

2016
2941

**Elaboration de la Stratégie de
l'USAID/Sénégal pour 1998 - 2006**

**SYNTHESE DES RESULTATS DE
L'ENQUETE DES CLIENTS**

Désiré Y. SARR, PhD

Mars 1997

RESUME

L'enquête des clients dont la synthèse des résultats fait l'objet de ce travail donne l'opportunité à des populations d'une même zone de s'exprimer, dans un débat public, sur les contraintes au développement de leur zone, sur les causes des problèmes identifiés, sur les choix prioritaires de développement, sur les stratégies pour atteindre ces choix.

Cette démarche, sur laquelle l'Agence des Etats Unis pour le Développement International (USAID) souhaite faire reposer sa stratégie de planification pour la période 1998-2006, privilégie la **PARTICIPATION** des populations. Elle traduit ainsi la volonté de rupture avec la démarche classique de projet qui faisait des populations de simples bénéficiaires pour en faire des clients, des partenaires engagés dans la mise en œuvre des actions de développement.

Comme indiqué par les termes de référence, il revenait au consultant de:

- donner une série d'options sur des domaines d'intervention possibles pour l'USAID, et esquisser les approches les plus appropriées ;
- faire des commentaires sur les limites d'une généralisation à partir de telles enquêtes et faire des recommandations sur la façon d'améliorer toute enquête de ce genre à l'avenir.

Contexte de l'étude « Enquête des Clients »

Plusieurs caractéristiques du contexte socio-politique et économique actuel du Sénégal sont favorables à la mise en œuvre de cette nouvelle stratégie d'intervention. Il s'agit:

- de l'émergence de structures paysannes bien organisées, désireuses d'occuper la place qui leur revient dans le processus de développement;
- du manque de confiance des populations vis à vis de l'Etat qu'elles sous-estiment dans la conduite de ses fonctions de pourvoyeur de services publics;
- de la volonté de l'USAID/Agence de Dakar de se rapprocher des populations pour collecter les informations utiles à sa stratégie de planification 1998/2006;
- de la régionalisation qui prône un renforcement des actions de développement local pour la réalisation duquel des domaines de compétence importants (la santé, l'éducation, la formation) sont transférés aux collectivités locales.
- de la volonté de l'Etat de se mettre à l'écoute des problèmes, des suggestions et des revendications des populations.

Objectifs de L'étude

A travers l'enquête des clients l'USAID Sénégal vise à:

- disposer des informations de base nécessaires à l'élaboration de la stratégie d'intervention pour la période 1996-2006;
- donner la preuve de la capacité des populations à participer efficacement dans l'identification des grandes tendances qui caractérisent leur zone, dans l'analyse des causes de telles tendances, dans le choix des priorités de développement et dans la recherche de stratégies et leur mise en application.

Méthodologie

Préparation et conduite de l'enquête

Alors que la préparation et la facilitation avaient été confiées à l'Organisation Non Gouvernementale TOSTAN, l'instruction de l'enquête revenait à des équipes régionales constituées d'agents de l'USAID/Sénégal, de ministères, de bailleurs et de structures appuyées par l'USAID.

Choix de sites :

Tous les départements du Sénégal, à l'exception de Bakel, ont été couverts par l'enquête des clients à raison de trois sites par département (cf. annexe 1.)

Instruments pour l'enquête des clients :

Un guide d'entretien élaboré par TOSTAN et soumis à la validation de l'USAID et de ses partenaires au cours de deux ateliers organisés à cet effet, a été utilisé par les équipes régionales chargées de conduire l'enquête des clients (cf. annexe 2).

Conduite de l'enquête des clients :

L'enquête a été menée au niveau de chaque région par une équipe composée d'agents de l'USAID, de représentants de ministères, de représentants d'ONG, de représentants de bailleurs et de représentants de structures partenaires (cf. liste). Alors que dans chaque département TOSTAN avait placé une équipe de trois enquêteurs. L'enquête s'est déroulée durant la période du 13 au 19 Janvier 1997.

Faiblesses dans l'approche :

Les discussions avec des participants à l'enquête font noter plusieurs limites parmi lesquelles:

- l'insuffisance dans la préparation de l'enquête qui a entraîné un manque d'harmonisation des approches, certaines équipes ayant privilégié pour porte d'entrée une typologie en zone rurale, zone semi-urbaine et en zone urbaine, d'autres ayant retenu comme entrée les groupes cibles constitués de femmes, de jeunes et de notables. Une troisième catégorie d'équipes a utilisé les deux entrées ;
- le manque de coordination entre TOSTAN et les équipes régionales renforcée par une connaissance limitée du terrain par certains enquêteurs supposés faciliter le travail à ces équipes régionales ;
- l'information insuffisante des populations aussi bien sur les objectifs de l'enquête que sur la date d'arrivée des équipes régionales au niveau de certains sites;
- le temps imparti pour l'instruction de l'enquête trop court pour que s'instaure un véritable dialogue entre populations prenant part aux discussions et membres des équipes régionales d'une part et, d'autre part, entre membres de la communauté eux-mêmes ;
- l'absence de test du guide d'entretien utilisé et le caractère redondant de certaines questions surtout au niveau de la seconde partie du guide;
- l'absence d'une grille d'analyse des informations qui n'a pas facilité une bonne valorisation du travail des équipes.

Forces :

- Les personnes rencontrées ont jugé très enrichissant le contact avec la réalité du terrain.
- Pour les personnes qui participaient pour la première fois à une enquête de terrain, cela est jugé être une bonne expérience qui permet de mieux comprendre les réalités que vivent les populations. De même toutes les personnes rencontrées ont été satisfaites de la disponibilité et de l'ouverture des populations aux échanges;
- L'enquête des clients révèle une bonne capacité des populations dans l'identification des contraintes majeures qui affectent le développement socio-économique de leur zone. Elle renseigne par ailleurs sur l'existence d'une ferme volonté des populations à participer, de quelque manière que cela soit dans la réalisation des activités qui seraient retenues.
- Enfin l'enquête des clients, malgré les limites identifiées, renseigne sur les grands domaines d'orientation pour les interventions futures.

Grandes orientations

Les données collectées au niveau de toutes les régions se résument dans cinq grands domaines qui sont les **services sociaux**, **l'économie**, **la politique**, **l'environnement** et les **valeurs morales et culturelles**. L'amélioration des conditions de vie des populations suppose que des solutions soient trouvées aux difficultés observées au niveau de ces différents domaines autour desquels devraient s'articuler l'intervention l'USAID/Sénégal pour la période 1998-2006.

Sur le plan des services sociaux, les populations notent que le rythme de création d'infrastructures sanitaires et scolaires n'a pas suivi la croissance démographique. Cela s'est traduit par l'accroissement des besoins des populations en services sociaux. De façon générale, les infrastructures sont insuffisantes et surtout concentrées dans les centres urbains. A cela s'ajoute le fait que l'équipement de ces infrastructures et leur entretien font souvent défaut et les ressources humaines nécessaires insuffisantes et pas toujours qualifiées ni motivées et professionnellement consciencieuses. Selon les populations, non seulement ces infrastructures manquent mais les prix des médicaments de même que ceux des fournitures scolaires sont excessifs. Il en résulte sur le plan de l'éducation, une baisse de la scolarisation et sur le plan de la santé le retour et/ou la persistance de certaines maladies. Dans certains cas il est fait cas de l'apparition de nouvelles maladies. Dans le même ordre d'idées, l'absence d'une politique cohérente de maintenance des infrastructures routières dont l'extension ne suit pas celle des villes a aussi été notée.

Concernant l'approvisionnement en eau potable de sérieuses perturbations sont notées dans les périphéries urbaines liées aux limites dans l'extension du réseau d'adduction d'eau tandis qu'en milieu rural, les populations connaissent des difficultés liées à l'insuffisance de puits et de forages.

Sur le plan politique, les populations font cas d'une mauvaise gestion des affaires publiques (mal gouvernance) par les services de l'Etat. Celle-ci se caractérise par un manque de concertation entre services gouvernementaux et administrés dans l'identification des besoins et dans les choix des priorités. Tout est en effet laissé à la charge de l'état qui, manifestement, n'a pas les moyens ou, tel que cela ressort de l'enquête, ne les gère pas correctement lorsqu'ils existent. Cette attitude des populations vis à vis de l'Etat les amène à souhaiter que l'aide conçue pour appuyer leurs efforts de développement leur soit transmise directement sans l'entremise de l'Etat.

Il importe cependant de noter avec les populations certains progrès réalisés notamment dans l'instauration de la démocratie et le développement de libertés individuelles. Enfin, la régionalisation est considérée comme un moyen de favoriser le développement des collectivités locales.

Sur le plan économique, les populations font état de la baisse de la productivité des systèmes liée à la dégradation des ressources naturelles et à l'insuffisance de l'appui de l'état surtout depuis l'arrêt du programme agricole. L'arrêt d'usines et la fermeture d'infrastructures industrielles et commerciales concourent à exacerber le problème de chômage, notamment le chômage des jeunes. Confrontées à de telles difficultés les populations développent des stratégies de migration vers des zones qui semblent présenter des opportunités, les centres urbains. Ce phénomène qui frappe surtout les jeunes entraîne un surpeuplement au niveau des zones d'accueil. Il crée de ce fait un climat de promiscuité favorable au développement de l'insécurité et une surcharge sur les ressources disponibles.

Sur le plan des valeurs morales et culturelles, l'absence des populations de leur zone mais surtout le niveau de pauvreté dans lequel vit cette population déplacée sont considérés favorables à la dégradation des valeurs morales et culturelles, à la recrudescence de la délinquance et de la criminalité. Comme le montrent les réponses qui ont été enregistrées, il règne une insécurité résultant de la promiscuité dans les villes, de l'état de pauvreté dans lequel vivent ces populations, du manque d'emplois, du manque de solidarité, du développement de l'individualisme, de l'absence d'une justice équitable.

Sur le plan de l'environnement, la sécheresse contribue, avec l'action des populations (extension des défrichements, feux de brousse, coupes abusives, déforestation), à accentuer le processus de dégradation des ressources naturelles. Les politiques agricoles notamment l'arrêt du programme agricole ont favorisé la baisse de la fertilité. De même l'action des pouvoirs politiques, à travers les attributions de quotas de coupent accordées aux exploitants forestiers par le service des Eaux et Forêts, ont aussi des conséquences négatives sur l'environnement. Au niveau des villes, les problèmes d'assainissement se posent. Ils sont essentiellement liés à l'absence de mise en place de moyens adéquats d'évacuation des eaux usées et des ordures ménagères mais aussi aux implantations sauvages d'habitations dans des zones non viabilisées.

Malgré le caractère exploratoire de l'enquête qui a été menée, faciliter l'accès de tous aux soins de santé et à la scolarité constituent des priorités pour les années à venir. De même, toutes les dispositions devraient être prises, notamment à travers la création d'emplois en milieu rural mais aussi en milieu urbain, pour freiner le problème crucial du chômage à défaut de pouvoir l'enrayer. Dans cet ordre d'idées, l'appui aux associations de base et l'accès de ces associations et du secteur privé au crédit pourraient jouer un grand rôle. Enfin, le danger que constitue la dégradation de l'environnement pour les populations ne fait point de doute. Il convient de renforcer et d'encourager leurs efforts pour la restauration et la protection de cet environnement. Il reste que le souhait des populations que l'aide leur parvienne sans l'intermédiaire des services étatiques, qui traduit leur volonté de valoriser celle-ci au mieux, mérite d'être sérieusement pris en compte pour éviter l'accentuation du malaise général qui habite ces populations.

Conclusion

L'enquête des clients constitue un outil privilégié pour une réflexion avec les populations sur les contraintes qu'elles rencontrent sur leur vision de l'avenir et sur leur volonté à participer à la réalisation d'actions et à la préservation des acquis. En impliquant les populations à la base dans le choix des actions à mener, elle en fait des partenaires pleinement engagés dans leur mise en oeuvre et non plus de simples bénéficiaires. De ce fait, cette enquête facilite l'appropriation des réalisations par les populations et, partant, en favorise la pérennité.

Il reste que la démarche d'enquête utilisant un guide d'entretien est assez complexe et nécessite par conséquent une bonne préparation et une bonne maîtrise des instruments utilisés. De même les résultats qui en sont issus ne doivent pas, dans la plupart des cas, être considérés comme définitifs mais comme des indications qu'il importe d'approfondir.

Recommandations

Ce résumé suggère les améliorations qu'il convient d'apporter à la démarche si une enquête des clients devait être reconduite. Il présente par ailleurs les recommandations générales qui découlent des grandes orientations que l'enquête fait identifier au niveau de toutes les régions du pays.

Sur le plan de l'approche :

- La démarche d'élaboration de la stratégie d'intervention qui repose sur l'expression des populations de leurs préoccupations et de leurs besoins, doit être de règle pour toutes les interventions futures.
- L'USAID doit s'attacher à l'application d'une telle démarche par toutes les structures bénéficiant de son support et sensibiliser les autres bailleurs de fonds et l'Etat sur les avantages qui peuvent en découler.
- Pour assurer une bonne coordination dans la conduite d'une telle démarche, l'USAID devra en confier la charge à une seule structure contractante ayant des compétences affirmées en matière d'approche participative, de collecte et d'exploitation de données.
- Si cette enquête devait être reconduite, il faudrait consacrer suffisamment de temps de préparation pour définir une démarche méthodologique rigoureuse et favorisant une bonne compréhension des objectifs de l'enquête par les populations.
- Il faudrait aussi améliorer les instruments de travail et, surtout, bien édifier les agents chargés de réaliser l'enquête sur les modes de valorisation des informations collectées

Au niveau des Orientations :

Sur le plan de la santé :

- Appuyer le développement d'infrastructures sanitaires équipées en médicaments et en personnel sanitaire qualifié et ce, notamment en milieu rural et semi-urbain.
- Alléger les coûts des médicaments pour en faciliter l'accès aux populations.
- Développer des programmes d'information et de sensibilisation en matière de santé des populations.
- Aider au renforcement des réseaux d'adduction d'eau potable aux populations.

Sur le plan de l'éducation/formation:

- Développer des infrastructures scolaires en milieu rural et semi-urbain renforcer les efforts visant un meilleur accès des filles à la scolarisation ;
- Développer des programmes d'alphabétisation et de formation fonctionnelle des adultes pour une prise en charge plus efficace des activités de développement au niveau de leurs zones respectives.

Sur le plan économique :

- Renforcer l'appui financier et technique aux organisations de producteurs (GIE, Groupement de Promotion Féminine, Organisations Paysannes) ;
- Renforcer les capacités des populations pour un meilleur accès au crédit et une meilleure maîtrise de la gestion de ce crédit.
- Privilégier l'accès des femmes et des jeunes au crédit pour le développement de projets productifs.
- Exercer un meilleur suivi et un contrôle pour s'assurer que l'aide arrive aux destinataires.
- Renforcer les initiatives du secteur privé pour promouvoir la création d'emplois aussi bien en milieu rural qu'en milieu urbain.

Sur le plan de l'environnement:

- Appuyer les efforts des collectivités locales et urbaines dans l'acquisition d'équipements adéquats pour la lutte pour la salubrité des villes.
- Soutenir les actions de lutte contre la dégradation des ressources naturelles et pour la restauration des milieux naturels dégradés.