65	31	48 %
SECTEUR PRIVE	180	60	33 %	65	48	74 %
TOTAL	1440	939	65 %	910	515	57 %

NB :

- . CM : questionnaire chef de ménage
- . IND : " " individu
- . Org : " " organisation
- . SP : " " secteur privé

## **19.2: ZONE OF DAKAR- PIKINE - RUFISQUE**

# **RAPPORT D'ENQUETE CSS/ARD/NCNW/SENAGROSOL**

## **EQUIPE 1 : AXE DAKAR-PIKINE-RUFISQUE**

**SUPERVISEUR : Mme Safiétou BA DIOP**  
**CONSULTANTE SOCIO-ECONOMIE / ENVIRONNEMENT**

**Avril - Juin 1999**

## **RAPPORT D'ENQUETE CSS/ARD/NCNW/SENAGROSOL**

### **EQUIPE 1 : AXE DAKAR-PIKINE-RUFISQUE**

**Avril - Juin 1999**

---

#### **INTRODUCTION**

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie de développement pour le Sénégal (1998-2006), l'USAID/Sénégal a commandité une étude sur le niveau de satisfaction des populations concernant les services fournis par les collectivités locales, les organisations et associations de base, les opérateurs du secteur privé, dans le cadre de la décentralisation.

L'exécution de cette étude, dont l'objectif est de mettre en place une banque de données qui sera périodiquement actualisée, a nécessité la formation d'enquêteurs, l'organisation d'ateliers régionaux et la collecte de données auprès des ménages, des organisations de base et des opérateurs du secteur privé.

Ce rapport est présenté afin de décrire les phases concernant le déroulement des activités, les difficultés rencontrées et les solutions apportées.

#### **PHASE I**

##### **1. 1. L'Atelier de formation des enquêteurs**

Pendant une dizaine de jours, les coordinatrices, les superviseurs et une équipe d'enquêteurs ont été réunis au CESAG afin de revoir les questionnaires (individu, chef de ménage, secteur privé, organisation), et de faire des simulations.

Il a été rappelé les rôles qui incombent à chaque type de participant à cette enquête selon qu'on est superviseur ou enquêteur.

La répartition des équipes a été faite en mettant en priorité le critère de langue selon la zone à enquêter.

Le superviseur de l'équipe de Dakar a participé à l'animation de cet atelier avec toute l'équipe.

## **1.2. Les Ateliers régionaux**

Du 03 au 12 Avril, le superviseur a aussi contribué à l'animation des ateliers régionaux en équipe avec les autres superviseurs et les coordinatrices (NCNW/SENAGROSOL).

Ces ateliers avaient pour objectif de sensibiliser les élus locaux sur les objectifs de l'enquête de sorte qu'ils transmettent aux populations de base les informations nécessaires au bon déroulement de l'enquête sur le terrain.

Ces ateliers se sont déroulés comme suit :

- à la Chambre de Commerce de Thiès pour les régions de Thiès et Diourbel ;
- à la Mairie de Saint-Louis pour les régions de Saint-Louis et Louga ;
- au siège de Conseil régional de Tamba pour la région de Tambacounda ;
- à la salle conférence de l'ISRA de Kaolack pour la région de Kaolack ;
- et à la Mairie de Fatick pour la région de Fatick.

**N.B** En ce qui concerne la région de Dakar, la sensibilisation a été faite auprès des Maires et Conseils municipaux, des Présidents de communauté rurale, des Conseillers ruraux, des Chefs de village et Délégués de quartiers. Ces derniers ont été trouvés dans leurs localités.

Le superviseur appuyé par un agent de NCNW a effectué la sensibilisation à Dakar.

## **PHASE II**

La phase II est constituée par l'enquête auprès des populations (chef de ménage et individus du ménage), organisations de base, opérateurs du secteur privé en milieu rural et urbain de Dakar.

### **2.1. Méthodologie**

Au préalable, un planning de travail a été remis aux enquêteurs afin de leur donner une idée de l'itinéraire des districts à enquêter avec des périodes approximatives.

Puis une fois sur le terrain, selon la taille des ménages et les réalités de terrain, les enquêteurs ont été mis par deux ou en groupe afin de maximiser les résultats.

Les questionnaires remis aux enquêteurs ont été régulièrement contrôlés et complétés au besoin.

Tous les cas de refus ont été confirmés ou infirmés avec le superviseur qui a toujours tenté de mieux sensibiliser en expliquant davantage les objectifs de l'enquête.

Le superviseur a visité tous les ménages avec les enquêteurs. Elle a assisté à des interview afin d'identifier les forces et faiblesses de chaque enquêteur.

A la fin de chaque journée de travail, tous les questionnaires remplis étaient rassemblés ; un feed-back a été réalisé afin de mentionner les progrès accomplis par chaque enquêteur et d'apporter des solutions d'ordre général ou spécifique à tous les problèmes qui se sont posés qu'ils soient liés au milieu à enquêter ou à la gestion du groupe.

Il a été remarqué que ces feed-back constituaient une bonne stratégie de communication pour la gestion du groupe et le bon déroulement de l'enquête.

Durant l'enquête, le superviseur de l'équipe a régulièrement informé les coordinatrices, particulièrement le staff du National Council of Negro Women (NCNW) -International Division-West Africa Regional Office, sur le déroulement de l'enquête.

## **2 . 2 . LES ENQUETES DANS LA REGION DE DAKAR**

Une quarantaine de districts ont fait l'objet d'enquête dans la région de Dakar.

Dans le Département de Rufisque, dix districts (10) en milieu rural et dix (10) en milieu urbain ont été enquêtés, vingt districts (20) dans les départements de Pikine et Dakar.

### **2 . 2 . 1. Le Milieu rural à Dakar**

En ce qui concerne le milieu rural à Dakar, les villages de la Communauté rurale de Yène ont été enquêtés, il s'agit de Nianghal, Ndoukhoura Peulh, Ndoukhoura Wolof, Bounca Bambara, Dougar Peulh, Déni Malick Guèye, Yéba ; ainsi que deux quartiers de Sébikhotane (qui ont été considérés dans l'échantillon du milieu rural).

Dans la Communauté rurale de Sangalkam, ont été enquêtés les villages de : Niaga Peulh, Waya Mbam, Mbèye, Bambilor, Sangalkam et Keur Ndiaye Lô.

Dans cette zone considérée comme la zone rurale de Dakar , les constats suivants ont été faits :

- dans certains villages la sensibilisation a été bien réussie c'est le cas de Yéba, Déné Malick Guèye, Sangalkam. En revanche, pour tous les autres villages et quartiers la sensibilisation a été faite sur place ;
- les populations sont très mobiles : dans les ménages, le chef de ménage est souvent absent la journée (il sort de chez lui vers 6h du matin et ne rentre que très tard le soir vers 20h ou 22h). Certains chefs de ménage sont hors de Dakar pour une longue période. Ainsi, dans les ménages on trouve surtout les femmes, les enfants et les vieilles personnes.
- bien que la sensibilisation soit facilitée par certains chefs de villages qui ont fait preuve d'une grande disponibilité, l'équipe était obligée d'attendre des chefs de ménages jusqu'à des heures tardives ou d'effectuer deux à trois passages afin de les interroger. Ainsi que d'autres membres du ménage qui s'absentent souvent pour des raisons liées à leur travail.
- les personnes interrogées ne connaissent rien ou peu sur le thème et elles pensent souvent qu'il s'agit d'un thème lié à la politique politicienne ce qui n'a pas facilité la tâche aux enquêteurs : des cas de refus ou des réponses qu'on peut soupçonner fallacieuses ont été identifiés.
- il a été remarqué que les jeunes sont très intéressés par le sujet afin d'exprimer leur avis sur les problèmes d'emploi, la situation économique et environnementale de leur localité qu'ils imputent « aux élus, au système ».
- Il est arrivé que certains chefs de ménage veuillent parler au nom des membres de son ménage et oppose un refus catégorique après qu'il leur est administré les questionnaires chef de ménage et individu.

Cela dit, il faut reconnaître qu'en milieu rural, les populations sont en général coopérantes et accueillantes. Un seul cas a été noté à Bambilor où les enquêtes ont été

relativement difficiles et les leaders des organisations ont opposé leur refus pour des raisons politiques (disent-ils).

**TABLEAU 1 : ETAT RECAPITULATIF DES ENQUETES EN MILIEU RURAL DANS LA REGION DE DAKAR**

N°	Localité	Secteur Privé	Organisation	Individus	Chef de ménage
01	Nianghal	5	2	50	10
02	Ndoukhoura Peulh/ Wolof	8	3	50	10
03	Déni M. Guèye	4	4	67	10
04	Yéba	3	2	36	10
05	Sébikhotane	5	2	68	10
06	Niaga/Wayambam/ Mbèye	9	1	53	10
07	Bambilor	6	2	27	10
08	Sangalkam	4	2	42	10
09	Keur Ndiaye Lô	6	5	63	10
10	Tivaouane Peulh	3	2	45	10
	<b><u>TOTAL</u></b>	<b>53</b>	<b>25</b>	<b>501</b>	<b>100</b>

Comme le montre ce tableau ci-dessus, dans le Dakar rural ont été enquêtés : cent (100) chefs de ménages, cinq cent un (501) individus, vingt cinq (25) organisations et cinquante trois (53) opérateurs du secteur privé.

### **2.2.2. Le Milieu Urbain de Dakar**

Les districts enquêtés dans le milieu urbain de Dakar sont situés dans les Départements de Rufisque , Pikine et Dakar.

La première remarque en milieu urbain est que le Délégué de quartier n'a aucune emprise sur les « administrés ». Ce qui explique que l'équipe a été obligée refaire la sensibilisation en permanence.

### 2.2.2.1. Le Département de Rufisque

Pour le Département de Rufisque les quartiers suivants ont été concernés : Ndiayène Gound et Bargny Guedj à Bargny, puis à Rufisque : Colobane I, Gouye Mouride, Diamaguène, Arafat, Dangou Nord, Nimzat, Diokoul Ndiayène, et Thiokho.

Cette zone est marquée par une grande mobilité des personnes, hommes, femmes et jeunes. Aussi, il s'agit souvent de grandes concessions dans lesquelles vivent plusieurs ménages. Il est arrivé que les enquêteurs tombent sur des ménages d'une cinquantaine de personnes. En effet, une des spécificités des familles en milieu Lébou est que toute la famille partage la même concession. Les individus qui y vivent se confondent souvent à un ménage : ils se partagent le même repas et dépendent d'une même autorité qui est le patriarche.

Quand bien même, les populations ont été de manière générale ouvertes et disponibles pour les enquêtes.

**TABLEAU II : ETAT RECAPITULATIF DES ENQUETES EN MILIEU URBAIN DEPARTEMENT RUFISQUE DANS**

N°	District	Localité	Secteur Privé	Organisation	Individus	Chef de ménage
01	DR 176	Bargny Ngounde	5	4	48	9
02	DR 173	Bargny Guedj	9	2	52	11
03	DR 154	Gouye Mouride	7	3	41	10
04	DR 095	Colobane I	7	1	60	10 9
05	DR 112	Diamaguène	6	1	49	12 5
06	DR 134	Arafat	5	1	36	08
07	DR 055	Dangou Nord	6	3	49	9 11
08	DR 034	Nimzat	6	1	52	11 6
09	DR 015	Diokoul NDiayène	5	2	82	11 7
10	DR 077	Thiokho	3	3	51	12 13
		<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>21</b>	<b>605</b>	<b>103</b>

520

Comme le montre le tableau ci-dessus, dans le Département de Rufisque, cent trois (103) chefs de ménages, six cent cinq (605) individus, vingt et une (21) organisations et cinquante neuf (59) opérateurs du secteur privé ont été enquêtés.

Dans le Département, il est arrivé que des chefs de villages ou des délégués de quartier qui ne font pas partis des ménages choisis s'offusquent et ne comprennent pas que des personnes « qui n'ont aucune responsabilité surtout du point de vue politique soient enquêtées dans les localités ».

### 2.2.2.2. Le Département de Pikine

Le seul problème auquel l'équipe s'est confrontée dans cette zone c'est le **manque de repères suffisants sur les cartes** pour identifier facilement les districts. L'équipe a perdu énormément de temps à ce niveau.

A ce titre, il serait important d'attirer l'attention des services chargés de la cartographie.

Dans le Département de Pikine, cent quatre (104) chefs de ménages, trois cent trente et un individus, seize organisations (16) et soixante deux (62) opérateurs du secteur privé ont été enquêtés, comme le montre le tableau ci-dessous.

**TABLEAU III : ETAT RECAPITULATIF DES ENQUETES DANS LE DEPARTEMENT DE PIKINE**

N°	District	Localité	Secteur Privé	Organisation	Individus	Chef de ménage
01	DR 276	Thiaroye Guedj	7	3	36	10 9
02	DR 226	Diamaguene	8	1	42	11
03	DR 380	Diaksaw Fass	9	0	28	10
04	DR 057	Afia 2/Boun	6	2	22	9 7
05	DR 171	Bagdad I	8	2	31	11 10
06	DR 325	Icotaf II	4	1	44	11 10
07	DR 443	Nimzat Kawsara	5	1	33	10 10
08	DR 518	Ainoumane III	8	3	34	11 3
09	DR 101	Sinaï Guédiawaye	5	2	32	11 10
10	DR 580	Golf Sud	2	1	29	10 15
		<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>16</b>	<b>331</b>	<b>104</b>

### 2.2.2.3. Le Département de Dakar

Dans le Département de Dakar, les quartiers suivants ont été concernés : Diamalaye, Parcelle Assainies Unité 6, Arafat Grand-yoff, Liberté IV, Usine Niary Tally, Baobab, Point E, Gueule Tapée, Médina Rue 21x22, Rebeuss.

Ces districts sont marqués par la mobilité des personnes et un manque de disponibilité même si elles sont présentes. Ces aspects ont été gérés avec une grande flexibilité : les enquêteurs ont parfois fait trois passages auprès des ménages au Point E, à Baobab, Liberté IV, Arafat. Pourtant, les ménages sont généralement composés d'un maximum cinq personnes.

En revanche, dans les quartiers comme Rebeuss, Gueule Tapée, Médina, Parcelle Assainies, il y a de grands ménages parfois au delà de quinze personnes qui sont presque tous absents pendant la journée. Cela a constitué une grande difficulté à Dakar.

**TABLEAU IV : ETAT RECAPITULATIF DES ENQUETES DANS LE DEPARTEMENT DE DAKAR**

N°	District	Localité	Secteur Privé	Organisation	Individus	Chef de ménage
01 ✖	DR 166	Arafat Grand-Yoff	11	2	24	11 10
02 ✓	DR 239	Liberté IV	4	5	37	9 3
03 ✖	DR 117	Diamalaye	8	2	24	8 7
04 ✖	DR 036	Unité VI /Par.ass	6	2	55	10 11
05 ✖	DR 398	Niary Tally	12	2	33	12 13
06 ✖	DR 500	Rue 21x22	7	2	44	9 9
07 ✖	DR 153	Gueule Tapée	12	1	45	10 11
08 ✖	DR 555	Rebeuss	10	1	35	10 7
09 ✖	DR 282	Baobab	10	4	32	10 10
10 ✖	DR 358	Point E	8	1	29	8 6
		<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>22</b>	<b>358</b>	<b>196</b>

Dans le Département de Dakar, cent quatre vingt seize (196) chefs de ménages, trois cent cinquante huit (358) individus, vingt deux (22) organisations et quatre vingt huit (88) opérateurs du secteur privé ont été enquêtés.

Globalement, le tableau ci-dessous montre les résultats réalisés dans la région de Dakar pour ces enquêtes sur la satisfaction des populations par rapport à la décentralisation.

Pour quarante districts dont dix (10) en milieu rural et trente (30) en milieu urbain, cinq cent trois (503) chefs de ménages, mille sept cent quatre vingt quinze individus (1795), quatre vingt quatre organisations ( 84) et deux cent soixante deux individus (262) ont été enquêtés.

**TABLEAU V : ETAT RECAPITULATIF GENERAL DES ENQUETES DANS LA REGION DE DAKAR**

<b>TOTAL GENERAL DES ENQUETES DANS LA REGION DE DAKAR</b>					
<b>NOMBRE DR</b>	<b>LOCALITE</b>	<b>SECTEUR PRIVE</b>	<b>ORGANISATION</b>	<b>INDIVIDU</b>	<b>CM</b>
10	MILIEU RURAL	53	25	501	100
30	MILIEU URBAIN	209	59	1294	403
40	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>262</b>	<b>84</b>	<b>1795</b>	<b>503</b>

**RESUME DES OBSERVATIONS D'ORDRE GENERAL SUR L'ENQUETE**

Les enquêteurs ont relevé quelques observations d'ordre général sur les questionnaires.

- les enquêtés ont trouvé le questionnaire individu long et leur prend assez de temps, ce qui explique parfois une administration en deux temps ;
- l'administration des questionnaires CM et individu au chef de ménage fait l'objet du même constat pour ce dernier; aussi, parfois la solution de l'administration en deux temps a été adoptée ;

- les personnes âgées de 60 ans et plus et les jeunes de 15 à 19 n'ont souvent aucune connaissance du sujet. Cela explique souvent des refus qui sont confirmés après une tentative qui s'avère vaine ;
- il faut expliquer plusieurs fois les objectifs de l'enquête aux cibles pour leur compréhension , le niveau d'analphabétisme des populations aussi bien dans le Dakar rural que urbain n'a pas facilité le travail des enquêteurs ;
- la population de Dakar est très mobile : il y a des personnes qui travaillent dans le secteur informel et sont en déplacement tous les jours de la semaine du lundi au dimanche, sinon elles sont chez eux à des heures impossibles (entre 22h et 6 h du matin), il a fallu deux à trois passages, et parfois en vain ;

#### **QUELQUES APPRECIATIONS RECUEILLIES AUPRES DES POPULATIONS ENQUETEES**

L'équipe a noté des remarques et suggestions que les populations ont effectuées durant l'enquête, qui certainement pourraient servir après l'exploitation des questionnaires.

- le sujet est intéressant, et il est d'actualité : une étude de ce genre peut bien permettre de mesurer l'impact de la politique de décentralisation sur la population sénégalaise ;
- les populations des localité enquêtées s'attendent à une restitution des résultats de l'enquête ;
- certains suggèrent que l'USAID organise des sessions de formation pour les femmes, les hommes, les jeunes et les élus locaux afin de leur permettre d'avoir une meilleure connaissance des concepts sur la décentralisation.
- Certaines personnes ont suggéré de faire un diagnostic participatif sur le thème afin de comparer les résultats avec ceux cette enquête.

**19.3: ZONE DE KAOLACK- MBOUR-  
FATICK - FOUNDIOUGNE -  
GOSSAS**

***Rapport de mission d'enquêtes***

Mamour Bâ

*Socio-économiste*

**SENAGROSOL-CONSULT**

**TABLE DES MATIERES**

---

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>I. Formation.....</b>	<b>1</b>
<b>1-1 Outils utilisés pour la formation.....</b>	<b>1</b>
<b>1-2 Participants à la formation.....</b>	<b>1</b>
<b>1-3 Déroulement de la formation.....</b>	<b>2</b>
<b>2 Ateliers d'information et de sensibilisation des autorités administratives et des élus locaux.....</b>	<b>4</b>
<b>3 Mise en œuvre des enquêtes.....</b>	<b>4</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXES</b>	

## **Introduction**

Ces enquêtes réalisées pour le compte de l'USAID rentrent dans le cadre de la mise en œuvre de leur nouvelle stratégie basée sur l'idée de donner plus de pouvoir aux populations pour une gestion plus efficace et plus démocratique des affaires des collectivités locales.

Elles ont un double objectif :

- 1) constituer une base de données référentielles sur le niveau actuel de satisfaction des populations dans la fourniture des services publics au niveau local et les performances des collectivités locales et autres responsables.
- 2) générer des données de base qui peuvent être utilisées pour suivre l'évolution et vérifier les progrès réalisés pour atteindre les résultats escomptés pour l'objectif stratégique N°2.

Le présent rapport a pour but de faire le point sur l'état d'avancement des travaux liés à cette enquête, notamment en ce qui concerne les activités réalisées par le superviseur de l'équipe de Kaolack.

## **1 La formation**

Le principal objectif de cette étape est de permettre aux enquêteurs d'avoir une bonne maîtrise des questionnaires et de leur administration. Au cours du séminaire organisé à cet effet, plusieurs thèmes relatifs aux techniques d'enquêtes, à l'attitude que l'enquêteur doit adopter sur le terrain, au but de l'étude, aux objectifs de l'enquête, aux objectifs stratégiques de l'USAID dans le cadre de sa nouvelle stratégie d'intervention au Sénégal couvrant la période 1998-2006 ont été abordés. Un autre point non moins important a été abordé au cours de ce séminaire de formation, il concerne le principe de codage.

### **1-1 Outils utilisés pour la formation**

Plusieurs outils ont été préparés et utilisés pendant la formation. Il s'agit :

- du questionnaire chef de ménage
- du questionnaire secteur privé
- du questionnaire organisation
- du programme de la formation
- des documents relatifs à la nouvelle stratégie d'intervention de l'USAID au Sénégal
- des guides de l'enquêteur et de l'enquêtrice

### **1-2 Participants à la formation**

L'équipe chargée de cette formation était composée d'une socio-anthropologue chef d'équipe, d'une sociologue, de l'expert chargé de l'analyse du secteur privé, d'un statisticien. Les autres participants à ce séminaire sont les six (6) superviseurs et les cinquante (50) enquêteurs retenus pour effectuer les enquêtes de terrain en plus des spécialistes en langue impliqués dans la traduction des concepts clés.

### 1-3 Le déroulement de la formation

La séance introductive à la formation a surtout porté sur les généralités et le contexte de mise en œuvre des enquêtes. Dans un premier temps, il a été procédé à la présentation des participants et des différentes institutions (SENAGROSOL-CONSULT, NCNW, ARD, ARC INFORMATIQUE) impliquées dans l'étude. Toutes ces structures par leurs représentants ont expliqué leur rôle et les tâches qui sont les leurs dans cette étude.

Notons qu'il a été retenu de nommer à la fin de chaque séance de nommer parmi les enquêteurs un rapporteur qui sera chargé de dresser un compte rendu à soumettre à l'appréciation des participants pour être amendé.

Au cours de la séance sur les principes de conduite des enquêtes, le thème général a concerné le rôle de la supervision dans la mise en œuvre effective des travaux de terrain. A ce niveau, les formateurs ont prié les intervenants de mesurer le niveau de responsabilités qui leur incombent dans ces enquêtes.

Ils ont également insisté sur le comportement de l'enquêteur qui est déterminant pour le bon déroulement des enquêtes et sur la qualité des résultats obtenus. C'est ainsi qu'il a été demandé aux enquêteurs de veiller à ce que toutes les questions soient bien posées et voir comment rectifier quand une question est mal posée.

Au demeurant, il a été retenu et approuvé que l'enquêteur doit :

- mettre l'enquêté à l'aise
- expliquer clairement les objectifs de l'enquête
- comprendre et maîtriser son questionnaire

Dans son comportement, il se doit d'être respectueux et poli dans son habillement et surtout sa manière de parler pour être accepté par les populations.

Au cours de la seconde journée de formation, le statisticien a présenté d'une manière lumineuse la méthodologie utilisée pour le choix des districts des recensement (DR) et pour celui des ménages retenus dans les DR concernés. Cette même plénière a permis au spécialiste du secteur privé de présenter dans un exposé long mais constructif, le questionnaire élaboré à cet effet. Des discussions ont suivi ces deux interventions pour des éclaircissements et des propositions pour l'amélioration dans le contenu et la forme le questionnaire secteur privé.

En ce qui concerne la revue et l'examen des questionnaires, plusieurs modifications ont été apportées pour une meilleure compréhension de ces outils de collecte. C'est ainsi que plusieurs questions ont été reformulées et des nouvelles modalités rajoutées.

Le pré-test organisé à Sébikotane, a servi d'exercice pratique et a permis à l'ensemble des participants (formateurs, coordonnateurs, enquêteurs) d'avoir déjà une idée sur les difficultés liées à l'administration et l'acceptabilité des questionnaires. Le procédé de travail devait permettre à l'équipe de formateurs de veiller au bon déroulement des exercices.

L'évaluation qui a suivi cette phase de terrain a permis de lever les difficultés et de mettre en garde les enquêteurs sur leur niveau de compréhension encore très faible des différents outils.

Par ailleurs, il faut remarquer que les enquêteurs ont mis plus de deux heures pour l'administration d'un questionnaire individu. Cette lenteur s'explique par le fait que la plupart des enquêteurs faisaient ce travail pour la première fois mais aussi la décentralisation était un thème nouveau dans le vocabulaire des enquêteurs professionnels.

A la fin de la formation, un effectif total de six (6) superviseurs et 50 enquêteurs ont été retenus pour la mise en œuvre des enquêtes.

Six groupes ont été constitués et la répartition des enquêteurs dans les différentes zones est surtout fonction des langues parlées dans les terroirs considérés. Il est important de noter que la maîtrise de ces langues par l'enquêteur améliore la qualité des données collectées et facilite les échanges. Le tableau ci-dessus fait le point de chaque équipe :

Equipe	Départements	Régions	Nbre de DR	Superviseur de l'équipe
1	Dagana	St-Louis	11	Alioune Ndoye Économiste
	Louga - Kébémér	Louga	15	
	Tivaouane	Thiès	5	
2	Linguère	Louga	5	Oureye Seck Socio-économiste
	Diourbel - Mbacké Bambey	Diourbel	20	
	Thiès	Thiès	9	
3	Mbour	Thiès	6	Mamour Bâ Socio-économiste
	Kaolack	Kaolack	11	
	Fatick - Foundiougne Gossas	Fatick	20	
4	Kaffrine	Kaolack	7	Issa Dabo
	Tambacounda Bakel	Tambacounda	16	
	Matam - Podor	St-Louis	9	
5	Nioro	Kaolack	2	Talla Keïta
	Kédougou	Tambacounda	4	
	Kolda - Sédhiou Vélingara	Kolda	18	
6	Dakar	Dakar	10	Mme Diop Safiétou Bâ Socio- environnementaliste
	Pikine		10	
	Rufisque		20	
Total			198	

## **2 - Les ateliers d'information et de sensibilisation des autorités administratives et des élus locaux**

Dans la logique de faire participer tous les acteurs à ces enquêtes, une phase très importante d'information et de sensibilisation des autorités administratives et leaders d'organisations et de mouvement associatif a été menée dans toutes les régions ciblées.

Les objectifs de ces ateliers étaient d'expliquer aux responsables locaux les objectifs des enquêtes sur la satisfaction des clients, la méthodologie retenue pour mener cette étude à terme, les cibles qui seront touchées. Ces ateliers ont également permis d'inventorier avec les participants les opérateurs économiques, les GIE, les entreprises, les ONG et associations de base présents dans la région.

Au total, six ateliers régionaux ont été organisés à Thiès pour les régions de Thiès et de Diourbel; à Saint-Louis pour Louga et Saint-Louis; à Kolda pour la région de Kolda ; à Tambacounda pour la région de Tambacounda ; à Kaolack pour la région de Kaolack et à Fatick pour la région de Fatick.

Ces ateliers ont constitué des cadres privilégiés de concertation pour expliquer aux autorités administratives (gouverneurs, préfets, sous préfets), aux élus locaux (conseillers régionaux, conseillers municipaux, aux conseillers ruraux), aux chefs de services régionaux et aux responsables d'associations de jeunes ou de femmes, des ateliers, des objectifs l'étude et de la méthodologie adoptée pour la mise en œuvre des enquêtes. Toutes les régions qui ont servi de lieu de rencontre ont connu des succès éclatants exceptée la région de Kaolack où une seconde mission est retournée pour combler le vide par rapport aux autres régions.

## **3 Mise en œuvre des enquêtes dans les départements de Kaolack, Mbour, Fatick, Foundiougne et Gossas.**

Les travaux d'enquêtes se sont déroulées du 21 avril au 26 mai 1999 dans ces 5 départements (calendrier d'exécution en annexe). L'équipe était composée de neuf membres dont un socio-économiste comme superviseur, 7 enquêteurs et 1 chauffeur.

Au plan de la couverture géographique, 7 communes et 15 communautés rurales ont été visitées par les membres de l'équipe. Au total 37 districts de recensement sont concernés.

L'échantillon de ménages prévu à cet effet a été couvert à 100%.

Cette couverture de l'échantillon n'était pas sans grande difficulté. En effet, dans les zones urbaines, la mobilité des populations eu égard à leurs activités et au refus de répondre considérant que l'enquête cachait un enjeu politique (cas du ménage n°22 de Dialeigne où le chef a refusé de répondre à nos questions car dit-elle n'avoir confiance en personne à la veille des élections et que tout est possible contre elle et sa famille) ont constitué les principaux écueils. Par contre en milieu rural, les populations ont été plus attentives aux questions posées et marquent plus d'intérêt aux affaires de la collectivité. Les enquêtes s'y sont déroulées sans entache majeure.

Ainsi, il est important de souligner que les populations cibles (celles âgées de 15 ans et plus) sont pour la plupart absentes pour des raisons professionnelles tant et si bien que dans plusieurs ménages, le nombre d'individus trouvé demeurerait relativement faible.

Concernant les autres questionnaires (secteur privé et organisation), ils n'ont pas connu de difficultés dans leur administration. Néanmoins en milieu urbain, l'échantillon organisation n'a jamais été totalement couvert avec une moyenne de 2 à 3 organisations par district de recensement.

Pour le secteur privé, en milieu excepté un DR à Sokone où 7 secteurs privés ont pu être réalisés sur les 10 prévus, il a toujours été atteint à 100%. Par contre en milieu, il n'a pas fait l'objet d'une couverture assez large.

Sur le plan de la collecte des informations et de la vérification, un système de contrôle sur place était de rigueur et des retours systématiques étaient opérés dans les ménages et autres cibles concernées pour compléter les informations manquantes.

Autre élément de taille qui a bloqué le travail aura été les districts urbains non actualisés. En effet, plusieurs ménages ont dû être changés pour des raisons liées à des déménagements depuis 1988. Cette situation a été vécue à Kaolack où retrouver un ménage dans certains districts urbains était devenu un calvaire.

Il faut noter par ailleurs que les districts de Passy et Nguekokh ont été remplacés respectivement par ceux de Diossong et de Sindia. Ces remplacements de village sont consécutifs au fait que ces deux villages naguère chefs lieux de communauté rurale sont devenus aujourd'hui des communes.

**Tableau 1 : Récapitulatif des différents échantillons**

Départements	Ménages Urbains		Ménages ruraux		Population cible urbaine réalisée		Population Cible rurale réalisée		Secteurs privés		Organisation	
	P	R	P	R	CT	Ct	CT	Ct	Ru	Ur	Ru	Ur
Mbour	25	25	30	30	189	88	204	109	9	31	6	5
Fatick	31	31	40	40	186	90	215	96	10	41	9	5
Foundiougne	17	17	30	30	78	41	167	101	13	17	9	0
Gossas	41	41	30	30	206	109	165	75	20	40	11	12
Kaolack	81	81	20	20	495	259	141	99	5	93	6	18
Total	195	195	150	150	1134	587	892	480	57	231	41	40

Source : Enquête Satisfaction des clients 1999

P = Prévus, R = Réalisés, CT = Cible Totale, Ct = Cible touchée, Ru = Rural, Ur = Urbain

**Tableau 2 : Taux de couverture départementale**

Départements	Taux de couverture Zone rurale	Taux de couverture Zone urbaine	Moyenne départementale
Mbour	53,43	46,56	50,13
Fatick	44,65	48,39	46,38
Foundiougne	60,48	52,56	57,96
Gossas	45,45	53,17	49,6
Kaolack	70,21	52,32	66,79

Source : Enquête Satisfaction des clients 1999

Sur une population de 2026 individus susceptibles de faire partie de l'échantillon, seuls 52,67 % ont pu être touchés pour l'administration du questionnaire. Au niveau des différentes strates urbaine et rurale, les taux d'individus présents sont respectivement de 51,76% et de 53,81%.

Ces moyennes sont plus faibles dans les zones à forte émigration comme Mbour, Fatick et Gossas. Par contre les départements de Kaolack et de Foundiougne ont connu des taux de couverture plus importants. En effet, ces sont des zones où la mobilité n'est pas très forte même si encore sous emploi et chômage restent les maîtres maux d'une société sous le joug politique.

## Conclusion

Au terme de cette mission longue de 36 jours, l'équipe de Kaolack a pu visiter les 37 DR qu'elle avait en charge soit une moyenne d'un DR par jour.

Le premier constat qui se dégage va en direction du questionnaire qui sur plusieurs aspects présentent des insuffisances notamment dans les codes de réponses. A ce niveau, les réponses " ne sait pas" et pas de réponse risquent d'influer sur les résultats d'enquêtes car sur toutes les questions nécessitant les deux modalités, l'une faisait défaut.

Le second problème aura été la difficulté de tenir des enquêtes sur une période assez courte d'un mois. Même si elles ont été couvertes en un temps record, il faut reconnaître que les informations collectées après la première quinzaine d'enquêtes sont truffées de biais.

Au demeurant, au vu de cette expérience riche en enseignement, des mesures idoines doivent être prises pour que de telles difficultés ne soient plus des éléments de contrainte majeure.

**ANNEXES**

## Composition de l'équipe

**MAMOUR BA, Superviseur**

**THIABA CISSE, Enquêteur**

**MARAME NIANG, Enquêteur**

**NDEYE FAYE, Enquêteur**

**SAIKOU SOW, Enquêteur**

**MAMADOU DANFAKHA, Enquêteur**

**DIADJI DIALLO, Enquêteur**

**SIDY BOUYA BA, Enquêteur**

**IBRAHIMA FAYE, Chauffeur**

**CALENDRIER EFFECTIF DE VISITE DES DISTRICTS DE RECENSEMENT**

Dates	Départements	Arrondissements	Communautés rurales Communes
21 avril	Départ de Dakar		
22 avril	Kaolack	Koumbal	Keur Baka
23 avril	Kaolack	Ndiédieng	Ndiaffatte
24 avril	Kaolack		Kaolack
25 avril	REPOS		
26 avril	Kaolack		Kaolack
27 avril	Kaolack		Kaolack
28 avril	Gossas		Gossas
29 avril	Kaolack		Kaolack
30 avril	Kaolack		Kaolack
1 <sup>er</sup> mai	Kaolack		Kaolack
2 mai	Gossas	Mbadakhoune	Ngathie Naoude
3 mai	Gossas		Gossas
4 mai	REPOS		
5 mai	Kaolack		Kaolack
6 mai	Kaolack		Kaolack
7 mai	Fatick		Fatick
8 mai	Fatick		Fatick
9 mai	Fatick		Fatick
10 mai	REPOS		
11 mai	Gossas		Guinguineo
12 mai	Kaolack		Kaolack
13 mai	Foundiougne	Toubacouta	Toubacouta
14 mai	Foundiougne	Djilor	Diossong
15 mai	Foundiougne	Toubacouta	Keur Saloum Diané
16 mai	Gossas	Colobane	Sadio
17 mai	Gossas	Ouadiour	Patar Lia
18 mai	Fatick	Tattaguine	Diouroup
19 mai	Fatick	Diakhao	Ndiop
20 mai	Fatick	Niakhar	Patar
21 mai	Fatick	Fimela	Loul Sésséne
22 mai	Mbour		Joal - Fadiouth
23 mai	Mbour		Mbour
24 mai	Mbour	Sésséne	Sandiara
25 mai	Mbour	Sindia	Malicounda
26 mai	Mbour	Sindia	Sindia
27 mai	Retour sur DAKAR		

**19.4: ZONE OF NIORO - KEDOUGOU -  
KOLDA - SEDHIOU- VELINGARA**

RAPPORT DE MISSION D'ENQUÊTES

**ETUDE   ARD / NCNW / SENAGROSOL  
EQUIPE   DE KOLDA**

---

**Enquête sur la satisfaction des clients en terme de niveau de satisfaction des Populations pour les services fournis par les collectivités décentralisées, les acteurs du secteur privé, les ONG, les organisations de base.**

**Rapport d'enquête de l'équipe de KOLDA**

**Introduction**

Ces enquêtes réalisées pour le compte de l'USAID rentrent dans le cadre de la mise en œuvre de leur nouvelle stratégie basée sur l'idée de donner plus de pouvoir aux populations pour une gestion plus efficace et plus démocratique des affaires des collectivités locales.

Cette enquête réalisée pour le compte de l'USAID a un double objectif :

- 1) constituer une base de donnée référentielle sur le niveau actuel de satisfaction des populations dans la fourniture des services publics au niveau local et les performances des collectivités locales et autres responsables.
- 2) générer des données de base qui peuvent être utilisées pour suivre l'évolution et vérifier les progrès réalisées pour atteindre les résultats escomptés pour l'objectif stratégique N° 2.

Le présent rapport a pour but de faire le point sur l'état d'avancement des travaux liés à cette enquête, notamment en ce qui concerne les activités réalisées par le superviseur de l'équipe de Kolda.

**1 - La formation**

Le principal objectif de cette étape est de permettre aux enquêteurs d'avoir une bonne maîtrise des questionnaires et de leur administration. Au cours de cette phase, plusieurs thèmes relatifs aux techniques d'enquêtes, à l'attitude de l'enquêteur, au but de l'étude, aux objectifs de l'enquête, aux objectifs stratégiques de l'USAID dans le cadre de sa nouvelle stratégie d'intervention au Sénégal couvrant la période 1998-2006. Un autre point non moins important a été abordé au cours de ce séminaire de formation, il concerne le principe de codage.

**1-1 Outils utilisés pour la formation**

Plusieurs outils ont été préparés et utilisés pendant la formation. Il s'agit :

- du questionnaire chef de ménage
- du questionnaire secteur privé
- du questionnaire organisation
- du programme de la formation
- des documents relatifs à la nouvelle stratégie d'intervention de l'USAID au Sénégal

- des guides de l'enquêteur et de l'enquêtrice.

### 1-2 Participants à la formation

L'équipe chargée de cette formation était composée d'une socio-anthropologue chef d'équipe d'une sociologue, de l'expert chargé de l'analyse du secteur privé, d'un statisticien. Les autres participants à ce séminaire sont les six (6) superviseurs et les 45 enquêteurs retenus pour effectuer les enquêtes de terrain, les spécialistes en langue impliqués dans la traduction des concepts clés.

### 1-3 Le déroulement de la formation

La séance introductive à la formation a surtout porté sur les généralités et le contexte de mise en œuvre des enquêtes. Dans un premier temps, il a été procédé à la présentation des participants et des différentes institutions (SENAGROSOL-CONSULT, NCNW, ARD, ARC INFORMATIQUE) impliquées dans l'étude. Toutes ces structures par leurs représentants ont expliqué leur rôle dans ces enquêtes.

Après la formation des enquêteurs qui s'est déroulée sur une période de treize (13) jours dont neuf jours de formation théorique, 1 jour de pré-test et 3 jours supplémentaires de mise à niveau, un effectif total de 6 superviseurs et 46 enquêteurs ont été retenus pour la mise en œuvre des enquêtes.

Six groupes ont été constitués et la répartition des enquêteurs dans les différentes zones sont surtout fonction des langues parlées dans les terroirs considérés. Il est important de noter que la maîtrise de ces langues par l'enquêteur améliore la qualité des données collectées et facilite les échanges.

### 2-Les ateliers de sensibilisation et d'information des autorités administratives et élus locaux

Dans la logique de faire participer tous les acteurs à ces enquêtes, une phase très importante d'information et de mouvement associatif a été menée dans toutes les régions ciblées.

Les objectifs de ces ateliers étaient d'expliquer aux responsables locaux les objectifs des enquêtes sur la satisfaction des clients, la méthodologie retenue pour mener à terme cette étude, les cibles. Ces ateliers étaient également mis à profit pour inventorier avec les participants les opérateurs économiques, les GIE, les entreprises, les ONG et associations de base présentes dans la région.

Au total, six ateliers régionaux ont été organisés à Thiès pour les régions de Thiès et de Diourbel ; à Saint-Louis pour Louga et Saint-Louis ; à Kolda pour la région de Kaolack et à Fatick pour la région de Fatick.

Ces ateliers ont constitué des cadres de concertation pour expliquer aux autorités administratives (gouverneurs, préfets, sous préfets), aux élus locaux (conseillers régionaux, conseillers municipaux, aux conseillers ruraux), aux chefs de services régionaux et aux responsables d'associations de jeunes ou de femmes, les objectifs de l'étude et des ateliers. Toutes les régions qui ont servi de lieu de rencontre ont connu des succès éclatants exceptée la région de Kaolack où une seconde mission est retournée pour combler le vide par rapport aux autres régions.

## 2- Déroulement des Enquêtes

Mise en œuvre des enquêtes dans les départements de Nioro, Kédougou, Vélingara Kolda et Sédhiou.

L'enquête s'est déroulée dans la période du 21 - 04 - 99 au 23 - 05 - 99.

Ce mercredi 21/04/99 l'équipe chargée d'enquêter dans les 5 départements que sont Nioro, Kédougou, Vélingara, Kolda et Sédhiou composé :

- d'un Superviseur
- de 7 enquêteurs dont 2 femmes
- d'un chauffeur

a pris le départ à 11 heures. La première étape a été le Département de Nioro où après installation à 18 heures, un premier briefing s'est tenu pour une harmonisation de la compréhension de tous les types de questionnaires et c'est le jeudi 22/04/99 qu'elle a pu atteindre le 1<sup>er</sup> DR qui se trouve dans la communauté rurale de Ngayenne avec comme villages ciblés Taïf et Diagle Ngayenne que nous avons visité en deux jours pour la simple raison que le taux de 50 éligibles prévus dans les dix ménages était largement dépassé. L'équipe a vécu la même expérience dans le 2<sup>ème</sup> DR qui, cette fois comprenait dans l'arrondissement de Paoskoto et la CR de Thiamène Santhie, les villages de Santhie Thiamène et Nianghène.

Ce que l'on peut constater dans ce département de Nioro où nous n'avions des DR ruraux, c'est la démographique galopante ainsi qu'un taux de connaissance trop faible pour ne pas dire quasi nulle des institutions et des services rendus pour ces derniers, surtout de la part des femmes qui restent toujours confinées dans leurs tâches et rôles définies depuis longtemps et cette remarque est valable pour l'ensemble des départements visités que ce soit en milieu rural ou urbain. Certes il y existe des organisations, mais elles en sont soit à leurs premiers pas donc informelles ou bien scindées pour mauvaise gestion. Seules les ASC qui ont une affiliation à l'ORCAV ont une quelconque assise encore qu'elles voient leurs activités limitées seulement aux sports et loisirs.

Les deux districts de recensement visités ne nous ont pas permis à juste valeur d'apprécier le secteur privé, car la plupart des acteurs de ce secteur interviewé, sont sans statuts et ne disposent pas de registre de commerce encore moins de récépissé et n'ont donc aucune reconnaissance officielle.

Cette étape a permis au Superviseur après une première correction de tenir un deuxième briefing pour une meilleure compréhension des types de questionnaires, de faire, voir aux enquêteurs les corrélations afin de mener à bien la tâche qui leur était assignée.

(après une journée de voyage 27/04).

Un deuxième briefing s'est tenu après la visite au 1<sup>er</sup> DR de ce département situé aux confins du Sénégal complètement excentré au Sud-Est du pays. Les villages de Bembou et Sakhadoffi (Massamassa) qui étaient ciblés, furent visités. Situés dans la Communauté Rurale de SARAYA, les populations d'ethnie Malinké sont plus chercheuses d'or qu'agriculteurs ou tout autre corps de Métier. Il faut reconnaître que cette zone regorge de mines qui permettent aux populations de s'adonner à leur activité favorite qu'est la recherche de l'or d'où une méconnaissance totale de presque l'ensemble des Institutions du pays. Le 2<sup>ème</sup> fait constaté a été le taux élevé d'absents et d'incapacité à répondre à l'interview. Ces différentes remarques faites par les enquêteurs montraient l'effort qu'ils faisaient pour se mettre au même diapason que le Superviseur quant à la compréhension des types de questionnaires et c'est ce qui a

permis lors du 3<sup>ème</sup> briefing de mettre les derniers réglages pour éviter les erreurs d'inattentions.

L'étape suivante fut le DR de la communauté rurale du Fongolimbi avec le village du même nom choisi. Situé au cœur d'une Montagne, ce village habité de Peuhls et Malinkés a un chef de village pour chaque ethnies. Le DR se trouvait dans la partie habitée par les Peuhls près de la place du marché local qui se déroulait ce jour là. L'Equipe a pu faire ce DR en une journée et rentrer à Kédougou le même jour.

Le 2<sup>ème</sup> constat qu'on peut y faire est que Fongolimbi était un Arrondissement et une Communauté Rurale en même temps, les gens qui l'habitent ont une bonne connaissance des Institutions; et ont pu pour la plupart répondre Exhaustivement aux différentes sollicitations des enquêteurs. Il faut aussi avouer que le village est difficile d'accès avec une piste sinueuse et impraticable.

Après cette étape éprouvante pour toute l'équipe, nous avons pu faire lendemain le 1<sup>er</sup> DR URBAIN de la mission à Kédougou. Situé dans le quartier de DALABA, ce dernier nous a permis d'apprécier toute l'étendue du travail qui nous attendait par la suite dans la région de Kolda en ce qui concerne les DRS URBAINS. En effet les différents ménages ciblés n'étaient pas disponibles pour la plupart, et quand ils l'étaient et acceptaient de nous écouter pour les sensibiliser, ils se dérobaient au dernier moment sans prétextes. Il nous a fallu jouer de beaucoup d'ingéniosité pour y enquêter neuf ménages ainsi que le secteur privé et les organisations répertoriés par les Agents de SARR, pour terminer vers 22h 30mn après toute une série de remplacement. Il faut avouer que la plupart des ménages de ce DR sont des locataires qui n'habitent dans cette ville que pour des raisons professionnelles, d'où un manque d'appréciations de leur part en ce qui concerne la gestion de la cité.

L'événement majeur dans ce département a été le changement de DR intervenu dans la Communauté Rurale de Bandafassi à cause des pistes impraticables devant mener au DR tiré. Après l'approbation de Mr. SARR, le village de remplacement choisi.

Après une sensibilisation et un tirage sur la liste des Ménages du village, l'enquête s'est bien déroulée et les objectifs furent atteints le même jour.

Ce que nous pouvons retenir de ce département qui fait frontière avec deux pays, c'est qu'au niveau rural, la morphologie ne permet pas aux populations de se déplacer comme elles l'entendent d'où un désintéressement total des institutions. Le secteur privé en est à ses balbutiements. Les différentes organisations rencontrées ne sont pas affiliées à cause d'une part des pistes impraticables et de l'isolement, mais surtout au fait que l'ensemble des enquêtes ne sont pas imprégnés des différents services offerts pour les Communautés Rurales, ce qui entraîne un manque d'appréciations par rapport à la satisfaction. L'éloignement de certaines communautés rurales fait que des villages visités soient plus proches de la ville de Kédougou où nous avons visité le DR de Dalaba antérieurement. Ce seul DR Urbain ne nous a permis de nous imprégner totalement sur les Connaissances des populations car les réticences ont été trop nombreuses pour que les types de réponses proposées par les Enquêtes reflètent la réalité. En ce sens, dans ce DR les ménages locataires ont été le plus ciblés par le tirage d'où un désintéressement total. Il faut signaler qu'il manque un ménage dans ce DR pour refus de répondre.

Pour le secteur privé, la rencontre avec une société d'exploitation de minerais nous a permis de comprendre que cette partie du pays peut apporter bien des satisfactions à ses populations si une bonne gestion et l'élaboration de plans de développement sont bien ficelés.

L'équipe a consacré la journée du dimanche 2/05/99 au voyage reliant Kédougou à Vélingara où le Maire nous a bien reçu et accordé des facilités d'hébergement que nous ne tairons pas. Les lettres d'introduction remises par l'USAID nous ont bien ouverts des portes qui d'habitude s'entrebâillaient, pour se refermer par la suite.

Dans ce département l'équipe avait à faire 3 DR URBAINS et 3 DR Ruraux.  
Le premier visité fut Médina Gounass le lundi 3/05/99.

Village conflictuel, il fait l'objet de tiraillements entre Peulhs qui y sont originaires et Toucouleurs venus du Nord qui y vivent d'où notre anxiété à chaque fois que les différents tirages aléatoires nous le proposent.

Sous l'influence d'un Marabout Toucouleur qui ne fait pas l'Unanimité. Cette Communauté Rurale peut à mon avis, ne plus figurer sur les parties à enquêter parce qu'on ne peut rien y tirer. Pour le confirmer, dès que le Président de la Communauté Rurale qui est Toucouleur a entendu les Noms des ménages ciblés, il s'est désintéressé de nous et seule notre débrouillardise nous a permis de joindre le quartier Peulh où se trouvait le DR.

Pour nos différents interlocuteurs, la gestion Domaniale fait défaut et l'octroi de permis d'occuper les parties stratégiques et potentiellement productrices sont accordées aux Toucouleurs au détriment des Peulhs et tous les avis sont unanimes pour dire la non satisfaction des clients par rapport aux différents services offerts. Peut être aurions-nous pu obtenir le contraire si un autre quartier habité par des Toucouleurs avait été tiré.

La Communauté Rurale de Kounkané fut visitée le lendemain avec comme village Soutouré qui se trouve juste en face de la Direction de la SODAGRI.

Là-bas, les enquêtes se sont déroulées rapidement parce ce que d'abord l'équipe était déjà passée lors des CAP mais aussi parce que les populations vivent au contact d'autres gens venus d'ailleurs leur apporter des services qu'ils apprécient à leur juste valeur. Les organisations qui s'y trouvent sont dynamiques et affiliées quelque part d'où leurs appréciations très pertinentes par rapport aux services apportés ou non.

La prochaine étape fut la Communauté Rurale de PAROUMBA avec comme village ciblé Camp Bassé qui est habité par des Mandingues pour la plupart.

Le PCR qui a participé à l'atelier régional de Kolda nous rendu la tâche facile. En faisant une sensibilisation préalable dans toute la Communauté Rurale si bien que c'est ce jour là qu'on a eu à administrer le plus d'individus présents et qu'on est descendu tard.

Cette journée a permis au Superviseur d'aller chercher les tirages et cartes des Départements de Kolda et Sédhio pour les DR concernés à la Direction Régionale de la Statistique de Kolda.

Le lendemain, le 1<sup>er</sup> DR URBAIN de Vélingara fut visité. Ce jour là, le superviseur devait aller à la rencontre de la Direction de SENAGROSOL à Tambacounda pour rendre compte sur le déroulement du travail et remettre par la même occasion les questionnaires déjà corrigés pour une meilleure gestion de ces derniers.

Et la décision fut prise de scinder le groupe en deux à partir de Kolda pour accélérer le rythme du travail et rattraper le temps perdu inutilement puisque nous en avons fini avec ce département de Vélingara. Le samedi 8/04/99 a été consacré au voyage.

Le constat qu'on peut faire dans ce département est qu'il très difficile d'enquêter dans les DR Urbains. Les problèmes qu'on peut rencontrer se situent d'abord au niveau de la sensibilisation. Ensuite au fait que lorsque les chefs de Ménages sont absents les femmes ainsi que les autres membres se dérobent en appliquant un refus catégorique. L'absence des CM peut s'expliquer par le fait qu'ils vaquent à leurs occupations habituelles et n'ont pas de temps à nous accorder. Le secteur privé ciblé travaille de manière informelle et les différentes appréciations nous montrent que ce secteur ne sait rien des services qui doivent lui être

fournis. Pour les organisations, seules les ASC qui se confondent aux sports rivalisent, d'où l'inexistence d'initiatives en ce qui concerne des activités Communautaires à but lucratifs qui peuvent conduire à une meilleure conduite des Activités et une meilleure connaissance des multiples services dont ils doivent jouir. Finalement, le quorum fut atteint et c'est ce qui permit à l'équipe de s'ébranler lentement mais sûrement vers Kolda qui constituait l'avant dernière étape de notre mission. La journée du dimanche 9/05/99 fut une journée de repos et de prélassement, ce qui permit au groupe de s'installer au quartier Six Kilo pour entamer le lendemain simultanément un DR Urbain et un DR rural avec comme objectifs de faire 1 DR rural par jour et un DR Urbain tous les 2 jours et cela porte ses fruits. Puis qu'en 4 jours l'équipe scindée, réussit à enquêter exhaustivement 2 DR Urbain et 4 DR Ruraux dont 3 dans le Kolda (Mampatin, Saré Bidji, Ndorna) mais aussi à aller dans un DR du département de Sédhiou situé dans l'arrondissement de Tanaff, plus précisément dans la Communauté Rurale de Niagha. Il ne nous restait plus précisément que 3 DR Urbain dans le département de Kolda qu'on aurait pu terminer le vendredi 14/05/99 mais un Décès dans le DR situé dans le quartier de Bantagnel nous a fait perdre un jour et demi et c'est le samedi 15/05/99 au soir que nous en avons fini ce département avec comme premier constat 2 refus de répondre de la part de chefs de Ménage Urbain qui ne voulaient pas se faire interviewer. Après une série de remplacement infructueuse on a dû se contenter de 8 Ménages dans le DR de Doumassou. Le 2<sup>ème</sup> constat est que le nombre d'organisations requis n'a pu être atteint du seul fait qu'il n'en existe pas assez dans les DR ciblés pour atteindre le quota des 5 organisations par DR. Le 3<sup>ème</sup> constat est l'absence de plusieurs éligibles par ménage et le fort taux d'incapacité à répondre aux questions. Après Kolda, l'équipe a pu travaillé à Sédhiou pour terminer par le village de Koel Mounk TALLA situé dans la Communauté Rurale de Ndiamacouta, après avoir visité les 2 DR Urbains de Sédhiou commune et les 2 DR ruraux de Djirédji et de Bounkiling plus précisément à Sindialon. Il faut signaler que la voiture allait chercher le carburant à Kolda par manque de Station Mobil à Sédhiou.

De Sédhiou nous pouvons retenir l'accueil chaleureux du Maire et des populations aussi bien Urbaines et Rurales qui nous ont beaucoup aidé dans l'accomplissement de notre tâche. Pour ainsi dire que les populations travaillent en étroite collaboration avec les autorités qu'il faut le reconnaître, se sont montrées à la hauteur de leurs différentes tâches depuis la décentralisation qui est plus une force pour eux, qu'une faiblesse. Cela a permis de resserrer les rangs pour trouver les voies et moyens capables de mettre le département sur les rails pour être la locomotive de cette région en matière de gestion communale et rurale. Les populations visitées sont unanimes à reconnaître la bonne gestion de leur localité et les différentes appréciations ne varient guère allant toutes dans le même sens.

Les organisations interrogées jouissent quelque fois de services rendus par les collectivités pour preuve cette organisation chargée du Nettoyage de l'hôtel de ville et qui perçoit un salaire de 40 000 F cfa par mois. Nous avons pu constater que le nettoyage de la ville était l'affaire de tous (hommes, femmes jeunes) et nous avons été enthousiasmés de trouver un département désireux de s'engager dans la voie du développement qui passe par une bonne gestion et une bonne organisation.

### 3- CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

A l'issue de ce long et pénible périple, l'équipe chargée de cette mission a pu tant bien que mal faire la tâche qui lui était assignée en 33 jours. Ce léger dépassement est tout simplement dû aux longues distances qui relient nos différents départements. Pratiquement chaque journée de voyage entre deux d'entre eux était nulle.

Le comportement des enquêteurs pouvait être parfait n'eut été deux petites brouilles qui ne pouvaient ne pas manquer.

La maîtrise de la route par le chauffeur mérite d'être citée.

L'équipe a pu constater l'ignorance des enquêtes sur les services fournis par les collectivités locales allant même jusqu'à ignorer totalement les institutions et les lois qui les régissent.

Ce qui doit pousser les bailleurs à commencer par une politique de sensibilisation à la base pour imprégner les populations du bien fondé de la décentralisation qui passe par une meilleure connaissance des collectivités locales et des services pouvant leur être fournis par une bonne gestion de leur localité qui permettrait à tous les secteurs d'activités de s'y mouvoir.

La principale recommandation ira dans le sens de la collaboration entre SENAGROSOL et NCNW qui n'ont pas su harmoniser dans l'approche technique et pratique en matière d'enquêtes.

En espérant une collaboration plus efficace et judicieuse entre les deux institutions, nous ne pouvons que nous réjouir de la confiance dont nous avons fait l'objet de la part de la Direction de SENAGROSOL-CONSULT et de NCNW.

#### Le Superviseur du Groupe

Talla KEÏTA

**Récapitulatif Prévisions et Réalisations par  
Département pour le Groupe 5**

Département	Ménages Urbains		Ménages Ruraux		Population Cible Urbaine		Population cible Rurale		Secteur Privé		Organisation	
	prévus	réalisés	prévus	réalisés	cible totale	cible touchée	cible totale	cible touchée	urbain	rural	urbaine	rurale
Kédougou	10	09	30	30	26	21	144	96	5	13	4	9
Vélingara	30	30	30	30	104	80	150	97	15	15	5	11
Kolda	50	48	30	30	146	118	135	92	20	8	8	5
Sédhiou	20	20	40	40	74	47	226	141	9	7	3	3
Nioro	0	0	20	20	0	0	159	115	0	10	0	8
<b>TOTAL</b>	110	107	150	150	350	166	814	541	49	53	20	35

**NOTA** : Deux ménages Urbains n'ont pu être enquêtés à **Kolda** pour refus et un ménage Urbain à **Kédougou** pour la même raison.

Région : Kaolack

Département : Nioro du Rip

Arrondissement Médina Sabbakh

Communauté Rurale NGayenne

N° DR . 012

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Babacar LÔ	Taïf	020	001	6	5	1
2	Ousmane LÔ	--	020	013	22	17	5
3	Kéba N'DIYAE	--	020	019	6	5	1
4	Momath LO	--	020	007	5	5	0
5	Cheikh Tidiane THIOYE	Diaglê NGayenne	003	026	8	8	0
6	AliouTHIOYE	--	003	025	5	4	1
7	Fafa GAYE	--	003	049	6	6	0
8	Ndery FALL	--	003	055	6	2	4
9	Amath FALL	--	003	037	4	3	1
10	Aliou Badou THIOYE	--	003	043	11	5	6

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligible : 79

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 19

Taux de couverture : 100 %

Présents : 60

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 3

Région : Kaolack

Département : Nioro du Rip

Arrondissement : Paoskoto Communauté Rurale : Taïba Niassène N° DR 004

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	El-Hadji Pthé SECK	Santhie Thiamène	020	035	13	10	3
2	Amath NIANG	Santhie Thiamène	020	019	5	4	1
3	Ma Abdou THIAM	Santhie Thiamène	020	026	6	5	1
4	Modou Diama THIAM	Santhie Thiamène	020	046	10	7	3
5	Amath NIASSE THIAM	Santhie Thiamène	020	061	9	6	3
6	Modou Baba THIAM	Santhie Thiamène	020	008	4	3	1
7	Modou Amin THIAM	Santhie Thiamène	020	052	10	6	4
8	Cheikh NIANG	Nianghène	019	080	4	2	2
9	El-Amath Abdou THIAM	Nianghène	019	071	9	8	1
10	Omar NIANG	Nianghène	019	090	10	4	6

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 80

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 25

Taux de couverture : 100 %

Présents : 55

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 5

Région : de Tambacounda

Département : Kédougou

Commune de Kédougou N° DR 008

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Samba Mor FALL	Dalaba	036	2	2	0
2	Makou KAIOGA	Dalaba	068	3	3	0
3	Bernard DOGUE	Dalaba	058	1	1	0
4	Ngore NIANG	Dalaba	024	2	1	0
5	Mamadou BA	Dalaba	048	8	7	1
6	Fanta KEITA	Dalaba	025	1	1	0
7	Youssef SECK	Dalaba	024	2	2	0
8	Yéro DIAKHITE	Dalaba	044	0	0	0 refus de Rép.
9	Aïssatou DIALLO	Dalaba	017	4	1	3
10	Sory DIANE	Dalaba	003	3	2	1

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 26

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 5

Taux de couverture : 100 %

Présents : 21

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 4

BEST AVAILABLE COPY

Région :Tambacounda

Département : Kédougou

Arrondissement Fongolimby

Communauté Rurale Fongolimby N° DR 004

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Diary CAMARA	Fongolimby Peulh	001	013	1	1	0
2	Maïmouna DIALLO	---	001	029	3	2	1
3	Mata CAMARA	---	001	066	2	2	0
4	Kamissa CA2MARA	---	001	075	3	3	0
5	Mamadou DIALLO	---	001	002	4	3	1
6	Hawka DIALLO	---	001	001	6	2	4
7	Fodé KEITA	---	001	070	9	6	3
8	Saliou COULIBALY	---	001	042	5	3	2
9	Hafidiou DIALLO	---	001	022	6	2	4
10	Abdoulaye DIALLO	---	001	088	5	4	1

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 44

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 16

Taux de couverture : 100 %

Présents : 28

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 2

BEST AVAILABLE COPY

Région :de Tamba

Département : Kédougou Arrondissement Bandafassy

Communauté Rurale Bandafassy

N° DR Remplacement

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Moussa KEITA	Ségou Yamoussa	043	013	3	3	0
2	Mbourade BA	---	043	008	4	4	0
3	Boubacar DIALLO	---	043	022	5	2	3
4	Amadou DIALLO	---	043	001	3	2	1
5	Idiatou DIALLO	---	043	065	2	1	1
6	Tamba DIOUM	---	043	021	5	3	2
7	Moussa DIALLO	---	043	057	2	2	0
8	Samba DIALLO	---	043	015	2	2	0
9	Sara DIALLO	---	043	050	3	1	2
10	Safé NDIOUM	---	043	036	2	2	0

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 31

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 9

Taux de couverture : 100 %

Présents : 22

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 2

*BEST AVAILABLE COPY*

Région : de Tambacounda

Département : Kédougou Arrondissement Saraya Communauté Rurale Saraya N° DR 001

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Bacary DANFAKHA	Bembou	006	008	13	8	5
2	Mamadou DANFAKHA	Bembou	006	001	10	5	5
3	Dembo DANFAKHA	Bembou	006	028	7	3	4
4	Fodé FOFANA	Bembou	006	045	4	3	1
5	Karfa DANFAKHA	Bembou	006	016	3	3	0
6	Makhan DANFAKHA	Bembou	006	037	5	2	3
7	Koliba DANFAKHA	Sakhadofi	023	083	5	5	0
8	Simitou CAMARA	Sakhadofi	023	088	7	5	2
9	Mmady DANFAKHA	Sakhadofi	023	080	6	4	2
10	Nfaly DANFAKHA	Bembou	006	011	9	8	1

Nombre de Ménages proposés : 10 Total éligibles : 69

Nombre de Ménages réalisés : 10 Absents : 23

Taux de couverture : 100 % Présents : 46

Nombre questionnaires secteur privé : 3

Nombre questionnaires organisations : 3

BEST AVAILABLE COPY

Previous Page Blank

Région : de Kolda

Département : Vélingara

Commune : Vélingara

N° DR 004

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Diarga DIAO	Samba Quinzan	123	8	8	0
2	Félix KABO	Samba Quinzan	084	4	4	0
3	Djibril BA	Samba Quinzan	062	2	2	0
4	Alioune Badara NDAO	Samba Quinzan	097	2	2	0
5	Abdou BARRY	Samba Quinzan	006	8	6	2
6	Aïssatou DOUKARA	Samba Quinzan	071	1	1	0
7	Mamadou SY	Samba Quinzan	110	9	6	3
8	Amadou Diouldé DIALLO	Samba Quinzan	036	3	2	1
9	Oumy SENE	Samba Quinzan	021	2	2	0
10	Sory CAMARA	Samba Quinzan	135	10	1	9

Nombre de Ménages proposés : 10      Total éligibles : 49

Nombre de Ménages réalisés : 10      Absents : 15

Taux de couverture : 100 %      Présents : 34

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 5

BEST AVAILABLE COPY

Région : de Kolda

Département : Vélingara

Commune : Vélingara N° DR 017

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Penda SABALY	Samba Quinza	084	2	2	0
2	Demba SEYDI	Samba Quinza	066	6	4	2
3	Mariama Ciré TOURE	Samba Quinza	003	2	2	0
4	Oumou DIALLO	Samba Quinza	014	4	1	3
5	Alpha DIALLO	Samba Quinza	025	2	1	1
6	Maimouna KEITA	Samba Quinza	039	5	5	0
7	Binta DIENG	Samba Quinza	030	5	5	1
8	Tidiane LY	Samba Quinza	075	6	3	1
9	Dieynabou SALL	Samba Quinza	051	4	3	5
10	Yéro MBALLO	Samba Quinza	057	8	2	2

4  
 Nombre de Ménages proposés : 10      Total éligibles : 43

Nombre de Ménages réalisés : 10      Absents : 15

Taux de couverture : 100 %      Présents : 28

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 0

Région : De Kolda

Département : Vélingara

Commune : Vélingara N° DR 010

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Kamon CISSE	Sinthian Aidara	040	2	2	0
2	Younous DIEDHIOU	Sinthian Aidara	001	2	2	0
3	Lamarana BARRY	Sinthian Aidara	014	3	2	1
4	Oumy BARRY	Sinthian Aidara	053	1	1	0
5	Amadou KONTE	Sinthian Aidara	092	3	3	0
6	Moussa FAYE	Sinthian Aidara	027	1	1	0
7	Siladio Sylla BOIRO	Sinthian Aidara	080	3	1	2
8	Marie DIEDHIOU	Sinthian Aidara	105	3	2	1
9	Oumar BOIRO	Sinthian Aidara	066	3	3	0
10	Djiby BA	Sinthian Aidara	121	1	1	0

Nombre de Ménages proposés : 10 Total éligibles : 22

Nombre de Ménages réalisés : 10 Absents : 4

Taux de couverture : 100 % Présents : 18

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 0

Région : de Kolda

Département : Vélingara

Arrondissement Bonconto Communauté Rurale Médina Gounass N° DR 005

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Omar MBALLO	Medina Houda	007	094	6	3	3
2	Aliou Balla BALDE	Medina Houda	007	007	2	2	0
3	Amadou Aly BALDE	Medina Houda	007	005	10	4	6
4	Tidiane MBALLO	Medina Houda	007	059	6	4	2
5	Cheikhou Bocar KANDE	Medina Houda	007	046	6	4	2
6	Ousmane BALDE	Medina Houda	007	019	4	2	2
7	Aïssatou MBALLO	Medina Houda	007	072	3	2	1
8	Ousmane DEMBOU	Medina Houda	007	085	6	2	4
9	Mamadou Tidiane DIAO	Medina Houda	007	111	5	4	1
10	Cheikh Barro KANDE	Medina Houda	007	032	6	4	2

Nombre de Ménages proposés : 10 Total éligibles : 54

Nombre de Ménages réalisés : 10 Absents : 23

Taux de couverture : 100 % Présents : 31

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 2

BEST AVAILABLE COPY

Région : de Kolda

Département : Vélingara

Arrondissement Pakour

Communauté Rurale Paroumba N° DR 004

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Coly DIAO	Kambassé	016	028	5	4	1
2	Oumar BOIRO	Kambassé	016	053	7	4	3
3	Ibrahima BA	Kambassé	016	005	2	2	0
4	Maoundé KANDE	Kambassé	016	012	3	3	0
5	Kélountang SANE	Kambassé	016	001	8	7	1
6	Mamady CAMARA	Kambassé	016	045	6	4	2
7	Ibrahima BOIRO	Kambassé	016	037	4	3	1
8	Bouring BOIRO	Kambassé	016	061	8	6	2
9	Yéro SANE	Kambassé	016	020	4	3	1
10	Kélou SAGNA	Kambassé	016	023	3	3	0

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 50

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 11

Taux de couverture : 100 %

Présents : 39

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 4

Région : de Kolda

Département : Vélingara Arrondissement Kounkané Communauté Rurale Kounkané N° DR 010

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Bocar BALDE	Soutouré	067	013	10	3	7
2	Toumany BOIRO	Soutouré	067	046	5	2	3
3	Augustine DIATTA	Soutouré	067	102	1	1	0
4	El-Hadji BALE	Soutouré	067	001	9	7	2
5	Té BALE	Soutouré	067	075	4	1	3
6	Satan DABO	Soutouré	067	056	5	4	1
7	Ousmane SANE	Soutouré	067	092	3	2	1
8	Lamine DRAME	Soutouré	067	058	2	2	0
9	Omar BALDE	Soutouré	067	039	4	3	1
10	Yaka BALDE	Soutouré	067	011	3	2	1

Nombre de Ménages proposés : 10 Total éligibles : 46

Nombre de Ménages réalisés : 10 Absents : 19

Taux de couverture : 100 % Présents : 27

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 4

BEST AVAILABLE COPY

Région : de Kolda

Département : Kolda

Commune Kolda N° DR 007

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Omar Bello BA	Bantagnol	081	2	2	0
2	Mamading DRAME	Bantagnol	070	4	4	0
3	Ladde WADIANGA	Bantagnol	077	2	2	0
4	Ndèye SOW	Bantagnol	079	4	4	0
5	Amy KEBE	Bantagnol	015	8	7	1
6	Gérôme NGOM	Bantagnol	037	5	4	1
7	Khadiatou Diary DIALLO	Bantagnol	059	7	5	2
8	Ousmane DIALLO	Bantagnol	048	5	4	1
9	Awa DIALLO	Bantagnol	068	2	1	1
10	Mariama DIALLA	Bantagnol	064	1	1	0

Nombre de Ménages proposés : 10                      Total éligibles : 40

Nombre de Ménages réalisés : 10                      Absents : 6

Taux de couverture : 100 %                      Présents : 34

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 3

Région :de Kolda

Département : Kolda

Commune Kolda N° DR 022

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Ousmane MANE	Sikilo	016	2	2	0
2	Malanfy DRAME	Sikilo	020	5	5	0
3	Abdou DIALLO	Sikilo	033	2	2	0
4	Adama SARR	Sikilo	029	5	5	0
5	Astou SYLLA	Sikilo	010	1	1	0
6	Lamine SOW	Sikilo	096	2	1	1
7	Aliou KEITA	Sikilo	069	2	1	1
8	Fatou CAMARA	Sikilo	065	3	2	1
9	Penda DIAMANKA	Sikilo	056	4	4	0
10	Mactar DIOKHANE	Sikilo	022	2	2	0

Nombre de Ménages proposés : 10      Total éligibles : 28

Nombre de Ménages réalisés : 10      Absents : 3

Taux de couverture : 100 %      Présents : 25

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 1

Région : de Kolda

Département : Kolda

Commune Kolda N° DR 030

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Omar MBAYE	Doumassou	166	1	1	0
2	Saloum FALL	Doumassou	111	1	1	0
3	Ousmane DIOP	Doumassou	002	2	2	0
4	Binting DIALLO	Doumassou	021	2	2	0
5	Abdoulaye DIAMANKA	Doumassou	039	3	3	0
6	Mamadou Lamine KEITA	Doumassou	142	2	2	0
7	Moustapha THIAM	Doumassou	075	3	3	0
8	Maoundé BALDE	Doumassou	093	3	3	0
9	Sidiya SANE	Doumassou	057	7	5	2
10	Lamine KONTA	Doumassou	129	4	4	0

Nombre de Ménages proposés : 10 Total éligibles : 28

Nombre de Ménages réalisés : 10 Absents : 2

Taux de couverture : 100 % Présents : 26

Nombre questionnaires secteur privé : 0

Nombre questionnaires organisations : 1

Région : Kolda

Département : Kolda

Commune Kolda N° DR 036

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Sory BA DIAWARA	Doumassou	081	2	2	0
2	Cheikh Darou SECK	Doumassou	068	0	0	0
3	Mamadou DIABY	Doumassou	131	0	0	0
4	Dominique DIEME	Doumassou	017	3	1	2
5	Amadou NDIAYE	Doumassou	107	4	3	1
6	Ismaïla MASSALY	Doumassou	029	3	3	0
7	Gina CAMARA	Doumassou	120	3	2	1
8	Albert NUNEZ	Doumassou	094	1	1	0
9	Bamby CAMARA	Doumassou	043	6	3	3
10	Saloum FALL	Doumassou	002	2	2	0

Nombre de Ménages proposés : 10      Total éligibles : 24

Nombre de Ménages réalisés : 8      Absents : 7

Taux de couverture : 80 %      Présents : 17

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 2

Région : de Kolda

Département : Kolda

Commune Kolda N° DR 016

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Sérigne Ibra LO DIENG	Doumassou	021	1	1	0
2	Bass SECK	Doumassou	009	1	1	0
3	Ousmane BARRY	Doumassou	013	7	4	3
4	Saoudiatou THIAM	Doumassou	028	2	1	1
5	Mamadou BA DIALLO	Doumassou	031	5	1	4
6	Alassane BA	Doumassou	025	2	1	1
7	Cathérine SAMBOU	Doumassou	017	2	1	1
8	Talla SYLLA	Doumassou	003	2	2	0
9	Karantaba DAFPE	Doumassou	006	1	1	0
10	Dianké THIOUNE	Doumassou	012	3	3	0

Nombre de Ménages proposés : 10      Total éligibles : 26

Nombre de Ménages réalisés : 10      Absents : 10

Taux de couverture : 100 %      Présents : 16

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 1

Région : de Kolda

Département : Kolda

Arrondissement Dabo

Communauté Rurale Manpatim N° DR 009

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Dembo GANO	Awataba	003	003	2	2	0
2	Kalidou KANDE	Awataba	003	029	3	2	1
3	Aliou Pascal BALDE	Awataba	003	015	3	2	1
4	Mamadou Adama DIALLO	Awataba	003	021	4	3	1
5	Amadou Thierno DIALLO	Awataba	003	037	8	4	4
6	Mountaga DIALLO	Kayayoma Bouty	030	045	4	3	1
7	Mboubou BALDE	Kayayoma Bouty	030	048	3	3	0
8	Hamel BALDE	Kayayoma Bouty	030	054	7	2	5
9	Saliou Baïla KANTE	Kayayoma Bouty	030	043	2	2	0
10	Moussa BALDE	Kayayoma Bouty	030	041	5	3	2

Nombre de Ménages proposés : 1                      Total éligibles : 41

Nombre de Ménages réalisés : 10                      Absents : 15

Taux de couverture : 100 %                      Présents : 26

Nombre questionnaires secteur privé : 4

Nombre questionnaires organisations : 1

Région : de Kolda

Département : Kolda

Arrondissement Dioulacolou

Communauté Rurale Saré Bidji N° DR 013

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Abdoulaye BALDE	Saré Samba Thieka	084	029	3	2	1
2	Agna BALDE	Saré Samba Thieka	084	034	2	2	0
3	Bouré BALDE	Saré Samba Thieka	084	027	4	3	1
4	Dicory SEYDI	Saré Samba Thieka	084	036	7	3	4
5	Yaya BALDE	Saré Samba Thieka	084	032	5	4	1
6	Mamady WADIANGA	Saré Assette	047	046	9	5	4
7	Sékou Touré	Saré Assette	047	045	2	2	0
8	Samba BALDE	Saré Assette	047	042	4	3	1
9	Souba MBALLO	Saré Assette	047	049	5	3	2
10	Ibrahima BALDE	Saré Assette	047	040	4	3	1

Nombre de Ménages proposés : 10 Total éligibles : 45

Nombre de Ménages réalisés : 10 Absents : 15

Taux de couverture : 100 % Présents : 30

Nombre questionnaires secteur privé : 3

Nombre questionnaires organisations : 3

Région : De Kolda

Département : Kolda

Arrondissement Médina Yoro Foula

Communauté Rurale NDorna

N° DR 010

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Demba BALDE	NDorna	051	011	3	3	0
2	Hamady SOW	Ndorna	051	008	8	5	3
3	Sadou DIALLO	Ndorna	051	035	4	3	1
4	Faring BALDE	Ndorna	051	001	8	5	3
5	Moromy BARRY	NDorna	051	021	4	4	0
6	Chérif BARRY	Missirah Diatta Baldé	046	061	5	5	0
7	Demba BALDE	Missirah Diatta Baldé	046	058	4	4	0
8	Assé WANDIA	Missirah Diatta Baldé	046	056	6	5	1
9	Seyni CAMARA	Missirah Diatta Baldé	046	069	2	1	1
10	Kenda BARRY	Missirah Diatta Baldé	046	065	2	1	1

Nombre de Ménages proposés : 10      Total éligibles : 49

Nombre de Ménages réalisés : 10      Absents : 13

Taux de couverture : 100 %      Présents : 36

Nombre questionnaires secteur privé : 1

Nombre questionnaires organisations : 1

Région : de Kolda

Département : Sédhiou

Commune de Sédhiou

N° DR 004

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Mamadou BARRY	SANTASSOU	094	2	1	1
2	Souty KOUSNAL	SANTASSOU	101	3	1	2
3	Alseyne DIALLO	SANTASSOU	007	2	2	0
4	Rokhaya DANFA	SANTASSOU	042	6	2	4
5	Souleymane TOURE TRAORE	SANTASSOU	066	5	4	1
6	Mamadou DIATTA	SANTASSOU	117	5	3	2
7	Mariane Assine	SANTASSOU	051	4	3	1
8	Awa BIAYE	SANTASSOU	030	5	4	1
9	Lamine CAMARA	SANTASSOU	018	3	1	2
10	Ibrahima DIAITE	SANTASSOU	078	2	1	1

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 37

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 15

Taux de couverture : 100 %

Présents : 22

Nombre questionnaires secteur privé : 4

Nombre questionnaires organisations : 2

Région : de Kolda

Département : de Sédhiou

Commune de Sédhiou

N° DR 010

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier	N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
1	Amadou NIANG	MASSACOUNDA	060	4	4	0
2	Mariame DIA	MASSACOUNDA	117	2	2	0
3	Samba SOW	MASSACOUNDA	077	2	1	1
4	Kékoy KONATE	MASSACOUNDA	017	6	4	2
5	Modou POUYE	MASSACOUNDA	005	4	3	1
6	Babacar SYLLA	MASSACOUNDA	089	4	2	2
7	Jules DIEDHIOU	MASSACOUNDA	102	3	1	2
8	Dialy Mory CISSOKHO	MASSACOUNDA	029	8	5	3
9	Aïdramé DIALLO	MASSACOUNDA	045	2	1	1
10	Abdou Salam FAYE	MASSACOUNDA	067	2	2	0

Nombre de Ménages proposés : 10                      Total éligibles : 37

Nombre de Ménages réalisés : 10                      Absents : 12

Taux de couverture : 100 %                      Présents : 25

Nombre questionnaires secteur privé : 5

Nombre questionnaires organisations : 1

Région : de Kolda

Département : de Sédhiou Arrondissement Bounkiling

Communauté Rurale Bounkiling N° DR 012

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Landing SAMBOU	Sindialon	054	045	3	2	1
2	Youba SAMBOU	Sindialon	054	039	6	2	4
3	Souleymane DIALLO	Sindialon	054	042	3	1	2
4	Mandour BALDE	Sindialon	054	053	5	2	3
5	Kémo KOMBY	Sindialon	054	043	9	5	4
6	Diamba SAMBOU	Sindialon	054	037	8	5	3
7	Abdoulaye DEMBA SAMBOU	Sindialon	054	035	4	1	3
8	Malamine SAMBOU	Sindialon	054	033	4	1	3
9	Ankibar SAMBOU	Sindialon	054	049	5	2	3
10	Souleymane SAMBOU	Sindialon	054	047	4	3	1

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 51

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 27

Taux de couverture : 100 %

Présents : 24

Nombre questionnaires secteur privé : 2

Nombre questionnaires organisations : 0

Région : de Kolda

Département : de Sédhiou

Arrondissement Bounkiling

Communauté Rurale Ndiamacouta

N° DR 024

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Dicory BA	Koel Mounk Talla	036	030	3	3	0
2	Moussa GUEYE	Koel Mounk Talla	036	018	13	12	1
3	Samba DIALLO	Koel Mounk Talla	036	021	3	2	1
4	Abdou DIALLO	Koel Mounk Talla	036	009	6	3	3
5	Kéba CISSE	Koel Mounk Talla	036	003	4	3	1
6	Kéba Diodio CISSE	Koel Mounk Talla	036	027	6	2	4
7	Samba THIOUNE	Koel Mounk Talla	036	024	6	3	0
8	Kéba NIANG	Koel Mounk Talla	036	017	3	5	2
9	Kéba Salla CISSE	Koel Mounk Talla	036	006	7	3	0
10	Thierno DIALLO	Koel Mounk Talla	036	012	3	6	1

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 55

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 13

Taux de couverture : 100 %

Présents : 42

Nombre questionnaires secteur privé : 3

Nombre questionnaires organisations : 1

Région : de Kolda

Département : de Sédhiou

Arrondissement Diendé

Communauté Rurale Djirédji

N° DR 011

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Malamine Blaise BADIANE	Madina Linketo	019	002	6	2	4
2	Malamine BADJI	Madina Linketo	019	048	8	7	1
3	Yaya BADIANE	Madina Linketo	019	015	4	2	2
4	Bacar SEYDI	Madina Linketo	019	013	2	2	0
5	Karamba DAFPE	Madina Linketo	019	030	8	5	3
6	Yaya COLY	Madina Linketo	019	032	7	3	4
7	Boubacar COLY	Madina Linketo	019	007	4	3	1
8	Solo CAMARA	Madina Linketo	019	042	6	2	4
9	Abdoulaye YAMKATY	Madina Linketo	019	046	9	6	3
10	Insa DABO	Madina Linketo	019	026	5	4	1

Nombre de Ménages proposés : 10

Total éligibles : 59

Nombre de Ménages réalisés : 10

Absents : 23

Taux de couverture : 100

Présents : 36

Nombre questionnaires secteur privé : 2

Nombre questionnaires organisations : 2

BEST AVAILABLE COPY

Région : de Kolda

Département : de Sédhiou Arrondissement Tanaff Communauté Rurale Niagha N° DR 002

N° ordre	Nom et Prénoms CM	Nom quartier ou village		N° ménage	Total éligibles	Présents	Absents
		Numéro	N° village				
1	Kamaye BALDE	Bamary	001	049	7	5	2
2	Samba MBALLO	Bamary	001	048	3	2	1
3	Samba MBALLO	Saré Méta	037	069	4	3	1
4	Samba DIAO	Bamary	001	057	12	5	7
5	Seydou MBALLO	Bamary	001	052	3	2	1
6	Amadou BALDE	Bamary	001	044	8	7	1
7	Dabaly MANDIANG	Saré Méta	037	074	4	3	1
8	Malang DRAME	Saré Méta	037	079	7	4	3
9	Insa MANSALY	Saré Mété	037	071	4	2	2
10	Moussa MANDIANG	Saré Méta	037	072	9	6	3

Nombre de Ménages proposés : 10 Total éligibles : 61

Nombre de Ménages réalisés : 10 Absents : 22

Taux de couverture : 100 % Présents : 39

Nombre questionnaires secteur privé : 0

Nombre questionnaires organisations : 0

BEST AVAILABLE COPY

**19.5: ZONE DE DAGANA - LOUGA -  
KEBEMER-TIVAOUANE**

# NCNW / ID - WARO

## RAPPORT D'ENQUETES CSS

---

Equipe: Dagana - Louga - Kébémér - Tivaouane

**PRESENTE PAR :** Mr Alioune N'DOYE - Superviseur

**ORGANISATION :** NCNW / WARO

Dakar , le 09 Juin 1999

1° Composition de l'équipe :

- Superviseur: Mr Alioune N'DOYE,
- Enquêteurs:
  - . Mr Babacar BARRAYE,
  - . Mlle Maïmouna BARRO,
  - . Mr Arsoukou DIAGNE,
  - . Mlle Fatou DIOP,
  - . Mr Moustapha FALL,
  - . Mr Samba GUEYE,
  - . Mr Moctar Malal NIANG.

2° Déroulement des Enquêtes Terrain :

Elles se sont déroulées du 21 Avril au 1er Juin 1999 dans les départements suivants:

- Dagana
- Louga
- Kébémér
- Tivaouane.

Elles se sont déroulées dans les 31 DR de l'équipe suivant le calendrier ci-après:

N° Ordre	Localités	Nbre de DR	Période d'enquête	Observation
1	Départ pour DAGANA		21/04/99	
2	Test questionnaires organisation et SP		22/04/99	
3	DAGANA	1	23 au 24/04/99	
4	RICHARD TOLL	2	26-27/04/99	
5	CR ROSS BETHIO	1	28/04/99	
6	Voyage pour St Louis		29/04/99	Voir explication p.4
7	ST LOUIS	6	30/04 et 1,3 au 6/05	
8	CR GANDON	1	07/05/99	
9	CR NGUER MALAL	1	08/05/99	
10	CR NIOMRE	1	10/05/99	
11	LOUGA	7	11 au 12/05/99 14- 15-17 et 19/05/99	
12	CR OUARACK	1	18/05/99	
13	Journée perdue		20/05/99	voir explication p. 4

N° Ordre	Localités	Nbre de DR	Période d'enquête	Observation
14	KEBEMER	1	21/05/99	
15	CR TIEP	1	22/05/99	
16	CR THIOLOM	1	24/05/99	
17	FALL CR TOUBA	1	25/05/99	
18	MERINA CR DAROU	1	26/05/99	
19	MARNANE CR MERINA	1	27/05/99	
20	DAKHAR CR PIRE	1	28/05/99	
21	MEKHE	1	29/05/99	
22	CR MEOUANE	1	31/05/99	
23	CR CHERIF LÔ	1	01/06/99	

Au cours de cette période, le nombre de questionnaires réalisés par nature et par

Département se présente comme suit:

Départements	CM	Individu	Privé	Organisation
Dagana	110	483	39	30
Louga	97	336	52	23
Kébémér	48	197	8	5
Tivaouane	49	174	16	7
TOTAUX	304	1190	115	65

Pour la plupart des DR, l'enquête a été précédé d'une séance de sensibilisation des Autorités administratives, des Elus locaux, des Délégués de quartiers ou Chefs de villages et des ménages tirés. Ce qui a beaucoup contribué à faciliter notre mission. Au total 304 ménages ont été enquêtés pour 1 190 personnes touchées. Soit 4 personnes en moyenne par ménage sur les 5 prévues. Cela est dû aux nombres absences constatées du fait de la transhumance en milieu Peulh et du phénomène des marchés hebdomadaires qui a gagné tout le pays. Ces absences liées aux marchés hebdomadaires a été atténuée par la sensibilisation préalable à la suite de laquelle de nombreux enquêtés avaient attendu l'équipe.

Des briefings journaliers organisés régulièrement ont permis de partager les difficultés rencontrées, d'attirer l'attention des enquêteurs sur des problèmes de remplissage des questionnaires constatés et de préparer la journée à venir. S'il est vrai que des problèmes de remplissage étaient observés dès le début de l'enquête, il faut noter que les enquêteurs avaient dès la deuxième semaine une bonne maîtrise des outils de collecte des informations recherchées. Les seules erreurs survenues après relevaient de l'inattention. C'est pour moi l'occasion de saluer l'engagement des enquêteurs et le bon esprit d'équipe qui a prévalu tout au long de notre séjour sur le terrain. Nous saluons, également, la disponibilité et la collaboration des Autorités administratives, des Elus locaux et surtout des Délégués de quartiers et Chefs de villages.

### 3° Contraintes et solutions prises:

Elles sont résumées dans le tableau qui suit:

Contraintes rencontrées	Solutions prises
1- Cartographie de Dagana et tirage des ménages faits tardivement dans la journée du 22 Avril 1999. Le travail ne nous a été remis que vers 18: 30	Journée mise à profit pour tester la maîtrise par les enquêteurs des questionnaires « Organisation » et « Secteur privé ». Après correction des questionnaires nous avons organisé une séance de restitution pour une mise à niveau.
2- Les ménages ruraux tirés pour le DR 037 de CR de Ross Béthio, à partir du recensement agricole, résident dans les DR 033 et 036.	- Liste des ménages reprise avec les Chefs de village et quelques notables de Mbayène ( Golom), Thiarène, Yamane et Diokhor 2.( voir annexe 2) - Puis tirage aléatoire des 10 ménages à enquêter.
3- Déménagement vers Touba de plusieurs ménages tirés, si ce n'est des hameaux entiers. ( Diogaye dans la CR de Thiépe entre autres)	- Remplacements effectués suivant le procédé indiqué par le Statisticien. ( voir Annexe 3)
4- Véhicule 505 de Sénagrosol mis à la disposition de l'équipe non adapté pour le terrain avec des zones très sablonneuses comme les DR de Ross Béthio, Gandon et Thiépe. Ainsi nous avons perdu les journées des 29 Avril et 20 Mai à cause des enlissements du véhicule.	Mise à notre disposition d'une 4x4 Toyota à partir du 21 Mai 1999.

#### 4° Recommandations:

Nos quelques recommandations ont trait aux questionnaires et sont les suivantes:

Questionnaire individu urbain:

- question 18:

.colonne 200; prévoir un code « ne sait pas » compte tenu de la fréquence de cette possibilité de réponse

. colonne 400; prévoir un code « pire » qui revient souvent dans les réponses. Depuis le 1er Mai j'avais demandé aux enquêteurs de l'ajouter d'autant plus qu'il existe pour le questionnaire rural.

- question 19:

. prévoir un code « ne sait pas » qui revient fréquemment comme réponse

. prévoir un code « Chef de village » qui revient souvent dans les réponses.

- question 21; prévoir un code « ne sait pas »

- question 43; si la réponse est 2, nous pensons que cela doit mettre fin à l'enquête.

Par ailleurs, nous suggérons pour la prochaine enquête:

- de doter les équipes de calendriers historiques pour leur permettre d'avoir avec précision certaines dates

- d'éviter que l'enquête ne coïncide avec la période de transhumance des bergers peulhs pour amoindrir certaines absences.

Fait à Dakar, le 09 Juin 1999

**ANNEXE 1:** Liste des personnes rencontrées

- 1- Mr GUEYE, Adjoint au Développement du Gouverneur de St Louis
- 2- Mr Mamadou Moustapha Dieng, Préfet de Dagana
- 3- Mr Seybatou Yade, 1er adjoint au Maire de Dagana
- 4- Mr Alioune Cissé, 1er adjoint au Maire de Richard-Toll
- 5- Mr Malick Diop, S/Préfet de Ross Béthio
- 6- Mr Ngary Diop, Secrétaire à la CR de Ross Béthio
- 7- Mr Doudou N'diaye, 1er adjoint au Maire de St Louis
- 8- Mr Etienne Turpin, Secrétaire Général de la Commune de St Louis
- 9- Mr N'diaye, Vice-Président du Conseil rural de Nguer Malal
- 10- Mr A dama Diop, 1er adjoint au Maire de Louga
- 11- Mme Aminata M'bengue N'diaye, Maire de Louga
- 12- Mr Ass Sougoufara, Gouverneur de Louga
- 13- Mr Maktar Dramé, S/Préfet de Coki
- 14- Mr Momar Dieng, Maire de Kébémér
- 15- Mr Khayar M'bodj, Secrétaire municipal de Kébémér
- 16- Mr Thierno N'diaye, adjoint au S/Préfet de N'dande
- 17- Mr Massamba Fall, Président du Conseil rural de Thiolom Fall
- 18- Mr Sadièye Guèye, Vice Président du Conseil rural de Darou Marnane
- 19- Mr Al Ousseynou Diallo, S/Préfet de Darou Mousty
- 20- Mr Nadou Condoul, adjoint au S/Préfet de Darou Mousty
- 21- Mr Mamadou Sarr, Chef du CERP de Darou Mousty
- 22- Mr Mamadou Ly, S/Préfet de Mérina Dakhar
- 23- Mr David Guèye, Chef du CERP de Mérina Dakhar
- 24- Mr Serigne N'dongo Fall, Président du Conseil rural de Pire Gourèye
- 25- Mr Mor Khoudia Diagne, 1er adjoint au Maire de Mékhé
- 26- Mr Maniass Diagne, S/Préfet de Pambal.

**ANNEXE 2:** Liste des ménages du DR 037 de Ross Béthio

Rég	Départ	Arr	CRUR	Village	MEN	Prénom	Nom	Sexe	N°
04	1	3	1	Mbayène	001	Daouda	Mbaye	1	1
04	1	3	1	/	002	Moussa	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	003	Atoumane	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	004	Gora	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	005	Babacar	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	006	Massaer	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	007	Mbaye	Fall	1	
04	1	3	1	/	008	Sini	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	009	Abdoul Aziz	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	010	Madiaw	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	011	Khalifa	Mbaye	1	
04	1		1	/	012	Aliou	Thioub	1	2
04	1	3	1	/	013	Oumar	Fall	1	
04	1	3	1	/	014	Moussa	Fall	1	
04	1	3	1	/	015	Ayé	Thioub	1	
04	1	3	1	/	016	Aya	Fall	1	
04	1	3	1	/	017	Babacar	Gane	1	
04	1	3	1	/	018	Mayib	Gane	1	
04	1	3	1	/	019	Birane	Gane	1	
04	1	3	1	/	020	Faly	Bâ	1	
04	1	3	1	/	021	Aly	Fall	1	
04	1	3	1	/	022	Ismaïla	Fall	1	
04	1	3	1	/	023	Mor	Fall	1	3
04	1	3	1	/	024	Kael	Fall	1	
04	1	3	1	/	025	Moussa	War	1	
04	1	3	1	/	026	Oumar	Dieng	1	
04	1	3	1	/	027	Bouya	Thioub	1	
04	1	3	1	/	028	Mamadou	Thioub	1	

Rég	Départ	Arr	CRUR	Village	MEN	Prénom	Nom	Sexe	N°
04	1	3	1	Mbayène	029	Modou	Thioub	1	
04	1	3	1	/	030	Massaer Awa	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	031	Khalifa Magate	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	032	Gora Magate	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	033	Dame	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	034	Yatma	Thioub	1	4
04	1	3	1	/	035	Lamine	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	036	Gora Rokhaya	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	037	Massaer	Thioub	1	
04		3	1	/	038	Aliou Fasseck	Thioub	1	
04	1	3	1	/	039	Ibrahima	Guèye	1	
04	1	3	1	/	040	Ahmed	Fall	1	
04		3	1	/	041	Maguette Diagne	Fall	1	
04	1	3	1	/	042	Birahime	Tabane	1	
04	1	3	1	/	043	Ousmane	Dia	1	
04	1	3	1	/	044	Mor	Kane	1	
04	1	3	1	/	045	Birane	Diop	1	5
04	1	3	1	/	046	Samba Thioub	Fall	1	
04	1	3	1	/	047	Modou Mbaye	Dieng	1	
04	1	3	1	/	048	Cheikh	Fall	1	
04	1	3	1	/	049	Birahime	Fall	1	
04	1	3	1	/	050	Ousmane Nar	Fall	1	

Rég	Départ	Arr	CRUR	Village	MEN	Prénom	Nom	Sexe	N°
04	1	3	1	/	051	Maguèye	Seck	1	
04	1	3	1	/	052	Sabakhaw	Sylla	1	
04	1	3	1	/	053	Marof	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	054	Fatoumata	Fall	2	
04	1	3	1	/	055	Abdoulaye	Gane	1	
04	1	3	1	/	056	Aïssatou	Fall	2	6
04	1	3	1	/	057	Nguissaly	Thioub	2	
04	1	3	1	/	058	Aminata	Diop	2	
04	1	3	1	/	059	Fatou Bintou	Thioub	2	
04	1	3	1	Thiarène	060	Sabakhaw	Sarr	1	
04	1	3	1	/	061	SambaSèye	Guèye	1	
04	1	3	1	/	062	Abdoul Aziz	Sarr	1	
04	1	3	1	/	063	Adama	Sarr	1	
04	1	3	1	/	064	Maguette M.	Sarr	1	
04	1	3	1	/	065	Mbodj D.	Sarr	1	
04	1	3	1	/	066	Mansor	Sarr	1	7
04	1	3	1	/	067	Cheikh T.	Sarr	1	
04	1	3	1	/	068	Pathé	Sarr	1	
04	1	3	1	/	069	Baye Ndew	Guèye	1	
04	1	3	1	/	070	Bassirou	Guèye	1	
04	1	3	1	/	071	Pape	Sarr	1	
04	1	3	1	/	072	Modou Bâ	Diagne	1	
04	1	3	1	/	073	Madieumba	Sarr	1	
04	1	3	1	/	074	Assane	Sarr	1	
04	1	3	1	/	075	Modou Gaye	Sarr	1	
04	1	3	1	/	076	Ngoumba	Sarr	1	
04	1	3	1	/	077	Bâ	Fall	1	
04	1	3	1	/	078	Mbaye Nar	Fall	1	8
04	1	3	1	/	079	Baye	Fall	1	
						Ndéraw			
04	1	3	1	/	080	Mayade	Guèye	1	
04	1	3	1	/	081	Aliou	Guèye	1	

Rég	Départ	Arr	CRUR	Village	MEN	Prénom	Nom	Sexe	N°
04	1	3	1	Thiarène	082	Mamadou	Guèye	1	
04	1	3	1	/	083	Mor Talla	Guèye	1	
04	1	3	1	Yamane	084	Daouda	Fall	1	
04	1	3	1	/	085	Ibrahima	Fall	1	
04	1	3	1	/	086	Atoumane	Fall	1	
04	1	3	1	/	087	Dame	Fall	1	
04	1	3	1	/	088	Mor	Fall	1	
04	1	3	1	/	089	Sini	Nguer	1	9
04	1	3	1	/	090	Abdoulaye	Nguer	1	
04	1	3	1	/	091	Amadou F.	Nguer	1	
04	1	3	1	/	092	El Hadj	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	093	Aly	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	094	Mâ	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	095	Serigne	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	096	El Hadj	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	097	Ndiack C.	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	098	Mor	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	099	Aly Safy	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	100	Mbaye S. K.	Mbaye	1	10
04	1	3	1	/	101	Aly C. C.	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	102	Moustapha	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	103	Mbaye Sèye C. C.	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	104	Maguette	Dièye	1	
04	1	3	1	/	105	Assane	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	106	Ousseynou	Mbaye	1	
04	1	3	1	/	107	Modou Codé	Nguer	1	
04	1	3	1	/	108	Massaër	Fall	1	
04	1	3	1	/	109	Saliou	Fall	1	
04	1	3	1	/	110	Amadou M.	Fall	1	
04	1	3	1	/	111	Bouya	Fall	1	
04	1	3	1	/	112	Modou D.	Fall	1	

Rég	Départ	Arr	CRUR	Village	MEN	Prénom	Nom	Sexe	N°
04	1	3	1	Yamane	113	Mafall	Fall	1	
04	1	3	1	/	114	Mbaye Ndiack	Fall	1	
04	1	3	1	/	115	Ahmed	Fall	1	
04	1	3	1	/	116	Samba	Fall	1	
04	1	3	1	Diokhor II	117	Arona	Pène	1	
04	1	3	1	/	118	Oumar	Pène	1	
04	1	3	1	/	119	Abdoulaye	Pène	1	
04	1	3	1	/	120	Samba	Pène	1	
04	1	3	1	/	121	Abdoulaye Guèye	Pène	1	
04	1	3	1	/	122	Mor	N'diaye	1	
04	1	3	1	/	123	Mankeur	N'diaye	1	

**ANNEXE 3: Remplacements effectués**

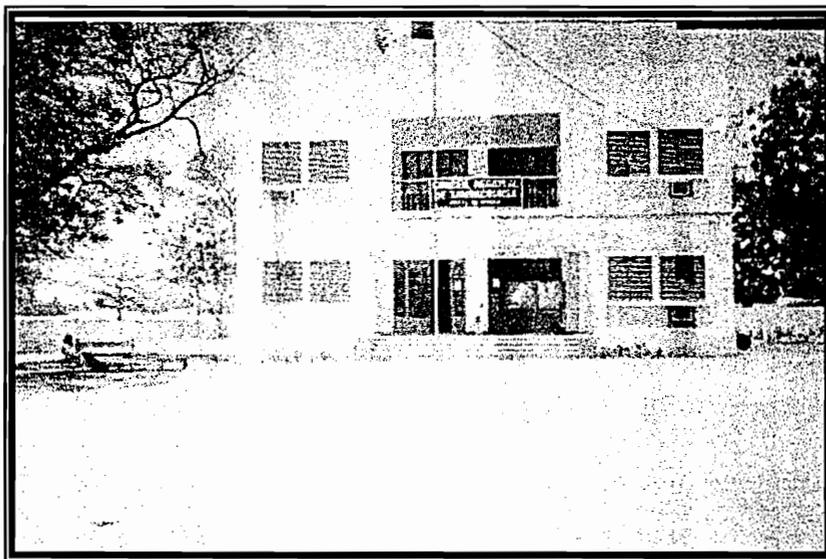
Localités	Ménages tirés		Ménages de remplacement	
	N°conc. / MEN	CM	N°conc. / MEN	CM
St Louis				
- Pikine 2	25	Adama Fall	26	Assane Seck
	46	Baye Diop	46	Fatou Sy
	65	Djadji Touré	65	Doudou Diop
	87	Souleymane Guèye	86	Adama N'diaye
- Léona	52	Gustave Thioune	53	Badara N'diouck
	61	Ibra N'diaye	62	Souleymane Moctar
- Diamaguene	76	El Hadj Thiam	75	Soda Sèye
- Balacoss	18	Ismaila Diallo	18	Daouda Diop
	57	Banda Fall	58	Mame Michel Sanson
- Nord Centre	13	Marie Moctara	14	Khalifa Diop
	34	André Guillabert	37	Vieux Nguingue
CR Gandon	091	Amadou N'diaye	089	Birame Coumba Sène
	021	Assane Sogue	022	Mame Gor Faye
	061	Assane N'diaye	062	Saër Seck
CR Niomré	011	Modou Gaye	012	Ndieumb Lô
	021	Ngoné M'baye	022	Makhary M'baye
Louga				
- HLM Gd Louga	33	Mariama Sow	34	Bacary Sadio
- Wattel	72	Bécaye Fall	74	Khadam Agne
- K. Serigne	58	Mamadou Dioum	59	Djiby Sow
Louga Nord				
	95	N'dèye Seck	96	Mor Thiam
- K. Serigne	40	N'diassé Fall	41	Aïssatou Guèye
Louga Sud				
- Montagne	41	Moustapha M'baye	41	Abou Wane
- Santhiaba Nord	04	Médoune Sine Basse	05	Yacine Thiam Diassé

Localités	Ménages tirés		Ménages de remplacement	
	N°conc. / MEN	CM	N°conc. / MEN	CM
Louga				
- Artillerie Nord	112	Ndiouga M'boup	111	Amy SY
CR Touba Mérina	074	Amadou Sow	072	Mandoumbé M'bengue
/	058	Moussa Sow	059	Ousmane Ngagne
/	018	Sada Thiam	019	Amar Thiam
/	026	Malick Bâ	027	Mamadou Sow
/	010	Modou Diop	011	Aly M'baye
CR Darou	015	El Hadj Alpha Sow	016	Sophie Sow
Marnane				
CR Méouane	061	Ablaye N'diaye	062	Bassirou N'diaye
CR Mérina	017	Niang Seck	016	Cheikh Seck
Dakhar				
Richard Toll				
- Diamaguene	10	Dinatta	11	Oumar Kébé
	44	Antoine N'deye	43	Samba Gaye
- Gallo Malick	33	Amadou Bâ	32	Mamadou Aldiouma Diallo
CR Thièpe	037	Papa Diop	038	Talla N'diaye

**NB:** La liste des ménages tirés pour le DR 009 de M'Boro était en réalité celle du DR 009 de CR de Méouane avec les villages de M'Borine et Khaïmbar. Ainsi après consultation avec le Statisticien, c'est la CR de Méouane qui a été enquêtée en lieu et place.

**19.6: ZONE OF KAFFRINE  
TAMBACOUNDA - BAKEL-  
MATAM - PODOR**

**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS EN RAPPORT AVEC LA  
FOURNITURE DES SERVICES PUBLICS AU NIVEAU LOCAL**



**Conseil Régional de Tambacounda**

**ENQUETE ARD SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS  
Rapport de la supervision DE TAMBACOUNDA**

## I°)- INTRODUCTION

Dans le soucis de mieux responsabiliser les populations à la base sur le développement de leur localité, le SENEGAL a instauré une politique de décentralisation afin d'équilibrer entre le pouvoir central de l'Etat et les collectivités locales le pouvoir de gérer correctement le développement socio-économique des collectivités.

En effet l'agence américaine pour le développement (USAID) dans le cadre de sa nouvelle stratégie de développement pour le SENEGAL de (1998 à 2006) a réalisé une étude sur le niveau de satisfaction des clients concernant les services rendu par les collectivités locales, les organisations et associations de base dans le cadre de la décentralisation.

Cette étude s'est déroulé sur l'étendu du territoire national sauf la région de Ziguinchor qui n'a pas été visité du fait de l'insécurité qui y règne depuis quelques années.

Devant une telle étude d'importance capitale, l'USAID a jugé utile de le confier à ARD qui est un bureau de consultation américaine, qui à son tour à mis en contribution les compétences de NCNW/WARO qui est une ONG des femmes noires américaines, SENAGROSOL-CONSULT qui est un bureau d'études et d'ingénierie sénégalaise, ARC Informatique pour le traitement des données et la Direction de la Statistique pour le traitement et l'analyse des données.

## II°)- OBJECTIF

Les Objectifs de ce travail sont les suivants :

- établir une base de données qui reflète réellement le niveau actuel de satisfaction des clients
- gérer ces données afin de pouvoir les utiliser pour chercher et vérifier les progrès effectués dans l'accomplissement de l'objectif stratégique
- suivre l'évolution et le degré de satisfaction des clients dans les zones d'investissement

*BEST AVAILABLE COPY*

- suivre l'évolution et le degré de satisfaction des clients sur la performance des élus de leur localité
- mesurer l'impact des résultats des zones d'investissements par rapport au reste du pays. (Mesure du taux d'adoption absolue).

### III°)- METHODOLOGIE

Pour trouver une finalité aux objectifs précités, l'approche comporte :

- une analyse documentaire de la littérature relative à la décentralisation
- des entretiens avec trois catégories de cibles :

les ménages qui sont considérés dans le cadre de cette étude comme client devant recevoir des services des gouvernements locaux. Les ambitions étaient de faire un sondage aléatoire basé sur le recensement national agricole pour le milieu rural et le renouvellement de la base du recensement national des populations de 1988 pour le milieu Urbain.

Cette partie de l'étude étant la plus importante était dirigée par des équipes d'enquêteurs pour la collecte de l'information au près des populations et une équipe de cartographe qui avait pour tâche de mettre à jour l'échantillon en zone Urbaine.

- Les techniciens de la décentralisation que sont, les Présidents de conseil régional, les Présidents de conseil rural, les chefs de village. L'enquête auprès des autorités devant servir de catalyseur quant aux informations fournies par les clients, cette enquête informelle était menée par les coordinatrices de l'étude à travers tout le pays avec comme cible tous les Présidents de conseil régional et un tirage aléatoire pour le choix des Présidents de conseil rural et les chefs de village.
- Les privés, les ONG et les Associations de base intervenant dans les localités visitées parce qu'investissant dans le développement socio-économique des collectivités.

*BEST AVAILABLE COPY*

Dans les entretiens les thèmes suivants ont été développés :

- la compréhension et la connaissance par les clients du rôle des institutions locales et leur source d'information
- la connaissance de l'efficacité et de l'accès des biens et services publics disponibles
- niveau de satisfaction et évaluation par les clients de la qualité des services produits, par les gouvernements locaux
- éventail des services que le client préfère sa fourniture par le gouvernement local et ceux qu'il veut que le gouvernement central fournissent
- Perception des clients sur le rôle des gouvernements locaux et des autres leaders locaux responsables pour la fourniture des services.
- Evaluation par les clients de la performance des élus et leaders de groupe dans la fourniture de service.
- Niveau de participation des clients le niveau des ressources mise à contribution dans la production de service public.
- Niveau de participation des clients dans le processus de prise de décision touchant la fourniture de bien et service local.
- Le niveau de satisfaction des clients avec les services reçus en échange des taxes, des droits et autres contributions.

Pour la gestion de tous ces données qui sont collectés à travers tout le pays, le traitement se fera avec le logiciel de gestion de base de données relationnelle. ACCESS qui est un produit de MS OFFICE donc fonctionnant sous Windows.

Parmi toutes ces parties précitées les enquêtes ménages, secteur privée, organisation seront absorbé dans ce rapport en tenant compte de l'organisation des groupes, de l'exécution du travail sur le terrain et l'échantillonnage.

*BEST AVAILABLE COPY*

## IV°)- PREPARATION DE L'ENQUETE

### 1) Recrutement des Enquêteurs :

Dans le soucis de réussir cette enquête, il a été procédé à un recrutement de cinquante enquêteurs devant sillonner l'étendu du territoire national.

Etant donné que l'étude est piloter par deux structures comme précédemment cité, le recrutement était assurer par SENAGROL et NCNW et que chacune de ces structure avait à sa charge vingt cinq (25) enquêteurs et trois (3) superviseurs.

Les critères de recrutement étaient surtout basés sur :

- la maîtrise des langues parlé dans les zones à enquêter.
- Le niveau d'instruction retenu était le BAC ou le BAC plus.
- La connaissance du terrain et l'habitude à faire des enquêtes socio-économique.

### 2) Formation des Enquêteurs



Facilitateurs lors de la formation des enquêteurs aux CESAG

Après le recrutement des enquêteurs, il a été organisé un séminaire de formation de dix (10) jours au niveau du CESAG afin d'imprégner les enquêteurs sur le sujet. La formation était surtout accès sur l'élaboration du questionnaire avec la participation de tous les acteurs devant intervenir dans le cadre de cette étude. Les enquêteurs ont dans le cadre de cette formation pris une part active pour l'élaboration de leur outils de travail, leur permettant de mieux comprendre leur niveau de responsabilité pour la réussite de l'étude.

En effet une phase test d'administration du questionnaire a été organisé à Sébikhotane pour une journée. Cette journée test a permis aux coordinatrices d'avoir une idée sur le niveau de compréhension du questionnaire, la durée d'administration pour chaque type de questionnaire.

Enfin après la journée test, les enquêteurs et tout le STAF se sont retrouvés pendant trois jours pour la validation du questionnaire, la mise à niveau des enquêteurs et la préparation de leur mise en route pour le terrain.



Mise en route des équipes devant le siège de NCNW/WARO

### 3) Ateliers Régionaux

Après le recrutement et la formation des enquêteurs, une mission composée des deux coordinatrices et de tous les superviseurs ont sillonné toutes les capitales régionales afin d'informer les populations, les élus locaux, les autorités administratives et les leaders d'opinion sur la mission prochaine de l'enquête.



Ateliers de Saint-Louis en présence de Monsieur le Gouverneur de la région

Ces ateliers avaient pour but de faciliter l'introduction des enquêteurs auprès des ménages et aussi expliquer aux populations la nouvelle stratégie de développement de l'USAID.

#### 4) COMPOSITION DES EQUIPES

Les équipes ont été composées à partir du découpage du pays en supervision et en tenant compte du volume très important du travail et la durée d'exécution très limitée pour un travail de cet envergure. En effet nous avons eu 6 supervisions ainsi repartis :

##### **Equipe 1 supervision Dakar :**

Départements :       - Dakar  
                              - Pikine  
                              - Rufisque

##### **Equipe 2 supervision Diourbel**

Départements :       - Linguère  
                              - Mbacké  
                              - Diourbel  
                              - Bambeye  
                              - Thiès.

##### **Equipe 3 Supervision Tamba**

Départements :       - Kaffrine  
                              - Tamba  
                              - Bakel  
                              - Matam  
                              - Podor

##### **Equipe 4 Supervision Saint-Lious**

Départements :       - Dagana  
                              - Louga  
                              - Bambeye  
                              - Tivaoune

BEST AVAILABLE COPY

#### **Equipe 5 Supervision Kolda**

- Départements :**
- Nioro
  - Sédhiou
  - Vélingara
  - Kédougou

#### **Equipe 6 Supervision Kaolack**

- Départements :**
- Mbour
  - Fatick
  - Foundiougue
  - Gossas
  - Kaolack

Ainsi chaque équipe est aussi composée :

- un superviseur qui est chargé de la gestion technique et administrative du groupe. Il est chargé de faire respecter les délais fixés, d'assurer la fiabilité des informations collectées et l'organisation efficace du groupe.
- Sept (7) enquêteurs selon les spécificités linguistiques de la supervision, ils sont chargés de la collecte de l'information auprès des personnes ciblées.
- Il faut noter que l'équipe de Dakar était composée de 13 enquêteurs compte tenu du nombre de district choisi au nombre de 40 et de la spécificité de la zone.

#### **5/ ECHANTILLONNAGE :**

*BEST AVAILABLE COPY*

Cette partie est très importante pour la collecte de l'information. Elle nous informe sur les zones à visiter, les personnes à rencontrer et leur nombre. Ici il a été retenu le système de district de recensement (DR) qui regroupe plusieurs villages ou un seul village en tenant compte de la densité de la population qui doit être au environ de 800 habitants.

Aussi la répartition des DR par équipe se présente comme suit :

Équipes	Départements	Nombre de DR Urbain	Nombre de DR Ruraux	TOTAL
N° 1 Dakar	Dakar- Pikine -Rufisque	30	10	40
N° 2 Diourbel	Linguère- Mbacké -Diourbel – Bambeye – Thiès	18	13	31
N° 3 Tamba	Kaffrine -Tamba -Bakel - Matam - Podor	11	21	32
N°4 Saint-Louis	Dagana -Louga – Kébémér – Tivaouane	18	13	31
N° 5 Kolda	Nioro – Sédhiou -Kolda Vélingara -Kédougou	11	15	26
N° 6 Kaolack	Mbour- Fatick – Foundiougne – Kaolack- Gossas	22	15	37

Pour l'enquête proprement dite, un tirage aléatoire simple a été effectué pour le choix des ménages à rencontrer et a donné les résultats suivants :

- 10 chefs ménages /DR
- 5 Individus /Ménage (les 15 ans et plus de chaque ménage)
- 10 secteurs privés /DR Urbain
- 5 secteurs privés / DR Rural
- 10 organisations / DR Urbain
- 5 organisations /DR Rural.

Dans le soucis de réussir cette enquête un certain nombre d'outil a été mis à la disposition de chaque équipe afin de pouvoir localiser les DR tirés, les villages ciblés et les individus à enquêter par DR.

La direction de la statistique par le biais de leur représentant ont fournir un répertoire des communes et communautés rurales ciblées, la liste des habitants de chaque DR et les

personnes tirées ainsi que des planches (plan cadastral) afin de faciliter la tâche au superviseur pour la localisation exacte des ménages.

#### V°)-DEROULEMENT DE L'ENQUETE DANS LA SUPERVISION DE TAMBA

L'équipe était composé de sept (7) enquêteurs dont 4 hommes et 3 femmes, d'un chauffeur et d'un Superviseur.

Elle avait les départements de Kaffrine, Tamba, Bakel Matam et Podor, pour un actif de vingt et un (21) DR Ruraux et onze (11) DR Urbain avec un linéaire d'environ mille deux cent (1 200 kms), sous une température de 48° C à l'ombre.

En effet l'organisation du groupe a permis avec notre expérience sur la zone de l'étude, la disponibilité des cartes et GPS de mieux localisé les DR et faire un tracé exacte de notre itinéraire. Car la localisation des DR constitue le plus souvent dans cadre des enquêtes de cette nature, un facteur limitant pour la progression des équipes.

Les éléments pour provoquer le déplacement massif des populations (marche hebdomadaire ont été pris en compte dans notre calendrier de déplacement afin d'éviter les déplacements utiles dans un DR.

Des séances de mis à niveau périodique été organisé à la fin de chaque DR et des statistiques journalières tenu sur chaque enquêteur afin de voir les lacunes sur le remplissage et la vitesse d'administration de certains membres de l'équipe et donner des directives en ce sens.

Ces différentes techniques utilisé nous ont permis d'évoluer selon le calendrier d'exécution ci-dessous.

*BEST AVAILABLE COPY*

**CALENDRIER D'EXECUTION EFFECTIF DU TRAVAIL**

Dates	Région	Département	Arrondissement	Cm. Rurale	D.R	Villages / Quartiers	Nombre Ménages
22/04/99	Kaolack	Kaffrine	Mbirkilane	Mbirkilane	01	Gavane Djidda Sombo Diacké Mboubène	4 3 3
23/04/99	---	---	---	Ndiognick	06	Keur. Goumba GUEYE Keur Siriky DIOP Keur M. Ndiamatou	3 3 4
24/04/99	---	---	Kaffrine	Kaffrine	03	Peye Mbamba	10
25/04/99			Nganda	Nganda	05	Diamagadio	10
26/04/99	---	---	Malème Moddar	Malème Moddar	24	Madina Niahène Darou Salam I Médina Gueyène	6 2 2
27/04/99	---	---	---	Darou Miname	02	DEPE	10
28/04/99	---	---	Koungheul	Lour Escale	06	Coura Mouride Coura Thiobey Médina Gounass	6 3 1
29/04/99	Tamba	Tamba	Maka Coulibantang	Kahène	17	Baïty  Ngounta Ndiayène  Ngounta Toucouleur	7  01  02
30/04/99			Koumpentoum	Kouthiaba Ouolof	03	Bantangnel Ouolof  Bantangnel Peulh  Taïba Ndoumène  Kahène Peulh	4  2  3  1

1/05/99			Koussanar	Koussanar	03	Koussanar Escale	10
2/05/99			Oussirah	Dialacoto	03	Médina Touny	05
						Missirah Damantang	02
						Médina Niewéniké Manding	03
3/05/99				Netteboulou	08	Djinkoré Peulh	06
						Kountou Diombo	03
						Djinkoré Manding	01

BEST AVAILABLE COPY

Dates	Région	Département	Arrondissement	Communauté Rural	D.R	Villages ou Quartiers	Nombre Ménages
4/05/99	Tamba	Tamba	Tamba	Tamba	14 20	Salikégné Dépôt	10 10
5/05/99	"	"	"	"	08	Pont	10
6/05/99	"	"	"	"	40 28	Dialobougou Médina Coura	11 10
7/05/99	"	"	"	"	34 03	Gourel diadji Plateau	10 10
9/05/99	"	Bakel	Goudiry	Goudiry	12	Mayel Wambabé Dindoudy SEYDI	07 03
10/05/99	"		Diawara	Balon	03	Golmi	10
11/05/99	"	Bakel	Bakel	Bakel	09 02	Grimpilé Modrinkané	7 10

BEST AVAILABLE COPY

Dates	Région	Département	Arrondissement	Communauté Rural	D.R	Village ou Quartier	Nombre Ménage
12/05/99	Saint-Louis	Matam	Kanel	Sinthiou Bamambé	7	Sinthiou Bamambé	10
13/05/99			Oourossogui	Nabadji	09	Boïnadji Roundé	10
14/05/99				RANEROU	07	NAOURE	10
15/05/99		Matam	Matam	Matam	13	NAVEL	09
16/05/99			Thilogne	Agname Civol	02	Diaffane Sorokoume	10
17/05/99		Podor	SALDE	Galoya Toucouleur	01	St Amadou Mayrame	10
18/05/99			Cass-Cas	AFRE LAO	21	Ould Mboyrick Goukol Safaldé	01 09
19/05/99			Ndioum	Dodel	17	Diomandou	10
20/05/99			Tillé Bouvacar	Ndiayène Pendao	04	Ndiayène Pendao	10

BEST AVAILABLE COPY

## VI°)- REALISATION DE L'EQUIPE N° 3

Dans le cadre de cette mission du 21 avril au 22 mai 1999, l'équipe a sillonné 3 régions différentes, 5 départements et 21 arrondissements.

Elle a eu à faire 32 IDR et 318 ménages comme prévu dans l'échantillon de départ, ce qui a donné les statistiques de réalisation suivant :

*BEST AVAILABLE COPY*

**SITUATION DES D.R URBAINS PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS FIXES EQUIPE 3**

Région	Département	Arrondissement	Commune	DR	Q. CM		Q. INDIV.		Q. PRIVEE		Q. ORG.	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.	PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
Kaolack	Kaffrine	Kaffrine	Kaffrine	03	10	10	50	33	10	10	10	08
Tamba	Tamba	Tambacounda	Tamba	14	10	10	50	36	10	10	10	08
Tamba	Tamba	Tambacounda	Tamba	20	10	10	50	31	10	10	10	10
Tamba	Tamba	Tambacounda	Tamba	08	11	11	55	27	10	10	10	06
Tamba	Tamba	Tambacounda	Tamba	40	10	10	50	17	10	10	10	02
Tamba	Tamba	Tambacounda	Tamba	28	11	11	55	30	10	10	10	06
Tamba	Tamba	Tambacounda	Tamba	34	10	10	50	22	10	10	10	04
Tamba	Tamba	Tambacounda	Tamba	03	10	10	50	24	10	10	10	01
Tamba	Bakel	Bakel	Bakel	09	07	07	35	18	10	10	10	01
Tamba	Bakel	Bakel	Bakel	02	10	10	50	27	10	10	10	05
Saint-Louis	Matam	Matam	Matam	13	09	09	45	30	10	06	10	03
<b>TOTAL</b>				11	108	108	540	295	110	105	110	54
<b>POURCENTAGE DE REALISATION</b>				100 %	100 %		54,6 %		95,4 %		49 %	

SITUATION DES D.R RURAUX PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DE DEPART

DE E.S.C EQUIPE 03

Région	Département	Arrondissement	Communauté rurale	DR	Q. CM		Q. INDIV.		Q. PRIVEE		Q. ORG.	
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.	PREV.	REAL.	PREV.	REAL.
Kaolack	Kaffrine	Mbirkilane	Mbirkilane	01	10	10	50	41	05	01	05	03
			Ndiognick	06	10	10	50	42	05	04	05	03
			Nganda	05	10	10	50	33	05	05	05	02
			Malène Hoddar	24	11	11	55	42	05	02	05	03
			Darou Minane II	02	10	10	50	41	05	0	05	01
Tamba	Tamba	Koungueul	Lour ESCALE	06	11	11	50	42	05	04	05	02
			MAKA	17	10	10	50	38	05	05	05	04
			Koumpentoum	03	10	10	50	33	05	04	05	01
			Koussanar	03	10	10	50	35	05	05	05	05
			Missirah	03	10	10	50	32	05	02	05	02
			Netteboulou	08	10	10	50	36	05	02	05	02
			Goudiry	12	10	10	50	25	05	05	05	0
			DIAWARA	03	10	10	50	29	05	05	05	04

**SITUATION DES D.R RURAUX PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DE DEPART DE E.S.C EQUIPE 03**

Région	Département	Arrondissement	Commune	DR	Q. CM		Q. INDIV.		Q. PRIVEE		Q. ORG.		
					PREV.	REAL.	PREV.	REAL.	PREV.	REAL.	PREV.	REAL.	
SAINT-LIOUS	MATAM	Kanel	Sinthiou Bamambé	?	10	10	50	34	05	05	05	03	
			Ourossogui	Nabadji Civol	09	10	10	50	22	05	05	05	04
				Ranerou	07	10	10	50	27	05	05	05	02
	PODOR	Thilogne	SALDE	Agname Civol	10	11	10	50	33	05	05	05	05
				Galoya Toucouleur	01	10	10	50	30	05	05	05	04
				AERE LAO	21	10	10	50	32	05	05	05	02
				DODEL	17	10	10	50	31	05	05	05	04
				Ndiayène Pendao	04	10	10	50	25	05	05	05	04
<b>TOTAL</b>				21	210	210	1050	704	105	82	105	60	
<b>POURCENTAGE DE REALISATION</b>				100 %	100 %		67 %		78 %		57 %		

**REMARQUE :** Les questionnaires individuels ont été estimés à 5 individus en moyenne par Ménage (Individu de 15 ans et plus).

BEST AVAILABLE COPY

Ces résultats montrent un faible taux de réalisation au niveau de l'enquête individu rural, qui est surtout du à l'absence de certains membres de famille ciblée. Cette absence est l'objet de l'exode rural avec la période choisie pour la réalisation de l'enquête.

Il est aussi important de noter le faible taux d'organisation des populations rurales visitées qui est lié du à leur manque d'information sur les organisations paysannes ou à leur mauvaise aventure dans le cadre de leurs organisations.

Notons aussi qu'un pourcentage très important de remplacement a été effectué sur les ménages tirés depuis Dakar qui ne sont pas surplace, déplacé ou décédé.

## VII°)-DIFFICULTES RENCONTRES

Dans l'exécution sur le terrain, un certain nombre de difficultés ont été rencontrées à savoir, sur la cartographie urbaine où nous avons noté beaucoup d'erreurs et la détermination de certains DR ruraux où les noms de C.M choisis n'existaient pas dans le DR indiqué.

La dispersion des C.M dans les différents villages du DR n'a pas aussi faciliter la tâche à l'équipe qui a fait beaucoup de kilomètre dans un DR pour retrouver un ménage.

Le problème de la tranche d'âge des éligibles qui étaient de 15 ans et plus concerné des jeunes qui avaient des difficultés à répondre sur le sujet de l'enquête ou au refus catégorique de répondre.

Notons aussi les difficultés rencontrés dans le cadre de l'hébergement de l'équipe en milieu urbains où les structures d'accueil coûte chères.

La gestion des hommes a été aussi un facteur limitant car les enquêteurs n'étant pas venus de la même structure d'où la différence d'approche dans le cadre du travail.

*BEST AVAILABLE COPY*

## VIII°)- CONCLUSION

La mission s'est déroulée dans les meilleures conditions et les délais ont été respectés néanmoins il faudra dans l'avenir augmenter la durée de l'enquête et le ramener à 45 jours.

- Procéder au tirage de l'échantillon et la localisation des DR avant la constitution des équipes d'enquête.

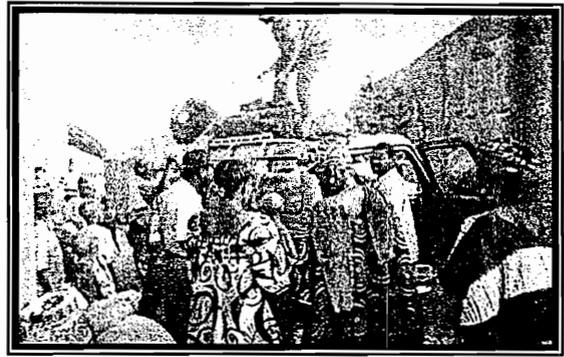
- Laisser le soin à une structure spécialisée comme SENAGROSOL-CONSULT pour la gestion de toute la partie enquête sur le terrain.
- Amélioration des conditions matérielles et financières des équipes pour leur séjour sur le terrain.
- Impliquer les superviseurs dans les enquêtes informel.

*BEST AVAILABLE COPY*

## ALBUM DE LA MISSION



Départ des équipes sur le terrain



Départ de l'équipe n°3 pour le prochain DR



Entretien avec un Chef de Ménage



Entretien avec une Présidente de  
Groupement dans son champ



Les superviseurs lors de la formation des enquêteurs en présence de la Coordinatrice de Senagrosol /consult deuxième à partir de la gauche



ARD, Inc.  
159 Bank Street, Third Floor  
P.O. Box 1397  
Burlington, VT 05402 USA  
Telephone: 802-658-3890  
Fax: 802-658-4247  
Internet: [ard@ardinc.com](mailto:ard@ardinc.com)  
Web Site: <http://www.ardinc.com>