

PROJET D'APPUI A LA GESTION DES INVESTISSEMENTS PUBLICS ET A LA GOUVERNANCE

PAGIPG

EVALUATION CITOYENNE DES PRESTATIONS DE SERVICE DANS LES SECTEURS DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE, DE L'EAU ET DE L'ENERGIE

RAPPORT DU DEUXIEME ROUND

Décembre 2020

SOMMAIRE

SIGLES ET ABREVIATIONS	3
RESUME EXECUTIF	4
INTRODUCTION	7
CHAPITRE 1 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE	9
Section 1 : Revue documentaire	9
Section 2 : Source et clarification conceptuelle	10
Section 3 : Cibles et techniques d'échantillonnage	15
Section 4 : Personnel chargé de la collecte de données	19
Section 5 : Organisation technique et logistique de la mission	20
Section 6 : Outils de collecte	22
CHAPITRE 2 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'EVALUATION PAR LES CITOYENS DES PRESTATIONS DE SERVICES DANS LE SECTEUR EAU	23
Section 1 : Informations générales sur les répondants (enquêtes quantitative et score card)	23
Section 2 : Etat des lieux de la mise en œuvre des projets inscrits aux FAR du PAGIPG	26
Section 3 : Appréciation des citoyens sur l'état actuel du secteur à travers l'évaluation citoyenne	36
Section 4 : Acquis, défis et recommandations	61
CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'EVALUATION CITOYENNE DANS LE SECTEUR DE L'ENERGIE	67
Section 0 : Généralités et présentation des projets du secteur de l'énergie	67
Section 1 : Informations générales sur les répondants (quantitatives et score card)	69
Section 2 : Etat des lieux de la mise en œuvre des projets inscrits aux FAR PAGIPG	71
Section 3 : Appréciation par les citoyens des projets inscrits aux FAR PAGIPG dans le secteur de l'énergie électrique	79
Section 4 : Point d'attention et recommandations	100
CHAPITRE 4 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'EVALUATION CITOYENNE DANS LE SECTEUR DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE	105
Section 1 : Informations générales sur les répondants	105
Section 2 : Disponibilité du service de justice administrative dans les Tribunaux et Cours d'appel	106
Section 3 : Accessibilité informationnelle, physique et économique pour les plus vulnérables	107
Section 4 : Acceptabilité du service de justice administrative dans les Tribunaux et Cours d'appel	109
Section 5 : Acquis, défis et recommandations	113
CONCLUSION	117
LISTE DES TABLEAUX	118
LISTE DES GRAPHIQUES	119
LISTE DES ENCADRES	118

SIGLES ET ABREVIATIONS

ABERME	: Agence Béninoise d'Electrification Rurale et Maîtrise d'Energie
ACEP	: Association de Consommateurs d'Eau Potable
AEP	: Adduction en Eau Potable
AEV	: Adduction d'Eau Villageoise
AIE	: Agence Internationale de l'Energie
ANAEPMR	: Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural
BF	: Borne Fontaine
CANEA	: Cadre de Concertation des Acteurs Non Etatiques des secteurs de l'eau et de l'assainissement au Bénin
CPC	: Cellule de Participation Citoyenne
CRIET	: Cour de Répression des Infractions Economiques et du Terrorisme
CVE	: Comité Villageois d'Electrification
ECPS	: Evaluation par les Citoyens de la Prestation de Services
FAR	: Financement Axé sur les Résultats
FBR	: Financement Basé sur les Résultats
FPM	: Forages équipés de Pompe à Motricité humaine
ODD	: Objectif de Développement Durable
OMS	: Organisation Mondiale de la Santé
ONU	: Organisation des Nations Unies
PAGIPG	: Projet d'Appui à la Gestion des Investissements Publics et à la Gouvernance
PDE	: Point de Départ pour l'Echantillonnage
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
PMI	: Petites et Moyennes Industries
PNUD	: Programme des Nations Unies pour le Développement
SBEE	: Société Béninoise d'Energie Electrique
SONEB	: Société Nationale des Eaux du Bénin
TDR	: Termes De Références
TVA	: Taxe à Valeur Ajoutée
UNSD	: United Nations Statistics Division
UPE	: Unités Primaires d'Echantillonnage
WWAP	: World Water Assessment Programme
ZD	: Zones de Démembrement

RESUME EXECUTIF

Le Projet d'Appui à la Gestion des Investissements Publics et à la Gouvernance (PAGIPG), dans le cadre de sa Composante 2, « Renforcer la bonne gouvernance et l'obligation de rendre compte », finance une activité dénommée **"Évaluation par les Citoyens de la Prestation de Services (ECPS) au Bénin"**. L'objectif visé est d'améliorer la qualité des services publics à travers une meilleure veille citoyenne puis d'instaurer un dialogue inclusif et participatif entre les différentes parties prenantes des projets dans les secteurs de l'énergie, de l'eau et de la justice administrative. A cet effet, suite à un appel à candidature, le consortium d'Organisations de la Société Civile composé de Social Watch Bénin, ALCRER, Changement Social Bénin sous la supervision de la Maison de la Société Civile a été sélectionné. La mission du consortium est de réaliser trois (03) rounds d'ECPS des projets éligibles au Financement Axé sur les Résultats (FAR) du PAGIPG. Après le premier round, le deuxième round a démarré au mois de Juillet 2020 par une revue documentaire qui a permis d'actualiser les outils de collecte de données élaborés. L'échantillonnage du premier round fut reconduit. Comme au premier round, les cibles ont été identifiées à partir du dernier recensement de la population et de l'habitat. La taille de l'échantillon a été arrondie à 112 répondants par commune. Les 19 communes bénéficiaires du projet PAGIPG ont été systématiquement couvertes pour le secteur de l'eau. Par contre, pour le secteur de l'énergie, 19 communes sur un total de 50 ont été sélectionnées de façon aléatoire. Dans le secteur de la justice administrative, ce sont les 14 villes abritant tant les quatorze Tribunaux de première et deuxième classe du Bénin que les trois Cours d'appel en plus de la Cour Suprême et la CRIET qui ont été sélectionnées. Pour l'enquête qualitative qui a utilisé le Community Score Card (fiche d'évaluation communautaire annotée), un échantillon de quarante-cinq (45) personnes s'est fait de façon raisonnée dans les communes préalablement identifiées pour l'approche quantitative. Pour le secteur de la justice administrative, l'accent a été mis sur le personnel judiciaire (Magistrats et Greffiers) et les requérants qui ont pu être recensés dans les zones juridictionnelles le cas échéant. Les enquêteurs et facilitateurs identifiés ont été préalablement formés. C'est l'application KoboCollect qui a été utilisée. Les difficultés rencontrées sont essentiellement liées aux aléas de la saison pluvieuse, le dysfonctionnement de quelques tablettes, les réticences des enquêtés enregistrés, la non-disponibilité de certaines personnes ayant fait l'expérience de la justice administrative en 2019.

Les projets du secteur eau sont exécutés en milieu urbain par la SONEB et en milieu rural par l'ANAEPMR. Les collectes de données se sont déroulées dans neuf (09) départements du Bénin, et ont touché **1953** personnes dont **44%** de femmes en ce qui concerne l'enquête quantitative et **831** bénéficiaires dont **45%** au moins de femmes pour ce qui est de l'enquête qualitative.

Dans leur grande majorité, les populations ont jugé « mauvaise » voire « très mauvaise » la disponibilité de points d'eau potable. Dans plusieurs localités à la date de l'enquête, même si les travaux de réalisation des infrastructures vont bon train, des points d'eau publics existants ne fonctionnent pas et l'eau ne coule pas encore des ouvrages promis par le

Gouvernement. Toutefois, il importe de souligner que les ménages rencontrés sur l'ensemble des localités cibles au cours de l'enquête quantitative trouvent à 60% contre 53,5% au cours du premiers round qu'ils obtiennent de l'eau à tout moment de la journée. Du point de vue de l'accessibilité à l'eau potable, sur l'ensemble des neuf départements parcourus, il ressort que beaucoup de citoyens (79% au moins des personnes interrogées sur l'ensemble des localités bénéficiant des projets éligibles au FAR du PAGIPC) ne sont pas satisfaits de l'accessibilité à l'eau potable bien qu'ils témoignent des progrès réalisés par l'ANAEPMR.

Plus de 60% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête quantitative trouvent que le temps mis par la SONEB pour réparer les ouvrages en cas de panne est acceptable voire bon lorsque 48% environ d'elles affirment qu'il n'y a pas de panne et qu'elles ne savent pas s'il y en a eu. Or en milieu rural, la grande majorité des populations des localités sillonnées au cours de ce deuxième round a exprimé à travers le score de **1,41** qu'elle n'est pas du tout satisfaite du temps mis par les autorités pour réparer les ouvrages.

Il ressort des deux enquêtes (quantitative et qualitative) que les populations dans leur grande majorité (**53%** des chefs de ménages interrogés) attestent que l'eau de pompe est de bonne qualité et abordable du point de vue prix. En effet, seuls **28%** des enquêtés contre **53%** au premier round trouvent le prix de l'eau élevé.

Quant à la réceptivité des prestataires par rapport aux réclamations sur les services de l'eau, les populations ont dans l'ensemble estimé qu'elle est « mauvaise ». Toutefois, il convient de noter que le taux d'insatisfaction entre le deuxième et premier round a baissé. Sur l'ensemble des neuf départements, 56% des personnes enquêtées contre plus de 60% au premier round ne sont pas satisfaites des relations avec les fontainiers.

Dans le secteur de l'énergie, l'évaluation citoyenne a porté sur le **Projet RERE et le Projet d'électrification de 67 localités rurales par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE**. Ainsi, **851** personnes dont **40%** de femmes ont été mobilisées dans le cadre de l'enquête qualitative d'une part, et **1872** personnes dont **30,9%** de femmes dans le cadre de l'enquête quantitative d'autre part.

En dépit des efforts d'électrification déployés par le Gouvernement, pour plus de la moitié des zones (53%), il n'existe pas d'éclairage public fonctionnel. Selon l'enquête, 82% des personnes enquêtées déclarent ne pas utiliser l'énergie conventionnelle de la SBEE dans les ménages ou maisons. La disponibilité du réseau électrique n'est pas encore une réalité dans certaines localités. La fréquence des coupures et le délai de remise sous tension restent problématiques car ils sont diversement appréciés par les populations. Si le prix de branchement promotionnel de 90 000 FCFA contre 160 000 FCFA pour le branchement conventionnel à la SBEE est perçu comme « acceptable » mais parfois « élevé » pour les populations, le délai de branchement est perçu, quant à lui, comme « Très Mauvais » à cause du grand retard qui s'observe dans la pratique. Le délai des réparations des pannes est « long » voire « Très long » selon les populations. Concernant l'accueil des clients, seules les populations du Zou, du Plateau et de l'Atlantique le trouvent encore « Mauvais » et même « Très Mauvais ».

La justice administrative a été créée pour faire respecter le droit par les administrations et réparer les dommages que celles-ci auraient pu causer. L'enquête quantitative a touché une population de 1434 personnes et les évaluations citoyennes 73 personnes. L'existence des juridictions administratives dans toutes les Cours d'appel et dans les tribunaux de leur ressort est effective mais avec des limites au regard des problèmes récurrents de la justice béninoise en cette matière.

INTRODUCTION

Il est une réalité que les citoyens sont au cœur des services publics de par leur contribution par les impôts directs et indirects, leur statut de bénéficiaires des prestations des services publics et leur rôle de contrôle citoyen de l'action publique. Conscient de cette évidence, le Projet d'Appui à la Gestion des Investissements Publics et à la Gouvernance (PAGIPG) dans le cadre de la Composante 2 : Renforcer la bonne gouvernance et l'obligation de rendre compte, soutient une importante activité dénommée " **Évaluation par les Citoyens de la Prestation de Services (ECPS) au Bénin**". Relativement à cette idée directrice, la sous-composante 2.3 vise à « Stimuler la participation du public à l'amélioration de la qualité de la prestation des services ».

Ainsi, l'objectif visé est d'améliorer la fourniture des services publics à travers une meilleure participation des citoyens au suivi de la prestation des services publics notamment dans les secteurs prioritaires (électricité, eau, et justice administrative). L'autre objectif visé est aussi d'instaurer un dialogue inclusif et participatif entre les différentes parties prenantes afin d'en arriver à améliorer la qualité des services de ces secteurs prioritaires à travers la mise en place de plateformes pour la participation des citoyens et de la société civile et une rétroaction sur la prestation de services dans les secteurs ciblés par le projet.

L'objectif général de cette action est de recueillir l'opinion des citoyens sur l'accès aux services et leur qualité dans les secteurs prioritaires, selon une approche robuste du point de vue technique. Conscient de ce que cette **approche robuste** qui est souhaitée nécessite une approche coordonnée de plusieurs acteurs disposant déjà d'expériences à conduire de tels exercices dans ces secteurs prioritaires ou similaires, c'est tout l'intérêt qui a motivé ce consortium d'Organisations de la Société Civile d'aller ensemble pour la réalisation de ce projet. En conjuguant ensemble les expériences déjà acquises par chacune de ces organisations membres du consortium dans plusieurs secteurs, il est certain de combler les attentes et de créer ensemble de grands impacts car comme le disait **Nelson MANDELA**, *« Aucun de nous, en agissant seul, ne peut atteindre le succès »*. Les quatre structures membres du consortium sont suffisamment impliquées dans le processus d'élaboration et du suivi de la loi de finances. Qui plus est, elles se retrouvent à des niveaux d'implication considérable dans le suivi des Objectifs de Développement Durable (ODD) par rapport à la rédaction du rapport alternatif annuel sur la mise en œuvre des ODD.

Tout ceci justifie de l'intérêt tant de la synergie que de la complémentarité entre les trois organisations membres du consortium et supervisées par la Maison de la Société Civile. Cette synergie organisationnelle permettra :

- d'identifier des acteurs essentiels, parties prenantes des six ou sept projets des trois secteurs du programme que sont l'Énergie, l'Eau et la Justice, en vue de mettre en place et d'animer une plateforme citoyenne de dialogue sur les améliorations à apporter à ces projets ;

- de réaliser à cet effet, trois (03) rounds d'Evaluations par les Citoyens de la Prestation de Services (ECPs) dans chacun des secteurs de l'Eau, de l'Énergie et de la Justice ;
- de mettre en place une base de données statistique et d'interpellation sur la satisfaction des bénéficiaires des projets éligibles au Financement Axé sur les Résultats (FAR) du PAGIPG.

C'est pour présenter les résultats quantitatifs et qualitatifs du deuxième round dans les secteurs visés que le présent rapport est élaboré.

CHAPITRE 1 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE

Suite au dialogue national organisé en juin 2020 et mettant un terme au premier round de l’Evaluation par les Citoyens de la Prestation de Services (ECPS), une séance de travail a réuni les membres du consortium le 16 juillet 2020. Cette séance de travail a eu pour objectif de faire le bilan du premier round de l’ECPS afin d’affiner, au regard des leçons apprises de celui-ci, la méthodologie retenue pour conduire les différentes évaluations restantes. Il est apparu à l’issue de cette séance la nécessité de :

- Faire à nouveau une revue documentaire pour actualiser les données relatives aux différents projets des secteurs de l’eau, de l’énergie et de la justice éligibles au FAR du PAGIPG ;
- Reconduire, conformément au document soumis au conseil national de la Statistique (CNS) et ayant obtenu son visa, les cibles et techniques d’échantillonnage pour les enquêtes quantitative et qualitative (*Informations générales sur les répondants* (quantitatives et score cards) ;
- Mettre à jour / Actualiser les instruments de collecte des données pouvant permettre de bien recueillir la satisfaction ou non des bénéficiaires par rapport aux prestations reçues ;
- Renforcer les capacités du personnel chargé de la collecte des données tant quantitatives que qualitatives afin qu’il puisse efficacement recueillir les avis des bénéficiaires des différents projets ;
- Renforcer l’organisation technique et logistique du deuxième round.

Section 1 : Revue documentaire

La revue documentaire du deuxième round a débuté au mois d’août 2020 et s’est poursuivie tout au long du processus. Elle a consisté à revisiter les documents de projets éligibles au FAR du PAGIPG, rechercher les différents rapports de mise en œuvre de ceux-ci notamment les plus récents. Cette revue documentaire a été renforcée par des communications présentées par les différentes structures en charge de la mise en œuvre des projets éligibles au FAR du PAGIPG. Ainsi, le 23 octobre 2020 au siège de Social Watch Bénin, le consortium a eu le privilège de recevoir successivement l’ABERME, la SBEE et l’ANAEPMR avant sa descente sur le terrain pour la collecte des données qualitatives.

Au cours de ces communications, le consortium a reçu des représentants des différentes structures des informations complémentaires sur les projets suivants :

- Projet de Construction de ligne HTA Kandi-Banikoara exécuté par la Société Béninoise d’Energie Electrique (SBEE) ;
- Projet de Renforcement et extension des réseaux électriques également exécuté par la SBEE ;

- Rapport du projet d'électrification de 67 localités rurales par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE exécuté par l'Agence Béninoise d'Electrification Rurale et de Maitrise d'Energie (ABERME) ;
- Projet d'amélioration des systèmes d'approvisionnement en eau potable de 24 villages du Bénin exécuté par l'Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural (ANAEPMR).

En dehors des projets mentionnés plus haut, les projets suivants ont également fait l'objet de revue documentaire :

- Projet de renforcement des systèmes d'alimentation en eau potable du centre secondaire de Djougou et des localités de Savè, Tchaourou et Tanguiéta exécuté par la Société Nationale des Eaux du Bénin (SONEB) ;
- Projet de renforcement du système d'alimentation en eau potable de la ville de Parakou et environs exécuté par la SONEB ;
- Projet d'opérationnalisation des chambres administratives mis en œuvre par le Ministère de la Justice et de la Législation.

Section 2 : Source et clarification conceptuelle

Conformément aux observations générales n°13 et n°15 du Comité des Droits Economiques, Sociaux et Culturels (DESC) de l'ONU, l'effectivité des DESC requiert la réunion cumulative des trois indicateurs que sont :

- ✚ **Dotations** : Exister en nombre suffisant à l'intérieur de la juridiction de l'État partie. Par exemple : des bâtiments ou autres structures ; du personnel ; des matériels et équipements, des ordinateurs et du matériel informatique.
- ✚ **Accessibilité** : Être accessible à tout un chacun, sans discrimination. L'accessibilité revêt trois dimensions qui chevauchent : **la non-discrimination, l'accessibilité physique et l'accessibilité économique.**
- ✚ **Acceptabilité** : La forme et le contenu doivent être pertinents, culturellement appropriés et de bonne qualité.

Ainsi, pour vérifier l'effectivité des droits concernés par les trois secteurs prioritaires du PAGIPG, il sera procédé à une analyse à l'aune de ces trois critères cumulatifs¹.

A. Accès à la justice

Un Etat de droit bien établi repose sur la fourniture sans discrimination de services publics efficaces, équitables et accessibles à tous au sein d'un même pays, en conformité avec les normes et règles internationalement reconnues. Ces services publics

¹ Le critère de l'adaptabilité étant écarté car dans l'ensemble, le PAGIPG n'autorise pas le consortium à remettre en cause la pertinence des choix de projet. Or l'adaptabilité bien appliquée pourrait amener à la critique des contenus de projet.

comprennent notamment les justices civile et administrative ainsi que l'aide juridique. Assurer un accès équitable à ces services peut nécessiter que des mesures spéciales soient adoptées en faveur des groupes marginalisés ou vulnérables, des victimes. En l'absence de services justes, équitables et efficaces garants de l'État de droit, la légitimité de l'État peut être remise en question.

La justice, si l'on s'en tient à la définition du Robert, *c'est avant tout une fonction : le "pouvoir de faire le droit"*. Plus simplement dit, le ministère de juger, c'est-à-dire de résoudre les litiges sur la base du droit. La justice désigne aussi une institution formée d'un ensemble d'organes chargés, au sein de l'État, d'exercer cette activité. De sorte que la justice administrative peut se définir comme une branche de la justice, comme une tâche spécifique de celle-ci (statuer sur les contestations qui mettent en cause l'administration) confiée à des organes spéciaux (les juges administratifs).

L'accès à la justice est un principe fondamental de l'État de droit. En son absence, les citoyens ne peuvent se faire entendre, exercer leurs droits, contester les mesures discriminatoires ni engager la responsabilité des décideurs².

L'article 8 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme indiquera que : « Toute personne a droit à un recours effectif devant les juridictions nationales compétentes contre les actes violant les droits fondamentaux qui lui sont reconnus par la constitution ou par la loi ». De son côté, le Pacte International relatif aux Droits Civils et Politiques stipulera en son article 14 alinéa 1^{er} que : « Tous sont égaux devant les tribunaux et les cours de justice. Toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement et publiquement par un tribunal compétent, indépendant et impartial, établi par la loi, qui décidera soit du bien-fondé de toute accusation en matière pénale dirigée contre elle, soit des contestations sur ses droits et obligations de caractère civil (...) ». Par ailleurs, l'article 7 alinéa 1^{er} de la Charte Africaine des Droits de l'Homme et des Peuples stipulera que : « Toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue. Ce droit comprend : a. le droit de saisir les juridictions nationales compétentes de tout acte violant les droits fondamentaux qui lui sont reconnus et garantis par les conventions, les lois, règlements et coutumes en vigueur; b. le droit à la présomption d'innocence, jusqu'à ce que sa culpabilité soit établie par une juridiction compétente ; c. le droit à la défense, y compris celui de se faire assister par un défenseur de son choix ; d. le droit d'être jugé dans un délai raisonnable par une juridiction impartiale. »

L'Objectif de Développement Durable 16 vise à Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable. Il concerne trois thèmes étroitement liés que sont les questions d'État de droit, de qualité des institutions, et de paix (voir annexe 3).

² <https://www.un.org/ruleoflaw/fr/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>

B. Accès à l'eau

Si le droit à l'eau n'est pas expressément reconnu en tant que droit de l'Homme autonome dans les instruments internationaux, le droit international des droits de l'Homme prévoit certaines obligations régissant l'accès à l'eau potable. En vertu de ces obligations, les États sont tenus de veiller à ce que chacun ait accès à un approvisionnement suffisant en eau potable pour les usages personnels et domestiques (à savoir boisson, assainissement individuel, lavage du linge, préparation des aliments, hygiène personnelle et domestique). Ils sont également tenus non seulement de garantir progressivement l'accès à des installations sanitaires appropriées, lesquelles constituent un élément fondamental de la dignité humaine et de la vie privée, mais aussi de veiller à la qualité de l'approvisionnement et des ressources en eau de boisson.

L'eau est l'élément fondamental de la vie. L'eau potable et l'assainissement sont indispensables à la vie et à la santé et essentiels à la dignité de tous. En 2002, le Comité des droits économiques, sociaux et culturels de l'ONU a adopté l'Observation générale no 15 sur le droit à l'eau, défini comme le droit de chacun à « *un approvisionnement suffisant, physiquement accessible et à un coût abordable, d'une eau salubre et de qualité acceptable pour les usages personnels et domestiques* ».

Quatre ans plus tard, la Sous-Commission de la promotion et de la protection des droits de l'Homme a adopté les directives pour la réalisation du droit à l'eau potable et à l'assainissement. Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) a, également, souligné que la reconnaissance de l'eau en tant que droit de l'Homme fondamental était le point de départ du principe fédérateur qui sous-tendait l'action des pouvoirs publics en matière d'eau et d'assainissement. En 2008, le Conseil des Droits de l'Homme a institué le mandat de l'« *expert indépendant chargé d'examiner la question des obligations en rapport avec les droits de l'homme qui concernent l'accès à l'eau potable et à l'assainissement* » ; l'expert a pour tâche de contribuer à clarifier la portée et la teneur de ces obligations.

Dans son Observation générale no 15, le Comité des droits économiques, sociaux et culturels a précisé la portée et la teneur du droit à l'eau en faisant valoir qu'il s'agissait d'un approvisionnement suffisant, physiquement accessible et à un coût abordable, d'une eau salubre et de qualité acceptable pour les usages personnels et domestiques.

Les ressources en eau sont plus que suffisantes au niveau mondial pour les besoins domestiques, pour l'agriculture et pour l'industrie. Le problème réside dans le fait que certaines personnes – notamment les pauvres – sont systématiquement exclues de l'accès à l'eau en raison de leur pauvreté, de leurs droits juridiques restreints ou de l'application de politiques publiques limitant l'accès aux infrastructures qui fournissent l'eau en tant que source de vie et de moyens de subsistance³.

³ PNUD, Rapport mondial sur le développement humain 2006

Si la notion d'approvisionnement en eau adéquat varie en fonction des situations, les facteurs ci-après sont pertinents quelles que soient les circonstances :

- a) **Disponibilité.** L'eau disponible pour chaque personne doit être suffisante et constante pour les usages personnels et domestiques, qui sont normalement la consommation, l'assainissement individuel, le lavage du linge, la préparation des aliments ainsi que l'hygiène personnelle et domestique. La quantité d'eau disponible pour chacun devrait correspondre aux directives de l'organisation mondiale de la santé (OMS). Il existe des groupes ou des particuliers qui ont besoin d'eau en quantité plus importante pour des raisons liées à la santé, au climat ou au travail. Cela implique la dotation en infrastructures suffisantes d'eau potable, la mise à disposition de personnel qualifié pour le bon fonctionnement de ces infrastructures et disposant de ressources matérielles adéquates pour la fourniture d'eau potable aux populations,
- b) **Accessibilité.** L'eau, les installations et les services doivent être accessibles, sans discrimination, à toute personne relevant de la juridiction de l'Etat partie. L'accessibilité comporte quatre dimensions qui se recoupent :
 - i) **Accessibilité physique** : l'eau ainsi que les installations et services adéquats doivent être physiquement accessibles sans danger pour toutes les couches de la population. Chacun doit avoir accès à une eau salubre, de qualité acceptable et en quantité suffisante au foyer, dans les Etablissements d'enseignement et sur le lieu de travail, ou à proximité immédiate. Tous les équipements et services doivent être de qualité suffisante, culturellement adaptés et respectueux de la parité entre les sexes, du cycle de vie et de la vie privée. La sécurité physique des personnes qui ont accès à ces installations et services ne doit pas être menacée ;
 - ii) **Accessibilité économique** : l'eau, les installations et les services doivent être d'un coût abordable pour tous. Les coûts directs et indirects qu'implique l'approvisionnement en eau doivent être raisonnables, et ils ne doivent pas compromettre ou menacer la réalisation des autres droits consacrés dans le Pacte ;
 - iii) **Non-discrimination** : l'eau, les installations et les services doivent être accessibles à tous, en particulier aux couches de la population les plus vulnérables ou marginalisées, en droit et en fait, sans discrimination fondée sur l'un quelconque des motifs proscrits ;
 - iv) **Accessibilité de l'information** : l'accessibilité correspond au droit de rechercher, de recevoir et de répandre des informations concernant les questions relatives à l'eau.
- c) **Qualité.** L'eau nécessaire pour chaque usage personnel et domestique doit être salubre et donc exempte de microbes, de substances chimiques et de risques

radiologiques qui constituent une menace pour la santé. En outre, l'eau doit avoir une couleur, une odeur et un goût acceptables pour chaque usage personnel ou domestique.

L'Objectif de Développement Durable 6 vise à Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau. Il vise un accès universel et équitable à l'eau potable, à l'hygiène et à l'assainissement d'ici 2030, en particulier pour les populations vulnérables. Il appelle également à une gestion durable de cette ressource, et mentionne la réduction du nombre de personnes souffrant de la rareté de l'eau. Cet objectif intègre la notion de gestion transfrontalière de cette ressource, essentielle à la gestion durable mais aussi favorable à la paix et à la coopération (Voir annexe 1).

C. Accès à l'énergie

L'eau et l'énergie sont étroitement liées. En effet, si l'énergie est nécessaire au pompage et à la distribution de l'eau (y compris pour l'irrigation), à l'approvisionnement en eau, au traitement des eaux usées et au dessalement de l'eau, le secteur de l'énergie a également besoin d'eau pour refroidir les centrales thermiques, produire de l'énergie hydraulique et cultiver des biocarburants (WWAP, 2014). En 2000, le nombre de personnes privées d'accès à l'électricité est passé de 1,7 milliard à 1 milliard en 2016. Mais malgré les progrès réalisés durant ces dernières années, le taux d'électrification en Afrique subsaharienne reste inférieur à 45 % (AIE, 2017). Ainsi, la grande majorité (80 %) de la population ayant obtenu l'accès à l'électricité depuis 2010 vit dans des établissements urbains (UNSD, s.d.). Les méthodes les plus courantes de traitement des eaux exigent que l'énergie (en général, l'électricité) soit disponible en permanence — ce qui est rare dans la plupart des pays en développement.⁴

L'accès à l'énergie s'est sensiblement amélioré depuis quelques années, le nombre de personnes privées d'électricité étant passé d'un milliard en 2016 (et 1,2 milliard en 2010) à environ 840 millions aujourd'hui.

L'effectivité de l'accès à l'énergie est vérifiée suivant les critères⁵ suivants :

- **Dotations** : Exister en nombre suffisant à l'intérieur de la juridiction de l'État partie. Par exemple : des bâtiments ou autres structures offrant un abri contre les éléments naturels ; du personnel ; des matériels et équipements, des ordinateurs et du matériel informatique.
- **Accessibilité** : Être accessible à tout un chacun, sans discrimination. L'accessibilité revêt trois dimensions qui se chevauchent : **la non-discrimination, l'accessibilité physique et l'accessibilité économique.**

⁴ UNESDOC, Rapport 2019

⁵ Le critère de l'adaptabilité étant écarté car dans l'ensemble, le PAGIPG n'autorise pas le consortium à remettre en cause la pertinence des choix de projet. Or l'adaptabilité bien appliquée pourrait amener à la critique des contenus de projet.

- **Acceptabilité** : La forme et le contenu doivent être pertinents, culturellement appropriés et de bonne qualité.

L'Objectif de Développement Durable 7 vise à Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable. Il est au centre des défis majeurs d'aujourd'hui mais aussi des opportunités de demain. Qu'il s'agisse de lutter contre le changement climatique bien sûr, mais aussi de développer les emplois, les logements, les connexions, la sécurité, la production de nourriture, etc., l'accès de tous à une énergie durable est essentiel. Cet ODD constitue indubitablement une opportunité pour transformer les vies, les économies et la planète (Voir annexe 2).

Section 3 : Cibles et techniques d'échantillonnage

Les cibles et techniques d'échantillonnage pour l'étude sont, conformément au document soumis par le consortium au Conseil National de la Statistique (CNS) et ayant obtenu le visa de ce dernier, spécifiques au type d'enquête menée (quantitative ou qualitative).

A. Pour l'enquête quantitative

1. Cibles de l'étude

Les cibles de l'enquête quantitatives sont les citoyens bénéficiaires des prestations de PAGIPG. Il s'agit des personnes vivant dans les localités où sont réalisés les différents projets éligibles au Financement Axé sur les Résultats (FAR) du PAGIPG. Ces projets sont des secteurs eau, énergie et justice administrative.

2. La technique d'échantillonnage

A l'instar du premier round, les échantillons auxquels les outils de collecte de rétroactions (questionnaires élaborés pour chaque secteur) ont été appliqués lors de l'ECPS ont été déterminés par Afrobaromètre dont le consortium a sollicité l'expertise. Ainsi, la méthode probabiliste a été adoptée pour rendre fidèlement compte de la satisfaction ou non des bénéficiaires des prestations qui leur sont offertes.

Cette méthode d'échantillonnage adoptée permet de répondre à la relation entre l'offre et la demande dans la fourniture du service. Dans un premier temps, les enquêteurs sont allés vers la population bénéficiaire de ces services. Une stratification à deux degrés a été faite : d'abord par commune et milieu de résidence afin de déterminer le nombre de zones de dénombrement à tirer et ensuite après le choix du ménage par la méthode de pas d'échantillonnage, la sélection d'un répondant au sein du ménage, soit le chef de ménage, soit la personne âgée de 18 ans et plus qui a une meilleure connaissance des services en eau et en énergie au sein de la communauté.

De façon plus précise, pour mesurer la satisfaction auprès des citoyens et citoyennes des projets dans les domaines de l'eau et de l'énergie et de la justice administrative, un échantillon représentatif de la population à partir du dernier recensement de la

population et de l'habitat a été déterminé en tenant compte de la marge d'erreur et du niveau de confiance. L'effort a été fait pour observer dans la mesure du possible une parité proportionnelle hommes/femmes dans l'échantillonnage.

De façon spécifique, l'échantillonnage a suivi les étapes suivantes :

- A la première étape, nous avons sélectionné des unités primaires d'échantillonnage (UPE) dans la base du recensement.
- A la deuxième étape, nous avons sélectionné des points de départ pour l'échantillonnage (PDE) parmi les UPE sélectionnés.
- A la troisième étape, nous avons sélectionné de manière aléatoire seize (16) ménages au sein de chaque UPE choisie.
 - ❖ Dans le cas où, la ZD est concentrée en termes de population, à partir du PDE, l'agent de collecte a sélectionné dans chacune des quatre directions, le deuxième ménage en comptant les ménages de part et d'autre de la route, puis le quatrième ménage. On a donc un pas de 2/4. En cas de visites infructueuses on a pris le ménage suivant et en cas de refus, on refait un pas de 4 ménages en sortant de cette maison.
 - ❖ Dans le cas où dans la ZD il y a une forte dispersion de la population, le chef d'équipe a envoyé les enquêteurs dans les différents hameaux.
- Et à la quatrième et dernière étape, nous avons sélectionné le répondant au sein du ménage. Notamment ce sera le chef de ménage ou la personne ayant une bonne connaissance des services en eau et en énergie. Pour le secteur de la justice administrative, la tablette a été programmée pour sélectionner de façon aléatoire le répondant au sein du ménage parmi ceux de 18 ans et plus selon le sexe approprié.

Pour obtenir la taille de l'échantillon, nous avons utilisé la formule simplifiée suivante correspondante à une population infinie :

$$n = \frac{t^2 \times p(1 - p)}{e^2} \text{ où}$$

n : Taille d'échantillon requise exprimée en nombre d'individus de la population cible

p : En général, on considère $p=1/2$ et $q= 1-p=1/2$ lorsque nous ne connaissons pas de façon précise les indicateurs étudiés.

t : niveau de confiance déduit du taux de confiance (traditionnellement 1,96 pour un taux de confiance de 95%) – loi normale centrée réduite.

e : marge d'erreur 10%

En conséquence, un taux de non réponse de 10%, la taille N est 104. Ainsi, nous avons sélectionné dans chaque commune 7 zones de dénombrement et avons réalisé seize (16) entretiens par zone de dénombrement. Ce faisant la taille peut être arrondi à 112 répondants par commune.

Sur la base de la connaissance du nombre de ZDs par commune, le nombre de ZDs à tirer a été calculée proportionnellement à la taille de la population par site d'intervention. Lorsqu'un site d'intervention contient des ZDs urbaines comme rurales, nous avons tiré le nombre de ZDs en fonction du poids de urbain/rural dans le site d'intervention.

Pour le secteur de l'eau, les 19 communes bénéficiaires du projet PAGIPG ont été systématiquement couvertes comme au premier round. Ainsi par exemple, dans la commune de Tchaourou, nous avons tiré systématiquement toutes les ZDs des localités : Agbassa ; Koda ; Kaki Koka ; Kinnou-Kparou ; Kpassa pour une meilleure collecte des opinions des bénéficiaires. Il en a été de même pour toutes les autres communes.

Dans le secteur énergie où on a au total 50 communes d'intervention, 19 communes ont été sélectionnées de façon aléatoire en prenant en compte le nombre de communes par département. Ceci a fait que les communes de Boukoumbé, Comé, Djakotomey, Djidja, Glazoué, Kandi, Karimama, N'Dali, Natitingou, Ouaké, Ouidah, Pobè, Savalou, Sèmè-Kpodji, Sinendé, Tori, Toukountouna, Toviklin et Zogbodomey ont été celles dans lesquelles ont eu lieu l'enquête du premier round. Pour le deuxième round, 19 autres communes que celles du premier round ont été sélectionnées et ont fait l'objet de l'enquête. Il s'agit des communes suivantes : Abomey-Calavi, Adja-Ouéré, Aplahoué, Banikoara, Dangbo, Dassa, Djougou, Grand-Popo, Kalalé, Kouandé, Lalo, Matéri, Ouèssè, Ouinhi, Parakou, Ségbana, Tanguiéta, Toffo et Zagnanado. Le tableau suivant présente la liste des 19 communes sélectionnées pour chacun des trois rounds de la collecte.

Tableau 1 : Répartition par année des communes à enquêter dans le secteur de l'énergie

1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année
Boukoumbé	Abomey-Calavi	Abomey
Comé	Adja-Ouéré	Agbangnizoun
Djakotomey	Aplahoué	Akpro-Missérété
Djidja	Banikoara	Aplahoué
Glazoué	Dangbo	Bopa
Kandi	Dassa	Cobly
Karimama	Djougou	Djakotomey
N'Dali	Grand-Popo	Glazoué
Natitingou	Kalalé	Gogounou
Ouaké	Kouandé	Kpomassè
Ouidah	Lalo	Malanville
Pobè	Matéri	Matéri
Savalou	Ouèssè	Natitingou
Sèmè-Kpodji	Ouinhi	Nikki
Sinendé	Parakou	Ouaké
Tori	Ségbana	Ouèssè
Toukountouna	Tanguiéta	Pobè
Toviklin	Toffo	Sinendé
Zogbodomey	Zagnanado	Zè

A l'instar du secteur de l'eau, toutes les ZDs des localités sont systématiquement tirées. Par exemple, dans la commune de Tanguiéta, nous avons tiré systématiquement toutes les ZDs des localités : Batia et Tanongou pour une meilleure collecte des opinions des bénéficiaires.

En ce qui concerne le secteur justice, les communes retenues pour l'enquête sont celles qui abritent tant les quatorze Tribunaux de première et deuxième classe du Bénin que les trois Cours d'appel en plus de la Cour Suprême et la CRIET. Dans chacune de ces communes, ce sont dans les villes qui abritent lesdits tribunaux et Cours que s'est déroulée l'enquête à raison de 7 ZDs tirées de façon aléatoire par ville.

B. Pour l'enquête qualitative

Elaborée par CARE Malawi en 2002 et adopté depuis lors par la Banque Mondiale comme un modèle innovant et durable pour améliorer les services fournis aux populations, *la Fiche d'évaluation communautaire* est l'outil retenu par le consortium pour réaliser l'enquête qualitative au sein des communautés bénéficiaires des projets du PAGIPG. Au fil du temps, l'utilisation de cet outil s'est révélée une approche pertinente de gouvernance participative, d'appréciation, de planification, de suivi et évaluation des services. C'est pourquoi, le consortium a fait l'option de l'utiliser pour réaliser dans les communes concernées par les projets éligibles au FAR du PAGIPG les évaluations citoyennes relatives auxdits projets. En dehors de la phase de planification et préparation d'une part, et celle de la réalisation de la fiche d'évaluation pour la rencontre avec la communauté, l'évaluation citoyenne se déroule en trois grandes phases qui sont :

- Rencontre avec les prestataires de service
- Rencontre avec les bénéficiaires
- Rencontre d'interface entre prestataires et bénéficiaires assortie d'un plan d'actions pour améliorer les prestations.

1. Les cibles par secteur

Les cibles de l'enquête qualitative sont, à l'instar de celles de l'enquête quantitative, les citoyens bénéficiaires des prestations de PAGIPG résidant au sein de la communauté de la localité où se réalisent les projets éligibles au FAR du PAGIPG. Les participants au processus de l'évaluation citoyenne sont spécifiques à chaque secteur, objet de l'évaluation citoyenne.

Pour le Secteur Eau

- En milieu urbain et semi-urbain, ont été invités à participer à l'exercice les ménages, les associations de consommateurs d'eau potable, les prestataires (Chefs d'agence de la SONEB)

- En milieu rural, les participants au processus ont été les femmes, les jeunes, les hommes, les membres des associations de consommateurs d'eau potable (ACEP), les membres de CPC, les groupements de femmes, de jeunes, les personnes vivant avec un handicap, etc., les prestataires (les mairies, les fontainiers, les fermiers, les délégataires)

Pour le Secteur Energie

- En milieu urbain et semi-urbain (au niveau communal), les ménages, les opérateurs économiques (sociétés, PMI, PME, artisans) et le prestataire (SBEE) ont été conviés à l'exercice
- En milieu rural, ont été également invités à participer au processus de l'évaluation citoyenne les ménages, les opérateurs économiques (micro-entreprises, artisans) locaux, les associations (les CPC, les groupements de femmes, de jeunes, de personnes vivant avec un handicap, etc.).

Pour le Secteur Justice administrative

Vu la particularité du secteur justice, le processus du Community Score Card a eu essentiellement pour cibles les citoyens qui ont des dossiers dans les différentes juridictions (des plaignants), les Magistrats, les Procureurs, les Greffiers et les Avocats. Aussi, des utilisateurs des services de justice ont-ils été associés au processus du Community Score Card du secteur justice.

2. La technique d'échantillonnage

L'échantillonnage au niveau du Community Score Card s'est fait de façon raisonnée en fonction des communes de l'approche quantitative pour les secteurs de l'eau et de l'énergie. Pour ces deux secteurs, le Consortium s'est intéressé aux cibles indiquées à savoir les associations et bénéficiaires, prestataires et opérateurs économiques des projets mis en œuvre. Dans chaque communauté, trois focus groups de 15 bénéficiaires chacun ont été constitués, soit au total 45 bénéficiaires consultés sur les critères retenus pour chacun des deux secteurs. Le premier focus group est constitué des hommes mariés adultes, le deuxième des femmes mariées adultes et le troisième des jeunes filles et garçons.

Pour le secteur de la justice administrative, au regard de son caractère sensible et considérant son stade de début de fonctionnement, l'accent a été mis sur le personnel judiciaire (Magistrats et Greffiers) et les requérants qui ont pu être recensés dans les zones juridictionnelles le cas échéant.

Section 4 : Personnel chargé de la collecte de données

Le consortium dans le souci d'atteindre ses objectifs a déployé en ce qui concerne la collecte de données quantitatives 130 enquêteurs au total après avoir organisé un atelier

de formation des formateurs qui s'est tenu le 08 octobre 2020. Avant le déploiement des enquêteurs sur le terrain, le consortium a d'abord procédé à une sélection des meilleurs enquêteurs du premier round auxquels il a ajouté de nouveaux. Ensuite, il a été procédé du 12 au 14 octobre 2020 sur deux sites (Abomey-Calavi et Bohicon) à la formation de soixante-deux (62) d'entre eux pour les étapes du sud et du centre. Pour l'étape du nord, la formation des enquêteurs s'est déroulée du 26 au 28 octobre 2020 sur deux différents sites dans la ville de Parakou et a réuni 68 enquêteurs. Une fois les formations terminées, les enquêteurs sont descendus sur le terrain et y sont restés pour une période de dix (10) jours au plus.

Pour conduire les évaluations citoyennes sur l'ensemble des communes bénéficiaires des projets éligibles au FAR du PAGIPG, le consortium a organisé du 21 au 23 octobre 2020 à l'intention des tous les facilitateurs un atelier de formation pour les uns et de recyclage pour les autres. Au terme dudit atelier, les facilitateurs qui étaient au nombre de 27 ont reçu un guide spécifique et ont été déployés sur le terrain du 05 novembre au 11 décembre 2020.

En effet, le consortium a mis en place une équipe de trois facilitateurs pour parcourir les communes bénéficiaires des projets objets d'évaluations citoyennes pour les secteurs de l'eau et de l'énergie dans chaque ancien département. Ainsi, 18 facilitateurs ont été mobilisés pour conduire le processus dans 30 communes au total.

Quant au secteur de la justice, vu sa spécificité, il n'a été organisé que trois évaluations citoyennes qui ont nécessité à chaque fois trois facilitateurs, soit au total neuf (09) facilitateurs.

Section 5 : Organisation technique et logistique de la mission

L'organisation technique du deuxième round de l'étude a consisté à faire une relecture des instruments de collecte des données afin d'y insérer les différentes préoccupations soulevées par les uns et les autres au cours des différents dialogues organisés lors du premier round.

Ainsi, les questionnaires et la fiche d'évaluation citoyenne proposés par le consortium pour recueillir la perception des citoyens par rapport aux services offerts par les prestataires ont été passés en revue.

A. Les questionnaires

Sur la base des documents de projets éligibles au FAR du PAGIPG et des différents rapports de mise en œuvre, les membres du consortium ont étudié les questionnaires du secteur de l'eau, du secteur de l'énergie et du secteur de la justice. Chacun de ces questionnaires contient des requêtes conformes aux objectifs des projets et susceptibles de faire ressortir les forces et les faiblesses de la prestation des services au niveau du secteur d'une part, et de vérifier l'atteinte des indicateurs pour la satisfaction des bénéficiaires de services d'autre part. Comme au premier round, les questionnaires ont

été mis sur des terminaux mobiles de sorte à les rendre électroniques avec une centralisation automatique des données collectées.

Ils ont été administrés aux bénéficiaires des prestations de service public dans les secteurs concernés. Tout ceci a permis d'alimenter la monographie et les diverses rencontres au cours des phases de l'ECPS. Les questionnaires ont permis de mieux orienter l'activité pour la définition des indicateurs à renseigner par les communautés lors de l'ECPS et les informations spécifiques à recueillir chez les acteurs de l'offre de services sur le terrain.

B. La fiche d'évaluation citoyenne

Outil utilisé pour faire intervenir les populations dans l'appréciation des services publics à elles offerts, la fiche d'évaluation citoyenne est le moyen par lequel les membres de la communauté évaluent la performance des services publics et discutent avec les prestataires de services pour exprimer leurs préoccupations. Elle comporte dans la première colonne d'un tableau les principaux critères auxquels les bénéficiaires doivent apporter des réponses à travers une note parmi les cinq possibilités d'annotations inscrites dans la première ligne du tableau.

Dans le cadre de la présente mission, il fut conçu par le consortium une fiche d'évaluation citoyenne spécifique à chaque secteur et utilisable chaque fois que la rencontre avec les bénéficiaires est organisée. L'option a été de prédéfinir certains critères puis de laisser les communautés définir elles-mêmes d'autres qui seront soumis aux annotations des bénéficiaires.

C. Réalisation de l'enquête quantitative

Au terme des formations du sud et du centre qui se sont déroulées du 12 au 14 octobre 2020 sur les sites d'Abomey-Calavi et de Bohicon, les soixante-deux (62) enquêteurs sont descendus sur le terrain en possession d'une tablette et de cartes ZDs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires par rapport aux projets et également par rapport aux secteurs. Cette période de collecte a duré du 15 au 24 octobre 2020.

A l'instar de leurs collègues du sud et du centre, les soixante-huit (68) enquêteurs du nord sont descendus à la fin de leur formation qui s'est déroulée du 26 au 28 octobre 2020 sur le terrain en possession d'une tablette et de cartes ZDs pour recueillir les appréciations des bénéficiaires par rapport aux projets et également par rapport aux secteurs. Leur collecte de données a duré du 29 octobre au 09 novembre 2020.

D. Réalisation de l'évaluation citoyenne

Les informations relatives à l'appréciation de la satisfaction des bénéficiaires sont issues des fiches d'ECPS renseignées au sein des groupes homogènes identifiés au sein des communautés bénéficiaires des projets éligibles au FAR du PAGIPG, sous la supervision des facilitateurs identifiés et formés à cet effet. Cette collecte d'informations a eu essentiellement lieu lors des différentes rencontres exigées par le processus. Ces données

sont enregistrées dans une base de données désagrégées par communauté, par zone rurale ou urbaine, par commune, par catégorie d'acteurs ou par sexe et par projet. Ladite base permettra des recherches au plan communal, départemental et national, par zone, par projet par sexe et fournira des informations aussi bien sur les données quantitatives que qualitatives.

La réalisation de l'évaluation s'est faite conformément aux étapes suivantes : la réalisation de la monographie du secteur au sein de la localité, l'identification et la formation des facilitateurs, la rencontre avec les prestataires de services, la rencontre avec les communautés, le face-à-face entre prestataires et communautés, l'élaboration et la mise en œuvre du plan de réformes, la réalisation et le renseignement de la base de données, l'animation de la plateforme de dialogue aux niveaux communal, départemental et national, la publication des données sur la mise en œuvre des projets du FAR PAGIPG à travers divers médias.

Section 6 : Outils de collecte

Pour toutes les étapes des activités de terrain, les outils ont été programmés avec l'application KoboCollect. Les agents de terrain ont été formés à l'utilisation des tablettes. Cet outil a servi de base pour la collecte des données sur le terrain.

CHAPITRE 2 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'EVALUATION PAR LES CI-TOYENS DES PRESTATIONS DE SERVICES DANS LE SECTEUR EAU

Les projets du secteur eau ayant fait l'objet des enquêtes quantitative et qualitatives sus évoquées sont des projets mis en œuvre dans le cadre du PAGIPG. Ces projets visent à renforcer les systèmes d'alimentation en eau potable et à améliorer les conditions d'approvisionnement en eau potable des populations. Ils sont exécutés en milieu urbain par la SONEB et en milieu rural par l'ANAEPMR.

Ainsi, pour les villes de Djougou, Savè et Tanguiéta, la SONEB a exécuté le Projet de renforcement des systèmes d'alimentation en eau potable pour améliorer la desserte en eau potable à travers une production supplémentaire de 4800 m³/jr à l'horizon 2020 et la réalisation de 1100 branchements à coût réduit en vue de desservir la population urbaine de Djougou.

Elle a également mis en œuvre à Parakou le Projet de renforcement du système d'alimentation en eau potable de cette ville et de ses environs. Ce projet vise spécifiquement la réhabilitation, le renforcement et l'extension du système d'alimentation en eau potable de la ville de Parakou en vue de produire une quantité d'eau additionnelle de 28.600 m³/jour et de raccorder les populations les plus démunies au réseau afin que l'eau leur soit distribuée à travers les branchements à coût réduit.

En milieu rural et péri-urbain, l'amélioration des conditions de vie des populations béninoises en matière d'eau potable est confiée à l'ANAEPMR qui, dans le cadre du PAGIPG, exécute dans 24 villages du Bénin le Projet d'Amélioration des Systèmes d'Approvisionnement en Eau Potable (PASAEP-24) à travers la construction, la réhabilitation et l'amélioration des systèmes d'approvisionnement en eau potable.

Section 1 : Informations générales sur les répondants (enquêtes quantitative et score card)

Les collectes de données relatives au secteur de l'eau se sont déroulées dans les communes ci-après : Abomey-Calavi et Toffo dans le département de l'Atlantique, Agbagnizoun et Djidja dans le département du Zou, Glazoué et Savè dans le département des Collines, Grand-Popo dans le département du Mono, Aplahoué et Djakotomey dans le département du Couffo, Tanguiéta et Toucountouna dans le département de l'Atacora, Bassila et Djougou dans le département de la Donga, Tchaourou, Parakou, N'Dali, Nikki et Bembèrèkè dans le département du Borgou et enfin Banikoara dans le département de l'Alibori, soit dans neuf (09) des douze (12) départements du Bénin.

A l'enquête quantitative menée dans ces communes, comme l'indique le graphique ci-dessous, **1953** personnes dont 44% de femmes ont été interrogées. Comparativement au premier round, le pourcentage de femmes interrogées a légèrement baissé.

Graphique 1 : Comparaison des proportions de répondants par sexe pour l'enquête quantitative sur les deux rounds

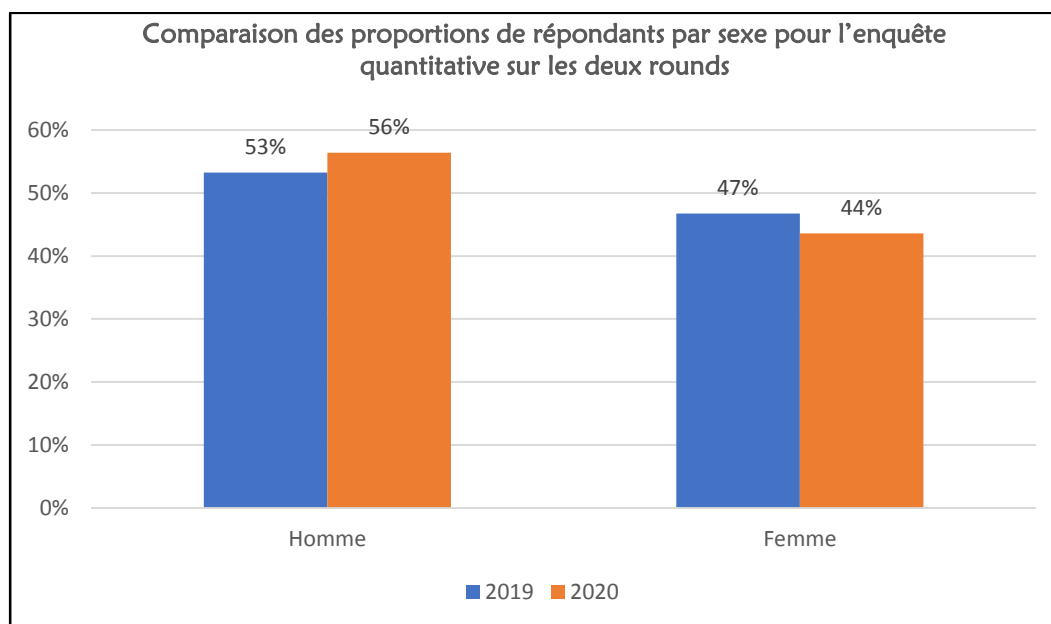


Tableau 2 : Pourcentage de répondants par département pour l'enquête quantitative

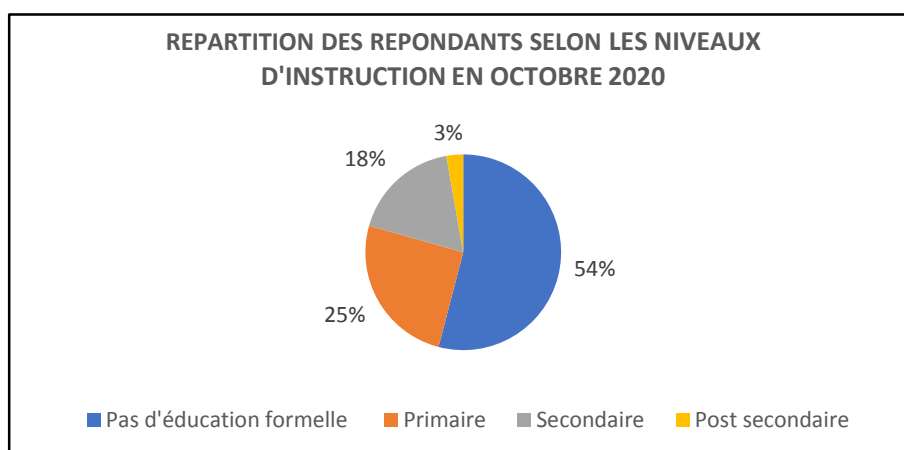
Alibori	Atacora	Atlantique	Borgou	Collines	Couffo	Donga	Mono	Zou	Total
6%	17%	11%	21%	12%	7%	12%	6%	8%	100

Source : Enquêtes quantitatives, octobre 2020

L'enquête s'étant déroulée dans neuf (09) départements du pays, les questionnaires ont été administrés à des citoyennes et citoyens parlant les langues suivantes : le Français, le Adjagbé, le Baatonou, le Fongbé, le Dendi, le Ditamari, le Fulfubé, le Yom et Lokpa le Yoruba, autres. Ces répondants ont pour occupation : l'agriculture, la pêche, l'élevage, le commerce, l'artisanat.

La figure ci-dessous présente les plus hauts niveaux d'instruction des répondants.

Graphique 2 : Répartition des répondants selon leur plus haut niveau d'instruction



Quant à l'enquête qualitative, elle a été menée dans 19 communes. En conformité avec les exigences du Community Score Card, les rencontres avec les bénéficiaires se sont déroulées dans la plus grande partie des cas dans les localités abritant les projets et ont mobilisé au total **831 bénéficiaires** des projets pour le deuxième round comme l'indique le tableau ci-dessous contre 683 bénéficiaires pour le premier round. Ces bénéficiaires dont le rôle dans le processus est d'apprécier les services qui leur sont rendus par les prestataires sont sélectionnés au sein des responsables de ménages, des associations de consommateurs d'eau potable (ACEP), des membres de Cellules de Participation Citoyenne (CPC) et des Groupements de femmes. Ils sont répartis en catégories des jeunes, d'hommes et de femmes.

Tableau 3 : Effectifs des participants par département de conduite des évaluations citoyennes

Département	Communes	Localités	Agents Mai-rie, SONEB	Communautés (Populations)	Total	Pourcentage
Alibori	Banikoara,	Soroko, Kokey et Atabénou	5	45	50	5,39%
Atacora	Toucountouna & Tanguiéta	Kouba, Takissari & Tanguiéta	10	86	96	10,36%
Atlantique	Toffo & Abomey-Calavi	Séhoué et Damè & Kpanroun	10	84	94	10,15%
Borgou	Tchaourou, Parakou, Nikki, N'Dali & Bem-bèrèkè	Daroukpara, Ganchon & Gbégourou, Guessou et Darnon & Pabi	25	216	241	26,02%
Collines	Glazoué, Savè	Adouréroman, Kpak-pazoumè	10	86	96	10,36%
Mono	Grand-Popo	Heyi-Gbadji, Houn-kounnou	5	45	50	5,39%
Couffo	Djakotomey, Aplahoué	Houegamey & Kisesamey	10	90	100	10,79%
Donga	Bassila & Djougou	Tchimbéri, Kadégoué & Igbéré, Wannou & Bariénou	10	89	99	10,69%
Zou	Agbangnizoun & Djidja	Kpota et Dan & Sahè	10	90	100	10,79%
TOTAL	19		95	831	926	

Source : Synthèse du processus évaluations citoyennes, novembre 2020

Les prestataires et débiteurs d'obligations qui représentent **10,25%** des participants aux évaluations citoyennes (en termes de processus) se sont prêtés aux questions de compréhension et préoccupations des bénéficiaires. Avec ces derniers, ils ont tenté de trouver des pistes de solution pour une amélioration effective de la prestation des services de l'eau. Au rang des prestataires et débiteurs d'obligations, on retrouve les Responsables de la SONEB, les Secrétaires généraux des mairies, les Chefs services techniques des mairies, les Responsables Eau, Hygiène et Assainissement (REHA) des communes.

Le Community Score Card dans le secteur de l'eau a porté sur les critères suivants que les bénéficiaires ont appréciés : *1) Disponibilité de point d'eau potable, 2) Distance à parcourir pour avoir l'eau de pompe, 3) Prix de l'eau à la pompe, 4) Délai de réparation des ouvrages en cas de panne, 5) Qualité de l'eau à la pompe, et 6) Réceptivité des prestataires/autorités pour les demandes de points d'eau, et 7) Réceptivité des prestataires/autorités pour les réclamations sur le prix de l'eau.*

Section 2 : Etat des lieux de la mise en œuvre des projets inscrits aux FAR du PAGIPG

A. Matérialité de l'exécution des différents projets du secteur Eau

1. Projets exécutés par l'ANAEPMR

La descente sur le terrain au cours du mois de novembre 2020 a permis de constater que la mise en œuvre du Projet d'amélioration des systèmes d'approvisionnement en eau potable de 24 villages du Bénin exécuté par l'Agence Nationale d'Approvisionnement en Eau Potable en Milieu Rural (ANAEPMR) a atteint sa vitesse de croisière dans plusieurs localités.

Dans la plupart des localités, les forages sont déjà faits. Les infrastructures devant permettre aux populations de s'approvisionner en eau potable sont en construction notamment les châteaux d'eau. On peut citer dans la commune de Tchaourou les localités de Kaki-Koka dans l'arrondissement de Bétérou, de Agbassa, Koda dans l'arrondissement de Lafiarou, de Kinnou-Kparou dans l'arrondissement de Tchatchou et de Kpassa dans l'arrondissement de Kika.

Dans la commune de Toffo, à l'exception de Sèhouè où les travaux de réalisation du château n'ont même pas encore commencé à cause d'un problème foncier qui vient d'être réglé, les travaux de construction du château d'eau dans l'arrondissement de Damè-centre sont en cours.

A Tchimbéri, dans l'arrondissement d'Alédjo à Bassila, comme le démontrent les photos ci-dessous, les forages sont terminés, la station de pompage et la salle de traitement de l'eau déjà construites. Les travaux de construction des BF et ceux de la construction du château sont en cours.



Photo 1 : Vue partielle du forage de Tchimbéri (arrondissement d'Alédjo, Commune de Bassila)



Photo 2 : Vue partielle du site devant abriter le château d'eau de Tchimbéri

Dans la commune de Toucountouna, les travaux évoluent bien selon les bénéficiaires. « A Takissari, nous n'avons pas encore de l'eau qui coule des ouvrages. Les travaux démarrés sont toujours en cours et évoluent bien. Nous espérons que ça ne va pas s'arrêter et que d'ici deux mois, l'eau sera disponible. » déclare un participant au processus d'évaluation citoyenne.

Dans les communes de Bembèrèkè, N'Dali et Nikki, comme l'indiquent les photos ci-dessous, le projet PASAEP-24, en charge de la réalisation des SAEP est très avancé. Les travaux de construction des châteaux sont en cours à la suite des travaux précédents.



Photo 3 : Vue partielle du château d'eau en construction à N'Dali



Photo 4 : Le forage et bâtiments devant abriter les salles de traitement de l'eau et le groupe à N'Dali



Photo 5 : Le chantier de Ganshon-Daroupkara dans la commune de Nikki

Il en est de même pour la commune de Djakotomey où les grands travaux sont en cours de réalisation notamment les infrastructures d'adduction d'eau potable. Les chantiers sont presque terminés au regard de l'évolution de la construction des châteaux et des infrastructures connexes devant desservir les villages.

Dans la commune de Agbangnizoun, plus précisément dans la localité de Kpota, les travaux entre-temps abandonnés par l'entrepreneur ont repris et évoluent bien. Les équipements sont en train d'être installés. Le trou du château est déjà creusé. Les terrassements et plusieurs briques sont déjà faits.



Photo 6 : Vue de l'extérieur du chantier d'Agbangnizoun (Site de Kpota)



Photo 7 : Vue à l'interne du chantier de Agbangnizoun (site de Kpota)

Les travaux du château d'eau ne sont pas encore achevés à Glazoué pour les localités de Adouréroman, Kpakpazoumè et Madengué.

Quant à la commune de Djidja, l'alimentation des populations en eau potable n'est pas encore entièrement réglée bien que les travaux du château d'eau soient pratiquement achevés.

Si on note depuis ces six derniers mois un progrès significatif de la mise en œuvre du projet PASAEP-24 en charge de la réalisation des SAEP dans un bon nombre de communes, il faut faire observer que dans d'autres les travaux n'évoluent pas au rythme désiré par les bénéficiaires. De grands retards sont observés dans l'exécution des travaux. On peut citer la commune d'Aplahoué où ce n'est qu'au mois d'octobre que SATOM a fait une visite de site à Kissamey pour la construction d'un grand château mettant en synergie trois forages.



Photo 8 : Vue du site de construction du château d'eau à Kpanrou, Commune d'Abomey Calavi

A Kpanrou dans la commune d'Abomey-Calavi, la situation n'a guère évolué depuis le premier round. Après les travaux de foration, l'entreprise titulaire du marché auprès de l'ANAEP-MR avait démarré la construction du château comme remarqué lors du premier round. Les travaux ont été abandonnés, les herbes ont pris d'assaut le chantier comme l'illustre la photo ci-dessous :

A Banikoara, il est signalé par les bénéficiaires une lenteur dans l'avancement des travaux. Ce que ne rejettent pas les autorités communales qui trouvent que la rigidité de l'ANAEPMR dans son fonctionnement a longtemps constitué un frein aux initiatives communales en matière d'approvisionnement en eau potable des populations.



Photo 9 : Ciments coagulés et abandonné sur le chantier de réalisation de l'AEV de Soroko (Commune de Banikoara)

2. Projets sous la responsabilité de la SONEB

Les descentes sur le terrain pendant les périodes d'enquêtes ont permis au consortium de prendre connaissance des réalisations faites par la SONEB dans le cadre des projets suivants :

- Projet de renforcement des systèmes d'alimentation en eau potable du centre secondaire de Djougou et des localités de Savè et Tanguiéta ;
- Projet de renforcement du système d'alimentation en eau potable de la ville de Parakou et environs.

Regard sur l'avancement des travaux dans la commune de Djougou

Les efforts consentis par le Gouvernement pour appuyer la SONEB depuis 2016 notamment ont permis à celle-ci :

- La réalisation de 14 forages dont 08 dans le seul arrondissement de Bariénou ;
- L'équipement des forages de l'arrondissement de Bariénou du fait qu'ils sont regroupés ;
- Les travaux de réhabilitation du barrage de Djougou pour un meilleur approvisionnement en eau potable des populations de Djougou et ses environs.



Photo 10 : Vue partielle du barrage réhabilité à Djougou



Photo 11 : Vue partielle de la Station de traitement d'eau de Djougou



Photo 12 : Vue partielle (A) du Site de forage de Bariénou



Photo 13 : Vue partielle (B) Forage de Bariénou

En dehors des appuis reçus du gouvernement, la SONEB a fait certaines réformes dont les suivantes :

- Les facilités offertes par la société pour les branchements ;
- L'extension du réseau sur fonds propre, même si celle-ci ne satisfait pas encore totalement la clientèle.

Regard sur l'avancement des travaux dans la commune de Tanguiéta

La distribution de l'eau potable de la SONEB dans la ville de Tanguiéta est assurée pour le moment par 2 forages. Ces deux forages n'arrivent pas à satisfaire les attentes des populations, néanmoins, les responsables présents soulignent qu'au plus haut niveau de la société des réflexions sont en train d'être menées pour faciliter l'approvisionnement en eau potable aux populations de la ville de Tanguiéta.

La photo ci-dessous donne une vue du site de renforcement du système d'alimentation en eau potable de la ville de Parakou et environs.



Photo 14 : Vue partielle du site du système d'alimentation en eau potable de la ville de Parakou et environs

Il s'agit d'assurer la desserte en eau d'environ 500 mille personnes de la ville de Parakou et ses environs à l'horizon 2028 à travers l'augmentation des capacités de production et de traitement du système d'AEP ainsi que l'extension et la densification du réseau de distribution. C'est un projet de près de 19, 766 milliards FCFA HT.

La réalisation des projets sus évoqués a permis à la SONEB d'augmenter le nombre de personnes desservies en eau potable dans les villes de Djougou, de Savè, de Tchaourou, de Tanguiéta, de Parakou et ses environs. En effet par ces deux projets, elle a augmenté sa capacité de production et de traitement des différents systèmes d'AEP dans ces villes

à travers la construction de plusieurs infrastructures. Grâce à ces deux projets, elle a assuré dans la mesure de ses possibilités l'extension et la densification du réseau de distribution dans lesdites villes.

B. Avancées enregistrées entre le premier et le deuxième round du point de vue l'exécution des projets

En dehors des travaux de réalisation des infrastructures qui sont visibles sur le terrain et qui donnent aux populations l'espoir d'une amélioration de l'approvisionnement en eau potable, la question de la gestion du secteur a constitué une préoccupation pour l'étude. Ainsi, les points de vue des prestataires ont été recueillis au cours des rencontres que les facilitateurs du processus ont eu avec eux. Il faut reconnaître que bien que les avis ne soient pas les mêmes dans toutes les communes, une tendance globale s'est dégagée sur les 19 parcourues.

Au cours du premier round, les communes dans une grande majorité ont déploré l'attitude de l'ANAEP-MR à leur égard. Elles ont décrié son manque de collaboration avec elles et fait observer qu'elles avaient beaucoup de difficultés avec l'agence à faire engager des dépenses de réparation des ouvrages en panne. Mais, au cours du deuxième round, dans l'ensemble, elles reconnaissent que l'agence fait de plus en plus d'effort pour s'inscrire dans une dynamique de dialogue avec les communes en respect des décisions du Conseil des ministres du 20 mai 2020 (autorisation de signature d'accords spécifiques entre l'Agence et les communes). Elles ont fait remarquer qu'à la faveur des discussions engagées entre l'agence et elles, discussions ayant permis de débayer des ombres d'incompréhension et de faire des clarifications sur certains points, des solutions sont en train d'être trouvées au cas par cas pour la question des réparations des ouvrages en panne. Ainsi à travers le FADeC non affecté, certaines communes ont pu faire face aux réparations des ouvrages en panne.

Toutefois, elles soulignent la nécessité pour l'Agence de rester à l'écoute des acteurs à la base afin de réussir, en synergie d'actions, sa mission et atteindre ses objectifs.

En ce qui concerne la SONEB, elle a opéré depuis plusieurs mois des avancées en termes de conditions offertes à la clientèle pour que cette dernière puisse facilement souscrire à un abonnement. Ainsi, le prix du branchement au réseau de la SONEB est de 50.000 FCFA aujourd'hui avec la possibilité d'obtenir le branchement à partir de 20.000 FCFA et d'échelonner le paiement des 30.000 FCFA restants sur 10 mois.

Section 3 : Appréciation des citoyens sur l'état actuel du secteur à travers l'évaluation citoyenne

A. Disponibilité de l'eau potable

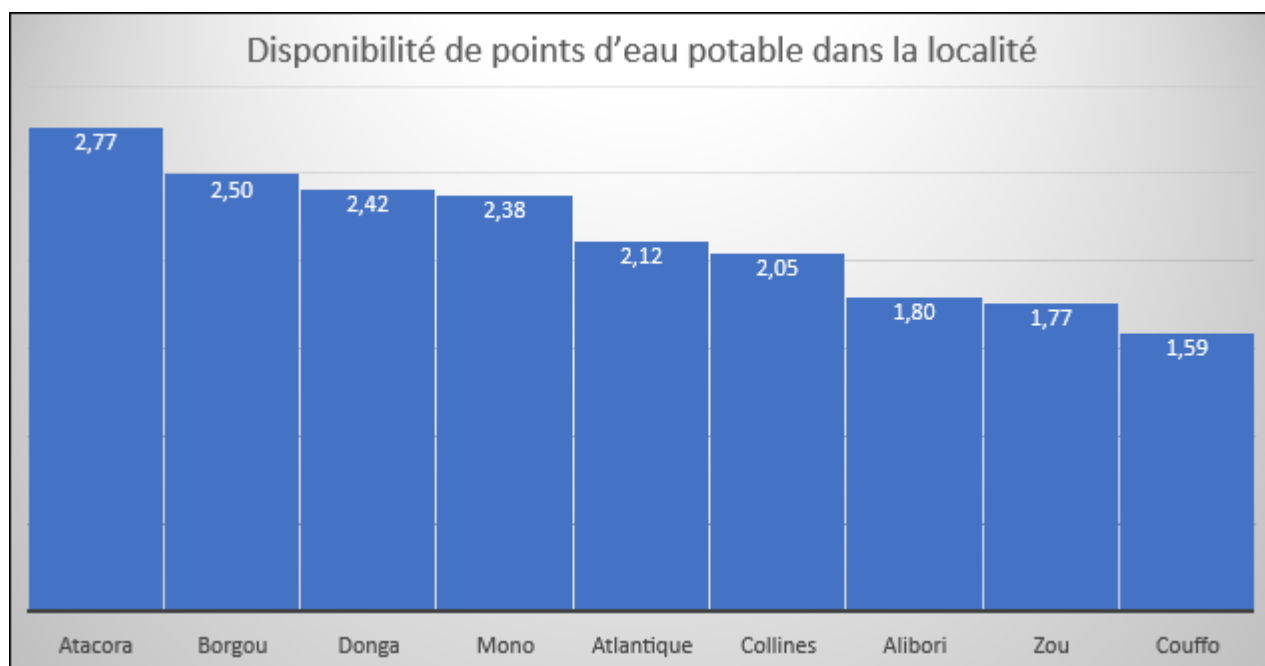
1. Sources d'eau potable utilisée

Deux sources d'eau potable sont utilisées dans la quasi-totalité des communes parcourues dans le cadre du deuxième round par la mission. Il s'agit des ouvrages publics réalisés par l'Etat à travers les collectivités locales et de ceux réalisés par la SONEB. Toutefois, il importe de noter dans les communes parcourues l'existence de sources d'eau dont la potabilité ne saurait être certifiée.

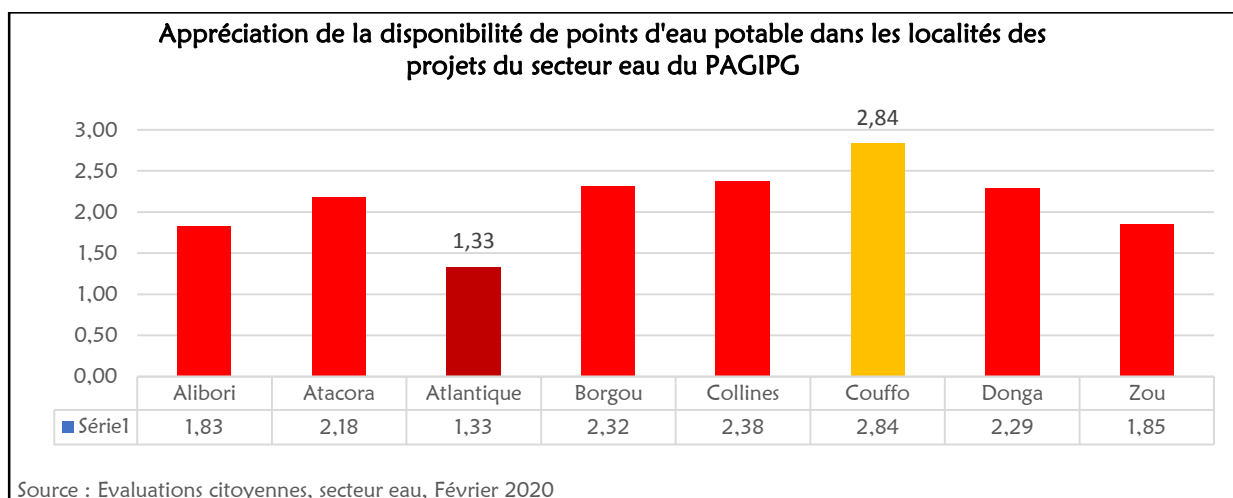
2. Disponibilité de points d'eau potable

Appréciée de deux différentes manières, la disponibilité des points d'eau dans les communes parcourues s'est avérée dans l'ensemble passable à certains endroits et mauvaise dans d'autres. En effet, 58% des personnes interrogées ont affirmé ne pas disposer d'eau potable contre 46% au premier round (décembre 2019). La synthèse des appréciations des populations sur la « *Disponibilité de points d'eau potable* » au cours de l'enquête qualitative montre que globalement nous avons au niveau de l'ensemble des départements deux (02) catégories d'appréciation à savoir : « Mauvais » et « Passable ». En effet, les communautés consultées lors des évaluations citoyennes dans les départements de l'Alibori, de la Donga, de l'Atlantique, du Mono, du Couffo, du Zou et des Collines ont jugé « mauvaise » la disponibilité de points d'eau potable et attribué à ce critère le score « 2 » comme l'indique le graphique ci-dessous.

Graphique 3 : Appréciation de la disponibilité de points d'eau potable en novembre 2020 dans les localités des projets du secteur eau



Graphique 4 : Appréciation de la disponibilité de points d'eau potable en février 2020 dans les localités des projets du secteur eau



Mais lorsqu'on descend au niveau de chaque commune où se sont déroulées les séances de collecte d'appréciations des communautés sur les critères, force est de constater que les appréciations des communautés sont parfois plus sévères. Ainsi dans les localités des communes d'Aplahoué dans le département du Couffo et d'Agbangnizoun dans le département du Zou, les communautés ont attribué le score « 1 » à ce critère.

Comparativement au premier round, l'appréciation des communautés des départements de l'Atacora, de l'Atlantique et du Borgou a connu une légère amélioration pendant que celle des autres est restée la même. La légère amélioration des scores dans certaines localités est justifiée par le fait que des réparations d'ouvrages ont été opérées ou

commencent par devenir réalité. Aussi, convient-il de signaler que certaines communautés font confiance en l'Etat dès l'instant qu'elles ont constaté que les travaux abandonnés ont repris de plus belle.

Les scores « 1 » et « 2 », synonymes d'appréciations « Très mauvais » et « Mauvais » données par certains focus groups au sein des communautés ont été essentiellement soutenues par deux (02) raisons que sont la non réparation des ouvrages tombés en panne et l'insuffisance notoire de points d'eau à certains endroits.

Dans l'ensemble, les travaux des projets conduits par l'ANAEPMR sont dans leur phase terminale dans certaines localités où les communautés espèrent voir couler l'eau sous peu. Dans d'autres localités, ces travaux ont atteint leur vitesse de croisière et devraient, aux dires des ouvriers rencontrés sur les différents chantiers, être terminés au cours de l'année 2021. Globalement, on constate qu'entre le premier round et le deuxième des avancées ont été enregistrées au niveau des travaux du projet PASAEP-24. Toutefois, certaines communautés continuent de se plaindre de l'indisponibilité de points d'eau comme le témoignent l'encadré ci-dessous.

Encadré 1 : Témoignages relatifs à la disponibilité des points d'eau dans les localités

« Plus de trois quarts de l'arrondissement ne disposent pas de points d'eau » **I S. I (Commune de Banikoara), Novembre 2020**

« La localité de Soroko ne dispose pas de deux points d'eau potable. La seule pompe dont elle dispose est restée longtemps en panne. C'est seulement lors de la campagne électorale dernière que cette pompe a été réparée » **G. R. (Commune de Banikoara), Novembre 2020**

« A Guessou, on a une seule pompe dans notre localité au point où la file d'attente pour s'approvisionner en eau potable est toujours longue. Cette situation amène les populations à aller chercher très souvent l'eau à l'Okpara » **A. F. (Commune de N'Dali), Novembre 2020**

« L'arrondissement de Kpota n'a pas suffisamment de l'eau. Ce n'est pas le fait d'amener au compte-goutte des équipements, des tuyaux et autres instruments que nous dirons qu'il y a disponibilité de points d'eau potable dans les localités. Qu'est-ce la population va boire avant la construction du château ? » **H. H. (Commune d'Agbangnizoun), Novembre 2020**

« Bien qu'étant au bord de la voie inter-état, l'arrondissement de Dan souffre plus de manque d'eau que les autres arrondissements de Djidja. Il n'y a pas assez de points d'eau potable. La population consomme l'eau des cours d'eau au même titre que les troupeaux de bœufs. Parfois, les bœufs troublent l'eau avec leurs jambes. Nous consommons cette eau dans laquelle les bœufs urinent et défèquent. » **A. R. (Commune de Djidja), Novembre 2020**

« Non, il n'y a pas suffisamment de points d'eau potable dans les localités. Nous manquons d'eau potable. Il faut se réveiller très tôt pour avoir à peine un bidon d'eau de 25 litres. » **B. F. (Commune de Glazoué), Novembre 2020**

« A Gobé, le 1er château d'eau est là depuis plus de 20 ans sans qu'il n'y ait eu extension alors que la population a augmenté. Les extensions ne suffisent plus pour satisfaire la population. » **B. A. (Commune de Savè), Novembre 2020**

S'agissant de la SONEB, la disponibilité des points d'eau a été appréciée à travers la présence du réseau dans la ville et la proximité de celui-ci des maisons. Sur cette base,

les citoyens de Tanguiéta reconnaissent à la SONEB les efforts fournis pour approvisionner la ville de Tanguiéta en eau potable même s'ils ne sont pas du tout satisfaits de ses prestations. A l'instar des citoyens de Tanguiéta, ceux des autres villes (Savè, Parakou et environs) confirment l'amélioration de la situation d'approvisionnement en eau potable par rapport à trois ans mais soulignent avec persistance l'insuffisance de l'extension du réseau dans ces villes. Pour eux, l'extension du réseau de la SONEB n'est pas en adéquation avec les réalités de développement desdites villes. « *L'accroissement de la population n'est pas en rapport avec le nombre de points d'eau* » déclare M. AKOTCHAE Alain de Savè quand EDOU Esaïe de Parakou affirme ce qui suit : « *Au quartier Yokossi, deuxième VONS avant l'école franco-arabe, l'extension du réseau SONEB n'y est pas arrivée.* »

3. Continuité de l'approvisionnement

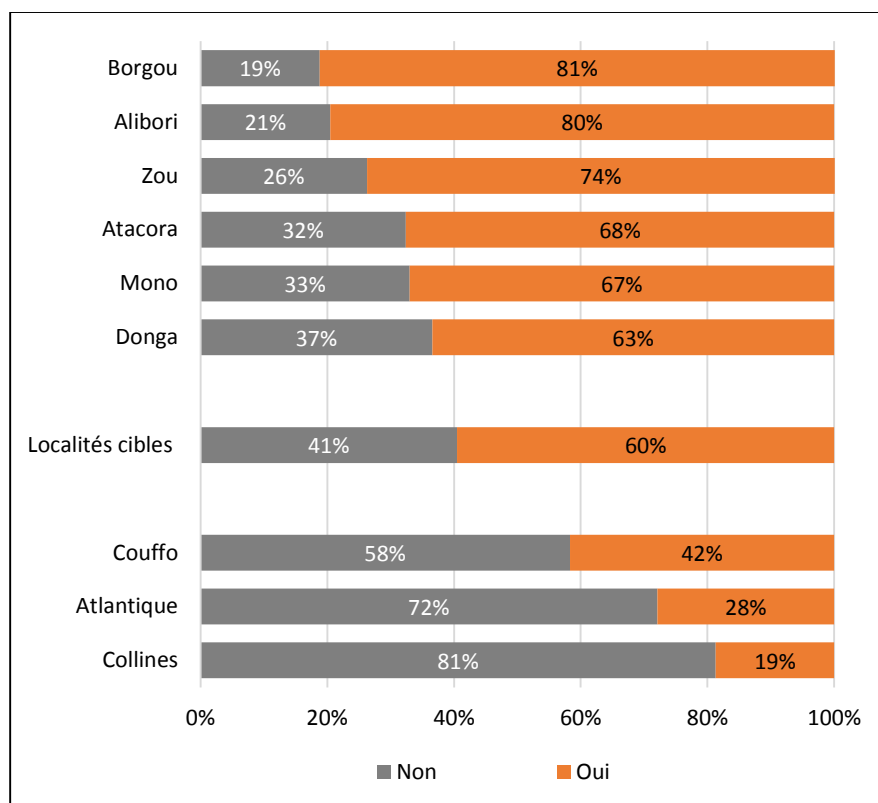
La disponibilité de l'eau ou l'existence de points d'eau a été également analysée sous l'angle de la continuité de l'approvisionnement. Ainsi, *la disponibilité d'eau sans rupture, la fréquence du manque d'eau pour les besoins domestiques et la fréquence de la continuité d'approvisionnement en eau* ont été abordées.

a- Disponibilité d'eau sans rupture dans les départements

Interrogés sur la disponibilité d'eau sans rupture, les ménages rencontrés sur l'ensemble des localités cibles au cours de l'enquête quantitative trouvent à 60% contre 53,5% au cours du premier round qu'ils obtiennent de l'eau à tout moment de la journée.

Ce progrès cache tout de même des reculs au niveau de certains départements comme l'Atlantique, les Collines, et le Couffo. En effet, lors du premier round, les enquêtés de ces départements ont respectivement estimé à 53,4% ; 71,3% et 51,4% que l'eau était disponible à tout moment de la journée. Au cours du deuxième round, ces taux sont respectivement passés à 28% ; 19% et 42%. Des entretiens eus avec les bénéficiaires de ces localités, il ressort que non seulement les ouvrages tombés en panne n'ont pas été réparés mais de nouveaux en tombent encore. A l'exception de ces départements, tous les autres ont connu une amélioration du pourcentage de ménages ayant déclaré avoir en permanence de l'eau à tout moment de la journée.

Graphique 5 : Disponibilité d'eau en permanence par département

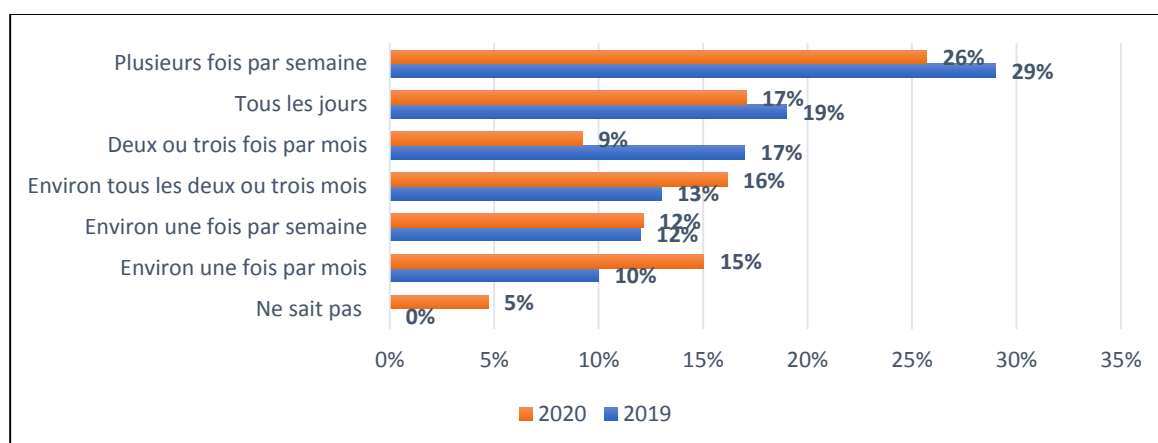


De l'analyse des résultats relatifs à l'existence de l'eau durant toute la journée au niveau des départements, il ressort que certaines localités de tous les départements manquent parfois d'eau potable par moment dans les localités. A quelles fréquences donc les ménages manquent-ils d'eau potable pour les besoins domestiques et autres ?

b- Analyse de la fréquence du manque d'eau potable et les raisons

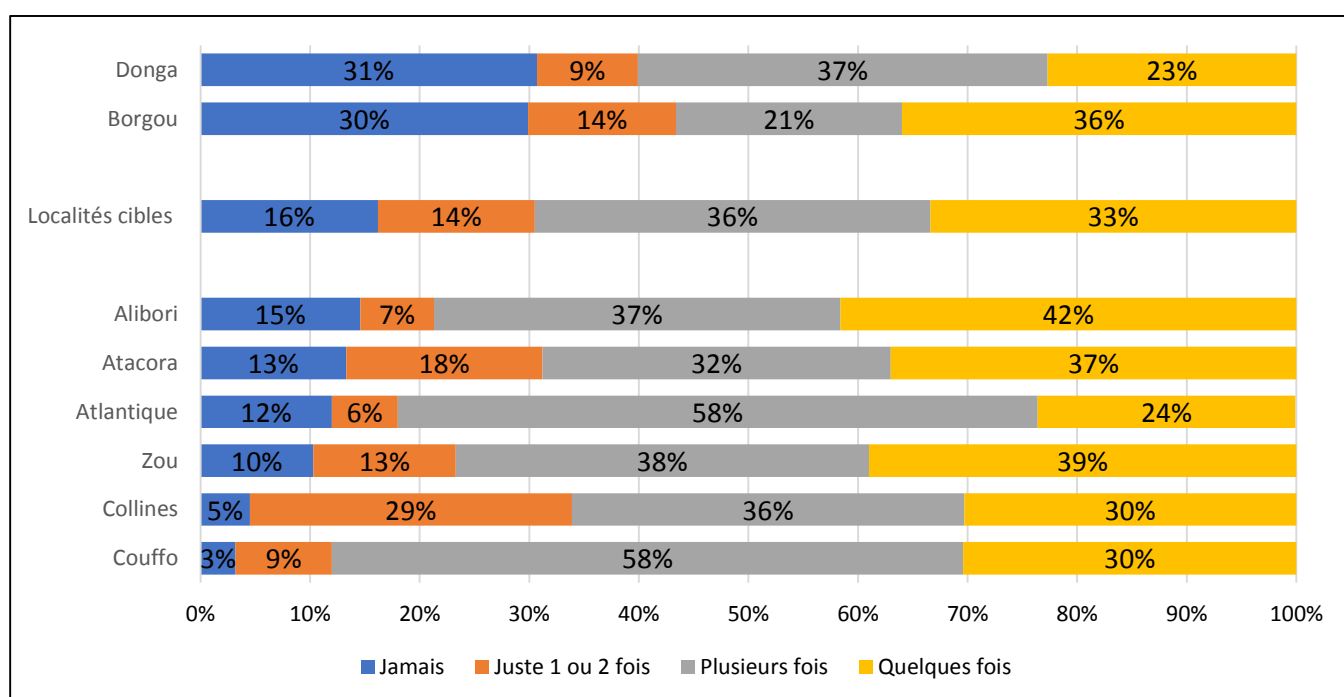
L'analyse des données collectées au niveau des neuf (09) départements dans lesquels l'enquête quantitative s'est opérée fait constater que les citoyens dans une grande proportion trouvent que la fréquence du « manque d'eau » au niveau des points d'eau a globalement baissé. Si 65% des enquêtés au premier round ont estimé que ce manque durait entre deux ou trois fois par mois, tous les jours et plusieurs fois par mois, pour ces mêmes fréquences de manque d'eau le taux est passé à 52% au cours du deuxième round. Le pourcentage de citoyens estimant que la fréquence de manque d'eau est d'une fois par mois a par contre augmenté du premier round au deuxième. Ce qui montre que des efforts sont faits pour que la fréquence de manque d'eau soit maîtrisée.

Graphique 6 : Fréquence du manque d'eau



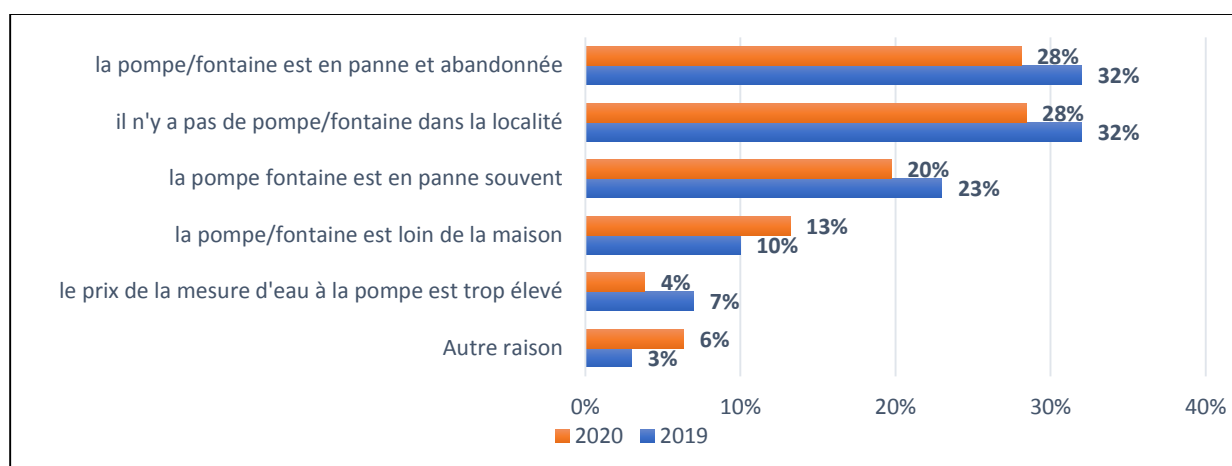
L'analyse de la fréquence de manque d'eau au niveau de chaque département montre que, pour diverses raisons, celle-ci change d'un département à l'autre.

Graphique 7 : Fréquence du manque d'eau par département



Les raisons du manque d'eau avancées par les enquêtés sont présentées dans le graphique ci-dessous.

Graphique 8 : Raisons de la fréquence de manque d'eau dans les localités



Il ressort de l'observation de ce graphique que les raisons avancées par les personnes interrogées sont essentiellement relatives à l'inexistence de pompes/fontaines, à leur non fonctionnalité, à la distance qui sépare les points d'eau des lieux d'habitation et au prix de l'eau à la pompe. Il ressort également de ce graphique que la proportion d'enquêtés ayant justifié le manque d'eau au ménage par l'absence de pompe/fontaine dans la localité, par les fréquentes pannes de la pompe/fontaine et par le prix élevé de l'eau à la pompe/fontaine a baissé entre les deux rounds. Par contre, pour la distance séparant les points d'eau des lieux d'habitation, la proportion d'enquêtés entre les deux rounds a augmenté passant de 10 à 13%.

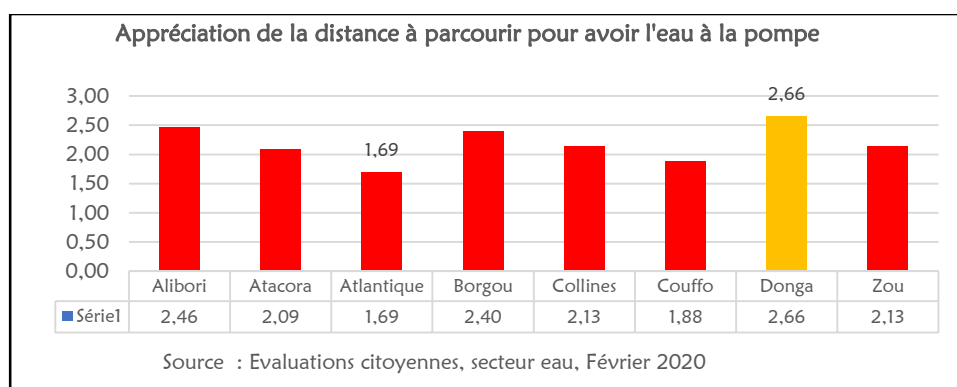
B. Accessibilité à l'eau potable

Les éléments retenus par le consortium pour apprécier l'accessibilité des bénéficiaires à l'eau potable sont la distance parcourue, le temps nécessaire pour atteindre la source d'approvisionnement d'une part, les ressources financières dont ils disposent pour s'approvisionner en eau potable d'autre part.

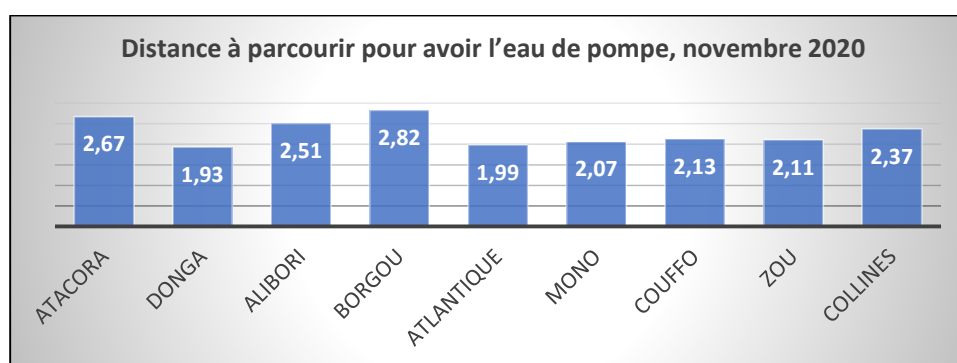
1. Distance à parcourir pour avoir l'eau de pompe

La distance à parcourir pour s'approvisionner en eau potable a été diversement appréciée par les bénéficiaires des projets mis en œuvre en milieu rural par l'ANAEMR et de ceux exécutés par la SONEB en milieu urbain. Même si dans leurs déclarations respectives, les bénéficiaires reconnaissent tous qu'avec les travaux en cours dans leur localité ils seront soulagés, ils trouvent dans une grande proportion que la distance à parcourir pour se procurer de l'eau potable est encore grande. Une analyse comparative des moyennes obtenues pour l'appréciation de la distance au cours des deux rounds permet de dire qu'il y a une légère amélioration dans les départements de l'Atacora, du Borgou, de l'Alibori, de l'Atlantique, du Couffo et des Collines (Cf. figures 9 et 10).

Graphique 9 : Appréciation de la distance à parcourir pour avoir l'eau à la pompe, février 2020



Graphique 10 : Appréciation de la distance à parcourir pour avoir l'eau à la pompe, novembre 2020



De façon globale, les bénéficiaires continuent de fustiger la distance à parcourir pour s'approvisionner en eau potable.

Selon les spécificités des communes et la composition des focus groups, l'appréciation de cet indicateur a varié. Par exemple dans la Commune de Tanguiéta, les populations affirment devoir parcourir au moins entre un (01) et trois (03) kilomètres en milieu rural pour pouvoir s'approvisionner en eau potable. Celles qui vivent en milieu urbain, surtout dans les quartiers périphériques, désapprouvent également la distance qu'elles parcourent pour satisfaire leur besoin en eau potable. Il en est de même pour les bénéficiaires de Toucountouna, d'Abomey-Calavi, d'Agbangnizoun, de Glazoué et de Savè.

A Banikoara, vu que l'habitat est dispersé, les points d'eau sont en général très distants des lieux de résidence des populations comme l'expriment des participants au processus d'évaluation citoyenne.

Encadré 2 : Témoignages relatifs à la distance à parcourir pour avoir de l'eau de pompe

« Il faut parcourir une très grande distance avant d'avoir accès à l'eau de pompe. C'est aussi une perte de temps. C'est la preuve que nos maisons restent très éloignées du lieu d'implantation des pompes » **O. D. G. (Commune de Banikoara), Novembre 2020**

« Le point d'eau le plus proche de ma maison moi est à 2km de celle-ci et s'il tombe en panne, je suis obligé de parcourir 5km pour avoir de l'eau potable » **O. S. (Commune de Banikoara), Novembre 2020**

« Vous voyez ! nous n'avons pas de pompe à Kokey. Nous sommes obligés de faire 2km pour avoir de l'eau potable à Sigui. » **S. S. M. (Commune de Banikoara), Novembre 2020**

« De PARBI à Tchanporé, nous sommes obligés de faire environ 4km pour avoir de l'eau potable » **O. I. (Commune de Bembèrèkè), Novembre 2020**

« Pour trouver de l'eau de pompe, les femmes parcourent 2km Environ à pieds. Ça les fait souffrir surtout quand elles sont en état de grossesse. » **W. S. (Commune de N'Dali), Novembre 2020**

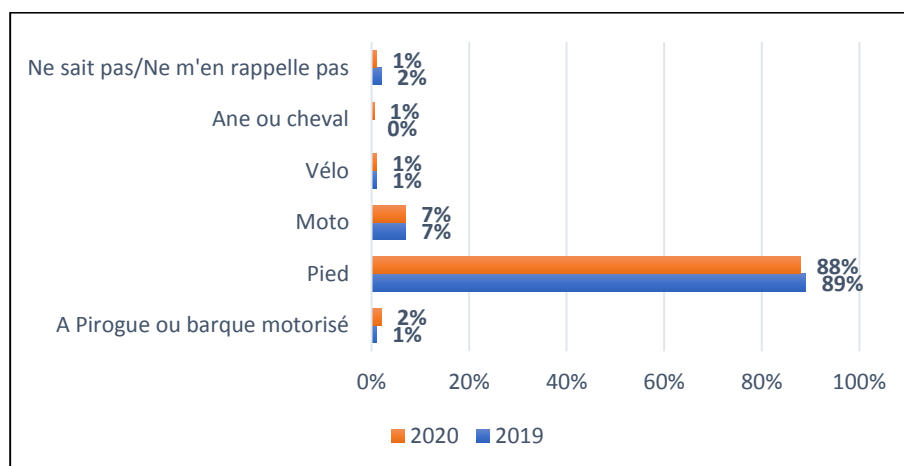
« La distance à parcourir pour avoir l'eau de pompe est en moyenne de 3 à 5 km. Nous avons appris avec joie la construction du château à HAGBLANOU. Cette réalisation va réduire les distances à parcourir pour avoir l'eau de pompe. Pour l'instant, cet espoir n'est pas encore une réalité. Tantôt les arbres sont marqués pour annoncer le démarrage des travaux, tantôt le marquage est effacé. » **A. A. (Commune de Agbangnizoun), Novembre 2020**

« A Sakin, il faut parcourir pour certains 1,5 km, 2 km et d'autres 7 km pour avoir de l'eau de pompe. » **D. P. (Commune de Savè), Novembre 2020**

2. Temps nécessaire pour atteindre la source d'AEP

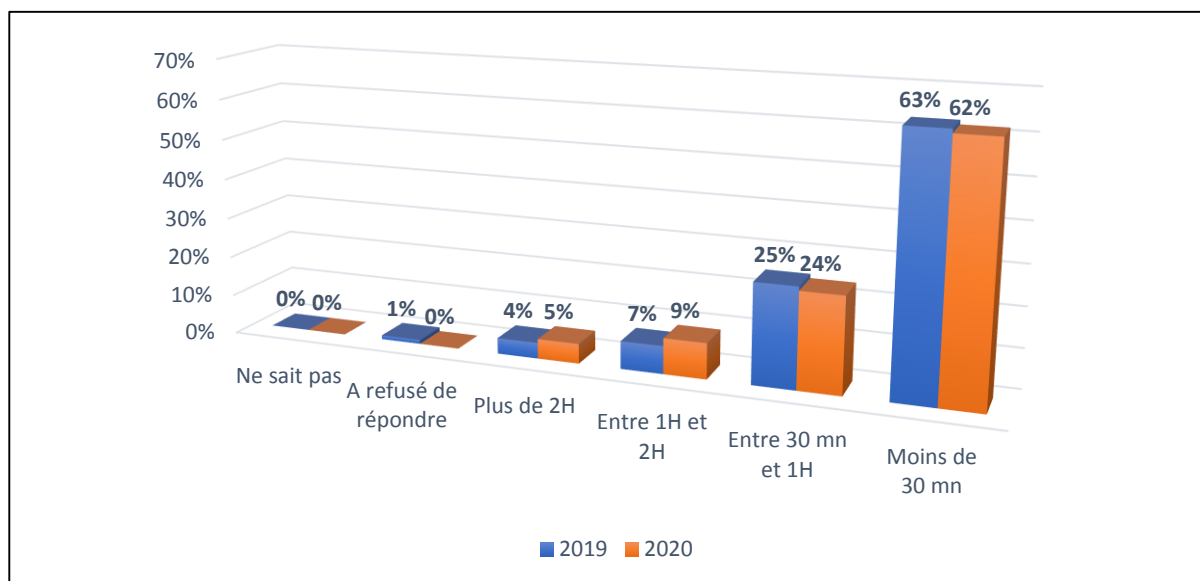
Etant donné que la distance à parcourir détermine également le temps nécessaire pour atteindre la source d'approvisionnement en eau potable selon les moyens qu'on utilise pour se procurer l'eau en question, l'analyse du temps mis par les populations pour atteindre la source d'approvisionnement en eau potable se fera à partir donc des moyens utilisés pour atteindre la source qui sont essentiellement : « Pied », « Moto », « A pirogue ou barque motorisée » et « Vélo » (cf. graphique 11). Notons que dans certaines localités, le moyen « Ane ou cheval » est utilisé.

Graphique 11 : Moyens utilisés pour se rendre au point d'approvisionnement en eau potable



Plus de 60% des personnes interrogées dans le cadre des enquêtes organisées pour ce deuxième round de l'exercice d'évaluation estiment qu'elles marchent pendant moins de trente minutes pour s'approvisionner en eau potable. Par contre, 24% d'entre elles soutiennent marcher pendant trente à soixante minutes lorsque 5% affirment faire plus de deux heures de temps. Comparativement au premier round, on peut affirmer sans grande crainte que les tendances sont restées plus ou moins constantes pour ce qui est du temps mis pour s'approvisionner en eau potable à une source.

Graphique 12 : Temps mis en général pour accéder au point d'eau potable quand on va à « Pied »



En fonction des spécificités de chaque département voire de chaque commune, ces temps sont parfois plus longs dans certaines localités où les enquêtes ont eu lieu.

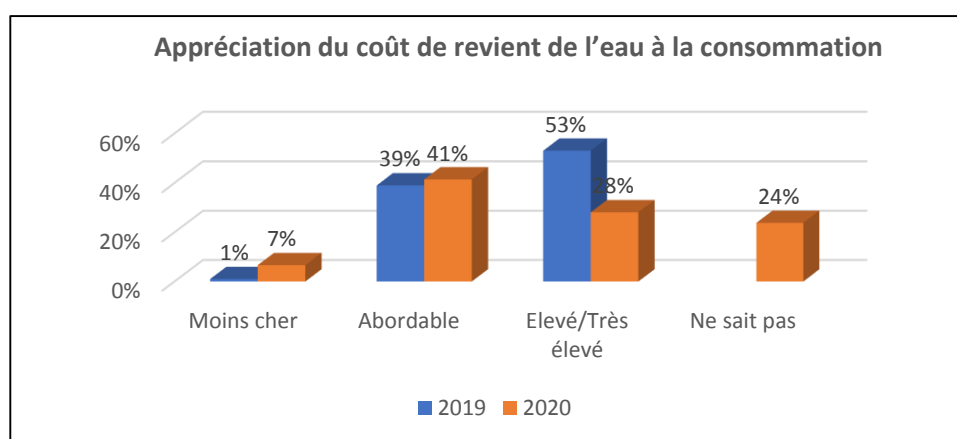
3. Coûts du service (coût de l'eau)

A l'instar du premier round, le coût des services de l'eau a été évalué auprès des bénéficiaires des projets tant au cours de l'enquête quantitative que de l'enquête qualitative. Cette évaluation a été faite sur la base du coût de revient de l'eau à la consommation d'une part, et celui du branchement chez les abonnés à la SONEB d'autre part. Il ressort des données collectées auprès des citoyens lors de l'enquête quantitative que 7% des personnes interrogées ont trouvé le coût de revient de l'eau à la consommation moins cher contre 1% au premier round. 41% des personnes contre 39% au premier round jugent ce coût abordable quand 28% de celles-ci contre 53% au premier round le trouvent élevé.

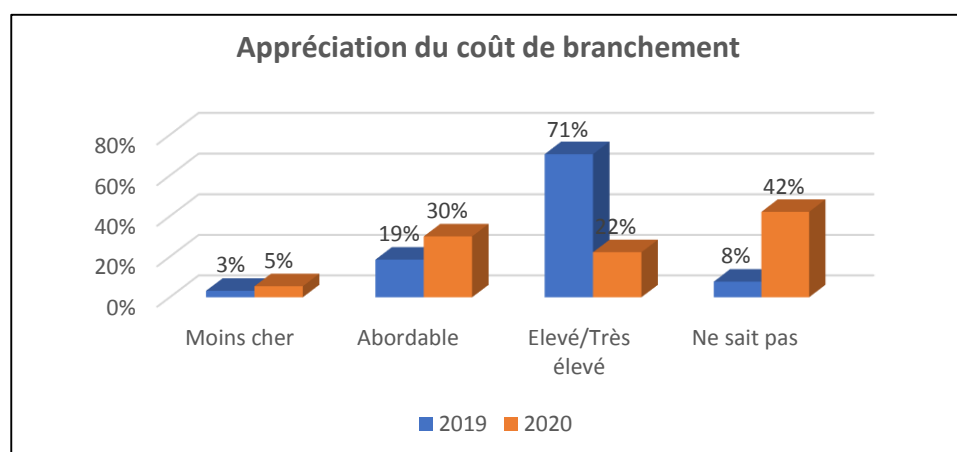
S'agissant spécifiquement de la SONEB, les appréciations de ses usagers se présentent comme suit pour le coût du branchement :

- Contrairement au premier round où 3% seulement des personnes interrogées ont trouvé que le coût du branchement était moins cher, c'est 5% qui le trouvent au cours du deuxième round ;
- 30% des personnes interrogées au cours du deuxième round contre 19% au premier round estiment abordable le coût du branchement ;
- 22% seulement des personnes interrogées au cours du deuxième round contre 71% au premier round jugent le coût du branchement élevé.

Graphique 13 : Appréciation du coût de revient de l'eau à la consommation



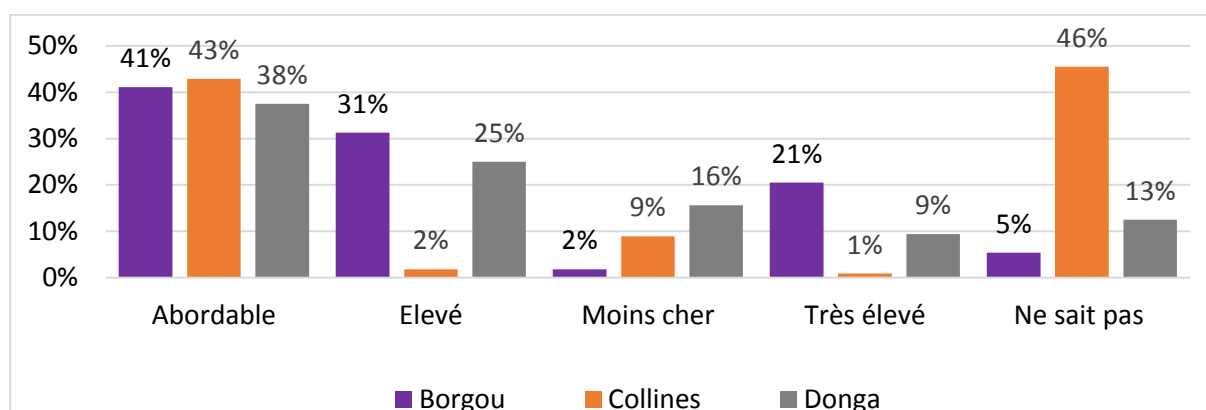
Graphique 14 : Appréciation du coût de branchement



Pour le coût de la facture, 25% des personnes interrogées ont estimé qu'il est élevé alors que 29% d'entre elles trouvent qu'il est abordable.

Le pourcentage plus ou moins important de personnes interrogées ayant affirmé au cours de l'enquête quantitative ne rien savoir sur le critère faisant objet de question interpelle à plusieurs égards tout un chacun des acteurs du secteur et mérite profondes réflexions pour actions à mener.

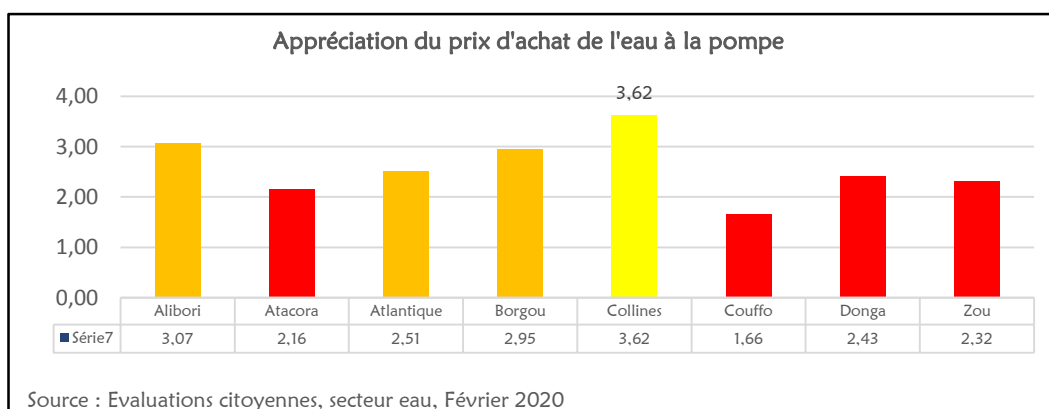
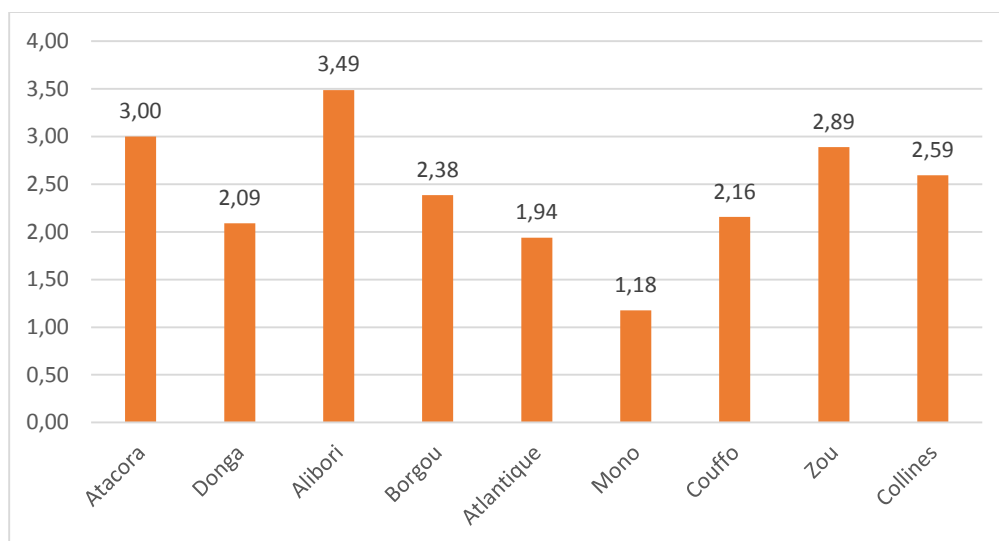
Graphique 15 : Appréciation du Coût de revient de l'eau pour les départements du Borgou, des Collines et de la Donga (enquête quantitative)



La nécessité de préciser à l'intérieur du document les prix jugés abordables par les bénéficiaires. Comme au premier round, la consultation des bénéficiaires des projets PAGIPG sur le prix de l'eau à la pompe en milieu rural a fait ressortir à l'échelle départementale trois grandes catégories de départements. Il s'agit des départements où les bénéficiaires trouvent : « Très Mauvais », « Mauvais » et « Passable » le prix de l'eau pratiqué à la fontaine. Le Département du Mono fait partie de la catégorie où le prix de l'eau à la fontaine est estimé « Très Mauvais ». La Donga, le Borgou, l'Atlantique et le Couffo sont dans la catégorie où le prix de l'eau à la fontaine est estimé « Mauvais » alors que l'Atacora, l'Alibori, le Zou et les Collines se retrouvent dans la catégorie où le prix de l'eau à la fontaine est estimé « Passable ». Dans l'Atacora, les prix pratiqués sont les suivants : deux à trois bidons de 25 litres à 25 FCFA à Tanguiéta et mensuellement 400 FCFA par ménage à Toucountouna. Dans l'Alibori, deux bidons de 25 litres sont achetés au prix de 25 FCFA à Banikoara. Dans le Zou et les Collines, le bidon de 25 litres est acheté au prix de 25 FCFA.

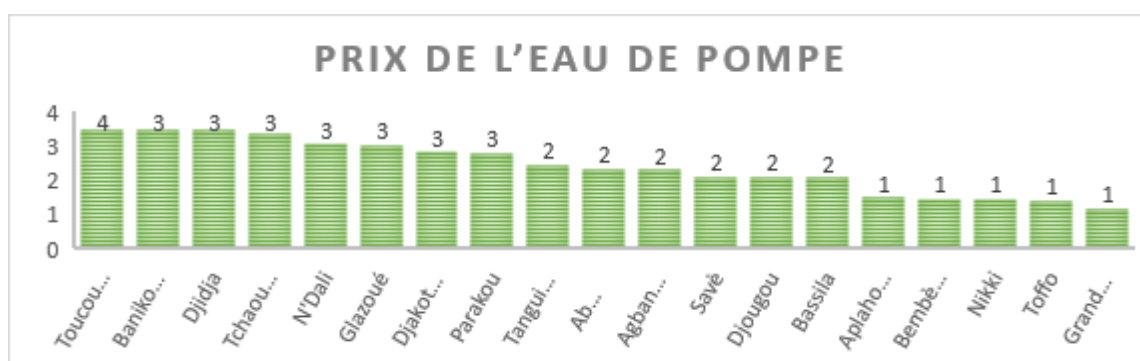
Comme le montrent les figures 12 et 13 ci-dessous, les départements de l'Atacora, de l'Alibori, du Couffo et du Zou comparativement au premier round ont enregistré une amélioration dans l'appréciation que font les citoyens du prix de l'eau à la fontaine. Par contre, les départements de la Donga, du Borgou, de l'Atlantique et des Collines connaissent une dégradation de l'appréciation qu'en font leurs citoyens.

Graphique 16 : Appréciation du prix d'achat de l'eau à la pompe par département, Novembre 2020



Lorsqu'on descend au niveau des communes, on distingue quatre (04) catégories de communes comme le démontre bien la figure ci-dessous

Graphique 17 : Appréciation du prix d'achat de l'eau à la pompe dans les communes parcourues



Plusieurs raisons et facteurs ont déterminé les réponses de l'évaluation de l'indicateur « *Prix d'achat de l'eau à la pompe* » chez les populations (ci-dessous, quelques témoignages des populations)

Encadré 3 : Témoignages relatifs au prix de l'eau à la pompe

« Les enfants doivent prendre le petit déjeuner chaque matin et au même moment on doit payer par jour 200F d'eau pour les besoins domestiques. » **S. S. (Commune de Nikki), Novembre 2020**

« Le bidon de 25L à 25f. C'est beaucoup cher pour nous » **Y. K. N. (Commune de Nikki), Novembre 2020**

« Ce sont les prix fixés qui sont en vogue. Parfois ces prix qui sont déjà élevés pour nous augmentent de façon anarchique sans aucun contrôle des autorités communales. » **A. M. (Commune de Agbangnizoun), Novembre 2020**

« A Atchakpa, l'eau est vendue à 30 à 40 F le bidon de 25 litres. » **I. Y. (Commune de Savè), Novembre 2020**

« Moi, je vois que le prix de l'eau est très mauvais parce que le bidon de 25 litres est à 25 francs. C'est trop cher » **A. I. (Commune de Djougou), Novembre 2020**

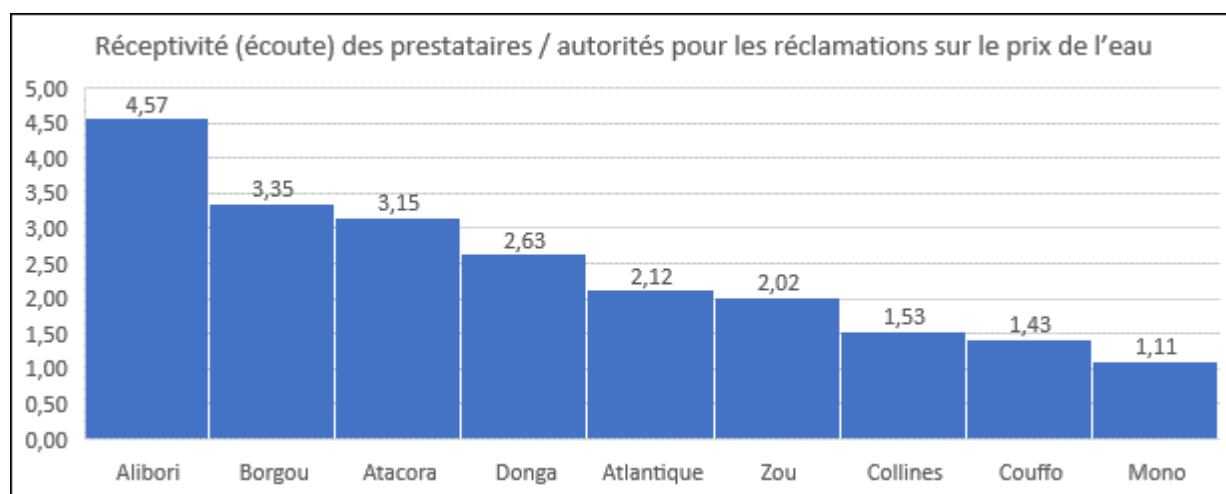
« La bassine de l'eau est à 50f chez nous. Et comme dans notre ménage, il y a beaucoup de personnes, vous voyez déjà ce que nous dépensons par jour, environ 200 à 250 f. » **G. R. (Commune de Djougou), Novembre 2020**

En dépit des facilités offertes par la SONEB à sa clientèle, les populations continuent de se plaindre du prix de l'eau en milieu urbain. La raison de cette plainte est toute simple : ceux qui ne disposent pas de branchement personnel s'approvisionnent auprès des revendeurs d'eau. Les rencontres « face à face » organisées lors du Community Score Card (processus d'évaluation citoyenne) à Savè, -Tchaourou Tanguieta, Djougou et Parakou ont été pour les chefs d'agence de ces villes des occasions de vulgarisation des facilités mises en place par la société et d'explication relative au prix de l'eau de la SONEB que les populations trouvent élevé. A toutes les étapes, les chefs d'agence ont rappelé que les tarifs pratiqués par la SONEB sont : 198 FCFA sans TVA pour une consommation d'eau comprise entre 0 et 5m³ ; 453 FCFA avec TVA pour une consommation d'eau comprise entre 5 et 50m³ et 658 FCFA avec TVA pour une consommation d'eau supérieure à 50m³. Ces différentes séances ont permis aux bénéficiaires de comprendre d'où vient la cherté en question (les revendeurs de l'eau de la SONEB).

4. Réceptivité de la SONEB et des Fontainiers sur les réclamations sur le prix de l'eau

Des consultations effectuées auprès des bénéficiaires au cours de ce round, il se dégage quatre catégories de départements comme le démontre la figure ci-dessous.

Graphique 18 : Réceptivité des prestataires (SONEB et Fontainiers) pour les réclamations sur le prix d'achat de l'eau

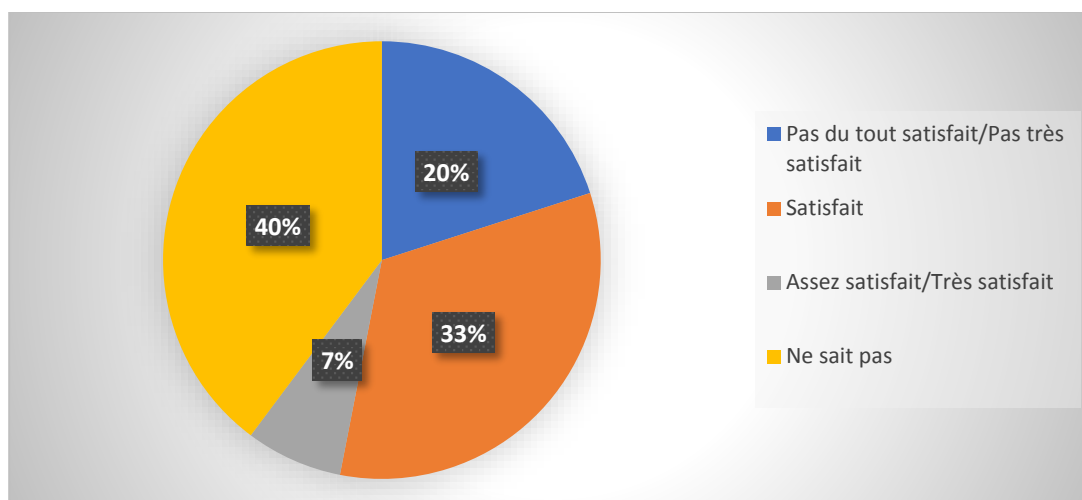


Il y a les départements où l'accueil est très bon, ceux où il est passable, ceux où il est mauvais et enfin ceux où il est très mauvais. Il importe de souligner qu'il n'est constaté un progrès par rapport à ce critère que dans les départements de l'Alibori et de la Donga. Au niveau des autres départements, les bénéficiaires ont fait savoir qu'il s'est dégradé. Toutefois, il importe de signaler que les bénéficiaires des services de l'eau de la SONEB ont, en général, fait observer l'amélioration de l'accueil au niveau des agences de ladite société.

5. Niveau de satisfaction globale sur l'accessibilité de l'eau potable

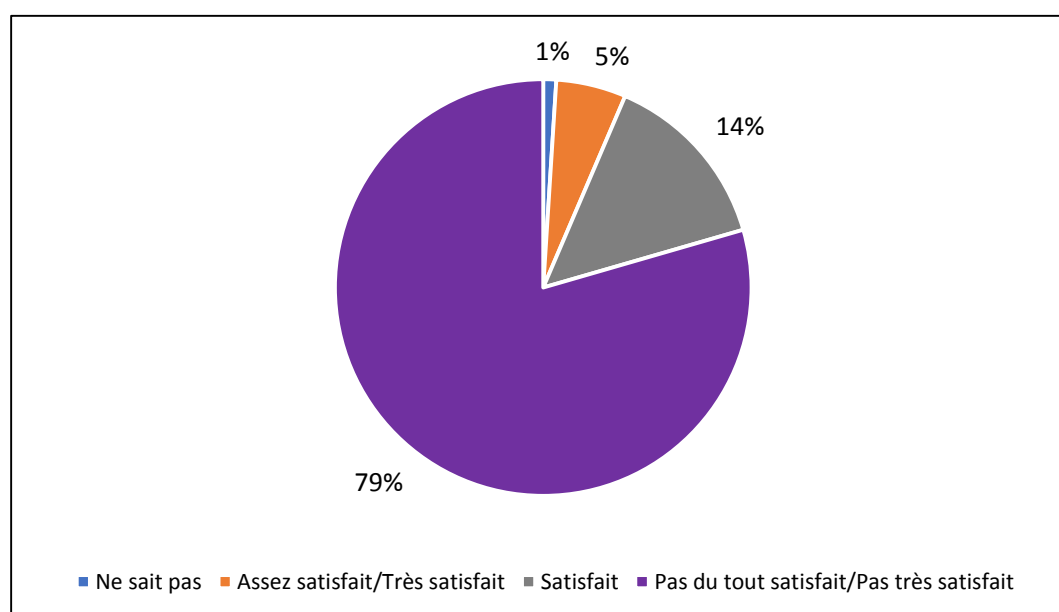
Cette question a été abordée avec les bénéficiaires selon chaque milieu d'approvisionnement en eau potable. En ce qui concerne le milieu urbain, elle l'a été sous l'angle de la qualité des services fournis par la SONEB. La figure ci-dessous présente le niveau de satisfaction globale des populations sur la qualité des services fournis par la SONEB.

Graphique 19 : Satisfaction globale à la qualité des services fournis par la SONEB



En milieu rural, la question a été abordée à la fois sous l'angle de la disponibilité de points d'eau et de la qualité des prestations offertes par les élus. La figure ci-dessous rend compte de l'appréciation des bénéficiaires.

Graphique 20 : Satisfaction globale des bénéficiaires par rapport à l'accessibilité à l'eau dans les localités



Comme on peut le constater, beaucoup de citoyens (79% au moins des personnes interrogées sur l'ensemble des localités devant bénéficier des projets éligibles au FAR du PAGIPG) ne sont pas satisfaits de l'accessibilité à l'eau potable bien qu'ils témoignent des progrès réalisés par l'ANAEPMR. Pour eux, seule la réalisation définitive des travaux et l'écoulement effectif de l'or bleu des ouvrages soulageraient leurs souffrances et les feraient oublier des années de calvaire.

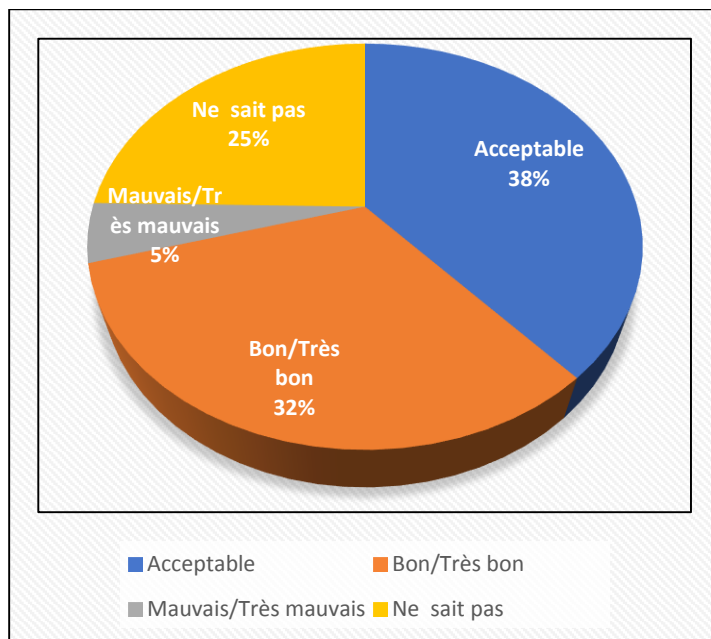
C. Qualité et fiabilité des services fournis aux populations

1. Le débit de l'eau et sa qualité

a- Débit de l'eau

Etant un facteur déterminant dans l'approvisionnement en eau potable, le débit de l'eau a été apprécié par les bénéficiaires lors de l'enquête ménage. Comme le présente la figure ci-dessous, 70% au moins des bénéficiaires interrogés lors de l'enquête quantitative trouvent acceptable le débit de l'eau au niveau des ouvrages fonctionnels contre 60% au premier round.

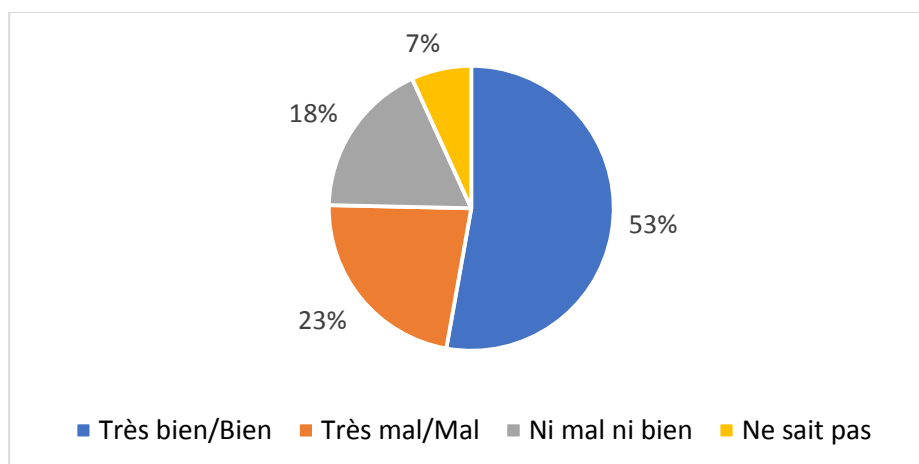
Graphique 21 : Débit de l'eau



b- Qualité de l'eau

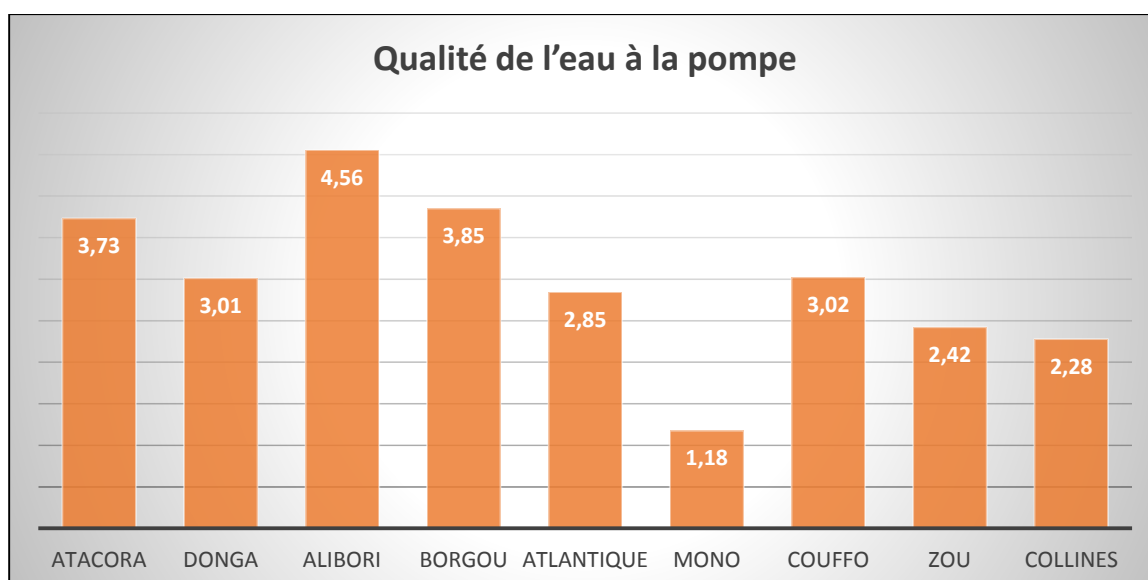
Comme au premier round, tant au niveau de l'enquête ménage que du Community Score Card, les populations dans leur grande majorité déclarent de bonne qualité l'eau qu'elles prennent à la pompe. La figure ci-dessous traduit les résultats de l'enquête ménage où 53% des chefs de ménages interrogés reconnaissent la bonne qualité de l'eau à la pompe.

Graphique 22 : Appréciation de la qualité de l'eau par les ménages



Les résultats du Community Score Card organisé dans les 19 communes se présentent comme suit et confirment à plusieurs égards ceux de l'enquête ménage.

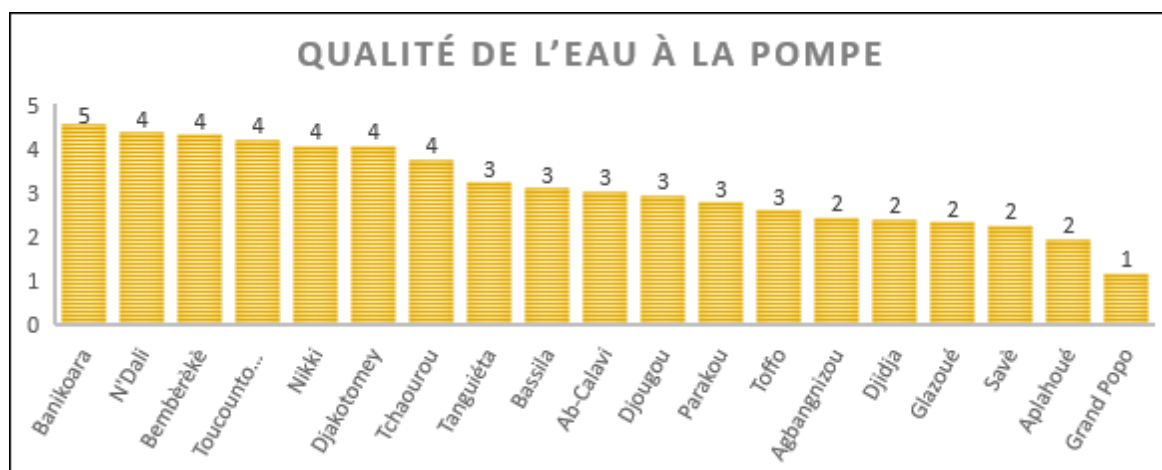
Graphique 23 : Appréciation de la qualité de l'eau lors du Community Score Card, novembre 2020



Dans la catégorie des départements où les bénéficiaires en général pensent que la qualité de l'eau à la pompe est bonne, on retrouve l'Atacora, le Borgou et l'Alibori. La Donga, l'Atlantique et le Couffo sont dans la catégorie de départements où la qualité de l'eau à la pompe est jugée « acceptable » par les populations. Les populations du Mono, du Zou et des Collines trouvent quant à elles que la qualité de l'eau à la pompe est « mauvaise ».

De façon plus détaillée, l'appréciation de la qualité de l'eau à la pompe par les bénéficiaires se présente de la manière suivante dans chaque commune.

Graphique 24 : Appréciation de la qualité de l'eau lors de l'enquête ménage, octobre 2020



Encadré 4 : Propos de quelques bénéficiaires sur la qualité de l'eau à la pompe

« C'est nous femmes qui payons argent de l'eau à la pompe. Sans l'eau l'homme peut aller se coucher, ce n'est pas le cas chez la femme. Avant on prenait l'eau non traitée, actuellement c'est de l'eau potable qu'on prend » **S. C. (Commune de Toucountouna), Novembre 2020**

« L'eau de la pompe est d'une bonne qualité et donne une meilleure santé » **O. D. G. (Commune de Banikoara), Novembre 2020**

« L'eau est sans microbe et donne une bonne santé » **S. B. B. (Commune de N'Dali), Novembre 2020**

« Notre eau est de bonne qualité. Elle est claire et douce. » **M. M. R. (Commune de Bassila), Novembre 2020**

« L'eau de la SONEB dégage une odeur qui montre comme si les poissons y ont séjourné. On trouve des particules dans cette eau » **B. (Commune de Parakou), Novembre 2020**

« C'est bien parce que l'eau de pompe est une eau potable. Mais elle n'est pas très bien parce qu'elle est parfois salée » **A. P. (Commune de Agbangnizou), Novembre 2020**

« La qualité de l'eau à la pompe n'est pas bonne. Pour l'eau de pompe, nous nous approvisionnons chez les privés qui n'entretiennent les ouvrages. » **A. C. (Commune de Djidja), Novembre 2020**

« La qualité de l'eau fournie à la pompe par les privés n'est pas bonne qualité. L'eau est trouble. Par contre, l'eau fournie par les ouvrages de la mairie est de bonne qualité » **S. A. (Commune de Glazoué), Novembre 2020**

« Nous sommes obligées de laisser stagner l'eau avant de consommer pour que les déchets restent en bas. Nous n'avons pas les moyens de traiter l'eau avant de consommer » **D. P. (Commune de Savè), Novembre 2020**

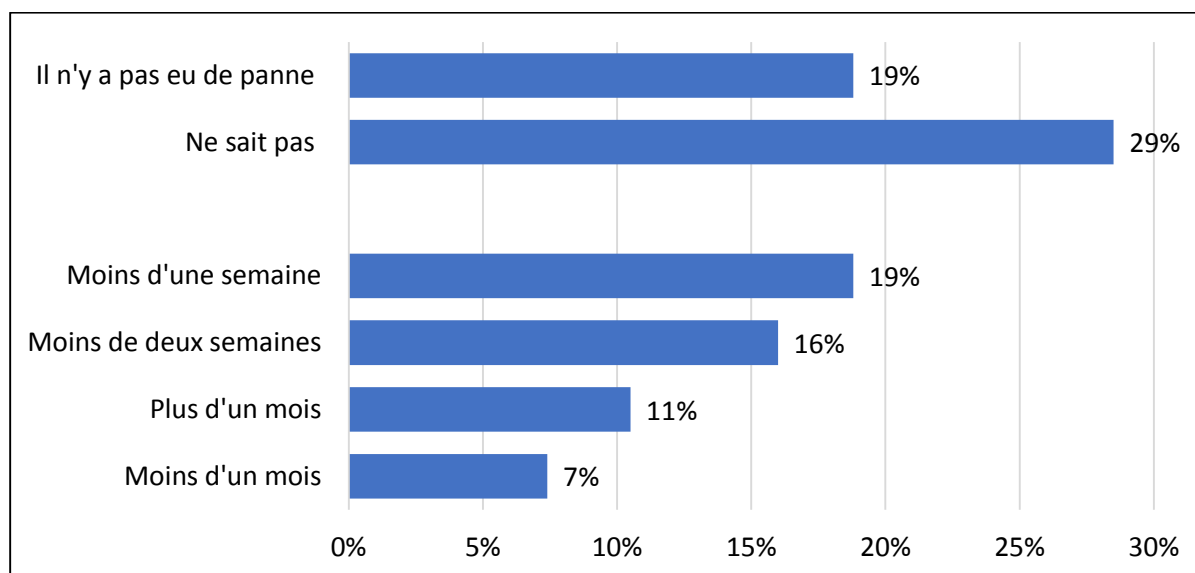
2. Les réparations d'ouvrages en cas de panne

a- La SONEB en milieu urbain

Les résultats de l'enquête quantitative montrent bien, au regard des pourcentages de personnes ayant répondu qu'il n'y a pas de panne et qu'elles ne savent pas s'il y en a

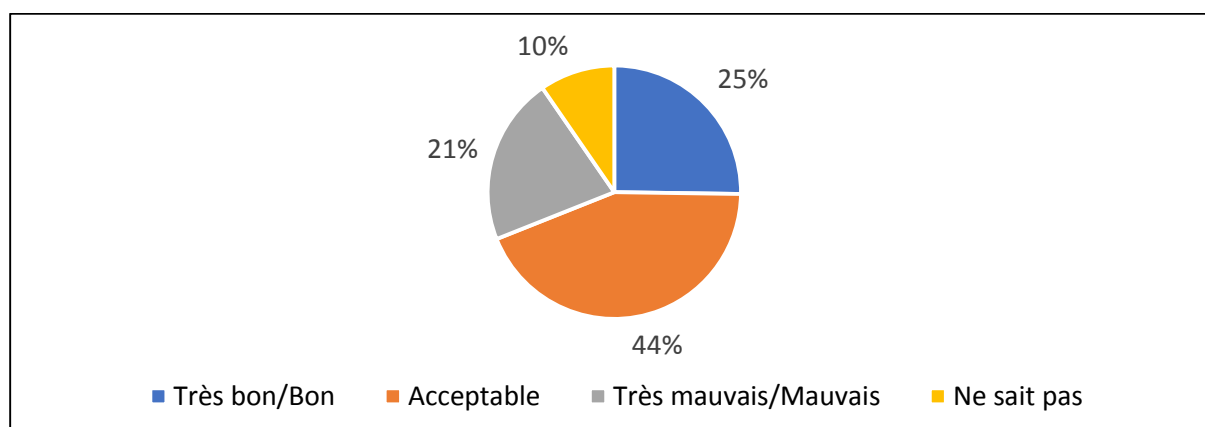
eu (48% environ), qu'un effort est fait pour protéger le réseau. Toutefois si une panne intervenait, les dispositifs en place au niveau de la société lui permettent d'intervenir, comme le stipulent les personnes interrogées au cours de l'enquête (35% environ), en moins d'une semaine ou au plus en deux semaines.

Graphique 25 : Temps mis pour réparer les pannes



Pour plus de 60% des personnes interrogées, le temps mis par la SONEB pour réparer les ouvrages en cas de panne est acceptable voire bon.

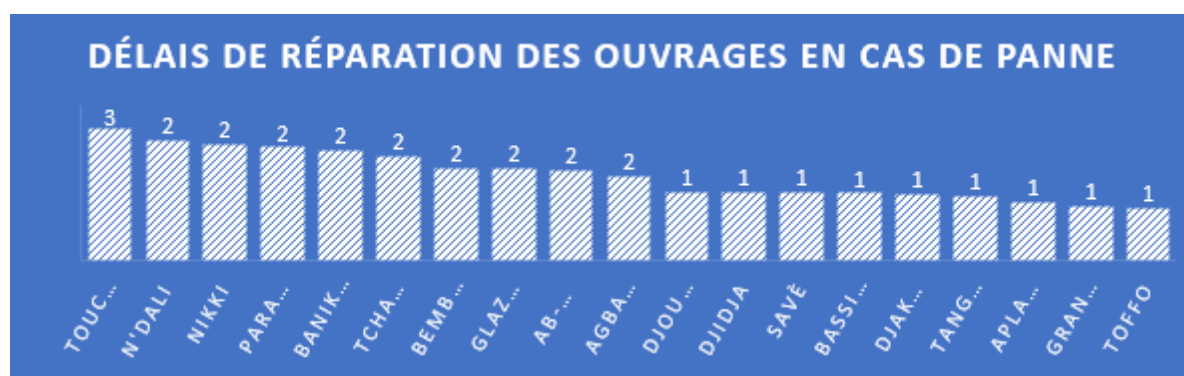
Graphique 26 : Appréciation du temps mis pour les réparations de panne



b- En milieu rural

Les résultats des enquêtes quantitative et qualitative révèlent par la figure 23 que la grande majorité des populations des localités sillonnées au cours de ce deuxième round n'est pas satisfaite du temps mis par les autorités pour réparer les ouvrages. En effet, en dehors de la commune de Toucountouna où ce critère a obtenu un score « passable », il a obtenu dans toutes les autres communes soit le score « mauvais », soit le score « très mauvais ».

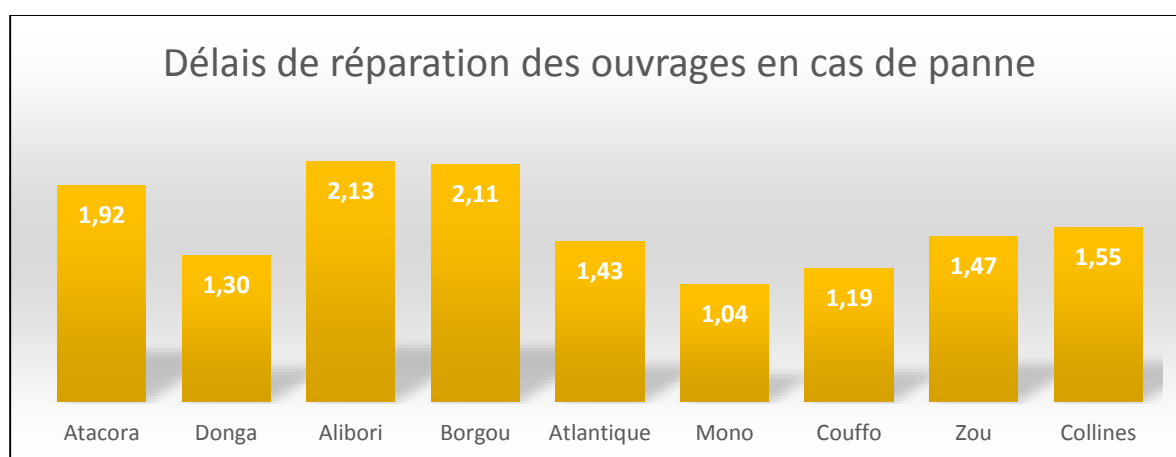
Graphique 27 : Appréciation des délais de réparation des ouvrages en cas de panne par commune



Etant donné que l'eau ne coule pas encore des ouvrages en cours de réalisation par l'ANAEPMR, il faut noter que les délais de réparation des ouvrages dont il est question dans le présent rapport sont relatifs aux anciens ouvrages gérés par les communes. De façon globale, comme l'indique la figure 24, deux catégories de départements sont à distinguer :

- La catégorie de départements regroupant l'Atacora, l'Alibori et le Borgou où les délais de réparation sont jugés mauvais ;
- La catégorie de département regroupant la Donga, le Zou, les Collines, le Mono, le Couffo et l'Atlantique où les délais de réparation sont jugés très mauvais.

Graphique 28 : Appréciation des délais de réparation des ouvrages en cas de panne par département



Comme au premier round, les principales raisons évoquées par les acteurs sont : l'insuffisance des artisans réparateurs, le manque de pièces de rechange et le non versement des redevances à la mairie par les délégataires.

Encadré 5 : Quelques appréciations d'insatisfaction des bénéficiaires sur les délais de réparation des ouvrages d'eau en panne

« Le délai de réparation des ouvrages en panne est très mauvais dans notre commune. Pour des questions de pièces de rechange inexistantes dans la commune, les pannes durent jusqu'à deux mois au minimum avant d'être réparées. C'est le meilleur des cas. Beaucoup d'ouvrages sont actuellement en panne dans notre localité. Une pompe est panne depuis 2017 et l'autre depuis 2019 et ne sont pas réparées » **SINASSAMBOU L. J. (Commune de Toucountouna), Novembre 2020**

« La pompe située au centre-ville est tombée en panne ça fait longtemps ce qui oblige à boire l'eau de la rivière » **A. S. (Commune de N'Dali), Novembre 2020**

« La réparation des forages prend parfois 3 mois. Ce qui oblige à aller chercher de l'eau au marigot » **C. G. L. (Commune de N'Dali), Novembre 2020**

« Les pompes un fois tombées en panne ne sont pas vite réparées. C'est parfois après 1 an qu'elles sont réparées » **I. F. (Commune de Nikki), Novembre 2020**

« A Kokey centre, une pompe est gâtée depuis des années et n'a jamais été réparée » **M. A. (Commune de Banikoara), Novembre 2020**

« La mauvaise gestion des délégataires fait que les autorités de la mairie n'arrivent pas à réparer dans un délai raisonnable les points d'eau en cas de pannes » **S. D. (Commune de Glazoué), Novembre 2020**

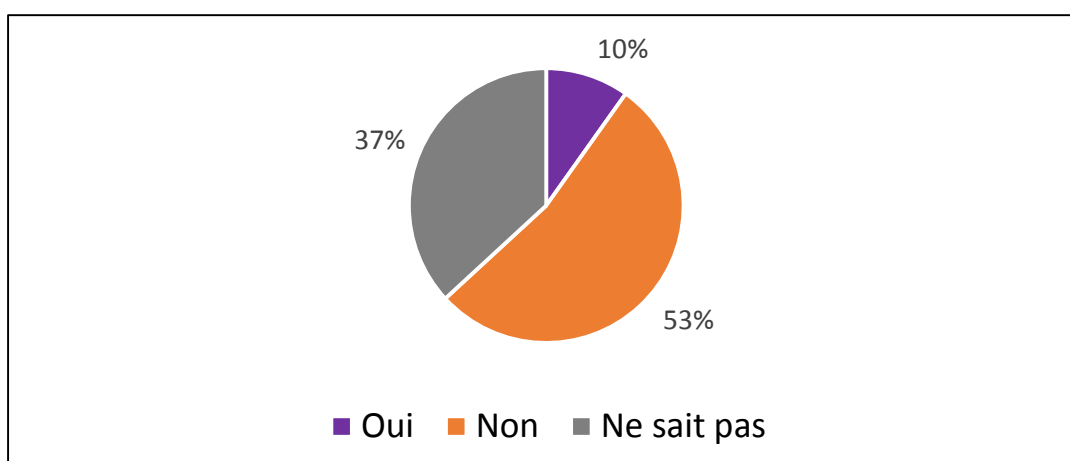
« Plusieurs ouvrages sont en panne depuis des mois sans que personne n'ait daigné penser à leur réparation. Certains équipements ont été déposés pendant six (6) mois sans que les travaux n'évoluent effectivement. Le taux de panne des ouvrages est très élevé » **A. O. (Commune de Agbangnizoun), Novembre 2020**

« A AKAZOUNON, 2 pompes d'eau ne sont pas réparées depuis 2 ans » **L. J. (Commune de Djidja), Novembre 2020**

3. Les relations avec la SONEB

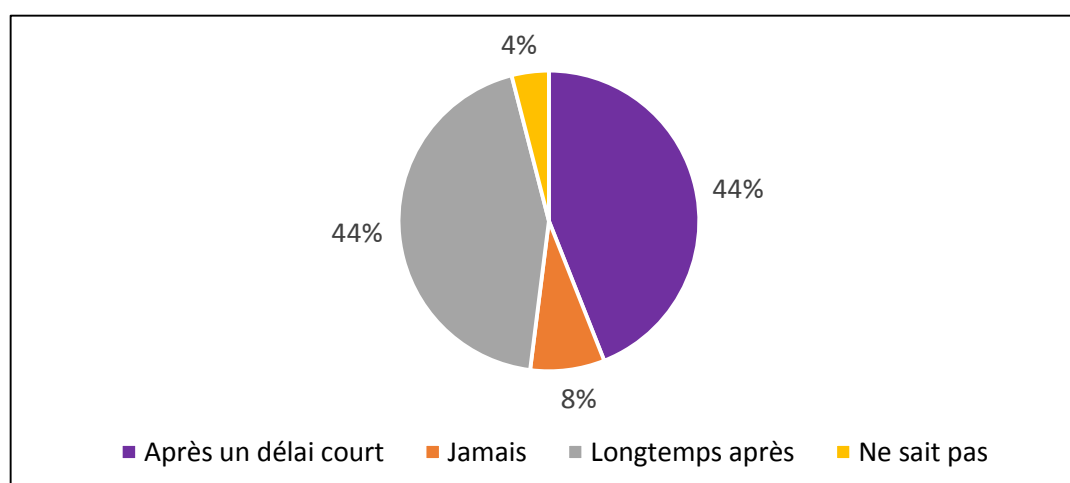
Selon les résultats de l'enquête quantitative menée dans les départements de l'Alibori, de l'Atacora, de l'Atlantique, du Borgou, des Collines, du Couffo, de la Donga, du Mono et du Zou présentés à travers la figure 25, 53% des enquêtés affirment n'avoir pas sollicité les services de la SONEB contre 94,7% au premier round.

Graphique 29 : Proportion d'enquêtés ayant sollicité les services de la SONEB



Comme l'indique la figure 30, les populations qui sollicitent des services auprès de la SONEB trouvent à 44% le délai d'obtention de ceux-ci acceptable.

Graphique 30 : Appréciation du délai d'obtention des services sollicités auprès de la SONEB par les enquêtés

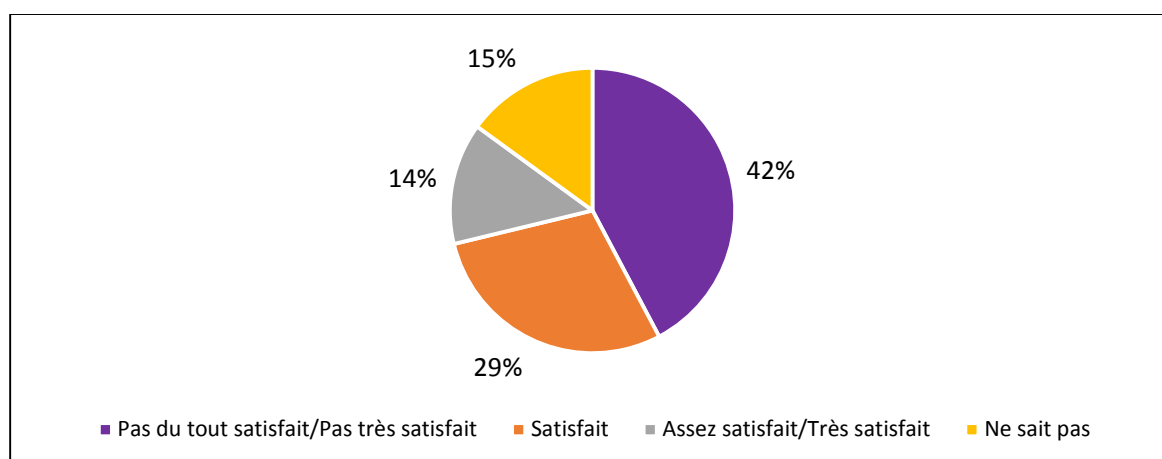


Il s'ensuit que pour ce qui est du temps mis par la SONEB pour satisfaire les services demandés par les populations, des efforts restent encore à faire.

4. Les relations avec les fontainiers

Loin d'être au beau fixe, les relations entre les populations et les fontainiers sont très souvent tendues comme l'indique la figure 27. Sur l'ensemble des neuf départements, 42% des personnes enquêtées contre plus de 50% au premier round ne sont pas satisfaites des relations avec les fontainiers. L'ensemble cumulé de la catégorie de ceux/celles qui sont satisfait(e)s (« Satisfait », « Assez satisfait » et « Très satisfait ») s'élève à 44%% environ contre 40% au premier round.

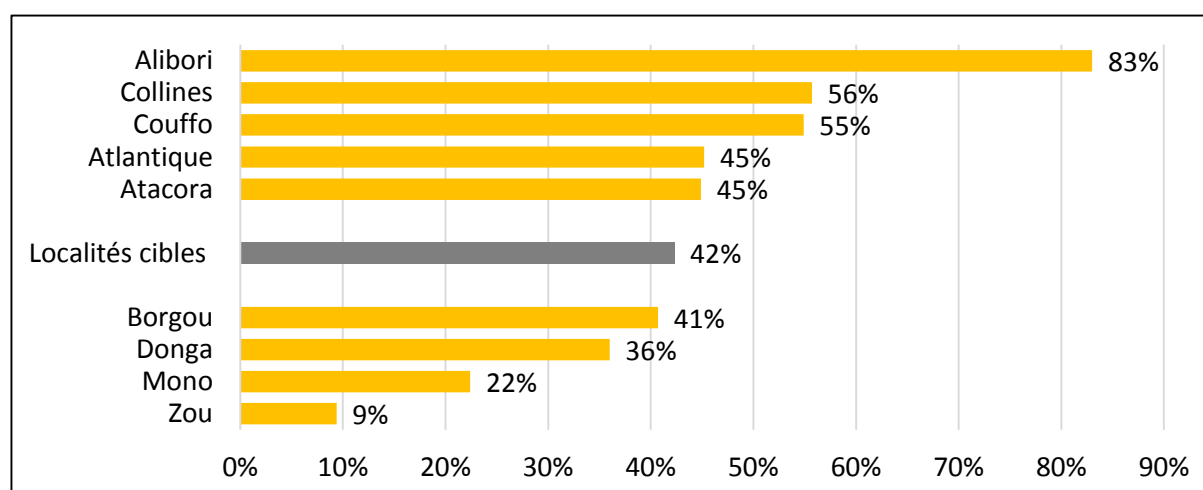
Graphique 31 : Appréciation des relations entre fontainiers et populations en février 2020



L'analyse de l'appréciation des relations avec les fontainiers par les bénéficiaires montre comme l'indique la figure ci-dessous que la proportion de citoyens non satisfaits des prestations des fontainiers est importante dans les départements de l'Alibori (83% contre 53% au premier round), des Collines (56%) et du Couffo (55% contre 46,5% au premier round). Elle est non négligeable dans les départements de l'Atlantique (45% contre 48,8% au premier round), de l'Atacora (45% contre 50,7% au premier round), du Borgou (41%), de la Donga (36% contre 46,9% au premier round), du Mono (22% contre 37,8% au premier round) et du Zou (9% contre 49,7% au premier round).

Par rapport au premier round, il est noté pour les départements de l'Alibori et du Couffo un recul alors que pour les autres, on relève une diminution de la proportion des citoyens non satisfaits des fontainiers.

Graphique 32 : Appréciation des relations avec les fontainiers, novembre 2020



D. Synthèse globale de l'appréciation des services du secteur de l'AEP par les usagers

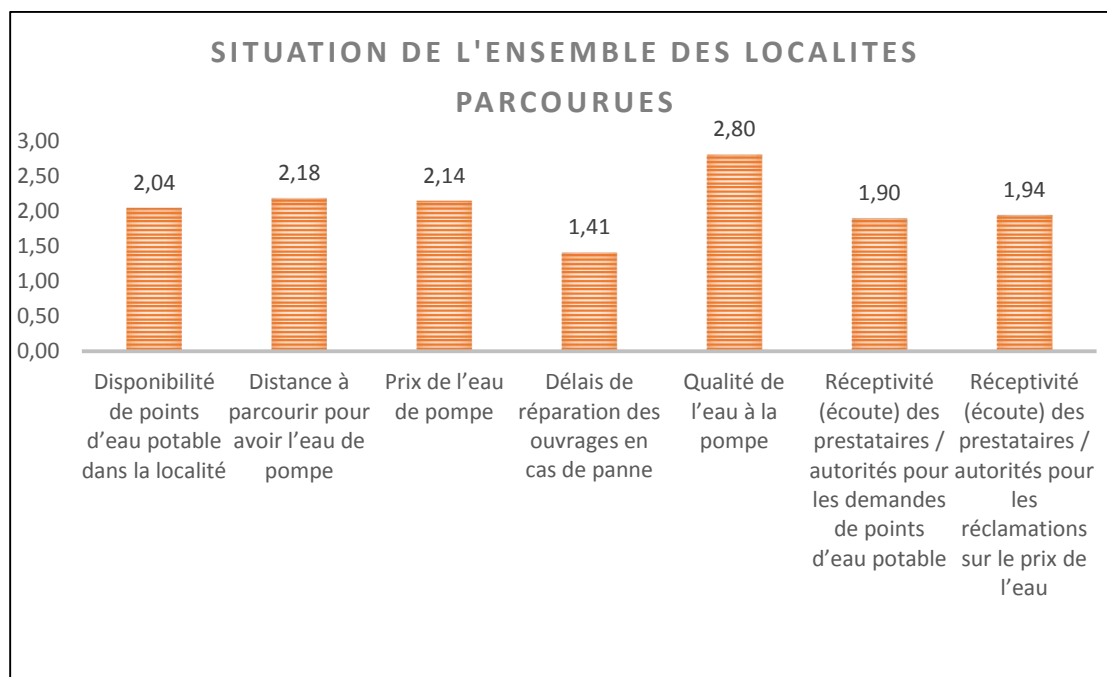
Le score moyen sur 5 dans le secteur de l'eau pour l'ensemble des localités ayant bénéficié de l'ECPS est de :

- 1,41 pour le critère « *Délais de réparation des ouvrages en cas de panne* » ;
- 1,90 pour le critère « *Réceptivité (écoute) des prestataires / autorités pour les demandes de points d'eau potable* » ;
- 1,94 pour le critère « *Réceptivité (écoute) des prestataires / autorités pour les réclamations sur le prix de l'eau* » ;
- 2,04 pour le critère « *Disponibilité de points d'eau potable dans la localité* » ;
- 2,14 pour le critère « *Prix de l'eau de pompe* » ;
- 2,18 pour le critère « *Distance à parcourir pour avoir l'eau de pompe* » ;
- 2,80 pour le critère « *Qualité de l'eau à la pompe* ».

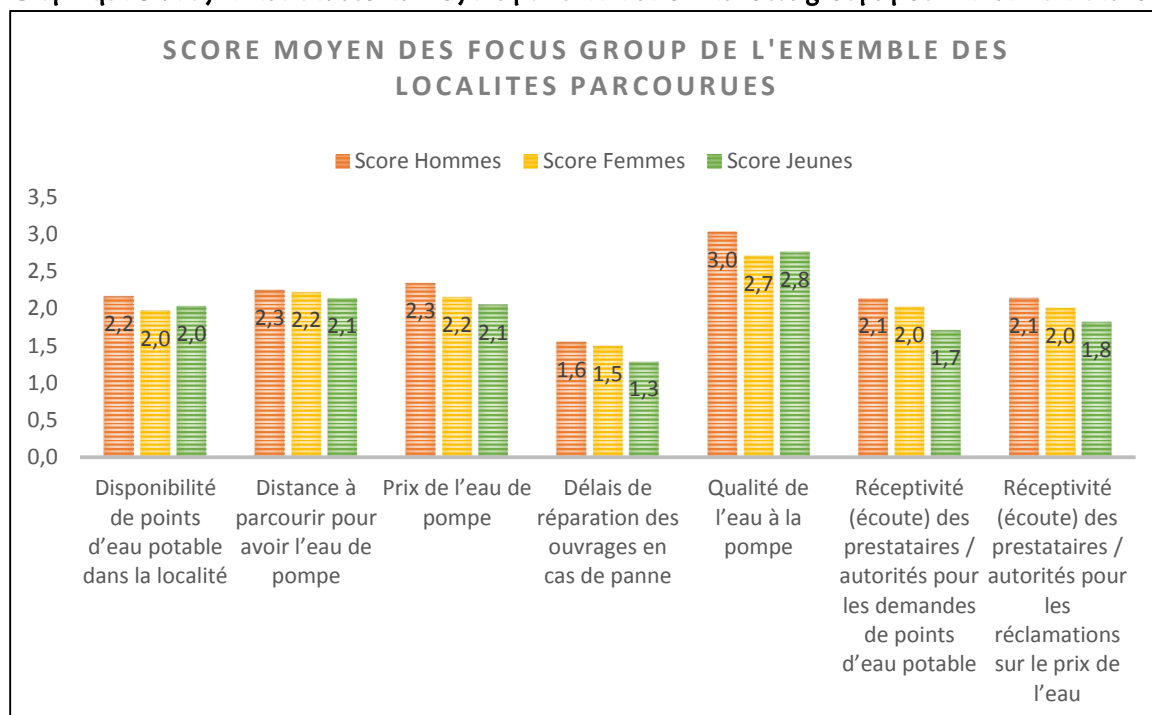
Ces scores moyens calculés ne manquent pas de cacher à l'intérieur des départements comme des communes des disparités qu'il convient de relever.

Les figures 34 et 35 présentent respectivement, les scores moyens des critères évalués pour l'ensemble des localités parcourues au cours du deuxième round ainsi que ceux des focus groups de l'ensemble de toutes les localités parcourues.

Graphique 33 : Synthèse des scores moyens par critère évalué dans le secteur de l'AEP



Graphique 34 : Synthèse des scores moyens par critère selon les focus groups pour l'ensemble des localités



Section 4 : Acquis, défis et recommandations

A. Acquis et progrès à consolider

Le deuxième round de l'Evaluation par les Citoyens des Prestations de Services a donné l'occasion au consortium de constater sur le terrain des progrès qu'il importe de souligner tout en attirant l'attention des différents acteurs sur la nécessité de maintenir le cap pour une amélioration effective des conditions d'approvisionnement en eau potable des populations.

Si la finalisation et la mise en fonctionnalité des grands ouvrages pour la fourniture d'eau potable en milieu rural par l'ANAEPMR n'est pas encore effective, force est de reconnaître une accélération des travaux sur le terrain. Contrairement au premier round où la présence des travailleurs sur les chantiers n'était pas visible, elle est fortement remarquée au cours du deuxième round avec des actions concrètes. Du Nord au Sud et de l'Est à l'Ouest, tous les acteurs sont à pieds d'œuvre pour relever le défi de l'accessibilité à l'eau pour tous.

En milieu urbain et péri-urbain, les efforts perceptibles fournis par la SONEB pour approvisionner les ménages en eau potable sont à renforcer à travers la recherche d'importants financements pour résoudre le problème de l'approvisionnement en eau potable des grandes villes en pleine croissance démographique et celui des petites localités (Tanguiéta, Bariénou et Gobé) où elle pompe l'eau qu'elle traite et sert aux populations des grandes villes.

En dehors de la lueur d'espoir que laissent entrevoir les travaux de réalisation des grands ouvrages par l'ANAEPMR, le débit de l'eau au niveau des ouvrages fonctionnels bien apprécié par les bénéficiaires lors de l'enquête ménage et des échanges au cours du Community Score Card reste un acquis à consolider par les prestataires. En effet, plus de 69% des bénéficiaires interrogés lors de l'enquête quantitative trouvent acceptable le débit de l'eau au niveau des ouvrages fonctionnels contre 60% au premier round.

Pour finir, la qualité de l'eau à la pompe reconnue comme bonne par les bénéficiaires mérite d'être entretenue avec l'appui technique de la Direction Nationale de la Santé Publique par des contrôles périodiques pour éviter aux communautés des maladies.

1. Principaux défis à relever

Les principaux défis à relever par rapport aux projets éligibles au FAR du PAGIPG dépendent des opérateurs de chacun desdits projets.

Concernant la SONEB

- Améliorer la communication de la société par rapport aux facilités qu'elle offre à la clientèle ;
- Réaliser dans les villes bénéficiaires des projets l'extension du réseau de la SONEB dans les zones viabilisées
- Réaliser des réseaux pour approvisionner les communautés résidant dans les localités d'où est pompée l'eau qui sert aux villes (Bariénou et Gobé)
- Résoudre le problème de l'approvisionnement en eau potable de la ville Tanguiéta (approvisionnement en eau potable des populations sans rupture fréquente)
- Doter la SONEB de personnel de qualité et en nombre suffisant dans les agences.

Concernant l'ANAEPMR

- Accélérer les travaux de réalisation des ouvrages de fourniture d'eau potable dans toutes les communes et localités identifiées
- Réparer ou réhabiliter les infrastructures d'eau potable (AEV et FPM) tombées en panne
- Renforcer le contrôle de qualité de l'eau offerte aux populations/communautés au niveau des Postes d'Eau Autonomes privés dans les différentes communes
- Définir avec les communes (acteurs à la base) le mode de gestion efficace et efficiente des ouvrages et les tarifications à appliquer sur l'ensemble du territoire.

2. Recommandations

Les recommandations sont formulées selon deux (02) grandes catégories : l'amélioration de l'accessibilité à l'eau potable et l'amélioration de la qualité de l'eau.

Pour l'amélioration de l'accessibilité à l'eau potable

En milieu rural

- Redoubler d'effort non seulement dans les travaux de réalisation de nouveaux ouvrages mais également dans la réparation de ceux tombés en panne pour améliorer l'accessibilité à l'eau potable en milieu rural pour les populations ;
- Renforcer la redevabilité autour de la gouvernance du secteur eau en milieu rural.

En milieu urbain et péri-urbain

- Redoubler d'effort non seulement pour l'extension des réseaux mais également réaliser dans les localités où est pompée l'eau pour satisfaire d'autres des infrastructures leur permettant d'améliorer leur accessibilité à l'eau potable ;
- Renforcer la redevabilité autour de la gouvernance du secteur eau en milieu urbain et péri-urbain.

B. Proposition de plan de réformes dans le secteur de l'eau

Les réformes souhaitées et proposées au terme du premier round restent d'actualité et sont à reconduire au terme du deuxième round. Il s'agit de :

Tableau 4 : Plan de réformes dans le secteur de l'eau

En milieu rural

Recommandations	Activités	Responsables	Date/délai
1. Elaborer et opérationnaliser un plan national de fourniture et d'AEP pour les populations en milieu rural	1.1. Organiser des missions de recherches des ressources en eau	ANAEPMR, MEF, MEM	
	1.2. Elaborer un plan national de fourniture et d'AEP en milieu rural (Autrement document ou stratégie de fourniture d'eau potable pour les populations en milieu rural)	ANAEPMR	
	1.3. Rendre disponible le plan national de fourniture et d'AEP en milieu rural aux fins de faciliter le suivi citoyen par le Consortium et les citoyens	ANAEPMR	
2. Améliorer l'accessibilité à l'eau potable en milieu rural pour les populations	2.1. Organiser des séances d'information et de communication avec la société civile sur la nouvelle méthode et approche ⁶ de gestion de la fourniture de l'eau potable aux populations en milieu rural	ANAEPMR	
	2.2. Accélérer les travaux de réalisation des ouvrages de fourniture d'eau potable (forages, AEV, BF) dans toutes les communes et localités identifiées	ANAEPMR	
	2.3. Poursuivre suivant les critères ⁷ définis par l'ANAEPMR, la réparation des ouvrages d'AEP en panne en attendant la mise en service par l'ANAEPMR de nouvelles AEV dont les travaux sont en cours	ANAEPMR	
	2.4. Prendre et veiller à l'application des mesures pour éradiquer la prolifération des PEA et forages privés dans les zones rurales	ANAEPMR	
	2.5. Définir avec les communes (acteurs à la base) le mode de gestion efficace et efficiente des ouvrages et les tarifications à appliquer sur l'ensemble du territoire	ANAEPMR, Communes	
3. Renforcer la redevabilité autour de la gouvernance du secteur eau en milieu rural	3.1. Organiser des audits spécifiques sur la gestion du secteur d'AEP par les Mairies	MEF, MDGL, MEM	
	3.2. Mettre en application les recommandations et résultats des audits sur la gestion du secteur eau dans les communes	CRIET, MEF, MDGL, MEM	
	3.3. Rendre disponibles les contrats ou cahiers de charges des opérateurs ou fermiers recrutés (ou à recruter par l'ANAEPMR) en vue de renforcer le suivi citoyen et la performance dans la gestion du secteur eau en milieu rural	ANAEPMR	

⁶ Contractualisation avec les entreprises à l'échelle départementale, voire régionale pour la fourniture d'eau potable aux populations en milieu rural

⁷ Selon l'ANAEPMR, seuls les ouvrages de capacités supérieures à 40 m³ et de moins de 10 ans de réalisation seront pris en compte dans la politique ou approche de fourniture d'eau potable en milieu rural

	3.4 Organiser des séances d'IEC à l'endroit des populations sur leurs rôles et devoirs en matière des défis liés à l'AEP en milieu rural	ANAEPMR & Consortium	
	3.5. Organiser de façon périodique et par endroits des séances d'échanges entre l'ANAEPMR et les populations sur la gouvernance de l'eau en milieu rural	ANAEPMR & Consortium, Mairies, Services déconcentrés de l'Etat	
	3.6. Prévoir à l'encontre des délégataires en cas de mauvaise gestion, des sanctions au-delà de la simple résiliation de leur contrat	ANAEPMR & CRIET	

En milieu urbain et péri-urbain

Recommandations	Activités	Responsables	Date/délai
1. Améliorer l'accessibilité à l'eau potable en milieu urbain et péri-urbain	1.1. Viabiliser les chefs-lieux des communes pour permettre l'extension du réseau de la SONEB	Mairies, Préfectures et MCVDD	2020 - 2023
	1.2. Faire l'extension du réseau de la SONEB dans les zones viabilisées	SONEB	2020 - 2023
	1.3. Adopter d'autres approches (non le forage) de système de production de l'eau dans les régions hydrogéologiques difficiles	SONEB, MEM	2020 - 2023
	1.4. Rendre plus visibles les facilités offertes par la SONEB pour l'abonnement des populations	SONEB	2020 - 2023
	1.5. Doter la SONEB de personnel de qualité et en nombre suffisant	SONEB	2021
2. Renforcer la redevabilité autour de la gouvernance du secteur eau en milieu urbain et péri-urbain	2.1. Mettre en place (renforcer) un mécanisme d'écoute et d'interaction virtuel entre la SONEB et les populations dans les communes	SONEB, Mairies	2020
	2.2. Organiser des séances d'IEC à l'endroit des populations sur leurs rôles et devoirs en matière des défis liés à l'AEP en milieu urbain et péri-urbain	SONEB, Consortium, Mairies	2020 - 2023
	2.3. Organiser de façon périodique et par endroits des séances d'échanges entre la SONEB et les populations sur la gouvernance de l'eau en milieu urbain et péri-urbain	SONEB, Consortium, Mairies	2020 - 2023

CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'EVALUATION CITOYENNE DANS LE SECTEUR DE L'ENERGIE

Section 0 : Généralités et présentation des projets du secteur de l'énergie

Les services fournis dans le secteur de l'énergie sont regroupés dans la sous composante 3.1 : Electricité de la composante 3 du PAGIPG intitulée « **Financement axé ou basé sur les résultats FAR/FBR dans les secteurs de l'électricité, l'eau et la justice** ». Les projets concernés par cette sous composante sont :

- *Projet de renforcement et extension des réseaux électriques mis en œuvre par la SBEE sous la tutelle du ministère en charge de l'Energie*
- *Projet de construction de la ligne HTA Kandi-Banikoara mis en œuvre par la SBEE sous la tutelle du ministère en charge de l'Energie*
- *Projet d'électrification rurale de 200 localités par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE subdivisé en deux phases et mis en œuvre par l'ABERME.*

Il importe de souligner que dans le cadre de la revue documentaire relative au 2^{ème} round, il a été porté à la connaissance du consortium par la Direction Générale de l'ABERME que bien que le Programme d'Actions pour l'Electrification des Localités Rurales du Bénin (PAELRB) exécuté par l'ABERME ait été retenu depuis 2018 parmi les projets éligibles au financement du PAGIPG, cette dernière n'a bénéficié d'aucun financement du PAGIPG pour mettre en œuvre le volet « Electrification Rurale » dudit programme. C'est donc fort de ce constat que la Direction Générale de l'ABERME a souhaité que le consortium plaide auprès des responsables du PAGIPG pour une prise en compte effective du PAELRB dans leur plan de financement pour l'exercice 2021. Au regard de cette information portée à sa connaissance et sachant que le Projet d'électrification rurale par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE est subdivisé en deux phases, le consortium a fait l'option de conduire donc les enquêtes (quantitative et qualitative) sur la première phase dudit projet qui concerne 67 localités sur 200.

Aussi, convient-il de préciser que contrairement aux deux (02) autres secteurs (Eau et Justice) et conformément à la méthodologie soumise au CNS, les enquêtes du deuxième round dans le secteur de l'énergie se sont déroulées dans 19 autres communes.

De même, le consortium a été informé de ce que le projet « Construction de ligne HTA Kandi-Banikoara » est resté longtemps à l'étape de l'étude faute de financement et a été réinscrit au budget 2020 de l'Etat. De ce fait, il n'a pour le moment réalisé aucun ouvrage.

Fort de tout ce qui précède, les projets suivants ont été retenus par le consortium pour faire l'objet des différentes enquêtes :

- *Projet de renforcement et extension des réseaux électriques mis en œuvre par la SBEE sous la tutelle du ministère en charge de l'Energie*
- *Projet d'électrification rurale de 200 localités par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE subdivisé en deux phases mis en œuvre par l'ABERME (Projet d'électrification de 67 localités rurales par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE mis en œuvre par l'ABERME).*

A. Brève présentation du Projet de renforcement et extension des réseaux électriques (RERE)

Le Projet de renforcement et extension des réseaux électriques (RERE) mis en œuvre par la SBEE sous la tutelle du ministère en charge de l'Energie est un projet d'envergure nationale qui vise à :

- ✓ Etendre le réseau de distribution des lignes HTA de 90 km et BT de 168 km ;
- ✓ Poser plus de 45 transformateurs H61, 45 Interrupteur Aérien à Commande Manuelle (IACM) et 360 foyers d'éclairage ;
- ✓ Réduire les longues durées de coupure liées au défaut d'isolement à la longue distance entre le poste 33/20kV de 2,5MVA et la ville de Malanville ;
- ✓ Mettre fin aux charges onéreuses de location du transformateur 33/20kV de 2,5MVA de la CEET installé à Kandi ;
- ✓ Procéder au changement de 3 000 chaînes d'isolateurs suspendus et rigides dans les localités de Nikki, Kalalé, Bessassi, Bouka et Dounkassa et installer des organes de coupure intelligents sur cette portion de réseau ;
- ✓ Réduire les pertes financières de la SBEE par la mise en exploitation du poste 161/34,5kV de puissance 20MVA installé à Malanville depuis près de deux ans sans charge ;
- ✓ Augmenter la capacité de desserte des PME et PMI sur le tronçon Kandi-Malanville et les villes de Kandi et de Malanville ainsi que dans le corridor qui abrite la Zone Économique Spéciale (ZES) de Gakpé ;
- ✓ Stabiliser la tension au niveau de l'hôpital de zone de référence d'Allada ;
- ✓ Optimiser la charge du nouveau camp militaire en construction la localité de Dessa et dont la puissance est de l'ordre de 2.500 kVA.

En d'autres termes, les principales activités de ce projet se résument en : (i) des évaluations de besoins d'extensions/renforcement de réseaux électriques ; (ii) le recrutement d'entreprises devant réaliser les travaux et (iii) la réalisation des travaux de renforcement et d'extension de réseaux électriques des localités sus citées.

B. Brève présentation du Projet d'électrification de 67 localités rurales par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE

Le Projet d'électrification de 67 localités rurales par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE mis en œuvre par l'ABERME et constituant la phase 1 du

Projet d'électrification rurale de 200 localités par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE a pour objectif d'augmenter le taux d'accès des populations à l'électricité en vue d'améliorer leurs conditions de vie et de promouvoir le développement économique des localités rurales couvertes par ce projet à travers :

- ✓ La construction de ligne MT à partir des lignes HT ou MT de la SBEE déjà en service
- ✓ La construction de ligne mixte MT-BT
- ✓ La construction de réseau de distribution BT pour la desserte des abonnés dans les localités retenues
- ✓ L'installation de postes H61 de 50 à 100 KVA selon la répartition retenue par localité de projet
- ✓ L'installation de lampadaires par localité selon son étendue et sa configuration
- ✓ La fourniture des accessoires de branchements d'abonnés pour ménages candidats à un abonnement dès la fin des travaux de construction.

Section 1 : Informations générales sur les répondants (quantitatives et score card)

Les Community Score Card (évaluations citoyennes) du secteur de l'énergie organisés au cours du deuxième round et déroulés au total dans 19 communes réparties sur dans onze (11) des douze départements du Bénin ont permis d'atteindre **851** bénéficiaires comme le présente le tableau ci-dessous. Seul le département du Littoral n'a pas connu le déroulement du processus sur son territoire à cause du fait que Cotonou ne bénéficie pas de projet PAGIPG.

Tableau 5 : Effectifs des participants par département de conduite des évaluations citoyennes

Département	Communes	Localités	Agents Mairie, SBEE et CVE	Communautés (Populations)	Total	Pourcentage
Alibori	Banikoara & Ségbana	Ounet & Libanté	08	90	98	10,39%
Atacora	Matéri, Kouandé & Tanguéta	Dassari et Tchanchoun-Cossi ; Guilmaro ; Batia	12	133	145	15,38%
Atlantique	Toffo & Abomey-Calavi	Dome-Kpomé & Gbodjè-Womey	08	95	103	10,92%
Borgou	Kalalé & Sinendé	Nassiconzi et Néganzi ; Fô-Bouré et Yara	06	83	89	9,43%
Collines	Dassa & Ouèssè	Gbonou & Challa-Ogoï	10	86	96	10,18%
Couffo	Aplahoué & Lalo	Lonkly & Zalli	08	90	98	10,39%
Donga	Djougou	Djakpingou	05	45	50	5,30%
Mono	Grand- Popo	Kpovidji, Todjonoukon	10	40	50	5,30%
Ouémé	Dangbo	Kessounou	05	45	50	5,30%
Plateau	Adja-Ouèrè	Adjégounlè	05	51	56	5,94%

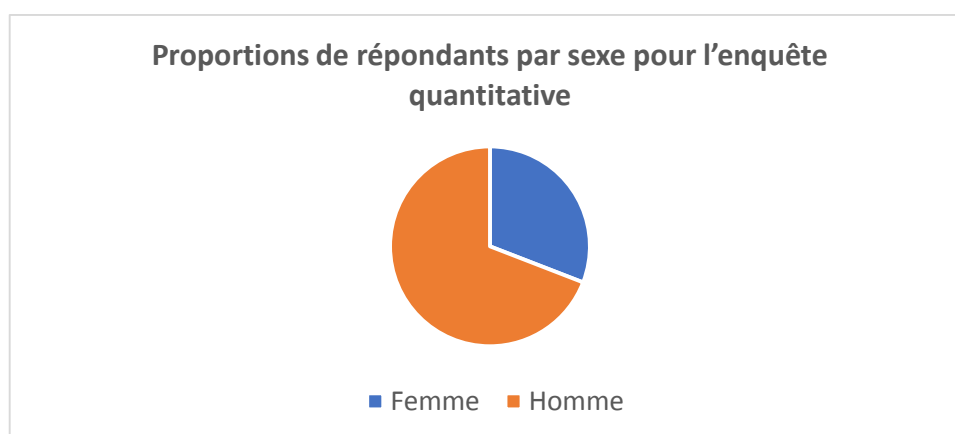
Zou	Ouinhi & Zagnanado	Sagon-Dolivi & Kpédékpo-Agong-bodji	15	93	108	11,45%
TOTAL			92	851	943	

Source : D'après synthèse processus évaluations citoyennes, Novembre 2020

Ainsi, à l'enquête qualitative, **943** personnes au total ont été mobilisées. **851** personnes (**soit 90,24%**) pour les séances d'appréciation annotée des projets du secteur de l'énergie provenant des localités consignées dans le tableau ci-dessus. Les prestataires au rang desquels on retrouve les agents des collectivités locales, de la SBEE et des membres des Comités Villageois d'Electrification représentent 9,76%.

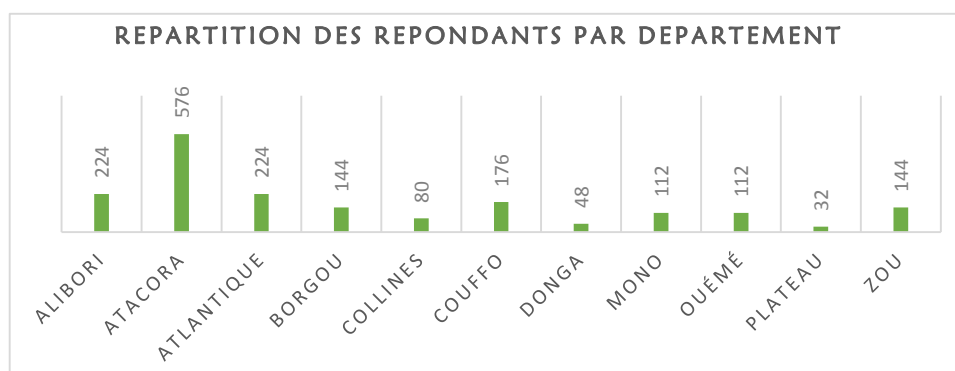
Quant à l'enquête quantitative, comme nous l'indique le graphique ci-dessous, elle a touché au total **1872** personnes dont **578 femmes**, soit **30,9%** de l'effectif total de personnes interrogées dans le cadre de l'enquête.

Graphique 35 : Proportion de répondants par sexe pour l'enquête quantitative



La répartition spatiale des répondants pour l'enquête quantitative est présentée par le graphique ci-dessous

Graphique 36 : Répartition des répondants par département



Le

département de l'Atacora enregistre le plus grand nombre d'enquêtés (30,8%) pour l'ensemble des trois (03) Communes (Kouandé, Matéri et Tanguiéta). Le faible nombre d'enquêtés (1,7%) est enregistré dans le département du Plateau où seule la commune d'Adja-Ouèrè a fait l'objet de collecte de données.

Section 2 : Etat des lieux de la mise en œuvre des projets inscrits aux FAR PAGIPG

La revue documentaire et la descente sur le terrain (Ouinhi, Zagnanado, Dassa, Abomey-Calavi, Toffo, Dangbo, Adja-Ouèrè, Grand-Popo, Aplahoué, Lalo, Banikoara, Sinendé, Tchaourou, Kalalé, Ségbana, Matéri, Tanguiéta, Kouandé et Djougou) au cours des mois d'octobre et novembre 2020 ont permis de faire des constats majeurs sur l'exécution des différents projets du secteur de l'énergie inscrits aux FAR PAGIPG.

A. Cas du Projet de renforcement et extension des réseaux électriques

Concernant le Projet de renforcement et extension des réseaux électriques mis en œuvre par la SBEE sous la tutelle du ministère en charge de l'Energie, le consortium a fait des constats dont la synthèse est présentée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 6 : Synthèse des réalisations physiques du Projet RERE

Communes	Localités	Point des réalisations physiques du Projet RERE				
		Ligne HTA (Km)	Ligne BT (Km)	Transformateur	IACM	Eclairage public
Ouinhi	Ahlan	-	02	-	-	05
	Aïzè Ozokpodji	-	02	-	-	05
	Kinzodji	-	02	01	01	05
	Aïzè centre	-	02	-	-	05
Abomey-Calavi	Calavi UAC	-	-	01	-	-
Parakou	Tourou CEG	-	01	-	-	05
Matéri	Tchanhoun-Cossi	09	02	01	01	05
	Lanwihoun	05	04	01	01	10
	Koualou 1	05	-	-	-	-
	Koualou 2	05	02	01	01	10
	Porga 1	-	02	01	01	10
	Porga 2	-	02	01	01	10
Sinendé	Yara	06	05	02	02	15
Tchaourou	Tékparou	-	02	-	-	05
Grand-Popo	Adjaha	01	03	01	01	10
		31	31	10	09	100

Il ressort de ce tableau qu'en fin 2018 la SBEE a réalisé 30 km de ligne HTA dans la partie septentrionale du pays (Matéri, Sinendé et Parakou) et 1 Km dans la partie méridionale (plus précisément dans la commune de Grand-Popo). Elle a également réalisé 31 Km de ligne BT, mis en place au total 10 transformateurs, installé 09 Interrupteurs Aériens à Commande Manuelle (IACM) et 100 lampadaires pour éclairage public.

Aussi, la SBEE s'est employée à passer le réseau électrique de 20 KV à 33 KV à Kandi et Malanville ainsi que dans la Zone Economique Spéciale à Allada. Elle a également à l'extension de réseaux avec l'ouverture de 14 chantiers supplémentaires en 2020 et mis en place un système d'information permettant aux agents de signaler les pannes en temps réel pour une prise en charge dans les meilleurs délais.

Outre ces constats faits sur le terrain, des témoignages venus des autorités communales et de certains citoyens ont confirmé que les travaux de la SBEE se poursuivent dans leur commune. Toutefois, les autorités regrettent de leur côté que la société réalise ces différents travaux sans les tenir informées.

L'analyse des réalisations faites par la SBEE par rapport aux livrables attendus montre que si des efforts sont déployés pour atteindre les objectifs du projet RERE, il reste encore beaucoup à faire dans la mesure où le rythme global des travaux de renforcement, de densification et d'extension des réseaux est lent.

B. Cas du Projet d'électrification rurale de 200 localités par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE

Pour ce qui est du Projet d'électrification rurale de 200 localités par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE subdivisé en deux phases et mis en œuvre par l'ABERME, il faut noter que par endroits il y a eu des avancées exprimées par les bénéficiaires. Au nombre de ces avancées, on peut signaler le fait que l'ABERME ait déployé dans certaines localités des compteurs, qu'elle ait également fait diligence pour les poser tout en prenant soin de rendre disponible le courant dans les ménages. Ce sont des témoignages faits par les bénéficiaires et vérifiés par les équipes déployées sur le terrain pour les différentes enquêtes dans les communes de Banikoara, de Kalalé et Ségbana. Toutefois, la durée de jouissance de ces avancées pour les populations de Libantè dans la commune de Ségbana n'a été que de trois (03) jours selon elles alors que la SBEE soutient qu'elle a été, à titre d'essai, d'une dizaine de jours. Pour les populations, c'est plutôt une panne qui est intervenue après et qui a obligé le chef d'antenne à isoler le secteur pour continuer d'alimenter les autres localités.

A Djakpingou dans la commune de Djougou, l'électrification par raccordement au réseau de la SBEE est une réalité. Plusieurs poteaux électriques y sont posés avec un dispositif d'éclairage public mis en place. Les ménages disposant de compteur dans leur maison bénéficient de l'énergie électrique pendant que le réseau est sous tension



Photo 15 : Planche montrant le réseau électrique à Djakpingou (Commune de Djougou)

Cependant au moment où se déroulaient les enquêtes, il y avait des bénéficiaires dont les demandes de branchements n'étaient pas encore satisfaites. S'agissant de l'éclairage public, bien que le dispositif soit mis en place, les populations se plaignent non seulement de la non fonctionnalité de la plupart des lampadaires et des coupures répétitives mais également de la non extension du réseau électrique dans les VONS puisque leur localité s'agrandit.

Dans la commune de Tanguiéta, plus précisément à Tanongou et Batia, plusieurs poteaux électriques y sont posés avec un dispositif d'éclairage public mis en place. Il importe de signaler que c'est au mois d'août 2020 que l'ABERME est passée poser des compteurs dans les localités de Tanongou et de Batia.



Photo 16 : Vue partielle du réseau électrique de Tanongou



Photo 17 : Vue partielle du réseau électrique de Batia

Seulement, ces compteurs n'étaient pas encore activés au mois de novembre dernier. La situation de ressources déposées sur compte ouvert à la CLCAM par la communauté et ayant fait objet de prélèvement des frais de gestion sans satisfaction des demandes de celle-ci reste entière et continue de soulever des conflits au sein des responsables de CVE et des populations.

A Guilmaro, commune de Kouandé, plusieurs poteaux électriques y sont installés avec un dispositif d'éclairage public en place. Les lampadaires installés tombent régulièrement en panne et ne marchent pas. Bien qu'ayant bénéficié d'une extension de leur réseau électrique, les communautés de Guilmaro trouvent, sur fonds de conflits entre les habitants de l'Est et ceux de l'Ouest, insuffisants les poteaux dans leur localité. A l'instar des communautés de Tanguiéta, celles de Kouandé se plaignent aussi de la non disponibilité de l'énergie dans les ménages en dépit du fait qu'elles aient payé et que les compteurs soient déjà posés.



Photo 18 : Vue partielle du réseau électrique à Guilmaro

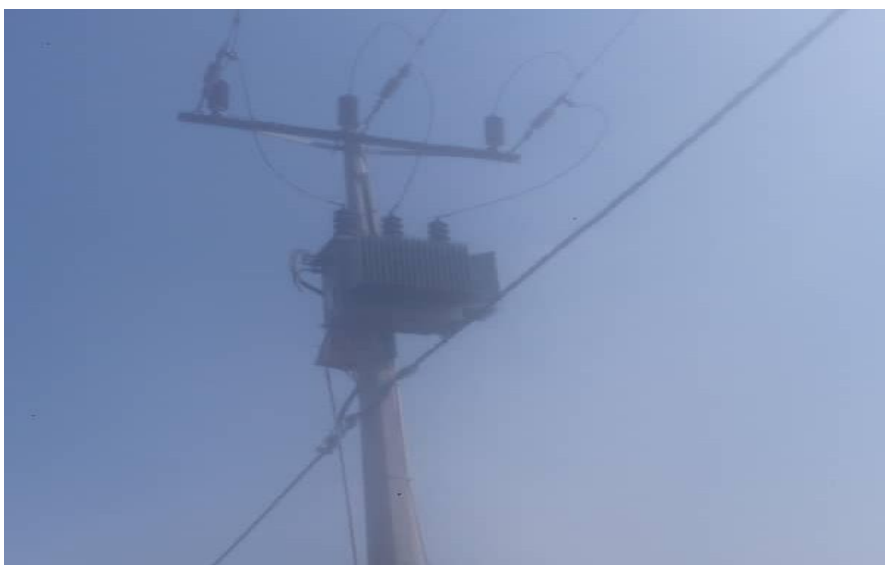


Photo 19 : Vue d'un des poteaux du réseau électrique de Guilmaro portant un transformateur sous utilisé

Dans les départements du Mono et du Couffo, plusieurs poteaux électriques ont été installés avec un dispositif d'éclairage public en place, rendant ainsi existant le réseau électrique dans les communes de Grand-Popo, Lalo et Aplahoué. A l'exception des localités de Grand-Popo (Kpovidji) et d'Aplahoué (Lonkly) où l'éclairage public est fonctionnel avec cinq (05) lampadaires, il ne l'est pas dans les autres localités de la commune de Lalo (Zalli).

La situation des branchements de compteurs pour les populations est pratiquement la même dans toutes les communes. A Kpovidji (Grand-Popo), les compteurs ont été installés pour certains et d'autres non en dépit du fait qu'ils aient payé à la CLCAM leurs cotisations pour les obtenir. Cette situation fait planer un climat de suspicion et de méfiance entre les bénéficiaires et les responsables de CVE. Elle rend furieuses les populations contre l'ABERME.

A Zalli (commune de Lalo), la communauté s'est réjouie de l'arrivée de l'électricité avant de constater depuis deux (02) mois qu'elle est repartie. Les demandes de compteurs des ménages n'étaient pas encore satisfaites au moment des enquêtes parce que l'ABERME exigeait d'une part un complément de 1.700.000 FCFA à la somme de 2.250.000 FCFA qui était collectée auprès de la communauté, et la réalisation de cabines pour les compteurs d'autre part avant de poser lesdits compteurs.



Photo 20 : Vue des compteurs déposés et non installés à Zalli pour défaut de complément de 1.700.000 FCFA

De façon globale, la situation de l'énergie dans les communes du Mono et du Couffo est caractérisée par une grande insatisfaction chez les populations en termes d'accessibilité au branchement parce qu'elles éprouvent des difficultés. Le prix de branchement

estimé exorbitant, les pannes répétées sur le réseau, le délai assez long que les techniciens mettent pour réparer les pannes, le caractère très localisé du réseau existant sont autant de griefs que les populations ont à l'endroit de l'ABERME et de la SBEE.

L'électrification de la localité de Kessounou située dans la commune de Dangbo d'une part et celle d'Adjégounlè située dans la commune d'Adja-Ouèrè d'autre part, reste au moment du passage du consortium un souhait pour les autorités communales et les populations de ces localités. En effet, les autorités communales et populations de Dangbo font savoir que le Projet d'Electrification de 67 Localités n'a jamais pris corps à Kessounou en dépit du fait que les populations aient cotisé de l'argent qui serait au niveau de leur comité villageoise d'électrification pour les compteurs. L'entreprise qui devait exécuter ce projet pour le compte de l'ABERME a juste entreposé les poteaux BT dans le village de Tovè depuis 2016.

Toutefois, il ressort des échanges avec les autorités communales et les populations que l'ABERME a réalisé l'électrification de la localité de Gbékô (arrondissement de Gbékô) dans la commune de Dangbo. Ainsi démarrés en 2018, les travaux d'électrification de Gbékô ont pris fin et la réception des infrastructures et du réseau a été faite en mars 2020. Depuis 7 mois environ suite à une panne survenue sur la ligne, la localité de Gbékô est dans le noir. Les populations de Gbêko sont elles aussi en attente des poses des compteurs.

Quant aux autorités communales et populations d'Adja-Ouèrè, elles affirment n'avoir jamais eu l'information d'une éventuelle électrification de la localité d'Adjégounlè.

La situation d'électrification de la localité de Domè-Kpomè dans la commune de Toffo est restée statique depuis le premier round. Les poteaux électriques existent et le réseau électrique est déjà installé de même que le dispositif d'éclairage public dans les hameaux. Cependant, les populations ne jouissent pas encore de l'électricité à Kpomè parce que la SBEE a été obligée de déconnecter de son réseau le système d'électrification réalisé. En effet, depuis un (01) an environ après sa mise sous tension par l'ABERME, une anomalie a été constatée sur l'ensemble du réseau électrique de Toffo parce que le travail aurait été mal fait. Ce qui a amené la SBEE à mettre hors tension le système d'électrification de Kpomè-Domè. Face à cette situation, le gouvernement a redéfini le cahier de charges de l'entreprise ayant en charge l'électrification d'une autre localité de Toffo pour trouver solution au cas de Kpomè. Les populations de cette localité sont elles aussi, depuis plus d'un 1 an, en attente de la pose de leurs compteurs.

Dans la commune de Zagnanado, plus précisément dans les localités de Kpédékpo-Agongbodji, il est indéniable que le réseau électrique existe avec des poteaux électriques installés même si les populations les trouvent insuffisants. Il s'avère que les poteaux électriques sont placés d'un seul côté de la voie, laissant la population installée de l'autre côté lésée. Cette situation entraîne entre les citoyens de la même localité des conflits.

L'existence de l'éclairage public est une réalité. Seulement, plus de la moitié des lampadaires installés sont non fonctionnels. A l'instar des bénéficiaires de plusieurs

localités, ceux de Zagnanado se plaignent également de la non installation de leurs compteurs. Les raisons évoquées sont liées au fait que le nombre de personnes s'étant acquittées de la totalité des frais de branchement n'atteint pas le quota exigé pour bénéficier du service.

Dans la commune de Dassa, plus précisément dans la localité de Gbonou, le réseau électrique n'existe pas. Comme le démontre la photo ci-dessous, les poteaux convoyés dans la localité ne sont pas tous installés et sont également exposés à toutes les intempéries.



Photo 21 : Vue des Poteaux convoyés dans la localité de Gbonou, non installés et exposés aux intempéries

Dans les communes de Ouinhi et Ouèssè, plus précisément dans les localités de Sagon-Dolivi et de Challa-Ogoï, le réseau électrique existe avec des poteaux électriques installés et fonctionne bien. Les bénéficiaires qui ont demandé le branchement et respecté les délais impartis pour le versement des frais y afférents sont servis. Le seul souci exprimé par les populations de ces localités est une extension du réseau pour atteindre plus de ménages.

Le projet d'électrification de 67 localités a pour objectif l'augmentation du taux d'accès des populations à l'électricité en vue d'améliorer leurs conditions de vie et de promouvoir le développement économique de ces localités rurales couvertes par ce projet. En termes de matérialité, le projet consiste en la construction de : (i) 582 km de lignes MT ; (ii) 45,58 Km de lignes mixtes MT-BT ; (iii) 99,35 km de réseau de distribution BT pour desservir les branchements domestiques ; (iv) 07 postes H61 de 50 KVA, 29 postes H61 de 100 KVA et 28 postes H61 de 160 KVA et (v) installation de 646 lampadaires à raison d'une dizaine par localité. Toutefois, bon nombre de citoyens continuent d'avoir un arrière-goût amer du Projet d'électrification de 67 localités rurales par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE exécuté par l'ABERME. Pour ce faire, ils ne cessent d'exprimer leurs insatisfactions par rapport à l'éclairage public, à l'acquisition de leur compteur et à sa mise en service sur le réseau conventionnel de la SBEE.

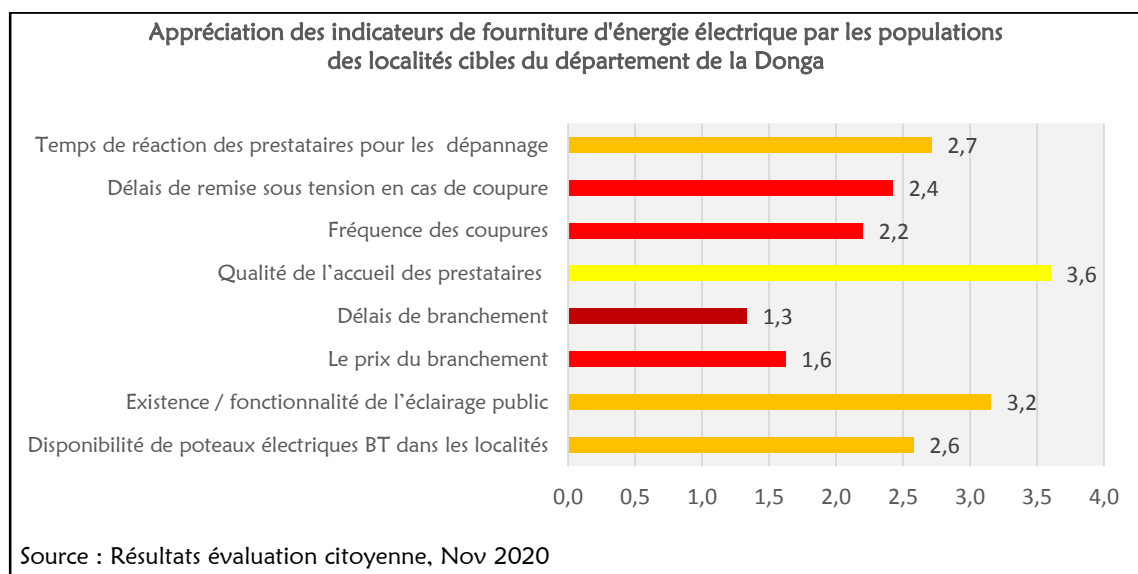
Section 3 : Appréciation par les citoyens des projets inscrits aux FAR PA-GIPG dans le secteur de l'énergie électrique

A. Situation dans les localités cibles du département de la Donga parcourues au cours du round 2

Dans le département de la Donga, le projet concerné par l'ECPS est celui d'électrification rurale conduit par l'ABERME dans la **localité de Djakpingou (Arrondissement de Djougou 2, Commune de Djougou)**.

L'électrification de la localité de Djakpingou est déjà une réalité et le tableau ci-dessous présente la synthèse de l'avis des bénéficiaires.

Graphique 37 : Appréciation des indicateurs liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département de la Donga

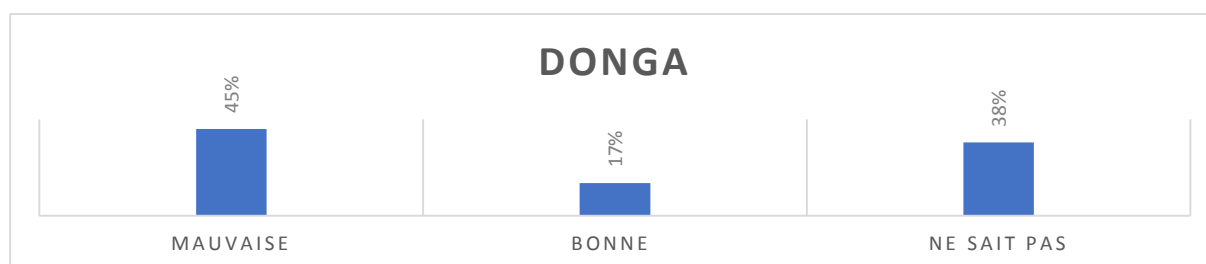


Parlant de la " **Disponibilité de poteaux électriques BT** ", ils existent même si c'est en nombre insuffisant selon les populations de la localité de Djakpingou. La tendance observée pour cet indicateur est celle « acceptable ou passable ». De même, l'éclairage public existe et est aussi fonctionnel. En effet, l'indicateur 2 (***Existence / fonctionnalité de l'éclairage public***) reçoit le score passable/acceptable (3 sur 5) chez les hommes et les femmes alors que les jeunes le qualifient de « Bien » avec le score de 4 sur 5.

Par ailleurs, les populations de Djakpingou dans la Commune Djougou (Département de la Donga) sont globalement satisfaites de la " **Qualité de l'accueil des prestataires** " et du " **Temps de réaction des prestataires pour les demandes de dépannage** ". Pour le premier indicateur par exemple, il recueille le score de 4 sur 5 (Bien) chez les Hommes et Femmes adultes tout en s'établissant à passable/acceptable chez les Jeunes. Par contre l'enquête quantitative qui s'est déroulée sur un espace plus large fait ressortir à travers le graphique 7 que 45% des enquêtés ne sont pas satisfaits de la qualité de l'accueil des

prestataires en cas de demande de dépannage. Ils pensent à 78% tout de même que les prestataires font de leur mieux pour écouter et recevoir leurs réclamations.

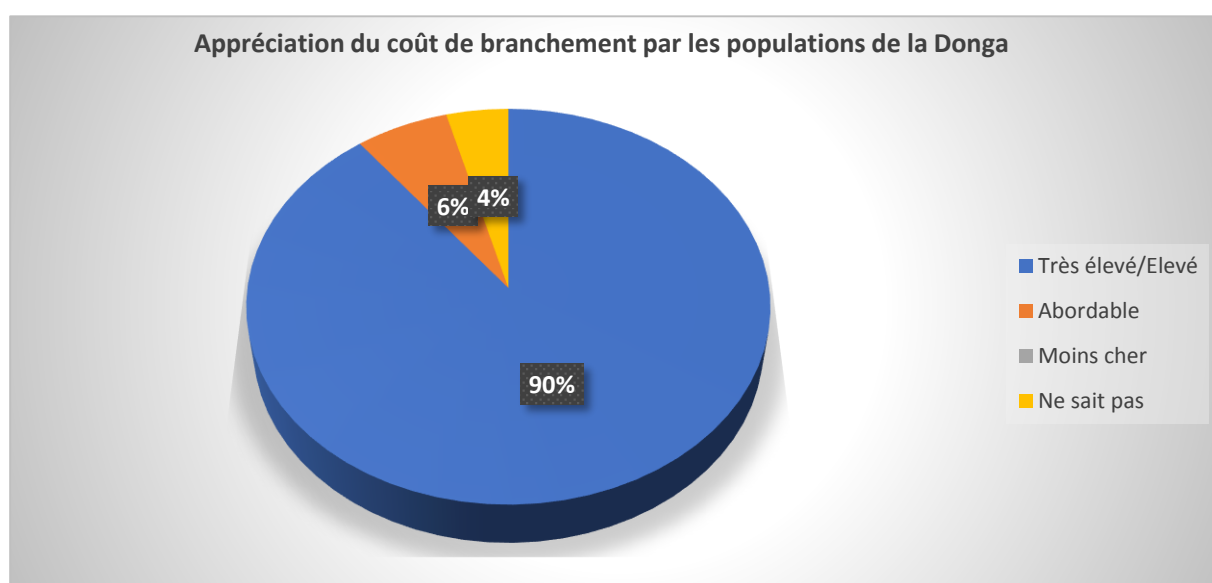
Graphique 38 : Appréciation de la qualité de l'accueil des prestataires par les enquêtés



Résultats Enquête quantitative, octobre 2020

Pour ce qui est du " **prix du branchement** " et du " **délai de branchement** ", les résultats des différentes enquêtes concordent et montrent que les populations ne sont pas satisfaites. A l'enquête qualitative, elles ont dans l'ensemble estimé que le prix du branchement est trop élevé d'une part, et que le temps mis pour la pose des compteurs pour les ménages par les entreprises contractantes avec l'ABERME est trop long.

Graphique 39 : Appréciation du coût de branchement par les populations de la Donga



90% des personnes interrogées au cours de l'enquête quantitative ont également trouvé que le prix du branchement tant au niveau de la SBEE que de l'ABERME est trop élevé.

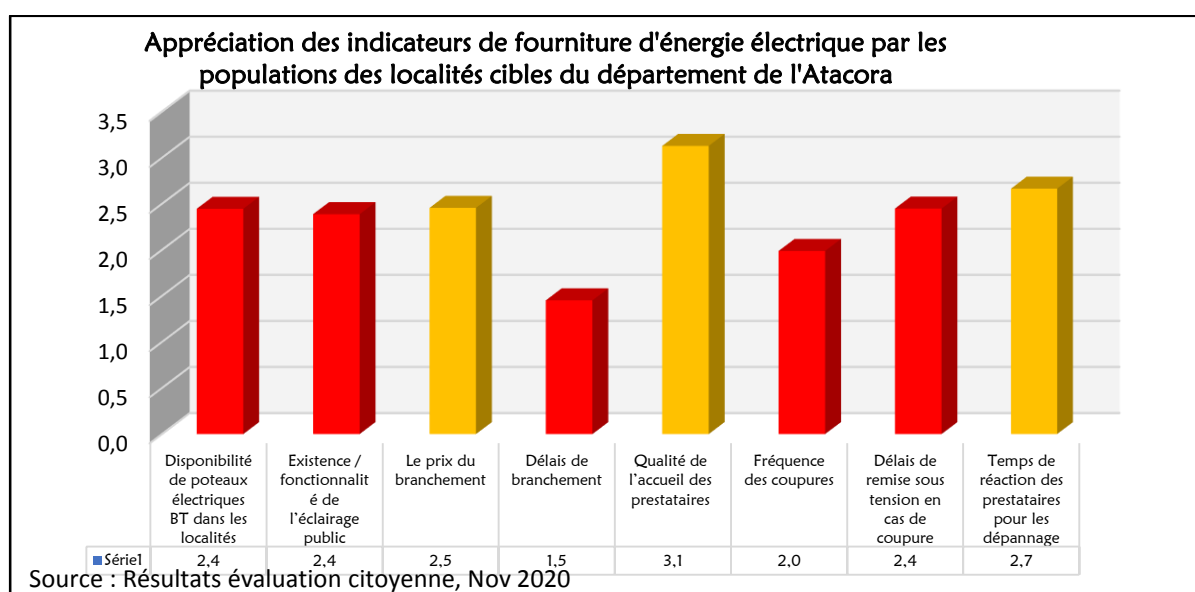
B. Situation dans les localités cibles du département de l'Atacora parcourues au cours du round 2

Dans le département de l'Atacora, le processus de l'ECPS dans le secteur de l'énergie concerne à la fois le projet d'électrification rurale sous la responsabilité de l'ABERME que le projet « RERE » exécuté par la SBEE. Dans le premier cas, il s'agit des localités de

Tanongou et Batia (Arrondissement de Tanongou, Commune de Tanguiéta) et Guilmaro (Arrondissement de Guilmaro, Commune de Kouandé). Pour ce qui est du Projet « RERE », il concerne la Commune de Matéri et plus précisément les localités de Koualou 1, Koualou 2, Porga 1, Porga 2, Porga 3 et Daga/Lawihoun (Arrondissement de Dassari) et la localité de Tchanhouncossi (Arrondissement de Tchanhouncossi).

Tout comme à Djakpingou (Commune de Djougou), l'électrification est aussi une réalité dans les localités cibles des communes de Tanguiéta, Kouandé et Matéri dans le département de l'Atacora grâce aux deux projets sus mentionnés. Le tableau ci-dessous donne l'appréciation des populations des services liés auxdits projets.

Graphique 40 : Appréciation des indicateurs liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département de l'Atacora



1. Disponibilité du réseau électrique et de poteaux électriques BT dans les localités

Que ce soit pour le projet exécuté par l'ABERME ou celui piloté par la SBEE, ils sont permis comme signalé plus haut, l'électrification des localités identifiées dans le département de l'Atacora. Le réseau électrique est fonctionnel et le nombre de kilomètres linéaires prévues au départ est respecté. Dans l'ensemble, c'est « acceptable » même si les poteaux électriques ne couvrent pas l'ensemble des hameaux desdites localités. C'est d'ailleurs cet aspect « non couverture de l'ensemble des hameaux des localités » qui amène les femmes à donner une note de 2 sur 5 à cet indicateur car pour ces dernières, « *non seulement il n'y a pas suffisamment de poteaux mais aussi parce que cela n'existe que sur le passage principal. Les poteaux ne sont pas installés dans les rues secondaires* ».

2. Existence / fonctionnalité de l'éclairage public

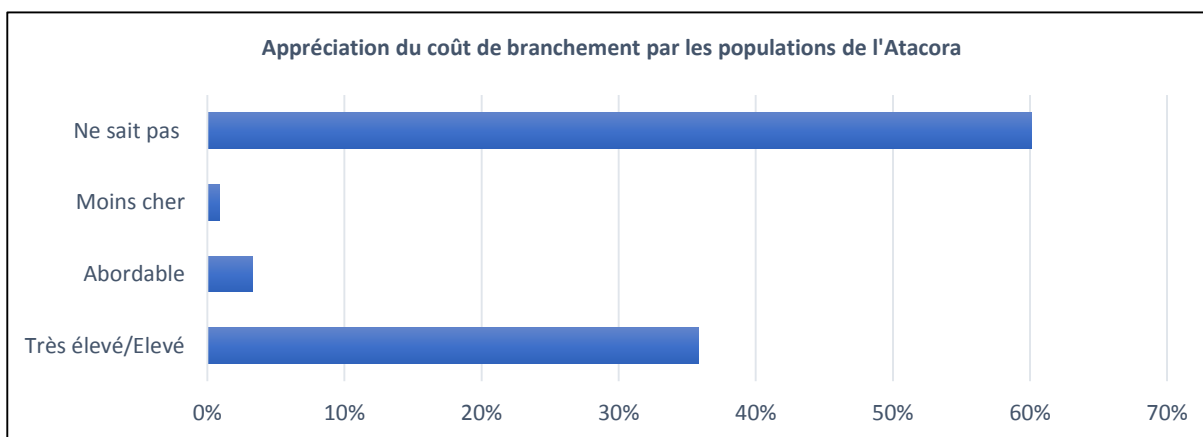
L'analyse des résultats de l'ECPS concernant cet indicateur montre l'existence du dispositif de l'éclairage public dans toutes les localités. Toutefois, c'est la fonctionnalité

de l'éclairage public qui pose problème. « *Les lampadaires sont grillés. Quand bien même les gens les remplacent, dès leur départ ces lampadaires tombent de nouveau en panne. Il doit avoir forcément un problème que la SBEE doit régler à ce niveau (Propos de M. Florent de Guilmaro, Kouandé) »*. Sur cet aspect de la non fonctionnalité des lampadaires, les responsabilités des communes concernées sont engagées puisque la maintenance de l'éclairage public est du ressort des communes.

3. Prix du branchement et délai du branchement du compteur

La tendance globale de l'appréciation de ces indicateurs par les populations se situe entre « Très mauvais » et « Mauvais ». Pour rappel, les prix de branchement des compteurs sont respectivement de 90 000 FCFA (cas du projet exécuté par l'ABERME) et de 165 000 FCFA (Cas pour le projet exécuté par la SBEE). Pour les populations, ces montants pratiqués sont excessivement élevés. Certains vont même jusqu'à affirmer que : « *Le prix du branchement du compteur est très élevé au Bénin comparativement aux pays limitrophes. Au Burkina Faso par exemple, avec 17.000 FCFA vous avez un branchement et la recharge du compteur n'est pas aussi chère qu'au Bénin (Propos de M. Benjamin SAMBIENI, Commune de Matéri) »*. Comme le montre le graphique 9, ce point de vue exprimé au cours des séances de Community Score Card organisées est confirmé par les résultats de l'enquête quantitative qui révèlent que seuls 4% des enquêtés trouvent abordable le prix du branchement.

Graphique 41 : Appréciation du coût de branchement par les populations de l'Atacora



Dans l'ensemble des localités cibles des communes du département de l'Atacora, les compteurs sont posés pour les ménages même si le délai d'attente des populations a été long, voire très long selon les cas. « *On a attendu plus de deux ans avant d'avoir les compteurs. En août 2020, l'ABERME est venue poser des compteurs mais jusque-là ces compteurs ne sont pas encore activés (Propos de M. Antoine T., Tanongou, Tanguiéta).*

4. Qualité de l'accueil des prestataires et Temps de réaction des prestataires pour les demandes de dépannage

Pour ces deux indicateurs d'appréciation de la qualité du service offert par les structures en charge de la fourniture de l'énergie électrique dans les localités ayant bénéficié des projets d'électrification de l'ABERME et de la SBEE, la tendance est globalement « acceptable ». Pour les populations, ces deux indicateurs pourraient recueillir de meilleurs scores les fois à venir car un effort est fait au quotidien par les prestataires du service public de fourniture de l'énergie électrique. Toutefois, certains cas isolés soulevés par les populations méritent d'être mis en exergue.

Encadré 6 : Quelques cas d'insatisfaction des populations suites aux signalisations des pannes électriques dans les localités cibles dans le département de l'Atacora

« Parfois en cas de signalisation de pannes, le temps de réaction des prestataires en charge du service de fourniture de l'énergie électrique est trop long. Pour exemple, en Juillet 2020, suite à une pluie des compteurs ont été brûlés dans notre localité. Nous l'avons signalé à la SBEE qui est venue le lendemain faire le point des compteurs mais depuis juillet 2020, ils ne sont plus jamais revenus. » (Propos de **AMADOU de Guilmaro, Commune de Kouandé, Nov 2020**)

« Un jour, un poteau électrique était tombé dans la rivière de notre localité. Aussitôt nous l'avons signalé à la SBEE. Malheureusement, ce n'est qu'après plus d'une semaine qu'elle est venue. Le courant électrique a tué beaucoup de poisson dans de la rivière **M. Aimée N. Y., (Village Batia, Commune de Tanguieta), Novembre 2020**

5. Fréquence des coupures et Délais de remise sous tension en cas de coupure

Un grand effort reste à faire en ce qui concerne la fréquence des coupures de l'énergie électrique, de même que pour le délai de remise sous tension. En effet sur l'ensemble des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ménage, 19% seulement affirment n'avoir jamais connu de coupure ou ne l'avoir connue juste qu'une ou deux fois. Ce qui signifie que les coupures d'électricité sont tout de même fréquentes.

Les annotations des communautés lors de l'enquête qualitative réalisée sur site ont montré que les communautés bénéficiaires des projets jugent « mauvaise » la fréquence des coupures. Pour elles, à défaut d'être « très fréquentes », les coupures d'électricité « sont fréquentes ». C'est d'ailleurs pourquoi, elles ont donné à ce critère le score de 2 sur 5. De même pour le critère de délai de remise sous tension en cas de coupure, elles ont donné la note de 2 sur 5. « *Les délais de remise sous tension en cas de coupure sont élevés en période de saison pluvieuse. Ils vont jusqu'à 72h* » soutient un participant à la rencontre avec les bénéficiaires de Kouandé.

C. Appréciation des projets inscrits aux FAR PAGIPG dans les localités cibles des départements de l'Ouémé et du Plateau

1. Situation dans les localités cibles du département de l'Ouémé parcourues au cours du round 2

Le village de Kessounou (Arrondissement de Kessounou) dans la Commune de Dangbo est celui devant bénéficier du Projet d'Electrification de 67 Localités mis en œuvre par l'ABERME.

Des entretiens avec l'administration communale de Dangbo, et les populations de Kessounou, il ressort que le Projet d'Electrification de 67 Localités n'a jamais pris corps à Kessounou. L'entreprise devant réaliser ce projet pour le compte de l'ABERME a juste entreposé les poteaux basse tension dans le village de Tovè depuis 2016.

Par ailleurs, des échanges avec les autorités communales et les populations, il ressort que l'ABERME a réalisé l'électrification d'une autre localité dans la commune ; il s'agit du village de Gbékô dans l'arrondissement de Gbékô. Démarré en 2018, la réception des travaux a été faite par la mairie en mars 2020. Selon les acteurs enquêtés, l'électrification de la localité de Gbékô n'a pas de lien avec le projet devant électrifier le village de Kessounou depuis 2016. A en croire ces derniers, il s'agit d'une promesse faite par le Chef de l'Etat, alors candidat aux élections présidentielles de 2016.

Pour finir, la mission a permis de se rendre compte que dans la localité de Gbékô en question : (i) les populations sont toujours en attente des poses des compteurs pour les ménages. Les demandes de branchement sont faites depuis 2018 ; (ii) le réseau électrique est hors tension depuis avril 2020 suite à une panne survenue sur la ligne le reliant à celui de Dangbo-Porto Novo.

2. Situation dans les localités cibles du département du Plateau parcourues au cours du round 2

Dans le département du Plateau, le village d'Adjégounlè situé dans l'arrondissement d'Ikpinlè dans la commune d'Adja-Ouèrè est celui ciblé parmi les 67 devant bénéficier de l'électrification par l'ABERME. Mais qu'en est-il réellement ?

L'ECPS conduite auprès des autorités communales et des populations révèle que le projet d'électrification n'a jamais pris corps dans la localité. Il n'existe aucun poteau basse tension ni moyenne tension dans le village Adjégounlè. Pire la population ni les autorités communales n'ont jamais eu l'information sur une éventuelle électrification de cette localité par l'ABERME.

D. Appréciation des projets inscrits aux FAR PAGIPG dans les localités cibles du département de l'Atlantique

Dans le département de l'Atlantique, deux localités ont été identifiées par l'ABERME pour bénéficier du projet d'électrification rurale : il s'agit de Domè-Kpomè (Arrondissement de Kpomè) dans la Commune de Toffo et de Gbodjè-Womey (Arrondissement de Godomey) dans la Commune d'Abomey-Calavi. La synthèse de la situation de l'électrification desdites localités est présentée ci-dessous.

1. Situation dans la localité de Domè-Kpomè dans la Commune de Toffo

La situation d'électrification de la localité de Domè-Kpomè dans la commune de Toffo est restée statique depuis le premier round (Février 2020). Les poteaux électriques existent et le réseau électrique est déjà installé de même que le dispositif d'éclairage public dans les hameaux. Cependant, il importe de signifier que le réseau électrique à

Kpomè est hors tension. En effet, depuis 1 an environ suite à sa mise en service par l'ABERME, il a créé un dysfonctionnement sur l'ensemble du réseau électrique de Toffo centre. Cette situation a amené les responsables de la SBEE à mettre hors tension le système d'électrification de Domè-Kpomè. Selon ces derniers, l'entreprise ayant réalisé l'électrification pour le compte de l'ABERME a mal fait le travail.

Ainsi pour corriger cette situation, le gouvernement a sollicité une autre entreprise.

Enfin, il importe de mettre aussi en évidence que depuis 2018-2019, les populations sont toujours en attente de la pose des compteurs par la SBEE ou les entreprises adjudicataires auprès de l'ABERME. Le silence de l'ABERME se justifierait par le fait que la ligne de Domè-Kpomè est « off » depuis plus d'un an environ.

2. Situation dans la localité de Gbodjè - Womey dans la Commune d'Abomey Calavi

Le tableau ci-dessous présente l'appréciation en fonction de la situation factuelle vécue, de la fourniture de l'énergie électrique dans la localité de Gbodjè-Womey.

Tableau 7 : Appréciation des services liés à l'électrification par les bénéficiaires de la localité de Gbodjè-Womey (Commune d'Abomey Calavi)

Indicateurs	Appréciation sur une échelle allant de 1 à 5			Moyenne
	Hommes	Femmes	Jeunes	
Disponibilité de poteaux électriques BT dans les localités	3	3	3	3
Existence / fonctionnalité de l'éclairage public	1	1	1	1
Le prix du branchement	2	1	2	2
Délais de branchement	1	1	1	1
Qualité de l'accueil des prestataires	2	3	2	2
Fréquence des coupures	0	0	0	0
Délais de remise sous tension en cas de coupure	1	1	0	1
Temps de réaction des prestataires pour les demandes de dépannage	1	1	1	1

Source : D'après synthèse processus évaluations citoyennes, Novembre 2020

a- Disponibilité du réseau électrique et de poteaux électriques BT dans les localités

A Gbodjè-Womey dans l'arrondissement de Godomey (Abomey-Calavi) la disponibilité des poteaux électriques BT est une réalité tout comme pour le réseau électrique. L'appréciation de cet indicateur par les trois groupes cibles fait apparaître un score de 3 sur 5, synonyme de « acceptable ». Pour les populations enquêtées, les poteaux électriques dans la localité de Gbodjè-Womey sont encore insuffisants. Le nombre de Km de linéaire (3km) prévu est insuffisant pour la localité vue sa forte densité.

b- Temps de réaction des prestataires pour les demandes de dépannage

A Gbodjè-Womey, le réseau électrique n'a en réalité pas fonctionné. Dès sa mise en service, est survenue une panne qui n'a jamais été réglée jusqu'à ce jour. Ceci justifie le score de 1 sur 5, synonyme de « très mauvais » attribué par les populations à ce critère.

De ce fait, l'éclairage public ne peut pas être fonctionnel. C'est la raison pour laquelle plusieurs répondants (65% environ dans l'Atlantique) ont déclaré au cours de l'enquête ménage ne rien savoir de l'existence ou non de pannes.

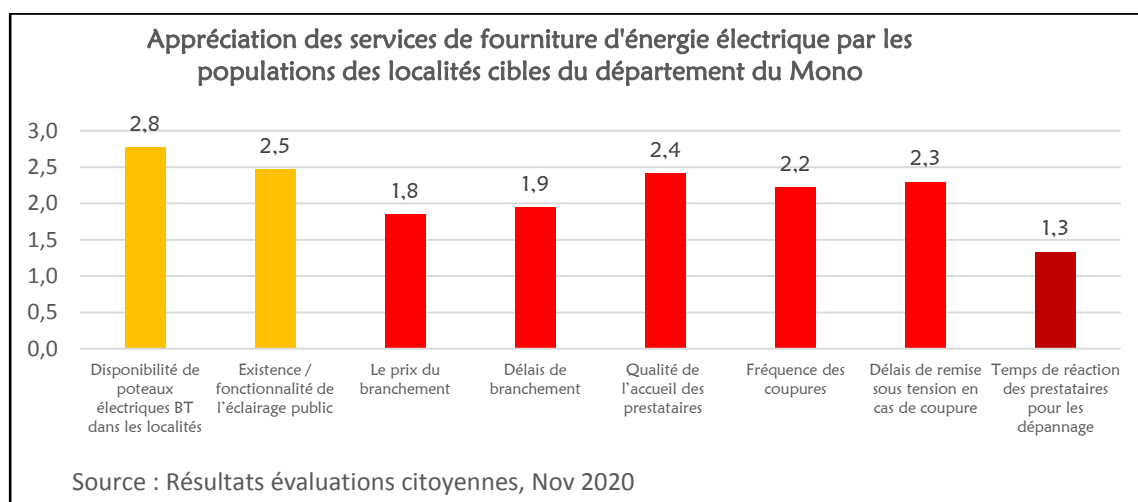
Toujours du fait de la non fonctionnalité du réseau électrique, les compteurs ne sont pas encore posés encore moins branchés pour les ménages.

E. Appréciations des projets inscrits aux FAR PAGIPG dans les localités cibles des départements du Mono et du Couffo

1. Situation dans les localités cibles du département du Mono parcourues au cours du round 2

Dans le département du Mono, les localités de Avlo (Arrondissement de Avlo) et de Kpovidji, Todjonoukon (Arrondissement d'Adjaha) dans la Commune de Grand-Popo sont celles identifiées par l'ABERME pour bénéficier du projet d'électrification rurale. La figure ci-dessous traduit la synthèse des résultats de l'appréciation des bénéficiaires.

Graphique 42 : Appréciation des indicateurs liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Mono



a- Disponibilité du réseau électrique et fonctionnalité de l'éclairage public

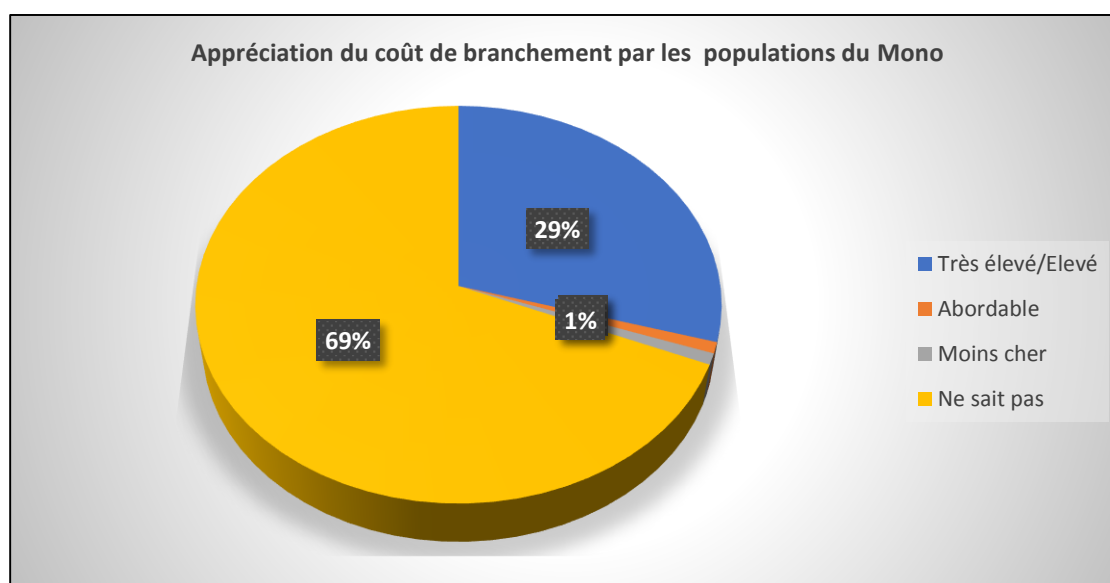
Selon les populations, et le constat fait sur le terrain, les poteaux électriques sont installés et le réseau électrique est fonctionnel dans les localités de Avlo, Kpovidji et Todjonoukon dans la Commune de Grand Popo. Toutefois, le nombre de poteaux électrique reste insuffisant en fonction du besoin des populations. C'est d'ailleurs ce qui justifie le score de 3 sur 5 (Passable) qu'enregistre l'indicateur « *Disponibilité de poteaux électrique BT dans les localités* ». Aussi, l'indicateur « *Existence/fonctionnalité de l'éclairage public* » enregistre également un score de 2.5 sur 5 soit Passable. En général selon les populations, l'éclairage public n'est pas fonctionnel.

b- Prix du branchement et Délai du branchement des compteurs

Au cours de l'enquête qualitative, les populations des localités cibles du département du Mono sus citées, ont salué la décision du gouvernement en juin 2020 de ramener à 50 000 FCFA le prix du branchement du compteur en milieu rural. Mais elles ont opiné sur le prix pratiqué depuis 2016. Pour elles, ce prix qui est de 90 000 FCFA est très élevé.

Les résultats de l'enquête ménage confirment ce point de vue des populations. En effet, comme le montre le graphique 10, moins de 2% des personnes interrogées au cours de la collecte des données estiment abordable le prix du branchement du compteur en milieu rural.

Graphique 43 : Appréciation du coût du branchement par les populations du Mono



Outre le tarif élevé du branchement du compteur que fustigent les populations des localités cibles du Mono, elles déplorent également le délai trop long pour le branchement des compteurs. Selon ces dernières, depuis 2016, aucun compteur n'est posé ou branché pour ceux ayant fait la demande et payé. Cette situation les décourage au point où elles sont totalement désespérées. Aussi, seuls 40 compteurs seraient rendus disponibles alors que la demande est très forte depuis 2016.

Encadré 7 : Découragement des populations face à la non satisfaction de demande de branchement de compteurs depuis 2016 à Avlo et Kpovidji

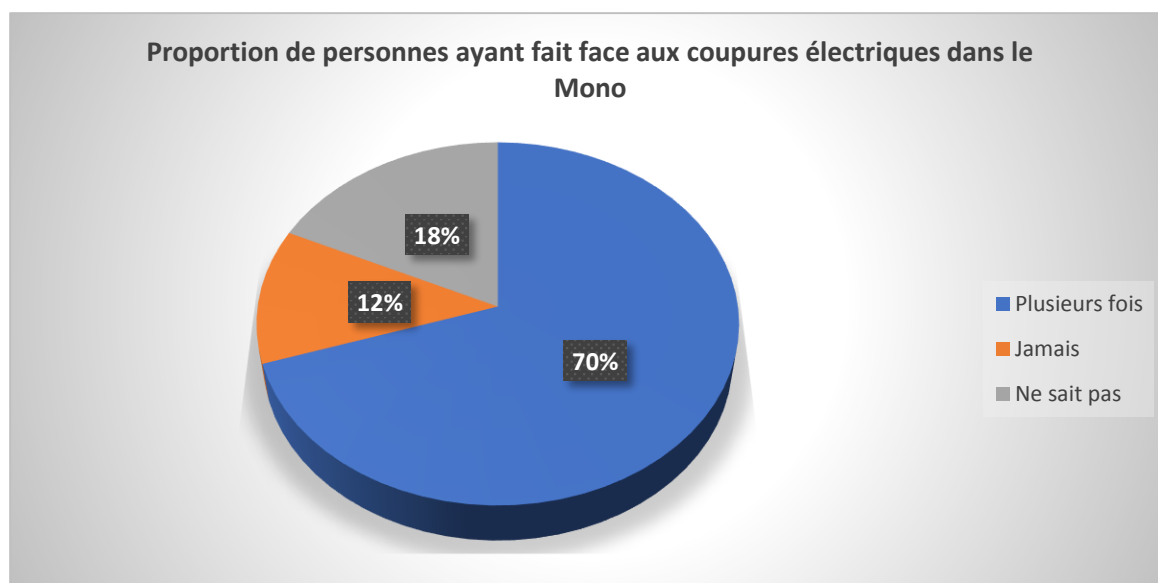
« Le CVE à Kpovidji a collecté les ressources auprès des populations ayant exprimé la demande de compteur et l'agent est à la CLCAM. Mais la population est en attente du branchement des compteurs depuis 2016. Actuellement il y a eu menace de saisir la moto du responsable CVE par les populations. Depuis que nous avons cotisé pour formuler la demande du compteur électrique rien n'a été fait. Nous sommes plus de 50 personnes ayant cotisé les 91.000 FCFA à Todjonoukon au premier tour, au second tour nous sommes 13 personnes ayant cotisé mais toujours rien ne vient de l'ABERME. Aujourd'hui nous ne pouvons plus compter sur le projet d'électrification de l'ABERME. Nous voulons seulement notre argent pour résoudre d'autres problèmes.

Propos d'un bénéficiaire à Adjaha, Grand Popo, Novembre 2020

Pour les autres critères d'appréciation de la fourniture de l'énergie électrique dans Avlo, Kpovidji et Todjonoukon, les scores obtenus de la part des populations sont assez critiques. Selon celles-ci, la fréquence des coupures, de même que le temps de remise sous tension en cas de coupure sont à corriger. En effet, les pannes sont assez fréquentes et la réactivité de la part de la SBEE n'est pas souvent prompte.

A ce propos, les résultats de l'enquête-ménage traduits par le graphique 11, sont très révélateurs de l'insatisfaction des populations. En effet, 70% des répondants déclarent avoir fait face plusieurs fois aux coupures électriques tous les jours.

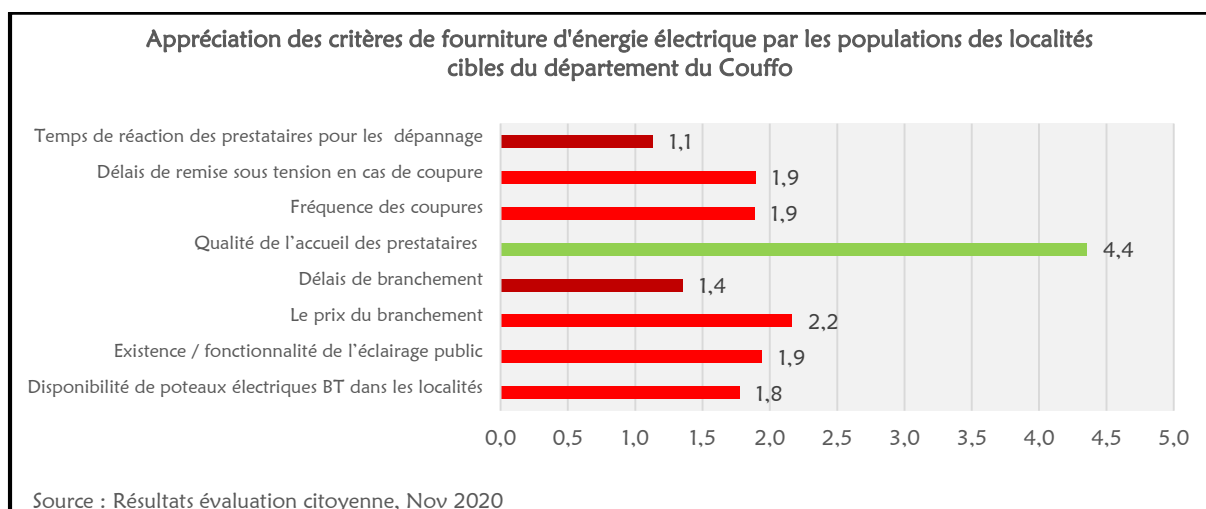
Graphique 44 : Proportion de personnes ayant fait face aux coupures électriques dans le Mono



2. Situation dans les localités cibles du département du Couffo parcourues au cours du round 2

Trois (03) localités ont été identifiées par l'ABERME pour bénéficier du projet d'électrification rurale dans le Couffo ; il s'agit de Tohou et Zalli (Commune de Lalo) et de Lonkly (Commune d'Aplahoué). La figure ci-dessous présente la synthèse des résultats d'appréciation des critères liés au service de fourniture de l'énergie électrique dans lesdites localités cibles du département du Couffo.

Graphique 45 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Couffo



a- Disponibilité du réseau électrique et fonctionnalité de l'éclairage public

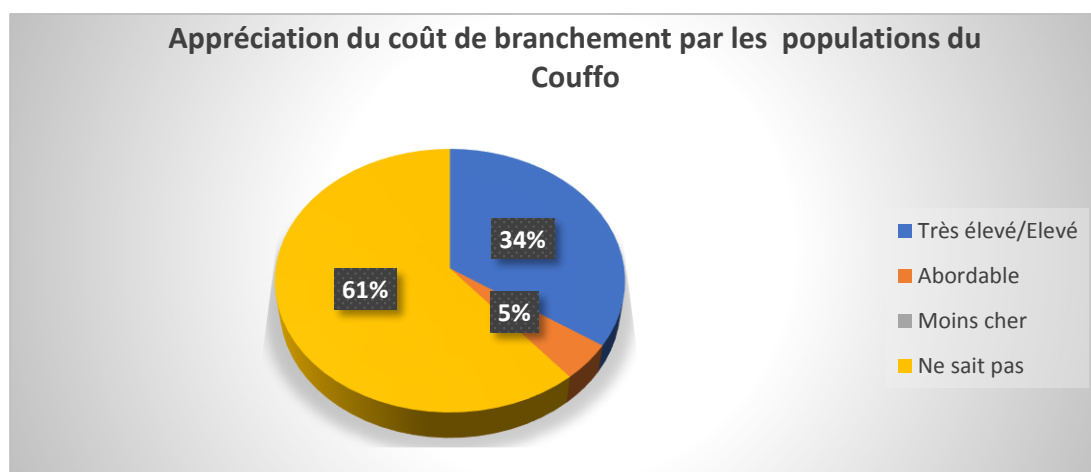
A Zalli dans la Commune de Lalo comme à Lonkly dans la Commune d'Aplahoué, le réseau électrique est disponible et les poteaux électriques BT installés dans les localités. Tout comme partout ailleurs, les populations pensent que l'installation des poteaux électriques ne couvre pas tous les hameaux des localités.

Parlant de l'éclairage public, cet indicateur enregistre le score « Mauvais ». En effet, selon les bénéficiaires, les lampadaires installés dans Lonkly ou dans Zalli ne fonctionnent pas tous. Pour le cas de Lonkly dans la Commune d'Aplahoué, seuls cinq (05) lampadaires sont fonctionnels. Ici, la communauté affirme que la mairie se charge de payer les factures de l'éclairage public.

b- Prix du branchement et Délai du branchement

Comme partout ailleurs, dans le cadre du projet d'électrification rurale mis en œuvre par l'ABERME, le prix de branchement du compteur est de 90 000 FCFA. Les populations du département du Couffo trouvent ce montant trop élevé pour leur pouvoir d'achat. Elles l'ont exprimé aussi bien au cours de l'enquête qualitative que quantitative. Ainsi, comme l'indique le graphique ci-dessous, seuls 5% des personnes interrogées au cours trouvent que le coût est abordable pendant que 34% le jugent élevé voire trop élevé.

Graphique 46 : Appréciation du coût de branchement par les populations du Couffo



L'autre véritable problème rencontré par les populations et qui entraîne chez elles le découragement voire mécontentement à l'égard des CVE, c'est le temps mis par l'ABERME pour poser les compteurs des gens qui ont payé. « *Depuis 2016 que nous avons formulé la demande de branchement électrique à l'ABERME, c'est en 2020 que les compteurs sont posés et c'est seulement encore 21 compteurs.* » affirme Dame Y.Z de Lonkly, commune d'Aplahoué lors de la rencontre avec les bénéficiaires. Quant à un membre du CVE de Zalli, commune de Lalo, il martèle : « *Les populations ont payé 90.000 FCFA à l'ABERME pour les compteurs ; les fonds sont déposés à la CLCLAM, mais elles n'ont rien eu jusqu'à ce jour. Toutefois, l'ABERME a amené des compteurs et l'on exige un complément de 1.700.000 FCFA à la somme de 2.250.000 FCFA qui était collectée auprès de la communauté avant de poser les compteurs. En effet, il y a un quota de ménages à atteindre selon l'ABERME avant la pose des compteurs.* ».

c- Fréquence des coupures et délai de remise sous tension en cas de coupure

Selon les populations des localités de Lonkly et de Zalli dans le département du Couffo, les coupures de l'énergie électrique sont fréquentes. Ce critère d'appréciation reçoit de leur part un score de 2 sur 5 (Mauvais). A en croire les populations, la situation est plus critique lorsqu'il s'agit de panne survenue sur la ligne ou le réseau. Pour illustration, les populations affirment que dès fois, le temps de réactivité de la SBEE face aux signalisations des pannes peut durer 2 semaines, voire 1 mois selon les cas.

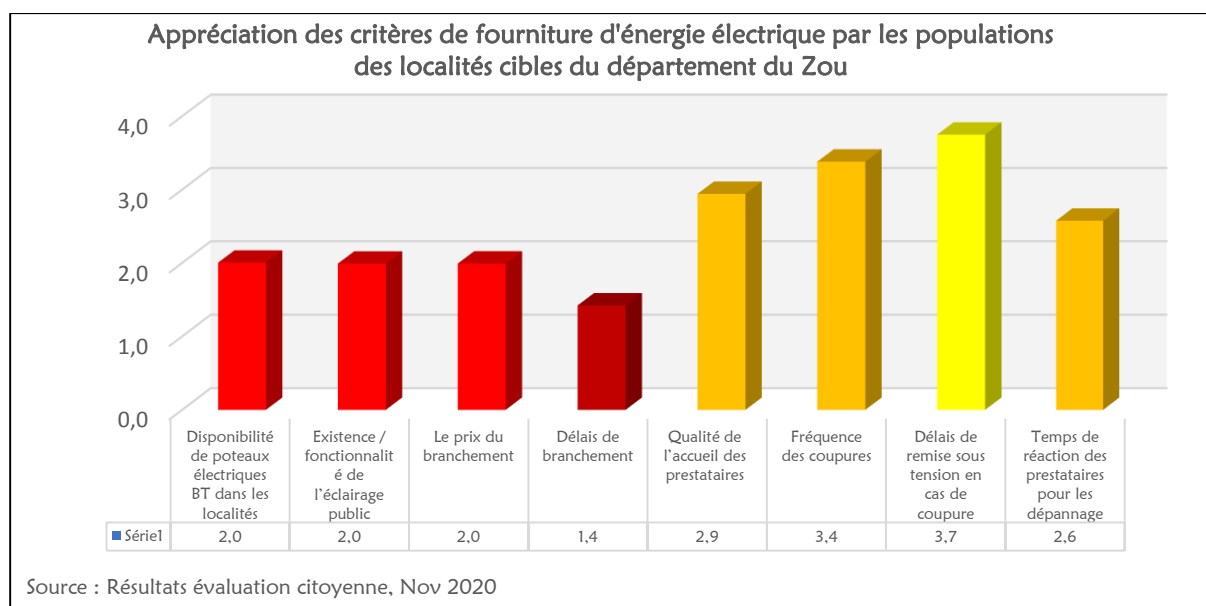
Néanmoins lors du Community Score Card, les populations des localités cibles bénéficiant du projet d'électrification de l'ABERME dans le département du Couffo affirment à l'unanimité que les agents de la SBEE réservent un bon accueil à leur endroit. C'est d'ailleurs le seul critère d'appréciation qui enregistre un score de 4 sur 5 (Bien). Cette affirmation est confirmée par les résultats de l'enquête ménage qui révèlent que seul 1% des personnes interrogées trouvent l'accueil mauvais. C'est une avancée qu'il importe de consolider.

F. Appréciations des projets inscrits aux FAR PAGIPG dans les localités cibles des départements du Zou et des Collines

1. Situation dans les localités cibles du département du Zou parcourues au cours du round 2

Pour le 2^{ème} round de l'ECPS, les communes de Ouinhi et de Zagnanado sont celles parcourues. Dans la Commune de Ouinhi, les localités de Sagon-Dolivi (Arrondissement de Sagon) bénéficient du projet d'électrification piloté par l'ABERME tandis que celles de Ahlan et Kinzodji (Arrondissement de Ouinhi) du projet RERE mis en œuvre par la SBEE. Par contre, dans la Commune de Zagnanado, l'ABERME a la charge de l'électrification des localités de Kpédékpo-Agongbodji. La figure ci-dessous donne une illustration de l'appréciation des critères par les bénéficiaires.

Graphique 47 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Zou



a- Disponibilité du réseau électrique et fonctionnalité de l'éclairage public

Le constat de matérialité montre que les poteaux électriques Basse Tension sont installés dans les localités cibles devant bénéficier de l'électrification des communes de Zagnanado et de Ouinhi. Néanmoins, les bénéficiaires des localités cibles fustigent le fait que les poteaux électriques sont insuffisants et que l'installation ne prend pas en compte le plus grand nombre de hameaux. C'est d'ailleurs ce qui justifie le score de 2 sur 5 (Mauvais) attribué à l'indicateur « Disponibilité de poteaux électriques BT dans les localités ». Parlant de l'éclairage public, il existe mais non fonctionnel à tous les endroits pour la majorité. Ainsi, cet indicateur enregistre le score de 2 sur 5 soit « Mauvais ».

Encadré 8 : Sentiments des populations sur la répartition de l'installation de poteaux électriques dans les localités cibles des communes de Ouinhi et de Zagnanado

« Dans la localité cible de Kpédékpo – Agongbodji, l'installation des poteaux électriques n'a pris qu'un seul côté de la voie goudronnée. La population installée de l'autre côté est lésée. Il a été interdit que le courant traverse le goudron à cause des chargements des camions parce que c'est la haute tension et que c'est dangereux. Il reste l'extension du côté opposé. Est-ce que c'est seulement ceux qui sont de l'autre côté qui sont des citoyens ? cette installation entraîne des divisions entre les citoyens »

Propos de dame R. MONTCHO, Kpédékpo (Commune Zagnanado), Nov 2020

« Nous remercions l'Etat pour l'installation et le branchement électrique de Kpédékpo. Seulement, c'est uniquement au bord de la grande voie goudronnée que les poteaux électriques BT ont été installés. Il y a des zones à l'intérieur de la localité qui méritent d'être éclairées la nuit par les poteaux électriques. Par exemple la voie du CEG très fréquentée n'est pas électrifiée. Pour manque de courant, les cours s'arrêtent plus tôt que prévus. Regardez vous-même, il n'y a quelques poteaux électriques au carrefour ici à Kpédékpo. Après ça rien »

Propos de dame J. FADONOUBO, Kpédékpo (Commune Zagnanado), Nov 2020

« Les 3 villages de SAGON ne bénéficient pas de l'électrification. C'est uniquement sur la voie principale qu'il y a les poteaux électriques BT. Les poteaux sont uniquement dans un seul village et le reste des villages n'en a pas »

Propos de dame Agathe A. & Bienvenu S., Sagon (Commune Ouinhi), Nov 2020

b- Prix du branchement et Délai du branchement du compteur

Tout comme dans les autres localités cibles du PAGIPG parcourues au cours du round 2, le prix du branchement du compteur qui s'élève à 90 000 FCF dans le cadre du projet exécuté par l'ABERME est jugé élevé par les populations. Seuls 9% de personnes interrogées dans le cadre de l'enquête ménage ont trouvé que ce montant était abordable pendant.

De même, le délai du branchement des compteurs est déploré par les bénéficiaires enquêtés. Ce délai est selon eux trop long. C'est pourquoi, ils ont donné le score de 1 sur 5, synonyme de « Très Mauvais » à ce critère. Dans les localités de la Commune de Ouinhi par exemple, la lenteur du branchement a amené certains à retirer leurs sous auprès des CVE. Le branchement n'a été effectif pour certains qu'après 6 mois d'attente et pour d'autres deux ans. Beaucoup de gens ont eu les compteurs mais le branchement au réseau n'a pas été fait.

c- Fréquence des coupures et délais de remise sous tension en cas de coupure

Dans toutes les localités cibles du département du Zou bénéficiant de l'électrification dans le cadre des projets inscrits au FAR PAGIPG, les bénéficiaires reconnaissent l'effort louable de la SBEE pour la réduction de la fréquence des coupures. En effet, selon les populations, les coupures ne sont plus fréquentes mais il y a trop de baisse de tension ». Ce critère recueille le score de 3 sur 5, synonyme de « Passable/acceptable » alors que celui du délai de remise sous tension obtient le score de 4 sur 5, soit (Bien). Ainsi pour les populations du Zou, le temps mis par la SBEE pour remettre sous tension en cas de coupure s'est considérablement amélioré.

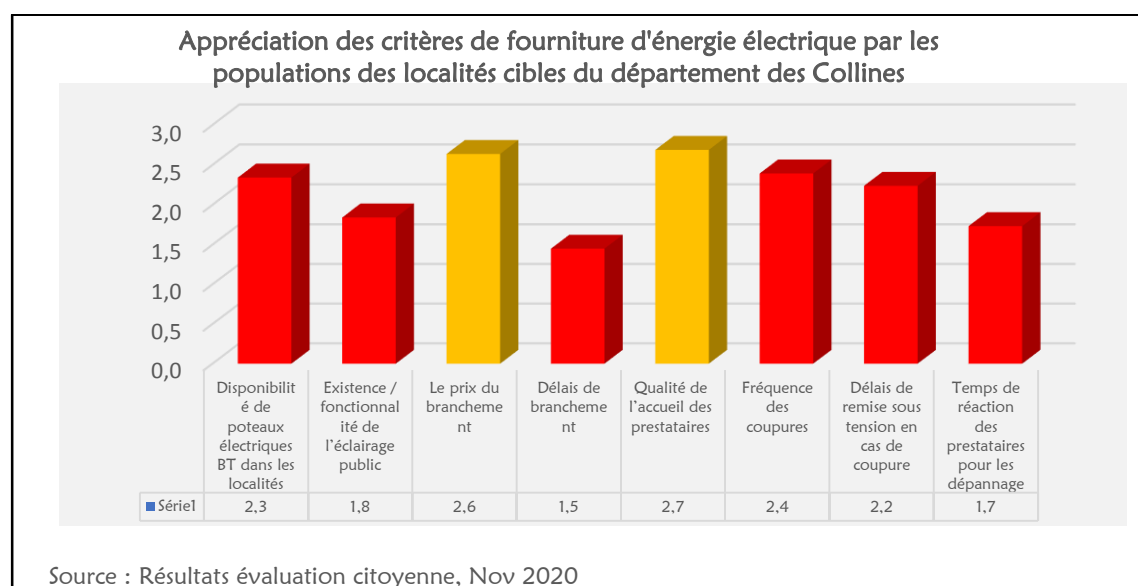
d- Qualité de l'accueil des prestataires et temps de réaction pour les demandes de dépannage

Tous ces deux critères sont dans l'ensemble globalement acceptable selon les populations enquêtées dans les localités cibles du département du Zou. Certes, le personnel de la SBEE n'est pas suffisant mais un effort acceptable est fait en matière d'accueil des populations. De même, les réponses aux pannes, à défaut d'être automatiques, sont quand même acceptables en fonction des pannes.

2. Situation dans les localités cibles du département des Collines parcourues au cours du round 2

Le graphique 49 présente la synthèse de l'appréciation des critères liés au service de la fourniture de l'énergie électrique par les bénéficiaires des localités cibles du département des Collines. Pour ce 2^{ème} round de l'ECPS, les localités cibles enquêtées parcourues sont Challa-Ogoï (Commune de Ouèssè) et Gbonou (Commune de Dassa). Le projet d'électrification concerné est celui sous la responsabilité de l'ABERME.

Graphique 48 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département des Collines



a- Disponibilité du réseau électrique et fonctionnalité de l'éclairage public

L'ECPS dans la localité de Gbonou dans la Commune de Dassa-Zoumè et celle de Challa-Ogoï dans la Commune de Ouèssè, les populations attribuent le score « Mauvais » au critère « Disponibilité de poteaux électriques BT ». En réalité, les poteaux électriques sont installés mais en nombre insuffisant selon les populations. Par ailleurs, le dispositif de l'éclairage public est installé. Toutefois, la majorité des lampadaires ne fonctionnent pas. Pour exemple, seuls six (06) lampadaires sont encore fonctionnels sur la vingtaine installée dans le cas de l'électrification de Gbonou dans la Commune de Dassa-Zoumè.

b- Prix du branchement - Délai du branchement du compteur et qualité de l'accueil

Le prix de branchement du compteur est le même (90 000 FCFA). Tout comme dans les autres localités, les populations des deux localités cibles du département des Collines estiment trop élevé ce tarif. Mais pour les populations, même si le prix de branchement est élevé et que les compteurs sont posés à temps, ce serait très bon. Malheureusement, le délai de branchement des compteurs est trop long. Dans la localité cible de Ouèssè par exemple, depuis des mois après la demande de branchement, les populations sont toujours en attente pour le branchement des compteurs. Pour finir, les populations estiment que la tendance globale en termes d'accueil par les prestataires est « passable » pour l'ensemble des deux localités cibles du département des Collines.

c- Fréquence des coupures – Délais de remise sous tension et Temps de réaction des prestataires pour les dépannages

Les critères « Fréquence des coupures », « Délais de remise sous tension en cas de coupures » et « Temps de réaction des prestataires pour les dépannages » recueillent tous de la part des bénéficiaires du projet d'électrification dans les deux localités cibles du département des Collines, le score « Mauvais ». En effet, selon ces derniers, surtout les délais de remise sous tension sont longs, de même que le temps mis pour effectuer les réparations en cas de dépannage.

G. Appréciations des projets inscrits aux FAR PAGIPG dans les localités cibles des départements du Borgou et de l'Alibori

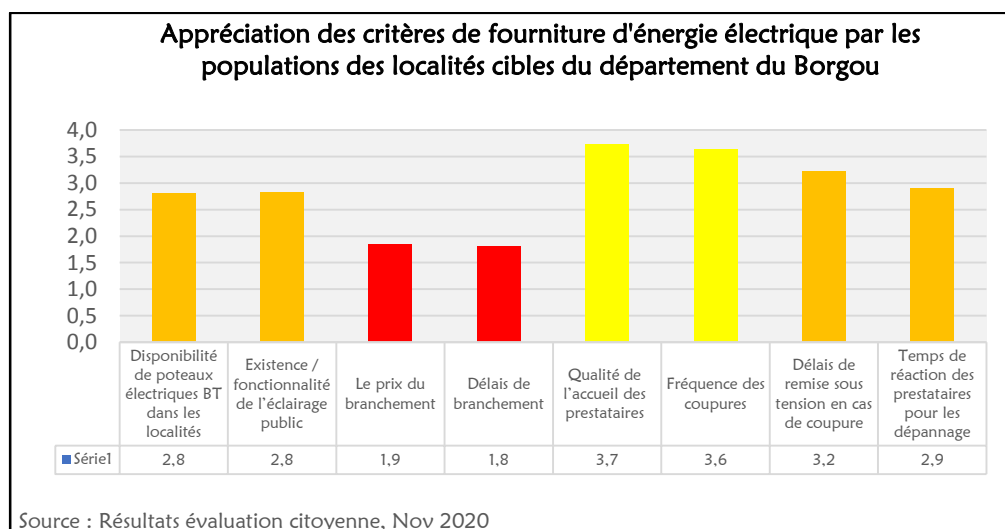
1. *Situation dans les localités cibles du département du Borgou parcourues au cours du round 2*

Dans le département du Borgou, cinq (05) localités sont concernées par les processus d'électrification sous la responsabilité de l'ABERME et de la SBEE dans deux (02) communes (Kalalé et Sinendé). Dans la commune de Sinendé, il s'agit de la localité de Yarra dans l'arrondissement de Sèkèrè à travers le projet RERE. Pour la Commune de Kalalé, il s'agit des localités de Basso, de Neganzi, de Dunkassa et de Bessassi Nassikonzi à travers l'ABERME. La synthèse des résultats de l'ECPS dans le secteur de l'énergie est mise en exergue à travers le graphique 50.

a- Disponibilité du réseau électrique et fonctionnalité de l'éclairage public

Dans toutes les localités cibles des projets inscrits au FAR PAGIPG, les poteaux électriques sont installés et le réseau électrique disponible. Certes, les poteaux électriques sont insuffisants selon les populations enquêtées. Parlant de la fonctionnalité de l'éclairage public, la situation est globalement acceptable/passable. Les dispositifs d'éclairage public existent mais tous les lampadaires ne fonctionnent plus.

Graphique 49 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Borgou



b- Prix du branchement - Délai du branchement du compteur et Qualité de l'accueil

L'appréciation par les populations enquêtées des critères liés au prix du branchement du compteur, de même que le délai de branchement ou de pose des compteurs reçoit un avis « Mauvais ». En effet, le tarif de 90 000 FCFA voire plus pour faire la demande de compteur paraît trop élevé selon le pouvoir d'achat des populations des zones rurales. Notons cependant que selon les enquêtés des localités cibles du département du Borgou, l'accueil réservé aux bénéficiaires par les agents de la SBEE est très apprécié. Ce critère enregistre un score de 4 sur 5, soit « Bien » de la part des bénéficiaires.

c- Fréquence des coupures – Délais de remise sous tension et Temps de réaction pour les demandes de dépannage

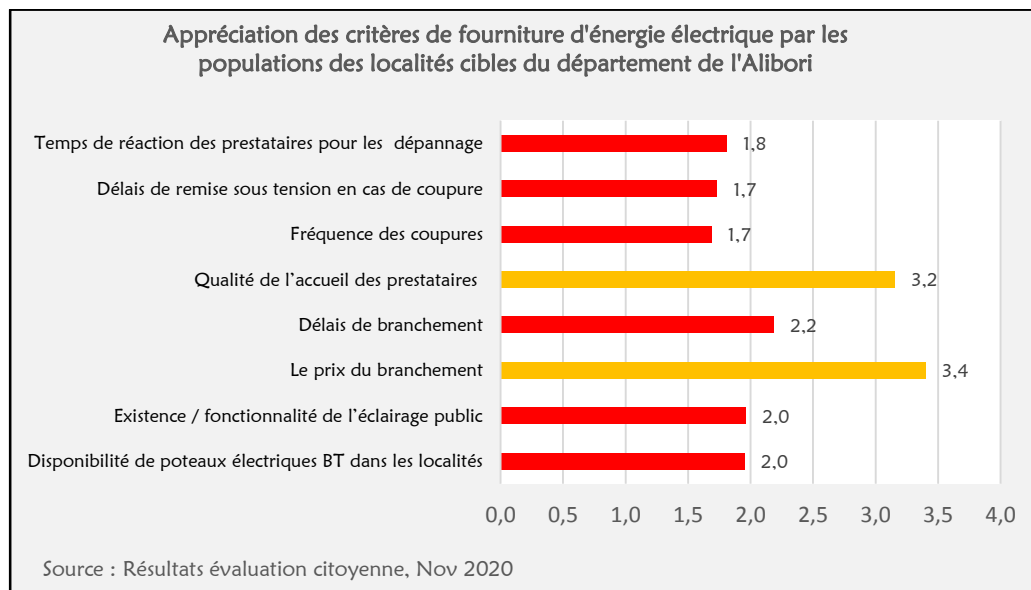
Selon les populations des localités cibles du projet RERE de la SBEE ou du projet d'électrification rurale de l'ABERME, la fréquence des coupures de l'énergie électrique par la SBEE s'est largement réduite. C'est une satisfaction de la part de ces dernières ; ce qui justifie l'appréciation « Bien » attribuée au critère « Fréquence des coupures ». De même, à défaut d'enregistrer un score similaire, le critère « Délai de remise sous tension en cas de coupure » s'établit à 3.2 sur 5, soit la mention « Passable ou Acceptable ». Un effort est également fait à ce sujet par la SBEE. Cet effort est aussi remarquable en ce qui concerne le « Temps de réaction des prestataires face aux signalisations des cas de pannes sur la ligne ou le réseau ». Certes la tendance globale au niveau des localités cibles du Borgou est « Passable ou Acceptable », mais un début de solution plus rationnelle à la gestion des pannes électriques par la SBEE est tout de même en train d'être trouvée.

2. Situation dans les localités cibles du département de l'Alibori parcourues au cours du round 2

Dans le département de l'Alibori, l'ECPS dans le secteur de l'énergie a pris en compte le projet de Renforcement et d'Extension de Réseaux Electriques (RERE) mis en œuvre par la SBEE dans les localités de Ounet (Commune de Banikoara et Bibanté (Commune de Ségbana).

Le graphique 51 illustre la synthèse des résultats d'appréciation des populations enquêtées.

Graphique 50 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Borgou



a- Disponibilité du réseau électrique et fonctionnalité de l'éclairage public

Dans les localités de Ounet (Commune de Banikoara) et Libanté (Commune de Ségbana), poteaux électriques sont installés et le réseau électrique disponible. Ils sont installés aux chefs-lieux des arrondissements, ce qui est pour les populations une insuffisance. Quant à la fonctionnalité de l'éclairage public, la situation est globalement Mauvaise selon les populations. Les dispositifs d'éclairage public existent mais tous les lampadaires ne s'allument pas.

b- Prix du branchement - Délai du branchement du compteur et Qualité de l'accueil

Contrairement à la majorité des localités cibles du secteur de l'énergie parcourues au cours du 2^{ème} Round de l'ECPS, les populations des localités cibles de l'Alibori pensent « Acceptable » le prix de demande de branchement du compteur. En effet pour ces dernières, ce tarif ne saurait être variable en fonction des problèmes d'une localité à une autre ; certainement, le gouvernement a ses raisons de fixer ce montant à 90 000 FCFA

à cette époque de mise en œuvre du projet d'électrification rurale. En effet, le prix hors promotion selon les populations s'élevait à environ 200 000 FCFA.

Toutefois, les populations fustigent le délai trop long mis pour l'ABERME pour faire la pose des compteurs. Ce critère recueille un score de 2 sur 5, soit « Mauvais ». Mais selon les enquêtés des localités cibles de Ounet et de Libanté dans le département de l'Alibori, l'accueil réservé aux bénéficiaires par les agents de la SBEE est toutefois apprécié. Ce critère obtient de la part des bénéficiaires le score de 3 sur 5, soit « Passable/Acceptable ».

c- Fréquence des coupures – Délais de remise sous tension et Temps de réaction pour les demandes de dépannage

Ces trois critères sont très mal notés par les bénéficiaires des localités de Ounet et de Libanté dans le département de l'Alibori. Tous leurs scores s'établissent autour de 2 sur 5, soit « Mauvais ». Il s'ensuit que pour les bénéficiaires interrogés les coupures sont répétées, les délais de remise sous tension en cas de coupures sont assez longs, de même que la réactivité des prestataires de service face aux demandes de réparation des pannes.

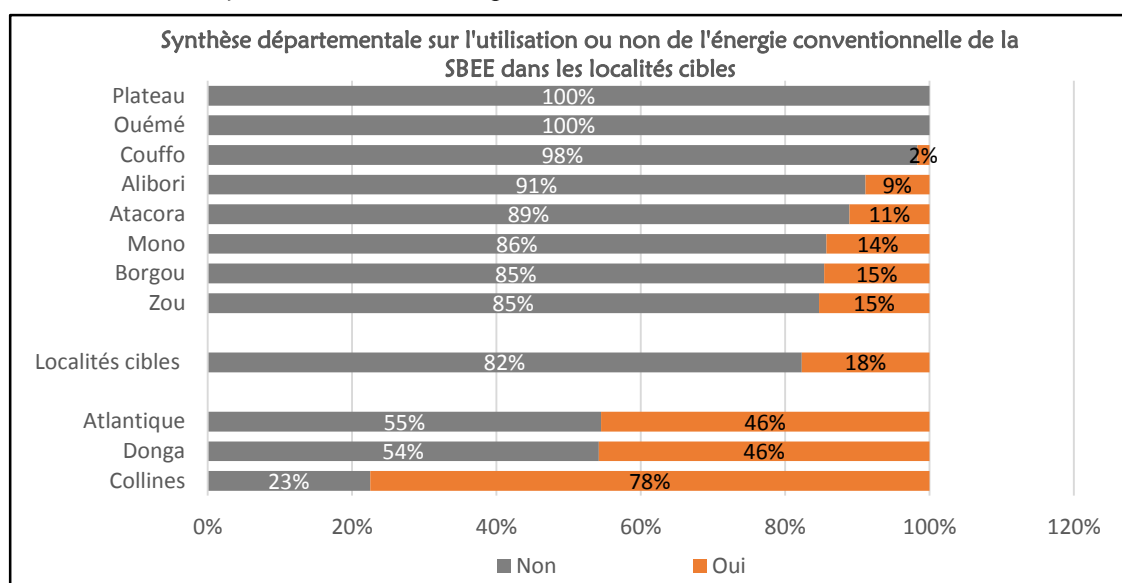
H. Synthèse des avis et appréciations des populations sur les projets du secteur énergie inscrits aux FAR PAGIPG

1. Disponibilité de l'énergie électrique

Sur l'ensemble des localités enquêtées dans le cadre du 2^{ème} round, 82% des personnes enquêtées disent ne pas utiliser l'énergie conventionnelle de la SBEE dans les ménages ou maisons contre 18% de Oui (Graphique 52). Les situations reluisantes sont observées dans les localités du département des Collines (où 78% de d'enquêtés affirment utiliser l'énergie conventionnelle de la SBEE) et celles des départements de l'Atlantique et de la Donga (où 46% personnes interrogées déclarent utiliser l'énergie conventionnelle de la SBEE dans les ménages).

Par contre, l'utilisation de l'énergie conventionnelle de la SBEE n'est pas encore une réalité dans les localités des autres départements bénéficiaires des projets du secteur énergie de PAGIPG. En effet en dépit des actions menées par les structures opérationnelles du gouvernement pour une amélioration de l'accessibilité à l'énergie, plus de 80% des populations ayant fait objet de l'enquête ménage au cours de ce round n'utilisent pas encore l'énergie conventionnelle de la SBEE dans les ménages.

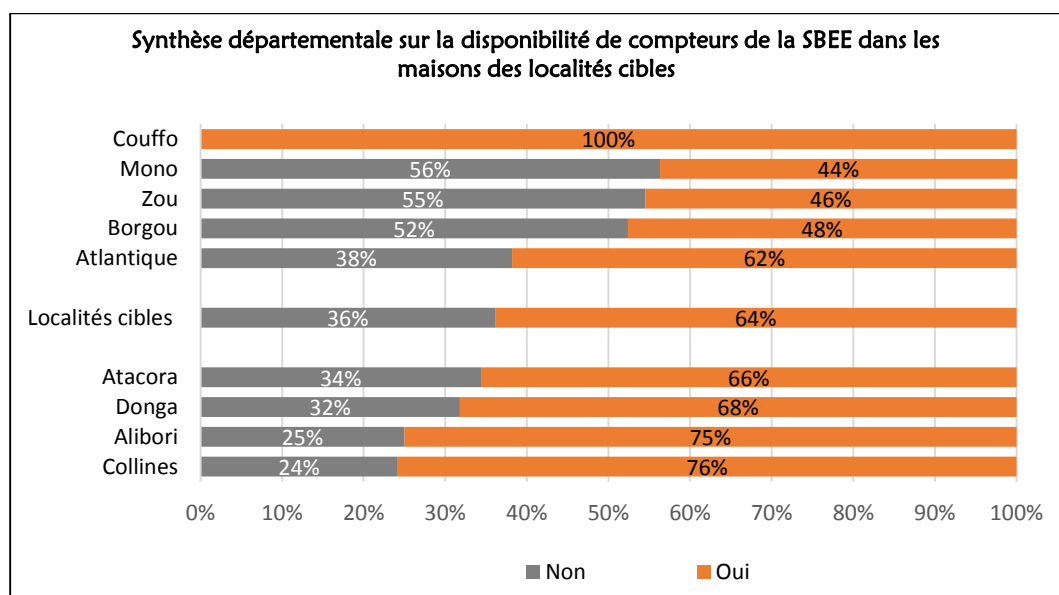
Graphique 51 : Synthèse départementale sur l'utilisation de l'énergie conventionnelle de la SBEE dans les localités cibles des projets du secteur énergie du PAGIPG



2. Disponibilité de compteurs de la SBEE dans les maisons

Sur l'ensemble des 18% des personnes enquêtées ayant affirmé utiliser l'énergie conventionnelle de la SBEE dans les concessions, 64% disposent de compteurs de la SBEE dans les maisons. Au niveau de chaque département, ce pourcentage varie. Le département du Couffo arrive en tête où la totalité des personnes enquêtées ayant attesté qu'elles utilisent l'énergie conventionnelle de la SBEE disposent de leurs propres compteurs. Dans l'ensemble, la proportion des personnes disposant de compteurs de la SBEE dans les autres départements, varie de 44% (localités du département du Mono) à 76% (localités du département des Collines).

Graphique 52 : Synthèse départementale sur la disponibilité de compteurs de la SBEE dans les maisons des localités cibles des projets du secteur énergie du PAGIPG



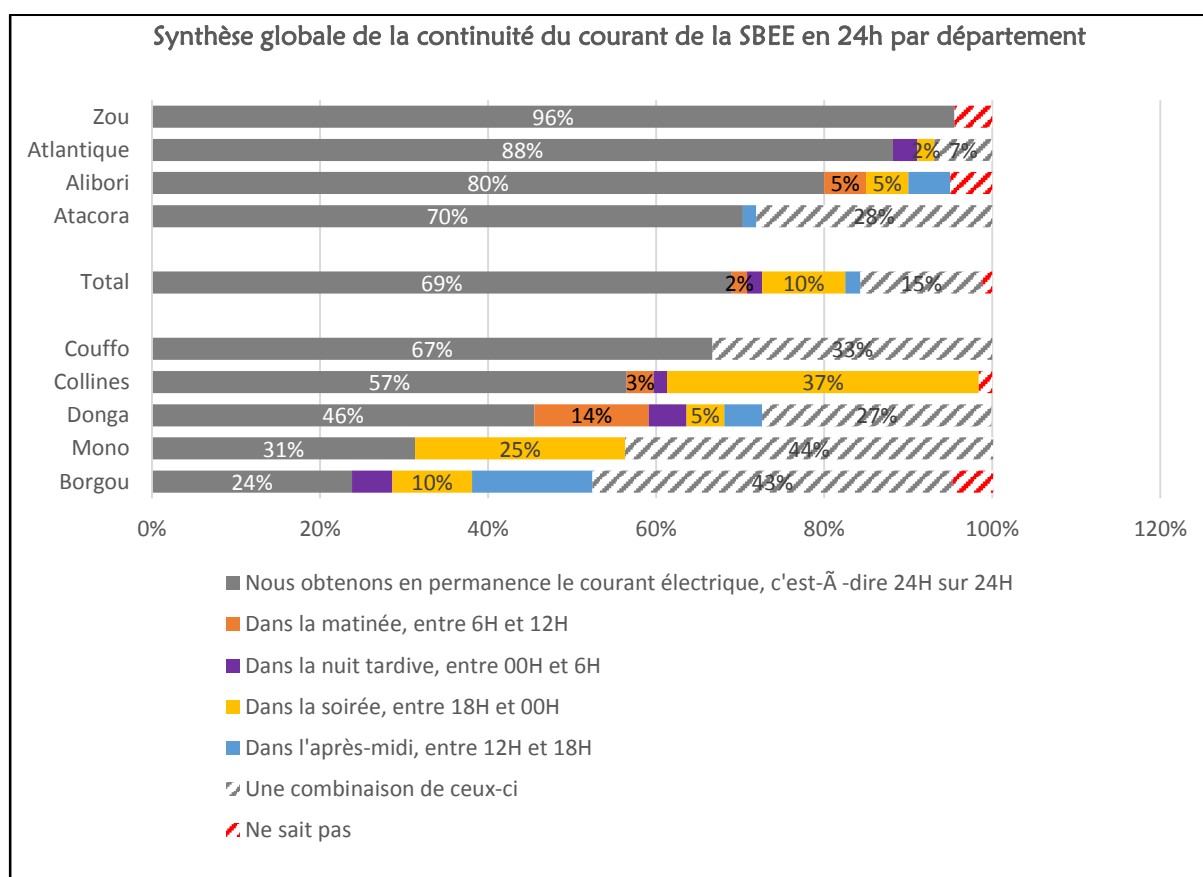
3. Continuité du courant conventionnel de la SBEE dans les localités cibles

Une chose est d'être connecté au réseau de la SBEE, une autre est de disposer en permanence le courant électrique sur ce réseau. Globalement, la situation relative à la continuité du courant sur le réseau électrique de la SBEE est plus ou moins satisfaisante car 69% de la totalité des personnes interrogées au cours de l'enquête ménage attestent en disposer en permanence.

Toutefois, cette satisfaction reste relative lorsque l'analyse se fait au niveau de chaque département. Alors que 24% des personnes enquêtées dans les localités du Borgou affirment disposer en permanence du courant électrique, ce taux est de 96% pour les localités du département du Zou. Il importe de mettre en exergue le cas des localités du département des Collines où 57% des personnes enquêtées disent disposer en permanence du courant électrique pendant que 37% affirment ne disposer de l'énergie électrique que de 18H à 00H. Tout ceci montre effectivement que la continuité du courant 24H sur 24 dans les localités est asymétrique.

Le graphique ci-dessous présente la synthèse de l'avis des personnes enquêtées sur la continuité du courant électrique dans les localités cibles du PAGIPG.

Graphique 53 : Synthèse globale de la continuité du courant électrique par département dans les localités cibles des projets du PAGIPG

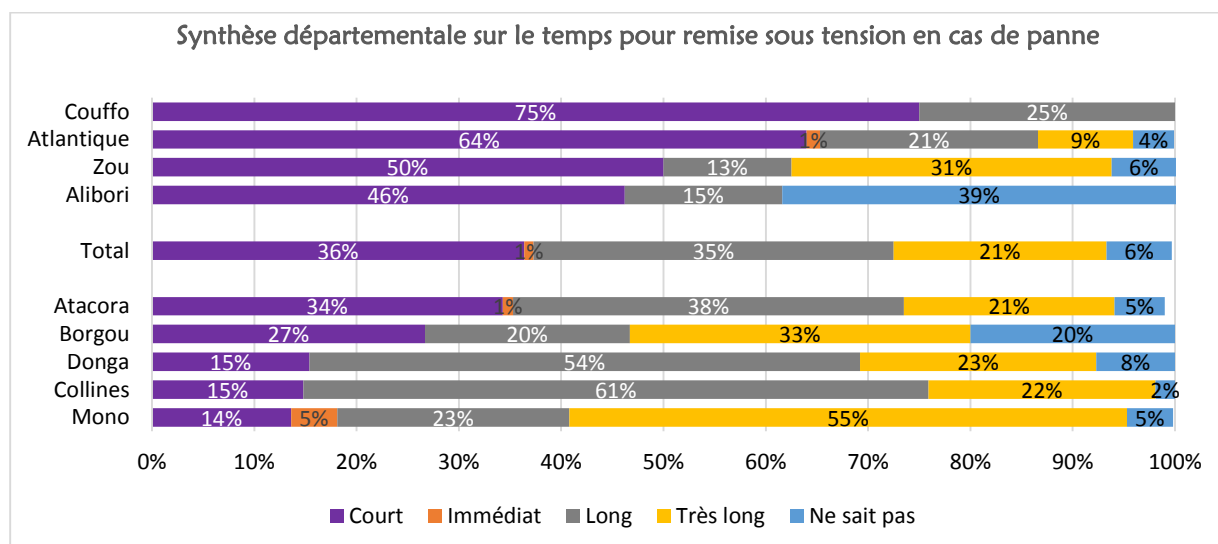


4. Temps mis pour la remise sous tension en cas de panne

Outre la « continuité de l'énergie électrique », le temps de réaction de la SBEE pour la remise sous tension du réseau en cas des pannes a été abordé par le consortium auprès des ménages. Ainsi comme l'indique la figure ci-dessous, 37% des personnes interrogées au total trouvent que ce temps est court pendant que 56% au moins l'estiment long voire très long.

Il ressort de ces résultats que, même si des efforts reconnus par les populations ont été faits, ces dernières constatent dans certaines localités que le temps mis par la SBEE pour remettre sous tension le réseau en cas de pannes continue d'être long. Les localités concernées par ce constat sont celles des départements de l'Atacora, du Borgou, de la Donga, des Collines et du Mono qui ont respectivement enregistré 59%, 53%, 77%, 83% et 78% d'enquêtés ayant affirmé que le temps de remise sous tension du réseau en cas de pannes est long voire très long.

Graphique 54 : Synthèse départementale sur le temps mis pour la remise sous tension en cas de panne dans les localités cibles des projets du secteur énergie du PAGIPG



Section 4 : Point d'attention et recommandations

A. Quelques points d'attention

Concernant la disponibilité des poteaux électriques BT

A l'exception de la localité de Gbonou dans la commune de Dassa où le réseau n'existe pas, pour toutes les autres localités cibles du secteur de l'énergie parcourues au cours du 2ème Round de l'ECPS, les poteaux électriques sont installés que ce soit dans le cadre du projet d'électrification sous la charge de l'ABERME ou dans le celui de Renforcement et d'Extension de Réseaux Electriques (RERE) exécuté par la SBEE. **Aussi le câblage du réseau électrique est aussi une réalité suivant le nombre de kilomètres de linéaire à faire,** peu importe sa qualité qui par endroit a nécessité sa mise hors tension comme le cas à

Domè-Kpomè (Commune de Toffo). C'est plutôt un besoin d'extension du réseau électrique que se posent les populations des localités cibles des projets inscrits au FAR PAGIPG. **Par contre, le projet d'électrification n'a jamais vu le jour dans les localités d'Adjégounlè (Commune d'Adja- Ouèrè) et Késsounou (Commune de Dangbo).** Toutefois, il faut signaler que l'ABERME a réalisé l'électrification de la localité d'Adjégounlè dans la commune de Sakété où sont même déjà posés les compteurs. Les populations tout comme les autorités communales d'Adja- Ouèrè et de Dangbo n'ont pu donner une explication à cette situation.

Au sujet de l'existence et de la fonctionnalité de l'éclairage public

Dans toutes les localités cibles où les projets d'électrification ont été réalisés, l'éclairage public s'en est suivi. **Le constat de la non fonctionnalité des lampadaires d'une part ou de leur insuffisance d'autre part selon les populations enquêtées, ne relèvent plus ni de l'ABERME, ni de la SBEE. En effet, la maintenance de l'éclairage est de la compétence des communes qui font remarquer leurs limites financières pour y faire face et demandent l'appui de l'Etat.** Ainsi, les communes peuvent-elles faire la demande d'installation d'autres lampadaires dans les localités cibles et assumer les frais d'installation et de maintenance y afférents ?

Du prix promotionnel du branchement des compteurs et délai de branchement : quels impacts suites aux mesures de réduction par le gouvernement

Le prix promotionnel des compteurs dans le cadre du projet d'électrification en milieu rural est fixé à 90 000 FCFA. Un Comité Villageois d'Electrification (CVE) est mis en place pour collecter les fonds auprès des ménages qui désirent disposer d'un compteur. Un effectif de 100 ménages devrait être atteint avant l'installation de compteurs pour l'ensemble. Les mobilisations de fonds étant pour la plupart du temps à compte-goutte, une situation asymétrique s'est instaurée : certains ménages ayant déjà réglé les 90 000 FCFA auprès des CVE attendent avant de bénéficier du branchement de leur compteur, soit, les retardataires devant mobiliser leur 90 000 FCFA du lot de 100 ménages qui se sont manifestés, soit la manifestation d'autres ménages pour espérer atteindre l'effectif de 100. Ce « *principe d'au moins 100 ménages aptes obligatoirement du point de vue des 90 000 FCFA avant le branchement des compteurs dans une localité* » paraît discriminatoire. Il ne fait que retarder ceux qui ont déjà mobilisé la totalité des 90 000 FCFA et déposé auprès des CVE. Cette situation est constatée dans la majorité des localités parcourues au cours du deuxième round.

Par ailleurs, vu les mesures de réduction à 50 000 FCFA du prix de l'abonnement et pour le branchement du compteur en milieu rural, quelle attitude adoptée au sein des communautés par les CVE ? Les CVE continueront-ils à sensibiliser les communautés sur le prix promotionnel initial de branchement de compteur ou sur celui suites aux mesures de réduction ? Enfin, les populations ne sont pas informées sur les nouvelles conditions

à remplir avant de bénéficier du branchement du compteur : disposer d'une pièce d'identité et d'un numéro d'Identification Fiscale Unique (IFU).

B. Recommandations

A l'issue du processus de l'ECPS du 2ème Round, les populations des localités cibles bénéficiant des projets d'électrification et les autorités communales ont formulé les recommandations ci-après :

- Que l'ABERME clarifie et justifie les raisons de la non réalisation du projet d'électrification respectivement des localités d'Adjégounlè (Arrondissement Ikpilè) dans la Commune d'Adja-Ouèrè, de Késsounou (Arrondissement de Késsounou) dans la Commune de Dangbo ;
- Que les Mairies des localités cibles bénéficiant des projets d'électrification assurent pleinement leur rôle d'entretien et de maintenance de l'éclairage public conformément aux compétences reconnues aux communes selon la loi sur la décentralisation au Bénin ;
- Que les Communes fassent auprès de la SBEE la demande d'extension du réseau électrique dans les hameaux environnant des localités cibles ayant bénéficié des projets d'électrification pour le bonheur des populations ;
- Que les Mairies sensibilisent les populations sur l'obligation de posséder sa pièce d'identité et son IFU : conditions obligatoires avant la pose des compteurs aux ménages par la SBEE ;
- Que les Mairies et les agences ou antennes de la SBEE en synergie sensibilisent les populations sur les nouveaux tarifs de demande de branchement de compteur en vigueur depuis la mesure de revue à la baisse du coût du branchement par le gouvernement ;
- Que l'ABERME revoie le principe d'installation de compteurs par groupe de 100 ménages après la collecte obligatoire des fonds par les CVE auprès des 100 ménages ; ce principe est défavorisant et entraîne des délais assez longs de branchement des compteurs pour les ménages ;
- Que l'ABERME veille à la qualité des travaux de ses entreprises adjudicataires avant réception desdits travaux aux fins d'éviter la situation de réseau ou système mal installé (Cas de Domè-Kpomè par exemple, Commune de Toffo) nécessitant une reprise de tout le système aux charges de l'Etat béninois ;
- Que la SBEE et l'ABERME selon leurs missions respectives procèdent à la réparation de toutes les pannes constatées sur le réseau électriques dans les localités cibles ayant bénéficié des projets d'électrification inscrits au FAR PAGIPG.

Tableau 8 : Plan de réformes dans le secteur de l'énergie

Projets évalués

- Projet de renforcement et extension des réseaux électriques (couvrant tous les départements du Bénin)
- Projet d'électrification de 67 localités rurales par raccordement aux réseaux conventionnels de la SBEE

Recommandations	Activités	Responsables	Date/délai
1. Améliorer l'accessibilité à l'énergie électrique dans les zones couvertes par les projets PAGIPG	1.1. Tenir une table ronde avec les acteurs concernés (Mairies, MCVDD, Préfectures) élargie aux Partenaires sur la collecte et l'étude des idées novatrices à l'effet d'analyser le mécanisme de faire de l'ouverture des voies et extension des poteaux BT un projet <i>Acteurs : ANCB, ANDF, Maison de la Société Civile, Ministères compétents, PTF à grande visibilité (MCC, Banque Mondiale, AFD, etc.)</i>	PAGIPG & Consortium MdSC-SWB-ALCRER-CSB	
	1.2. Solliciter un appui financier auprès des PTF au profit des Mairies en vue de soutenir les opérations d'ouverture de voie et de lotissement dans les Communes. <i>(Acteurs : PTF à grande visibilité (MCC, Banque Mondiale, AFD, etc.)</i>	PAGIPG & Consortium MdSC-SWB-ALCRER-CSB	
	1.3. Procéder à l'ouverture des voies dans les localités devant bénéficier de l'extension des poteaux BT	Mairies des projets inscrits aux FAR PAGIPG	
	1.4. Procéder à l'extension des poteaux électrique BT dans les localités bénéficiaires mais n'ayant pas encore accueilli les installations électriques du PAGIPG (notamment Kandi, Sèmè-Podji, etc)	ABERME, SBEE	
	1.5. Procéder aux branchements des compteurs pour tous les ménages ayant payé les frais d'abonnement et qui sont attente depuis 3 ans, 2ans et 1 an	ABERME, SBEE	
	1.6. Procéder à la réparation des équipements en panne sur le réseau électrique à certains endroits	SBEE et Mairies	
	1.7. Définir un cadre formel de collaboration entre les Mairies et l'ABERME (Au besoin, actualiser le cadre si c'est possible)	Mairies, ABERME	

2. Renforcer la qualité des services	2.1. Mettre un focus particulier sur l'amélioration de la fourniture de l'énergie électrique dans les zones frontalières (Exemples Tchalinga, Commune de Ouaké ; Korontière et Nadoba dans la Commune de Boukombé...) afin d'affirmer la souveraineté du Bénin et réduire la dépendance des populations béninoises desdites localités vis-à-vis du réseau électrique des pays limitrophes	ABERME, SBEE et Mairies	
	2.2. Doter la SBEE de personnel suffisant pour mieux satisfaire les besoins des populations notamment dans les milieux ruraux	ME, SBEE	
	2.3. Renforcer les capacités des membres des Comités Villageois d'Electrification (CVE) pour une optimisation de leur rôle et mission auprès des communautés	ABERME et Mairies	
3. Renforcer la satisfaction générale des usagers	3.1. Instaurer de façon périodique, des séances d'échange entre les agences de la SBEE et les populations sur la qualité des services et défis liés à l'électrification des localités	SBEE, Mairies et OSC	
	3.2. Communiquer sur les facilités et innovations offertes par la SBEE pour la satisfaction de sa clientèle (en milieu rural et en milieu urbain)	SBEE	

CHAPITRE 4 : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'EVALUATION CITOYENNE DANS LE SECTEUR DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

La composante 3 du PAGIPG est un financement axé ou basé sur les résultats FAR/FBR dans les secteurs de l'électricité, l'eau et la justice. La sous-composante 3 concerne le secteur « Justice » qui appuie deux projets dudit secteur : 1) l'opérationnalisation des chambres administratives ; et 2) la modernisation des services de la justice. La présente mission d'évaluation porte sur l'opérationnalisation des chambres administratives. Par définition, la justice administrative est le contrôle des actions de l'administration et la résolution des litiges avec celle-ci par le juge administratif. La justice administrative a été créée pour faire respecter le droit par les administrations et réparer les dommages que celles-ci auraient pu causer.

Les activités clés envisagées pour l'opérationnalisation des chambres administratives comprennent (i) l'inventaire de toutes les affaires administratives litigieuses actuellement en instance devant la Cour Suprême ; (ii) la formation des juges et des greffiers sur les règles et procédures judiciaires administratives ; (iii) la mise en place de bureaux et de salles d'audience dans le Tribunal de Première Instance et la Cour d'Appel ; (iv) le déroulement d'une campagne de sensibilisation du public ; (v) la création et le renforcement des services d'enregistrement des affaires dans les Tribunaux de Première Instance. Les principaux résultats comprennent l'augmentation du nombre et de la qualité des juges et des greffiers affectés aux chambres administratives et par la suite, une augmentation importante dans le nombre des affaires administratives traitées.

Section 1 : Informations générales sur les répondants

Tout comme dans les deux autres secteurs (eau et énergie), l'approche combinée enquête quantitative et évaluation citoyenne (collecte de données qualitatives) est aussi utilisée pour le secteur de la justice.

L'enquête quantitative a ciblé tout justiciable béninois ayant au moins 18 ans tandis que l'Évaluation citoyenne des prestations de service (ECPS) a mobilisé des citoyens ayant eu de l'expérience en matière de contentieux devant la justice administrative.

Pour l'enquête quantitative *round II* 1568 personnes ont été touchées contre 1434 au *round I*. L'ECPS a été faite par 15 sujets de droit au *round II* contre 73 au premier.

Dans le secteur de la justice, les évaluations citoyennes ont porté sur l'appréciation de huit (08) critères : accessibilité informationnelle sur les chambres administratives (1), accessibilité physique aux chambres administratives (2), accessibilité économique à la justice administrative (3), efficacité de la procédure en référé (4), délai de disponibilité des décisions rendues par les chambres administratives (5), niveau de satisfaction par rapport à l'exécution des décisions rendues (6), niveau de confiance en la justice administrative (7), qualité/fiabilité des services/satisfaction générale (8).

Comparativement au premier round, des indicateurs ont été supprimés et remplacés par de nouveaux. Ce sont : « efficacité de la procédure en référé » (3^e indicateur) et « niveau de satisfaction par rapport à l'exécution des décisions rendues » (6^e indicateur).

L'évaluation s'est déroulée en trois étapes correspondant aux trois Cours d'appel. Ainsi, il y a eu les étapes du sud à Cotonou, celle du centre tenue à Abomey et l'étape du nord à Parakou. Chaque étape a réuni les justiciables du ressort juridictionnel concerné. Ainsi, l'étape de Cotonou a-t-elle mobilisé prestataires et bénéficiaires relevant des juridictions de Cotonou, d'Abomey-Calavi, d'Allada, de Ouidah et de Porto-Novo ; l'étape d'Abomey les prestataires et bénéficiaires relevant des juridictions d'Abomey, d'Aplahoué, de Lokossa ; et, l'étape du nord les prestataires et bénéficiaires relevant des tribunaux de Kandi, Djougou, Natitingou, Parakou.

Section 2 : Disponibilité du service de justice administrative dans les Tribunaux et Cours d'appel

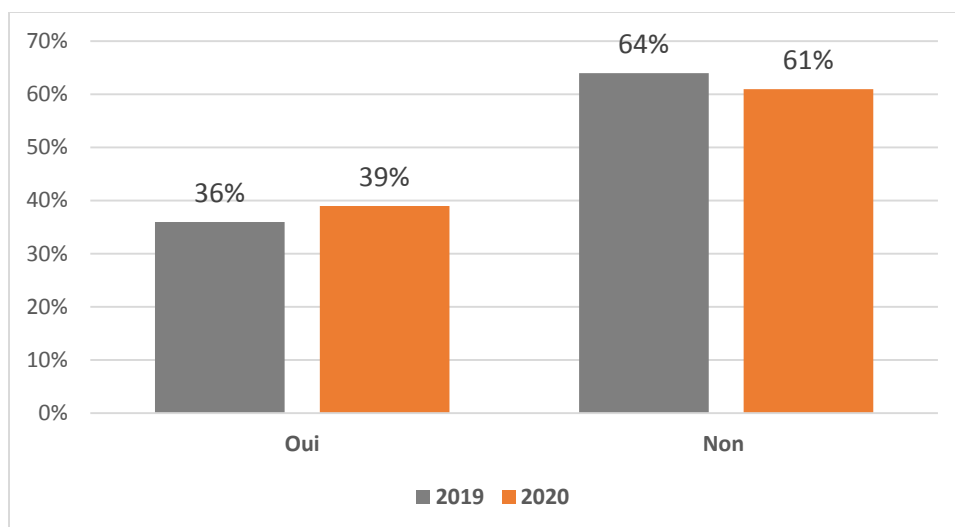
Par définition, la justice administrative est le contrôle des actions de l'administration et la résolution des litiges avec celle-ci par le juge administratif. Au Bénin, la justice administrative s'est déconcentrée avec l'ouverture des chambres administratives dans les juridictions de fond au niveau national depuis 2017 pour un renforcement de l'Etat de droit.

Les résultats de l'enquête révèlent que la justice administrative est une réalité au Bénin. En effet, dans chaque tribunal, un juge administratif et un greffier sont nommés et disposent des pouvoirs pour traiter tout contentieux administratif. Toutefois, les données recueillies sur le terrain montrent que le service de justice administrative n'est pas souvent saisi par les justiciables. Le personnel chargé de la justice administrative est par endroit désœuvré pour cause du très faible taux de saisine.

Comme l'indique la figure ci-dessous, la justice administrative reste encore méconnue de la majorité des justiciables. 61% des répondants en 2020 ne sont pas informés de l'existence des chambres administratives. Même si au round I le pourcentage fut 64% le niveau actuel de progression semble insignifiant et est au-dessous de la moyenne raisonnable. Encore que le nombre d'enquêtés a augmenté en 2020 : 1568 en 2020 et 1434 en 2019.

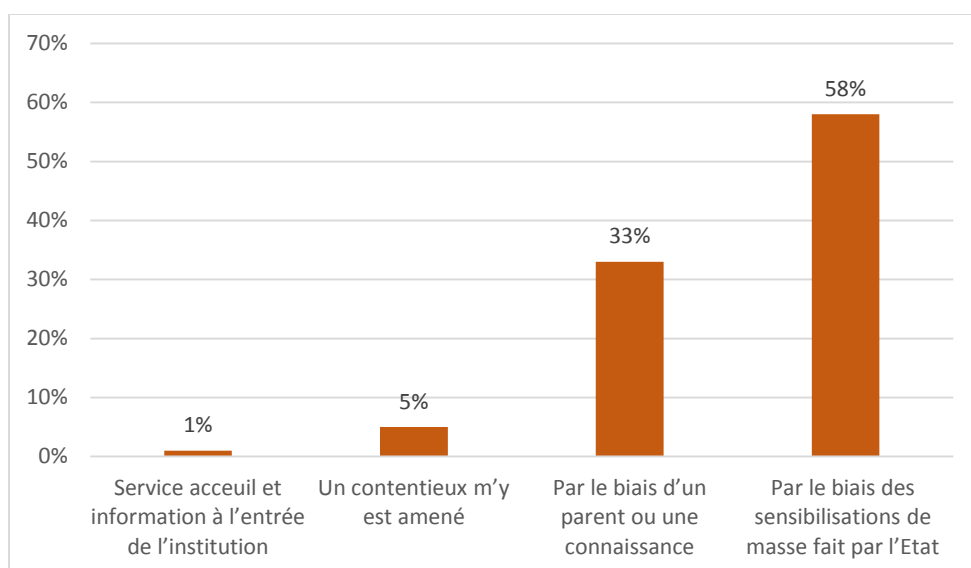
Pour le compte de l'enquête quantitative round II, 39% des enquêtés sont informés de l'existence des chambres administratives.

Graphique 55 : Connaissance de l'existence des juridictions administratives par les citoyens



La figure ci-dessous montre les canaux d'information sur l'existence de la juridiction administrative. 58% des enquêtés contre 40% en 2019 ont eu l'information par le biais des sensibilisations de masse organisées par l'Etat soit par un canal officiel. En 2019, la majorité des répondants (47%) ont reçu l'information de bouche à oreille soit par le biais d'un parent ou d'une connaissance.

Graphique 56 : Canaux d'information sur l'existence de la juridiction administrative



Section 3 : Accessibilité informationnelle, physique et économique pour les plus vulnérables

A. Accès à l'information sur les chambres administratives

A travers ce critère, il est attendu des participants d'annoter leur niveau d'information sur la justice administrative : appréciation du canal d'information, du moment de réception de l'information, du délai d'information, du niveau d'information...

Sur les trois étapes de l'évaluation la moyenne majoritaire est « 2 » ce qui correspond à « Mauvais ». Pour rappel, au premier round, la moyenne était la même. Au regard de ces moyennes statiques, on peut dire que la justice administrative du point de vue informationnel demeure très peu accessible. Les enquêtes ont révélé « un très faible niveau d'informations des enquêtés sur les recours administratifs en cas de violation de leurs droits ou d'abus. Il s'en déduit que les citoyens n'ont pas encore pris connaissance dans le cadre d'une vulgarisation du contenu du guide des usagers des chambres administratives conçu dans le cadre du projet POCA.

Encadré 9 : Motifs avancés pour justifier l'appréciation de l'indicateur « accès à l'information sur les chambres administratives »

Motifs avancés en justification de la moyenne :

- *Non-maîtrise du champ de compétence matériel de la justice administrative ;*
- *Ignorance de la procédure devant les chambres administratives...*

ECPS (Cours d'appel Abomey, Parakou, Cotonou), Décembre 2020

B. Accès physique aux chambres administratives des juridictions de fond

Ce critère permet aux créanciers du service de la justice d'apprécier les coûts des déplacements pour aller dans les tribunaux administratifs, la distance entre ces derniers et leurs domiciles, la facilité ou la difficulté d'accès aux chambres administrative surtout par rapport aux personnes âgées et à mobilité réduite.

La moyenne majoritaire sur les trois étapes est ici aussi de « 2 » : mauvais. La moyenne dominante en 2019 était « 4 » c'est-à-dire bien.

Encadré 10 : Motifs avancés en justification à l'appréciation de l'accès physique aux chambres administratives des juridictions

Motifs avancés en justification

Les actes concernant la carrière sont traités seulement par le tribunal de Cotonou et ces affaires concernent souvent des personnes qui sont déjà à la retraite donc pour qui le déplacement n'est pas chose facile. Aussi les requérants sont obligés de quitter d'autres villes (exemple de requérants ayant quitté Comè, Bohicon) pour déposer leurs plaintes à Cotonou.

Le secrétariat au niveau du tribunal est à l'étage avec des escaliers à pente abrupte ce qui rend difficile l'accès aux personnes âgées.

Rencontre de face à face (Cour d'appel de Cotonou), Décembre 2020

C. Accès économique à la justice administrative

L'indicateur « accessibilité économique à la justice administrative » permet aux justiciables d'opiner sur le coût d'accès à la justice administrative.

Sur les trois zones de l'évaluation c'est la moyenne « 3 » : passable qui l'emporte au round II contre 2 au round I.

Encadré 11 : Motifs avancés en justification à l'appréciation de l'accès économique à la justice administrative

Motifs avancés en justification

Les requérants dénoncent le double enrôlement. En effet, au sud pour des dossiers transférés de la Cour suprême il leur est exigé de payer de nouveaux frais d'enregistrement. En même temps, au nord, ces mêmes frais n'ont pas été exigés.

Les frais de déplacement pour venir à Cotonou à chaque fois pour les affaires de carrière, les frais de timbre sur les dossiers à constituer ne sont pas facile à supporter par quelqu'un qui n'a pas de l'argent et qui d'ailleurs porte plainte parce qu'il est dépossédé et réclame dommages et intérêt.

Rencontre de face à face (Cour d'appel de Cotonou), Décembre 2020

Section 4 : Acceptabilité du service de justice administrative dans les Tribunaux et Cours d'appel

A. Qualité et fiabilité des services

La qualité et la fiabilité des services offerts par les chambres administratives ont été appréciées par les justiciables à travers plusieurs critères.

1. *Champ de compétence matériel des chambres administratives*

Les chambres administratives de premier et de second degré ne connaissent pas de tout litige. Ils ont un domaine d'intervention bien fixé par le législateur. On distingue cinq (05) grands domaines de compétence sur lesquels la cible de l'enquête dite quantitative s'est prononcée. La cible ayant répondu à cette question n'est plus le total initial (le total des enquêtés) mais plutôt le total des enquêtés informés de l'installation des chambres administratives au sein des tribunaux. L'échantillon ici est donc les 39% soit 612 répondants.

a- Sur la compétence des juridictions administratives en matière de contentieux fiscal

60% des enquêtés informés de l'existence des chambres au sein des tribunaux connaissent ce champ de compétence en 2020.

b- Sur la compétence en matière de recours en annulation pour excès de pouvoir

Selon les résultats de l'enquête, 59% des justiciables informés de l'existence des chambres au sein des tribunaux savent que les juridictions administratives sont compétentes en matière de recours en annulation pour excès de pouvoir des décisions des autorités administratives.

c- Sur la compétence en matière de réclamations des particuliers contre les dommages causés par le fait personnel des entrepreneurs concessionnaires et régisseurs de l'Administration

On note 57% de répondants informés de l'existence des chambres au sein des tribunaux connaissant ce domaine de compétence.

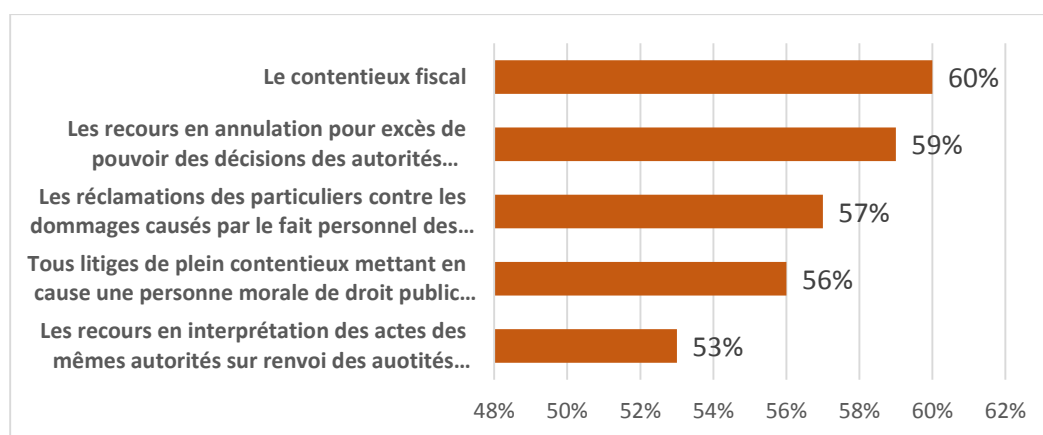
- d- Sur la compétence en matière de tous litiges de plein contentieux mettant en cause une personne morale de droit public sauf exceptions prévues par la loi

On note ici 56% de réponses positives dans le lot des répondants informés de l'existence des chambres au sein des tribunaux.

- e- Sur la compétence en matière de recours en interprétation des actes des mêmes autorités sur renvoi des autorités judiciaires

53% des citoyens informés de l'existence des chambres administratives au sein des juridictions de fond ont répondu par oui.

Graphique 57 : Synthèse des différentes appréciations des citoyens



2. Niveau de confiance en la justice administrative selon les justiciables

Sur les trois étapes de l'évaluation citoyenne, deux ont donné la moyenne « 2 » : « Mauvais ». La troisième a donné une moyenne qui se distingue de la majoritaire. L'indicateur « Niveau de confiance en la justice administrative » a eu en effet « 4 » comme moyenne à l'étape d'Abomey. La moyenne dominante en 2019 était aussi « 2 ».

Encadré 12 : Justification de l'appréciation du niveau de confiance en la justice administrative

Motifs avancés en justification de la moyenne 2

Péripéties voire impossibilité d'exécution des décisions contre l'administration publique : « Décision rendue contre une administration et inexécutée depuis bien des années déjà », (un requérant, partie à des contentieux administratifs).

Le temps que met une procédure avant d'aboutir donne l'impression qu'on ne peut vraiment pas gagner contre l'administration et n'encourage pas d'ailleurs à faire des recours. On a comme impression que la justice vous fait tourner en rond sciemment. Et les mêmes problèmes de lenteur notés au niveau de la cour suprême ont repris au niveau des chambres administratives des tribunaux.

Rencontre de face à face (Cour d'appel de Cotonou), Décembre 2020

Motifs avancés en justification de la moyenne 4

Cette moyenne est le fruit de la perception que le requérant a de la justice administrative. Alors il exprime sa confiance en la justice administrative en ces termes : « c'est parce que j'ai confiance que le jugement sera correct que je me suis porté vers la chambre administrative ».

Rencontre de face à face (Cour d'appel de Cotonou), Décembre 2020

3. Délai de disponibilité des décisions rendues

Le présent indicateur permet aux auteurs de l'évaluation d'apprécier l'espace de temps mis pour obtenir copie des décisions rendues par les chambres administratives.

Abstention pour cet indicateur au centre et au sud. Seul Parakou a voté avec la moyenne « 1 » : « Très mauvais ». Cet indicateur pour les trois étapes en 2019 a eu comme moyenne majoritaire « 2 ». Pour justification d'un **Motif avancé en justification** : « *Décision rendue en 2018 par Cour suprême et copie de décision obtenue après péripéties en 2019 soit un an après* » *dixit un requérant avec exhibition de la copie de ladite décision* (**Rencontre de face à face à la Cour d'appel de Cotonou, Déc 2020**).

4. Niveau de satisfaction par rapport à l'exécution des décisions rendues

Pour cet indicateur d'appréciation, il y a eu abstention au centre et au sud ; seul Parakou a voté avec la moyenne 1. En effet, « *Nul* » *dixit un requérant cité précédemment. Il explique être le bénéficiaire d'une décision avec formule exécutoire en date de 2012 et inexécutée jusqu'à ce jour en dépit des nombreuses démarches qu'il a entreprises.* **Rencontre de face à face (Cour d'appel de Cotonou), Décembre 2020.**

“ On a parlé du défaut d'astreintes qui fait qu'on n'arrive pas à contraindre l'Etat à une exécution. C'est un véritable problème et je souhaiterais que les Organisations de la Société Civile puissent se lever parce que ce n'est pas normal. Aujourd'hui, vous engagez un procès et le juge vous donne raison en assortissant la décision des astreintes comminatoires, on vous dit, quand vous revenez vers votre Avocat et vous demandez de faire liquider ces astreintes, c'est l'Etat qui prend dans la poche. Vous comprenez, ça devient inopportun. A quoi ça sert pour un Avocat de dire à son client, viens payer 2 000 000, viens payer 3 000 000, viens payer 500 000 pour que j'aille faire une procédure qui va tomber dans la poche d'un Etat ?

Si on veut vraiment que la justice soit effective et que la population puisse y recourir, il y a des dispositions qu'il ne faut pas faire transparaître dans le Code Général des Impôts. Et c'est ça qui fait que du coup, les procéduriers que nous sommes, nous sommes bloqués par rapport à la question des astreintes. Parce que vous demandez à votre client de les faire liquider, l'Etat empoche.

Qui va en faire ? Faudrait qu'on puisse vraiment prendre cette question au sérieux.”

Me B. B., Avocat au Barreau du Bénin, Dialogue national du 02 février 2021

5. Efficacité de la procédure en référé

Le présent indicateur donne aux bénéficiaires l'opportunité d'apprécier les résultats des procédures d'urgence devant les chambres administratives. On note l'abstention à Cotonou (pour le Sud) et à Abomey (pour le Centre). **Seul le Nord a annoté cet indicateur avec au final la moyenne « 1 » c'est-à-dire « Très mauvais ».** Lors de la rencontre face à face tenue à la Cour d'appel de Cotonou en décembre 2020, plusieurs motifs sont avancés par les citoyens pour justifier leur réponse.

« Pour ce qui concerne la procédure en référé, le requérant déclare qu'il : « n'a pas connaissance de l'existence de la procédure en référé administratif ». Par contre pour les deux autres indicateurs, c'est le défaut d'expérimentation de ces niveaux de la procédure devant la chambre administrative qui justifie son abstention ».

« Non-respect du caractère urgent de la procédure en référé : procédure en référé initiée en 2009 et décision rendue en 2012, inexécution jusqu'au jour de l'évaluation citoyenne, (requérant, partie à des contentieux administratifs).

B. Satisfaction générale à l'égard du service

Selon les résultats de l'enquête, en termes de satisfaction générale des justiciables à l'égard du service des chambres administratives, des efforts restent encore à faire. Il s'agit encore d'une justice peu acceptable par les justiciables. La justice administrative n'offre pas encore une qualité, fiabilité et réactivité comme l'auraient souhaité les justiciables. Et pour cause, la lourdeur voire lenteur de la procédure face à une clientèle qui est mue par une célérité processuelle. Mais il faut noter, et comme l'a d'ailleurs relevé le personnel du service public de justice administrative, que la procédure est bien enfermée dans des délais et que le personnel s'attèle à honorer, au mieux le respecter.

“ De ma position de conseil d'Avocat, je voudrais relever une insuffisance au niveau du fonctionnement des juridictions administratives ou des chambres administratives. Peut-être que ceux qui sont chargés de l'opérationnalisation desdites chambres pourraient prendre en compte cet élément là. Vous voyez, les chambres administratives ne fonctionnent pas comme toutes les autres chambres. Voilà une procédure où le requérant saisit la chambre administrative, ne connaît pas de date d'audience ; c'est au niveau de la juridiction qu'on envoie la requête à celui qui doit répondre ; le temps que ça met pour répondre, on ne sait pas. J'ai adressé une requête par exemple à la juridiction de Calavi depuis 2017, je n'ai pas encore de retour. On va vers le Président, « ah oui, j'ai envoyé, c'est la commune qui n'a pas encore répondu. » Alors que la cadre des autres procédures, vous avez des dates d'audience et vous contrôlez avec le juge, la procédure de manière que si la partie adverse notamment l'Etat et ses démembrements se lancent dans une procédure dilatoire, vous puissiez les arrêter en disant au juge, ça fait deux ou trois renvois que vous lui avez concédés. La procédure administrative notamment en sa partie mise en état, se fait de façon obscure. Et on a comme l'impression que tout est mis en œuvre pour que l'Etat ne puisse véritablement pas répondre des actes contraires à la loi qu'il pose. Je crois qu'il va falloir revoir ça.

Voyez par exemple au niveau de la Cour constitutionnelle, les audiences sont maintenant publiques. Vous déposez la requête, à une audience on impartit à l'autre un délai et comme cela, ce jeu qui consiste à regrouper les différents acteurs ou les parties, permet à chacune d'elles d'avoir un regard sur la procédure, sur la mise en état et de faire en sorte que les droits soient effectivement sauvegardés. Je n'ai cité que la procédure d'Abomey-Calavi. Il y a une autre depuis la chambre administrative de la Cour suprême, je l'ai saisi depuis 2011, j'ai eu une fois la réplique ; jusqu'ici, pas de réponse. Voilà comment ça fonctionne, il faudrait que vous puissiez prendre en compte ces aspects si vous voulez vraiment que cette justice soit effective dans notre pays. ”

Me B. B., Avocat au Barreau du Bénin, Dialogue national du 02 février 2021

C. Synthèse globale de l'appréciation des services du secteur de la Justice Administrative par les usagers selon le genre

Le score moyen national dans le secteur de la Justice Administrative est de $1.99 \approx 2$ sur 5, soit une appréciation « Mauvais ».

Section 5 : Acquis, défis et recommandations

A. Acquis et progrès à consolider

L'opérationnalisation des chambres administratives au sein des Tribunaux de Première (TPI) et de Seconde Instance constitue en soi un progrès salubre. Néanmoins, le trop faible volume du contentieux devant ces chambres traduit un handicap à l'opérationnalisation.

Pour un point sur le volume du contentieux au deuxième round, dans le septentrion par exemple, le TPI de Parakou a enregistré seulement quatre (04) dossiers depuis 2016, le TPI de Djougou deux (02) dossiers, le TPI de Kandi quatre (04) dossiers, le TPI de Djougou un (01) dossier, la Cour d'Appel de Parakou un (01) dossier.

Les prestataires et bénéficiaires du service public de la justice administrative s'accordent pour reconnaître que la majorité des citoyens ignorent l'existence au sein des juridictions de premier et de second degré de chambres spécialisées dans le règlement des différends de nature administrative. Aussi même informés, ignorent-ils bien souvent les spécificités liées à la justice administrative.

A l'issue du round II des enquêtes PAGIPG (enquêtes quantitative et ECPS) dans le secteur de la justice administrative, force est de constater que les différences constatées en termes d'avancées par rapport au round I ne sont pas significatives. Du coup, du round I au II les lignes n'ont pas véritablement bougé. Les défis restent alors sensiblement les mêmes.

B. Principaux défis à relever

Plusieurs défis restent à relever dans le secteur de la justice administrative. Au nombre de ceux-ci il y a :

- L'information des citoyens sur l'existence de chambres administratives au sein des tribunaux, sur la procédure applicable devant lesdites chambres : c'est le gros des défis.
- L'harmonisation du régime de réception et de traitement des dossiers transférés de la Cours suprême : on note actuellement une dysharmonie (nouvel enrôlement au sud et au centre) ;
- L'aide juridique et juridictionnelle ;
- L'exécution des décisions où l'administration publique est perdante : sur ce point l'Etat ne semble pas exemplaire... etc.

C. Recommandations

Face à tous ces défis sus mentionnés, différentes recommandations ont été dégagées dont notamment :

- Réorganiser la coordination et la gestion du projet FAR-PAGIPG dans le secteur de la justice administrative en vue d'accélérer l'atteinte des résultats ;
- Assurer l'effectivité du droit à l'information sur l'existence des chambres administratives au sein des juridictions de fond et de la procédure afférente ;
- Vulgariser les guides en matière de procédure administrative à destination du personnel judiciaire et des justiciables sans oublier au préalable la nécessité d'informer les citoyens sur l'existence des chambres administratives dans les juridictions de fond et les systèmes de mise à disposition des décisions rendues ;
- Prendre des mesures aux fins de garantir l'aide juridictionnelle ;
- Mettre fin à la pratique du double enrôlement des dossiers suite à leur transfert de la Cour suprême vers les juridictions de fond ;
- Assurer le traitement des dossiers de carrière par les autres juridictions de fond outre celles de Cotonou ;
- Renforcer la pérennisation de l'accès des justiciables à la justice administrative.

Tableau 9 : Plan de réformes dans le secteur de la justice administrative

Projet 1 : Opérationnalisation des juridictions administratives

Projet 2 : Modernisation des services de la justice

Recommandations	Activités	Responsables	Date/délai
Réorganiser la coordination et la gestion du projet FAR-PAGIPG dans le secteur de la justice administrative en vue d'accélérer l'atteinte des résultats	Mettre en place une véritable équipe de projet autour du Coordonnateur recruté permettant d'accélérer les mécanismes de gestion surtout de la passation des marchés publics des projets d'opérationnalisation des chambres administratives dans les juridictions de fond et de modernisation des services judiciaires	Ministère de la justice, UG PAGIPG	
	Trouver un mécanisme de financement par rapport au projet d'opérationnalisation des chambres administratives au sein des juridictions de fond qui éviterait les retards de mise à disposition des ressources	Ministère de la justice, UG PAGIPG	
	Prendre les dispositions réglementaires pour traiter de façon exceptionnelle les passations de marchés relatives au projet d'opérationnalisation des chambres administratives dans les juridictions de fond		
Assurer l'effectivité du droit à l'information sur l'existence des chambres administratives au sein des juridictions de fond et de la procédure afférente	Organiser des séances d'informations sur le fonctionnement des chambres administratives dans tous les ministères, les services déconcentrés, les municipalités et les structures privées et à toute la population en général	Juridictions Administratives, Ministère de la justice,	
	Organiser des journées portes ouvertes sur la justice administrative dans les tribunaux, les mairies et les préfectures.	(SWB, MdSC, CS ALCRER)	
Vulgariser les guides en matière de procédure administrative à destination du personnel judiciaire et des justiciables sans oublier au	Organiser des émissions sur les radios communautaires et à la télévision en langues locales et en français facile sur les procédures administratives en matière de justice administrative		

préalable la nécessité d'informer les citoyens sur l'existence des chambres administratives au sein des juridictions de fond et les systèmes de mise à disposition des décisions rendues	Organiser des séances de vulgarisation à l'endroit des élus locaux et des populations	Juridictions Administratives, Ministère de la justice, (SWB, MdSC, CS ALCRER)	
	Instaurer et faire fonctionner une unité permanente d'information dans toutes les juridictions dans le but d'informer et d'orienter les justiciables en matière de justice administrative		
	Mettre en place une plateforme informatisée de toute l'administration juridique pour faciliter la saisine et le suivi du traitement des procédures par les justiciables		
	Définir un protocole classique et informatisé de mise à disposition des décisions rendues et le rendre disponible au service accueil et renseignement		
Prendre des mesures aux fins de garantir l'aide juridique et juridictionnelle	Former des acteurs de la société civile pour animer des Centres d'Assistance Juridique et d'Action Citoyenne dans les communes pour aider les justiciables et créer un Fonds d'Aide Juridictionnelle aux plus démunis	Ministère de la Justice	
Renforcer la pérennisation de l'accès des justiciables à la justice administrative	Elaborer un programme spécifique d'appui à la justice administrative au Bénin	Ministère de la Justice, PTF, OSC	

CONCLUSION

La mise en œuvre des projets éligibles au FAR du PAGIPG a, de juin à novembre 2020, connu globalement une accélération sur le terrain en ce qui concerne tous les secteurs. On en a pour preuve dans le secteur de l'eau l'accélération des travaux de réalisation d'ouvrages dans beaucoup de localités et surtout la reprise de dialogue entre les communes et l'ANAEPMR pour une amélioration de la situation de l'eau potable en milieu rural d'une part, et les recherches de solutions par la SONEB pour satisfaire au mieux sa clientèle d'autre part. Du côté du secteur de l'énergie, on note en dépit des difficultés rencontrées par la SBEE dont celle du glissement récurrent des délais contractuels de réalisation un effort de cette société pour améliorer non seulement la qualité de l'énergie fournie aux populations mais aussi le taux d'accès à l'électricité dans les localités. En ce qui concerne l'ABERME, elle a, grâce à l'acquisition d'importants matériels, soulagé en partie certains bénéficiaires en mettant à leur disposition les compteurs qu'ils attendaient et devrait continuer à rester à l'écoute des populations pour relever les nombreux défis liés à l'électrification rurale au Bénin. Même si du côté de la justice administrative, on constate que les lignes n'ont pas véritablement bougé du round I au II, il faut toutefois noter qu'une campagne de sensibilisation des élus locaux et agents de l'administration des communes du Bénin sur l'opérationnalisation des chambres administratives dans les juridictions de fond a été organisée dans tous les départements du pays.

En dépit des avancées sus évoquées, les défis restent énormes et demandent de la part de tous les acteurs une prise de conscience et un engagement franc à la cause du développement national. C'est pourquoi, le consortium fait observer l'urgence d'une mise en œuvre diligente des recommandations issues des différents dialogues (communaux, départementaux et national) afin qu'à l'occasion du troisième round, tous les acteurs puissent reconnaître et se réjouir de l'atteinte des différents objectifs des projets éligibles au FAR du PAGIPG.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition par année des communes à enquêter dans le secteur de l'énergie	17
Tableau 2 : Pourcentage de répondants par département pour l'enquête quantitative	24
Tableau 3 : Effectifs des participants par département de conduite des évaluations citoyennes	25
Tableau 4 : Plan de réformes dans le secteur de l'eau	64
Tableau 5 : Effectifs des participants par département de conduite des évaluations citoyennes	69
Tableau 6 : Synthèse des réalisations physiques du Projet RERE	71
Tableau 7 : Appréciation des services liés à l'électrification par les bénéficiaires de la localité de Gbodjè-Womey (Commune d'Abomey Calavi)	85
Tableau 8 : Plan de réformes dans le secteur de l'énergie	103
Tableau 9 : Plan de réformes dans le secteur de la justice administrative	115

LISTE DES ENCADRES

Encadré 1 : Témoignages relatifs à la disponibilité des points d'eau dans les localités	38
Encadré 2 : Témoignages relatifs à la distance à parcourir pour avoir de l'eau de pompe	44
Encadré 3 : Témoignages relatifs au prix de l'eau à la pompe	49
Encadré 4 : Propos de quelques bénéficiaires sur la qualité de l'eau à la pompe	54
Encadré 5 : Quelques appréciations d'insatisfaction des bénéficiaires sur les délais de réparation des ouvrages d'eau en panne	57
Encadré 6 : Quelques cas d'insatisfaction des populations suites aux signalisations des pannes électriques dans les localités cibles dans le département de l'Atacora	83
Encadré 7 : Découragement des populations face à la non satisfaction de demande de branchement de compteurs depuis 2016 à Avlo et Kpovidji	87
Encadré 8 : Sentiments des populations sur la répartition de l'installation de poteaux électriques dans les localités cibles des communes de Ouinhi et de Zagnanado	92
Encadré 9 : Motifs avancés pour justifier l'appréciation de l'indicateur « accès à l'information sur les chambres administratives »	108
Encadré 10 : Motifs avancés en justification à l'appréciation de l'accès physique aux chambres administratives des juridictions	108
Encadré 11 : Motifs avancés en justification à l'appréciation de l'accès économique à la justice administrative	109
Encadré 12 : Justification de l'appréciation du niveau de confiance en la justice administrative	110

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Comparaison des proportions de répondants par sexe pour l'enquête quantitative sur les deux rounds _____	24
Graphique 2 : Répartition des répondants selon leur plus haut niveau d'instruction _____	25
Graphique 3 : Appréciation de la disponibilité de points d'eau potable en novembre 2020 dans les localités des projets du secteur eau _____	37
Graphique 4 : Appréciation de la disponibilité de points d'eau potable en février 2020 dans les localités des projets du secteur eau _____	37
Graphique 5 : Disponibilité d'eau en permanence par département _____	40
Graphique 6 : Fréquence du manque d'eau _____	41
Graphique 7 : Fréquence du manque d'eau par département _____	41
Graphique 8 : Raisons de la fréquence de manque d'eau dans les localités _____	42
Graphique 9 : Appréciation de la distance à parcourir pour avoir l'eau à la pompe, février 2020 ____	43
Graphique 10 : Appréciation de la distance à parcourir pour avoir l'eau à la pompe, novembre 2020	43
Graphique 11 : Moyens utilisés pour se rendre au point d'approvisionnement en eau potable _____	44
Graphique 12 : Temps mis en général pour accéder au point d'eau potable quand on va à « Pied » __	45
Graphique 13 : Appréciation du coût de revient de l'eau à la consommation _____	46
Graphique 14 : Appréciation du coût de branchement _____	46
Graphique 15 : Appréciation du Coût de revient de l'eau pour les départements du Borgou, des Collines et de la Donga (enquête quantitative) _____	47
Graphique 16 : Appréciation du prix d'achat de l'eau à la pompe par département, Novembre 2020	48
Graphique 17 : Appréciation du prix d'achat de l'eau à la pompe dans les communes parcourues ____	48
Graphique 18 : Réceptivité des prestataires (SONEB et Fontainiers) pour les réclamations sur le prix d'achat de l'eau _____	50
Graphique 19 : Satisfaction globale à la qualité des services fournis par la SONEB _____	51
Graphique 20 : Satisfaction globale des bénéficiaires par rapport à l'accessibilité à l'eau dans les localités _____	51
Graphique 21 : Débit de l'eau _____	52
Graphique 22 : Appréciation de la qualité de l'eau par les ménages _____	53
Graphique 23 : Appréciation de la qualité de l'eau lors du Community Score Card, novembre 2020 _	53
Graphique 24 : Appréciation de la qualité de l'eau lors de l'enquête ménage, octobre 2020 _____	54
Graphique 25 : Temps mis pour réparer les pannes _____	55
Graphique 26 : Appréciation du temps mis pour les réparations de panne _____	55
Graphique 27 : Appréciation des délais de réparation des ouvrages en cas de panne par commune __	56
Graphique 28 : Appréciation des délais de réparation des ouvrages en cas de panne par département	56
Graphique 29 : Proportion d'enquêtés ayant sollicité les services de la SONEB _____	58
Graphique 30 : Appréciation du délai d'obtention des services sollicités auprès de la SONEB par les enquêtés _____	58
Graphique 31 : Appréciation des relations entre fontainiers et populations en février 2020 _____	59
Graphique 32 : Appréciation des relations avec les fontainiers, novembre 2020 _____	59
Graphique 33 : Synthèse des scores moyens par critère évalué dans le secteur de l'AEP _____	60

Graphique 34 : Synthèse des scores moyens par critère selon les focus groups pour l'ensemble des localités	61
Graphique 35 : Proportion de répondants par sexe pour l'enquête quantitative	70
Graphique 36 : Répartition des répondants par département	70
Graphique 37 : Appréciation des indicateurs liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département de la Donga	79
Graphique 38 : Appréciation de la qualité de l'accueil des prestataires par les enquêtés	80
Graphique 39 : Appréciation du coût de branchement par les populations de la Donga	80
Graphique 40 : Appréciation des indicateurs liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département de l'Atacora	81
Graphique 41 : Appréciation du coût de branchement par les populations de l'Atacora	82
Graphique 42 : Appréciation des indicateurs liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Mono	86
Graphique 43 : Appréciation du coût du branchement par les populations du Mono	87
Graphique 44 : Proportion de personnes ayant fait face aux coupures électriques dans le Mono	88
Graphique 45 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Couffo	89
Graphique 46 : Appréciation du coût de branchement par les populations du Couffo	90
Graphique 47 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Zou	91
Graphique 48 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département des Collines	93
Graphique 49 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Borgou	95
Graphique 50 : Appréciation des critères liés au service de fourniture d'énergie électrique par les populations des localités cibles du département du Borgou	96
Graphique 51 : Synthèse départementale sur l'utilisation de l'énergie conventionnelle de la SBEE dans les localités cibles des projets du secteur énergie du PAGIPG	98
Graphique 52 : Synthèse départementale sur la disponibilité de compteurs de la SBEE dans les maisons des localités cibles des projets du secteur énergie du PAGIPG	98
Graphique 53 : Synthèse globale de la continuité du courant électrique par département dans les localités cibles des projets du PAGIPG	99
Graphique 54 : Synthèse départementale sur le temps mis pour la remise sous tension en cas de panne dans les localités cibles des projets du secteur énergie du PAGIPG	100
Graphique 55 : Connaissance de l'existence des juridictions administratives par les citoyens	107
Graphique 56 : Canaux d'information sur l'existence de la juridiction administrative	107
Graphique 57 : Synthèse des différentes appréciations des citoyens	110

LISTE DES PHOTOS

Photo 1 : Vue partielle du forage de Tchimbéri (arrondissement d'Alédjo, Commune de Bassila) _____	27
Photo 2 : Vue partielle du site devant abriter le château d'eau de Tchimbéri _____	27
Photo 3 : Vue partielle du château d'eau en construction à N'Dali _____	28
Photo 4 : Le forage et bâtiments devant abriter les salles de traitement de l'eau et le groupe à N'Dali _____	28
Photo 5 : Le chantier de Ganshon-Daroupkara dans la commune de Nikki _____	29
Photo 6 : Vue de l'extérieur du chantier d'Agbangnizoun (Site de Kpota) _____	29
Photo 7 : Vue à l'interne du chantier de Agbangnizoun (site de Kpota) _____	30
Photo 8 : Vue du site de construction du château d'eau à Kpanrou, Commune d'Abomey Calavi _____	31
Photo 9 : Ciments coagulés et abandonné sur le chantier de réalisation de l'AEV de Soroko (Commune de Banikoara) _____	31
Photo 10 : Vue partielle du barrage réhabilité à Djougou _____	32
Photo 11 : Vue partielle de la Station de traitement d'eau de Djougou _____	33
Photo 12 : Vue partielle (A) du Site de forage de Bariénou _____	33
Photo 13 : Vue partielle (B) Forage de Bariénou _____	33
Photo 14 : Vue partielle du site du système d'alimentation en eau potable de la ville de Parakou et environs _____	34
Photo 15 : Planche montrant le réseau électrique à Djakpingou (Commune de Djougou) _____	73
Photo 16 : Vue partielle du réseau électrique de Tanongou _____	74
Photo 17 : Vue partielle du réseau électrique de Batia _____	74
Photo 18 : Vue partielle du réseau électrique à Guilmaro _____	75
Photo 19 : Vue d'un des poteaux du réseau électrique de Guilmaro portant un transformateur sous utilisé _____	75
Photo 20 : Vue des compteurs déposés et non installés à Zalli pour défaut de complément de 1.700.000 FCFA _____	76
Photo 21 : Vue des Poteaux convoyés dans la localité de Gbonou, non installés et exposés aux intempéries _____	78