



**RAPPORT DE « L'ENQUETE CLIENTS » DE LA BANQUE  
MONDIALE AU BURKINA FASO 2024 : ETAT  
D'EXECUTION, DIFFICULTES RENCONTREES ET  
RECOMMANDATIONS**

Avril 2024

**SOMMAIRE:**

<b>I.INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>II.DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE .....</b>	<b>4</b>
II.1.Réunion de cadrage.....	5
II.2.Echantillonnage des structures supplémentaires à interviewer.....	5
II.3.Recrutement et formation d'agents enquêteurs.....	6
II.4.La vérification et la correction des questionnaires renseignés.....	6
II.5.Envoi des questionnaires.....	6
II.6.Renvoi de questionnaires.....	6
<b>III.RÉSULTATS DE L'ENQUETE .....</b>	<b>7</b>
III.1.Les résultats par mode de renseignement du questionnaire .....	9
III.2.Résultats par groupe d'acteurs .....	9
<b>IV.DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....</b>	<b>12</b>
<b>V.RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>13</b>

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1: Projet de répartition des questionnaires distribués par groupe d'acteurs.....	8
Tableau 2 : Résultats détaillés de l'enquête de perception.....	10

## **LISTE DES GRAPHIQUES**

Graphique 1 : Répartition des questionnaires renseignés en ligne et sur support papier ....	9
Graphique 2 : Poids de chaque groupe d'acteurs dans le total des questionnaires renseignés. ....	11

## **I. INTRODUCTION**

Dans l'optique de mieux prendre en compte les préoccupations des populations des villes et des campagnes dans l'élaboration de ses documents de stratégie de coopération, la Banque mondiale réalise périodiquement des enquêtes auprès de ses clients au Burkina Faso.

Après des expériences réussies en 2016 et en 2019, la représentation nationale de la Banque Mondiale a contracté encore avec le Centre d'Analyse des Politiques Economiques et Sociales (CAPES), pour conduire la troisième enquête en vue de recueillir les perceptions et points de vue des parties prenantes sur le travail qu'elle mène quotidiennement au Burkina Faso dans le but d'améliorer l'efficacité de ses interventions à travers la réalisation des programmes et projets de développement au profit des populations.

A l'instar des précédentes, la présente enquête a nécessité une consultation des acteurs clés de développement du Burkina Faso à savoir les représentants des ministères et des institutions, du secteur privé, des collectivités territoriales, du parlement, du monde académique et de la recherche, des groupes de réflexion, des médias, des représentants de la société civile et des partenaires au développement qu'ils soient bilatéraux ou multilatéraux.

Dans l'optique d'imprimer un caractère inclusif et participatif, ladite enquête a concerné toutes les régions du pays, même les régions durement affectées par les attaques terroristes. Des missions terrains ont été effectuées dans les régions du Centre-Sud, du Centre-Ouest, du Centre-Nord et du Nord, pour distribuer les courriers, superviser et expliquer le bienfondé de l'enquête. En outre, avec l'appui de la Direction générale des Collectivités Territoriales, des courriers ont été transmis aux Présidents des Délégations Spéciales de quatre-vingt-dix (90) communes, soit deux (02) par province pour un maillage de tout le territoire burkinabè.

La suite du rapport s'articule autour des points suivants :

- ✓ la démarche méthodologique ;
- ✓ les résultats de l'enquête ;
- ✓ les difficultés rencontrées et
- ✓ les recommandations à l'adresse de la Banque Mondiale.

## **II. DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE**

### **II.1. Réunion de cadrage**

Pour la présente enquête, l'équipe de la Banque Mondiale est composée de Monsieur YARO F.Léonel et de Madame BAMBARA née SERE Dgénéba. Quant à l'équipe du CAPES, elle est composée de Monsieur TANDAMBA Boama Joél, de Dr TAPSOBA née MARE Gisèle et du Dr OUEDRAOGO Téwindé Marcelin.

La rencontre de cadrage a eu lieu le 8 février 2024 à partir de 16h30mn à la Banque mondiale. Lors de ladite rencontre, il s'est agi de discuter des orientations détaillées de la mission et harmoniser les compréhensions. La réunion fut l'occasion pour les deux (02) parties de discuter et s'accorder sur la démarche méthodologique et plus précisément le

mode d'administration du questionnaire. Le mode auto-administré a été retenu avec cependant une assistance ponctuelle en cas de besoin exprimé par l'enquêté.

Avant le démarrage des travaux prévu pour début mars, une deuxième rencontre, cette fois-ci en ligne a eu lieu le mercredi 21 février 2024 pour donner plus de précisions sur les pourcentages recommandés par groupes de parties prenantes à l'enquête. Ainsi, pour les institutions gouvernementales, il est recommandé un pourcentage compris entre 20 et 25% des enquêtés, pour les directeurs de cabinet des ministères et institutions entre 5% et 10%, de même que les représentants du Parlement, des organismes bilatéraux et multilatéraux, les universitaires et les chercheurs dans les centres de recherche ainsi que les médias. Quant aux représentants des collectivités territoriales, il est recommandé un pourcentage estimé d'environ 10% du total des enquêtés, tandis que pour les acteurs de la société civile et des ONG et Associations de développement et les acteurs du secteur privé, le pourcentage est estimé à environ 15% du total des enquêtés. En outre, il est exigé pour le questionnaire en ligne, au moins 100 enquêtés.

## **II.2. Echantillonnage des structures supplémentaires à interviewer**

La liste, initialement proposée par l'équipe de la Banque mondiale et l'équipe du CAPES, a été actualisée et modifiée pour tenir compte des réalités du terrain. En effet, certains noms et contacts sur ladite liste n'étaient plus valables au regard des affectations de certains fonctionnaires, des mutations des structures, des cas de décès, etc. Pour les collectivités territoriales, compte tenu de la crise sécuritaire que connaît le pays, le CAPES a entrepris une démarche auprès du Directeur Général des Collectivités territoriales qui a facilité l'envoi des courriers et des fichiers aux Présidents de délégation spéciale de près de quatre-vingt-dix (90) communes, soit deux (02) communes par province. En outre, les missions de terrain ont permis de toucher de nouveaux acteurs de développement dans les divers domaines (structures déconcentrées, les universités, le secteur privé, les OSC, les ONG, les médias communautaires, etc.).

Cette nouvelle liste a été approuvée par les deux (02) équipes.

## **II.3. Recrutement et formation d'agents enquêteurs**

Deux (02) enquêteurs/assistants au remplissage ont été recrutés et formés à la compréhension et au remplissage du questionnaire par l'équipe du CAPES en charge de l'enquête. Le but était (i) d'harmoniser les compréhensions des uns et des autres des différentes thématiques abordées dans les sections et sous-sections et (ii) de montrer comment remplir le questionnaire. Cette formation a été organisée en prévision de cas où certains enquêtés demanderaient de l'assistance pour le remplissage.

Les tâches qui incombaient aux enquêteurs/assistants étaient les suivantes :

- ✓ le rappel des structures par téléphone ou par mail, deux (02) semaines après l'envoi des questionnaires ;
- ✓ l'assistance à certains enquêtés en cas de besoin.

## **II.4. La vérification et la correction des questionnaires renseignés**

Elle visait à s'assurer essentiellement si l'enquêté a répondu à toutes les questions. Si tel n'était pas le cas, l'intéressé était sollicité pour apporter la réponse à la question concernée.

## **II.5. Envoi des questionnaires**

Quatre (04) principaux canaux ont été utilisés pour acheminer les questionnaires aux enquêtés, à savoir : (i) dépôt physique au siège de la structure par les coursiers du CAPES, (ii) les missions terrains effectuées dans quatre (04) régions du pays, (iii) envoi par les compagnies de transport interurbain pour les structures situées en province (gouvernorats, préfectures et mairies surtout) et (iv) e-mail souvent sur demande des intéressés et pour ceux situés dans les zones à accès difficile à cause de la crise sécuritaire.

## **II.6. Renvoi de questionnaires**

Initialement prévu pour le 11 mars 2024, la date limite de renvoi des questionnaires renseignés a été prorogée pour le 29 mars 2024. Au terme du délai prorogé les résultats de la Composante « Organismes bilatéraux et multilatéraux » n'étaient pas satisfaisants, estimés à 3% du nombre de questionnaires reçus en ligne et sur support papier. Afin d'améliorer davantage les résultats de ladite composante, l'équipe du CAPES et celle de la Banque mondiale ont procédé à des relances sur la période du 02 avril au 11 avril 2024. C'est à l'issue de ces relances que le délai de fin de mission a été arrêté de façon consensuelle entre les deux (02) équipes pour la date du 12 avril 2024.

Deux (02) superviseurs ont appuyé l'équipe du CAPES pour assurer non seulement l'exécution matérielle du travail mais aussi et surtout la qualité du remplissage des questionnaires.

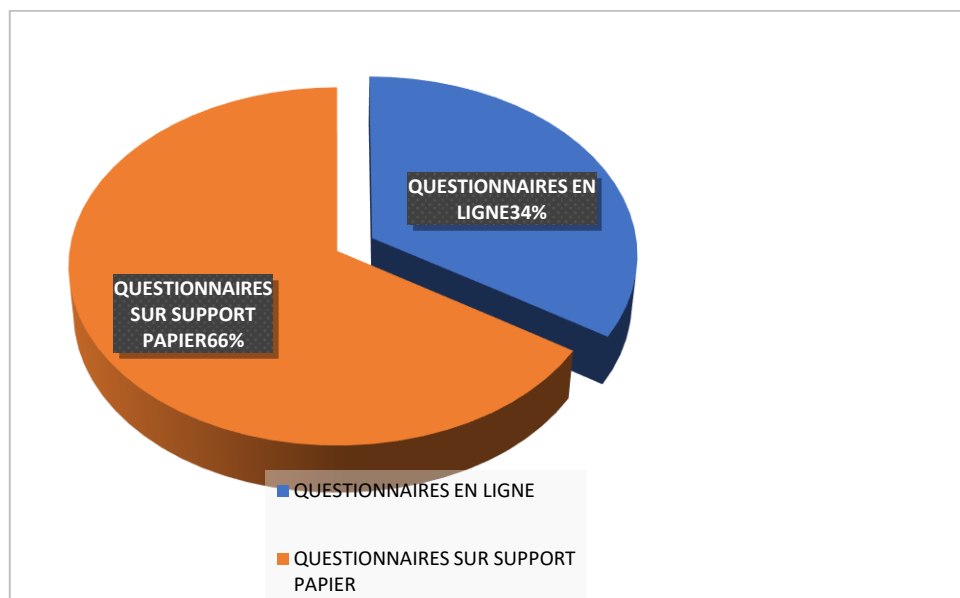
### **III. RÉSULTATS DE L'ENQUETE**

### III.1. Les résultats par mode de renseignement du questionnaire

Les questionnaires ont été renseignés en ligne et sur support papier.

Le graphique 1 ci-dessous montre la répartition des questionnaires reçus par mode de renseignement :

**Graphique 1 : Répartition des questionnaires renseignés en ligne et sur support papier**



**Source :** Résultats de l'enquête

Sur un total de 409 questionnaires renseignés, 135 étaient renseignés en ligne et 274 sur support papier. Il convient de rappeler qu'au total 504 fiches ont été envoyées aux enquêtés sur support papier, soit un pourcentage de fiches reçues sur fiches envoyées estimé à 51%.

Quant aux questionnaires en ligne, il était difficile d'estimer le nombre de personnes ayant reçues, car en plus des contacts individuels, les groupes WhatsApp ont été exploités pour atteindre un large public. Néanmoins, les envois individuels sont estimés à 163.

Le nombre de questionnaires renseignés en ligne a été possible grâce à la confrontation des données de la plateforme de la banque mondiale et les retours d'information des enquêtés.

Pour les questionnaires en ligne, un objectif de 100 a été initialement fixé. Au bilan, on s'est retrouvé avec 135, soit un taux de réussite de 135% ; résultat largement atteint.

### III.2. Résultats par groupe d'acteurs

Le tableau n°2 ci-dessous résume les résultats détaillés de l'enquête de perception.



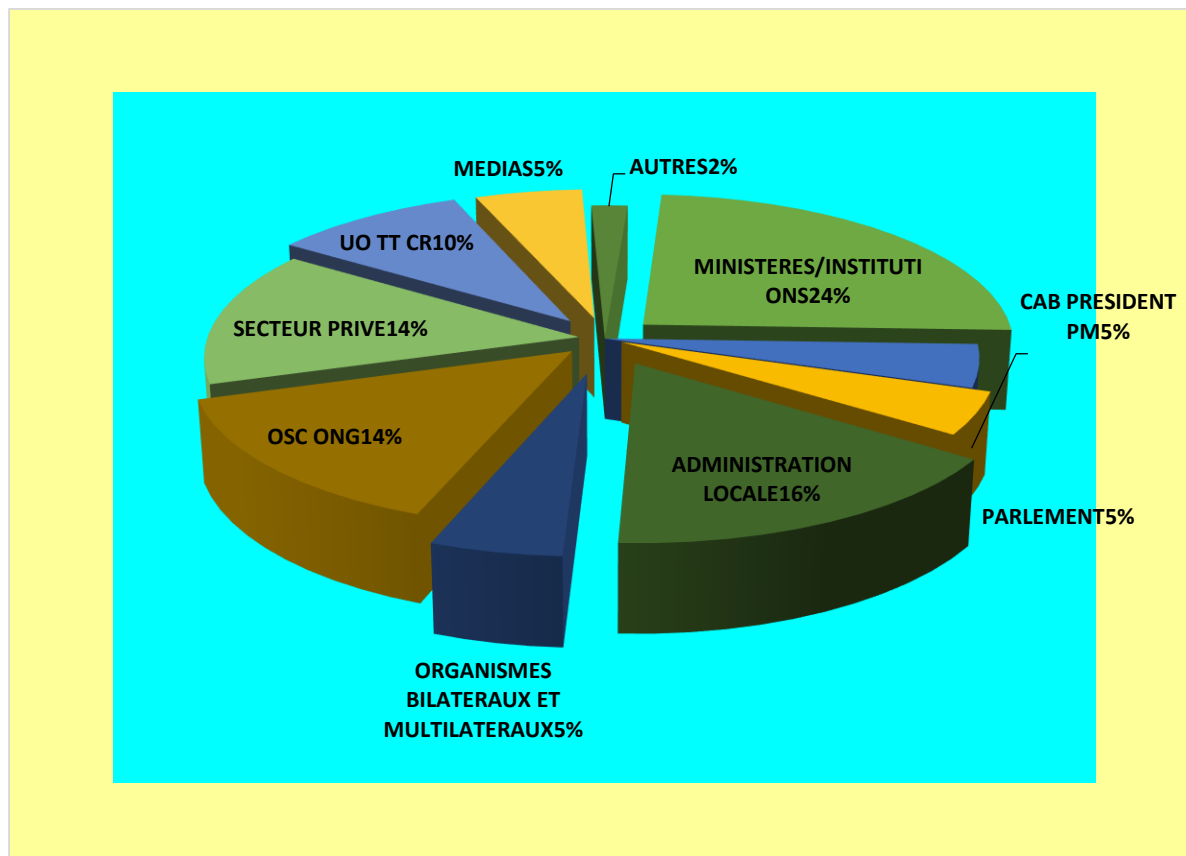
**Tableau 2 : Résultats détaillés de l'enquête de perception**

RESULTATS OBTENUS PAR GROUPE D'ACTEURS										
N°D'ORDRE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	EN LIGNE QUESTIONNAIRE ENVOYES	EN LIGNE QUESTIONNAIRES RENSEIGNES (A)	SUPPORT PAPIER NOMBRE DE FICHES ENVOYEEES	SUPPORT PAPIER NOMBRE DE FICHES RECUPEREES (B)	% FICHES RECUES PAR RAPPORT A FICHES ENVOYEEES	TOTAL RECU EN LIGNE ET SUR SUPPORT PAPIER (A+B)	EN %	% RECOMMANDE PAR LA BANQUE MONDIALE	OBSERVATIONS
1	MINISTERES/INSTITUTION	10	37	115	60	52%	97	24%	20%-25%	RESULTAT ATTEINT
2	CAB PRESIDENT PM	13	7	27	12	44%	19	5%	5%-10%	RESULTAT ATTEINT
3	PARLEMENT	45	10	27	10	37%	20	5%	5%-10%	RESULTAT ATTEINT
4	ADMINISTRATION LOCAL	38	27	90	37	41%	64	16%	ENVIRON 10%	RESULTAT LARGEMENT ATTEINT
5	ORGANISMES BILATERAUX ET MULTILATERAUX	5	2	52	17	33%	19	5%	5%-10%	RESULTAT ATTEINT
6	OSC ONG		9	72	52	72%	61	15%	ENVIRON 15%	RESULTAT ATTEINT
7	SECTEUR PRIVE	12	7	80	53	66%	60	15%	ENVIRON 15%	RESULTAT ATTEINT
8	UO TT CR	8	18	23	22	96%	40	10%	5%-10%	RESULTAT ATTEINT
9	MEDIAS	20	11	18	10	56%	21	5%	5%-10%	RESULTAT ATTEINT
10	AUTRES	12	7		1		8	2%		
	<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>135</b>	<b>504</b>	<b>274</b>	<b>54%</b>	<b>409</b>	<b>100%</b>		

Selon les résultats de l'enquête du Tableau 2, il ressort que tous les groupes d'acteurs ont eu un % de représentation conforme ou supérieur à celui recommandé par la banque mondiale.

Le graphique n°2 présente le poids de chaque groupe d'acteurs dans le résultat total

**Graphique 2 : Poids de chaque groupe d'acteurs dans le total des questionnaires renseignés.**



**Source :** Résultats de l'enquête

L'analyse des résultats par groupe d'acteurs indique que les plus forts taux de questionnaires renseignés en ligne et sur support papier proviennent des Ministères et institutions (25%), suivi des Collectivités Territoriales (16%), les OSC et les ONG (15%), le secteur privé (15%).

Toutefois, il convient de noter que lors des décomptes des questionnaires reçus, on n'a pas pu remarquer que dans les réponses des questionnaires, certains acteurs à cause de leur fonction multiple au regard du contexte actuel du pays avaient l'embarras de choix au niveau des statuts. C'est le cas par exemple, de certains Préfets devenus Présidents de Délégation Spéciale qui pouvaient renseigner en tant que Institutions gouvernementales ou Administration locale. C'est le cas également des Professeurs d'Université, des responsables de la Société Civile nommés dans les administrations publiques, etc. Ainsi, les résultats obtenus ont été calculés sur la base des questionnaires envoyés et reçus de ces acteurs et non sur la base de leur réponse dont le statut pourrait être arbitraire.

#### IV. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les principales difficultés recensées au cours du travail et auxquelles il est nécessaire de remédier dans ses prochains exercices sont :

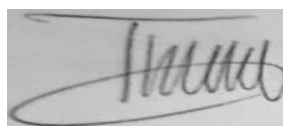
- ✓ à l'absence des relances, les résultats devraient être globalement insatisfaisants. En effet, le report de la date buttoir de retour des questionnaires renseignés de l'enquête n'a pas permis à beaucoup de structures de transmettre leur questionnaire renseigné. Initialement prévu pour le 11 mars 2024, le délai a été prorogé de plus de deux semaines, jusqu'au 29 mars 2024. En conséquence, certains acteurs ayant considéré comme forclos la période de l'enquête n'ont pas jugé nécessaire de réagir. N'eût été les insistantes relances, les contributions de la plupart de ces acteurs n'auraient pas été reçues. C'est principalement le cas de certains Partenaires bilatéraux et multilatéraux dont nous avons bénéficié de l'appui de la Banque mondiale ;
- ✓ la duplication des répondants dans les mêmes structures. En effet, dans certaines entités, deux ou plusieurs personnes sont identifiées pour renseigner le questionnaire. Cela est ressorti comme une difficulté dans la mesure où certains acteurs notamment les premiers responsables imputent le remplissage du questionnaire à une personne ressource qui est également destinataire du questionnaire. Ceci réduit le nombre de répondants du groupe ;
- ✓ l'intitulé de la lettre d'introduction qui prête à confusion : certaines structures notamment les OSC, certains acteurs du secteur privé et les agences de coopération se sont senties non concernées par une telle enquête, n'étant pas des clients de la Banque. Certains ont même ouvertement signifié qu'ils ne souhaitaient plus être invités à remplir le questionnaire à l'avenir ;
- ✓ la longueur du questionnaire qui n'incite pas certains enquêtés à le remplir aisément ;
- ✓ les doubles ou multiples statuts des enquêtés ne permettent pas d'avoir des quotas qui respectent les pourcentages recommandés à moins de considérer le nombre de questionnaires envoyés et le nombre de questionnaires reçus d'un même groupe d'acteurs (par exemple, vous pouvez envoyer dix (10) questionnaires à dix (10) Présidents de Délégation Spéciale, et dans les réponses vous avez cinq (05) de l'Administration locale et cinq (05) des Institutions gouvernementales). L'Administration locale représente pour beaucoup, les structures déconcentrées et non les structures décentralisées (Collectivités territoriales). En outre, pour les responsables de l'administration, celui qui remplit le questionnaire n'est pas forcément la personne identifiée ;
- ✓ l'enquête s'est déroulée dans un contexte de crise sécuritaire exacerbée où la confiance entre les populations, certains services publics et les partenaires extérieures n'est pas au beau fixe. Le mot « enquête » fait partie des pièges tendus et fait désormais peur dans certains milieux, surtout lorsqu'elle est réalisée par une structure de la Présidence du Faso.

## V. RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes sont formulées à l'adresse de la Banque Mondiale et du Consultant en vue d'améliorer les prochains exercices :

- ✓ revoir l'intitulé de la lettre d'introduction pour lever l'équivoque sur la notion « clients de la Banque ». Par exemple, il pourrait être remplacé par « les bénéficiaires des projets et programmes de la Banque mondiale » ;
- ✓ organiser une rencontre de briefing pour donner l'information aux acteurs désignés et à l'opinion sur l'enquête. A cet, nous préconisons l'organisation d'un atelier de restitution des résultats de l'enquête au sein du CAPES qui va réunir les acteurs majeurs des groupes de parties prenantes à l'enquête ;
- ✓ revoir à la hausse l'enveloppe financière afin de pouvoir couvrir toutes les dépenses de l'enquête au regard de l'évolution de l'inflation.

**Le Rapporteur**



**Dr Téwindé Marcelin OUEDRAOGO**

*Expert au Département Evaluation et Capitalisation*