

Evaluation participative pour l'amélioration des services sociaux de base – phase 2

Evaluation à mi-parcours

Avril et mai 2015

Brune Mercier

Coordinatrice DM&E

Rédaction et collecte de données de Dieudonné KAMBALE, Assistant DM&E

Contacts:

Ricky MAPAMA

Coordonnateur Bonne
gouvernance

SFCG Bureau de Kinshasa

00243817005838

rmapama@sfcg.org

Alfred BULAKALI

Chef de Bureau

SFCG Bureau de Kinshasa

00243811522817

abulakali@sfcg.org

Table des matières

Table des matières	2
Liste des acronymes	3
1. Résumé exécutif	4
2. Contexte du projet.....	9
3. Méthodologie	10
4. Résultats de l'évaluation	12
1/ Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ?	13
A) Des critères de performance ont-ils été mis en place et servent-ils pour évaluer le personnel et/ou les services publics?	13
B) Est-ce que toutes les composantes de la communauté dans les différentes communes bénéficiaires (ciblées par l'évaluation) participent et s'engagent dans un processus de collaboration avec les autorités locales et les prestataires de services sociaux de base ?.....	14
C) Observe-t-on une augmentation du niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des services sociaux de base, pour le cas présent dans le secteur de l'eau ?....	14
2/ Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ?	17
3/ Est-ce que le projet permet la promotion de la participation citoyenne dans la gestion des services sociaux de base ?.....	19
4/ Défis observés.....	21
A) Par rapport à la compréhension du projet par les parties prenantes (points focaux, prestataires de services, communauté)	21
B) Par rapport au partenariat avec les médias	23
C) Par rapport à la communication entre les partenaires.....	24
5. Conclusions	24
6. Recommandations	27
Annexe 1: Termes de références de l'évaluation.....	29
Annexe 2: Outils d'évaluation.....	32

Liste des acronymes

CMB:	Chanel Media Broadcasting
DYSOCIV :	Dynamique pour la Société Civile en RDC
FC:	Francs congolais
FG :	Focus Group (Groupe de discussion)
RDC :	République démocratique du Congo
RTS:	Radio Television Sarah
SFCG:	Search for Common Ground
SSB:	Services Sociaux de Base
TEP :	Tribune d'Expression Populaire
TV:	Television

1. Résumé exécutif

Depuis le début de l'année 2013, l'équipe composée de la Dynamique pour la Société Civile en RDC (DYSOCIV) et Search for Common Ground (SFCG) met en œuvre la deuxième phase du projet « Evaluation participative pour l'amélioration des services sociaux de bases » financé par l'Union Européenne. La deuxième s'étend également aux principales villes du pays – Mbandaka, Mbuji-Mayi, Mwene-Ditu, Tshikapa et Kananga. Cette action commune cherche à améliorer la gestion des services sociaux de base (SSB) dans ces grandes villes à travers une implication accrue de la population dans la gestion publique au niveau local. L'approche vise particulièrement à favoriser une évaluation de la qualité des SSB – tels que l'éducation, l'assainissement, la santé, la sécurité, l'électricité, l'eau et l'administration – impliquant une collaboration entre les citoyens, la société civile, les autorités locales et les prestataires de services vers plus de transparence et de responsabilisation sociale de ces différents acteurs.

L'objectif global du projet consiste à promouvoir la participation civique de la population congolaise à travers la participation dans la gestion des SSB. Spécifiquement, le projet vise à :

- 1) Familiariser la communauté avec la notion de redevabilité des prestataires de services et des autorités locales.
- 2) Amener les prestataires de services publics à rendre compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié.

L'objectif global de cette évaluation à mi-parcours consistait d'une part, à renseigner sur le niveau d'avancement des indicateurs par rapport aux résultats attendus à la fin du projet, et d'autre part à fournir des leçons apprises afin d'orienter la suite de la mise en œuvre du projet et de ses activités.

Spécifiquement, cette évaluation a consisté à répondre aux questions suivantes :

1/ Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? (Effet)

- Vérifier si des critères de performance ont été mis en place et s'ils servent/sont utilisés pour évaluer le personnel et/ou les services publics. (Efficacité)
- Vérifier si toutes les composantes de la communauté dans les différentes communes bénéficiaires (ciblées par l'évaluation) participent et s'engagent dans un processus de collaboration avec les autorités locales et les prestataires de SSB. (Efficacité)
- Vérifier que l'on observe une augmentation du niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des SSB. (Efficacité)

2/ Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? (Effet)

- Vérifier si les échanges entre la population et les prestataires des SSB et/ou les autorités locales ont permis de développer une liste de changements/réformes. (Efficacité)
- Vérifier si des mesures concrètes pour améliorer les services SSB sont en train d'être prises et réalisées. (Efficacité)
- Analyser si ces mesures sont utiles et adaptées. (Pertinence)
- Voir dans quelle mesure les prestataires communiquent (d'eux-mêmes) à la population sur leur gestion des SSB. (Durabilité)
- Analyser dans quelle mesure la population trouve que les prestataires de SSB sont plus transparents qu'avant dans la gestion des SSB. (Efficacité).

3/ Est-ce que le projet permet la promotion de la participation citoyenne dans la gestion des services sociaux de base ? (Effet)

- Analyser dans quelle mesure la population, les autorités et les prestataires de SSB sont en train de reconnaître l'importance de la participation citoyenne dans la gestion des SSB. (Effet)
- Analyser dans quelle mesure la population considère que sa voix est en train d'être prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB. (Effet)
- Voir dans quelle mesure les bénéficiaires des SSB sont en train de se mobiliser d'eux-mêmes pour demander des comptes aux prestataires de SSB ? (Durabilité)
- Vérifier si cette dynamique d'échange entre les bénéficiaires des SSB et les prestataires de SSB a des chances de se pérenniser. (Durabilité)
- Mesurer le niveau d'appropriation par les acteurs locaux et les partenaires des mécanismes mis en place. (Durabilité)
- Analyser dans quelle mesure la mise en place des critères de performance, de bulletin de score, de Tribune d'Expression Populaire (TEP), ainsi que la formation des journalistes et points focaux sont adaptés pour permettre une plus grande implication de la population dans la gestion des SSB. (Pertinence)

L'évaluation a été conduite dans les villes de Kananga et Mbandaka. Les données ont été récoltées à travers une approche exclusivement qualitative. Trois *focus groups* (FG) ont été organisés dans chaque site ainsi que 36 entretiens avec des informateurs clés. Au total 71 personnes ont été interrogées lors de cette évaluation parmi les catégories suivantes : les prestataires de services de l'eau, les personnes ayant été dans les séances d'élaboration de bulletin de score, les personnes ordinaires et les points focaux.

Il est important de souligner que la mise en œuvre du plan opérationnel été affectée par une suspension d'environ 9 mois des activités, liée essentiellement à des questions administratives au niveau interne des organisations de la mise en œuvre. Les résultats de cette évaluation à mi-parcours permettront donc à l'équipe de mise en œuvre de recadrer et de planifier en conséquence les activités pour la période restante.

Leçons apprises et conclusions

Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ?

- La compréhension du bulletin de score par les acteurs et les membres de la population est encore faible. La prise de conscience sur la redevabilité pour les prestataires et l'importance de l'évaluation des SSB pour les membres de la population reste encore à renforcer.
- Dans tous les sites, les critères d'évaluation et d'autoévaluation existent mais il n'y a pas eu une approche identique systématiquement appliquée pour définir ces critères dans chaque site. Les prestataires des SSB ont pour la plupart défini les critères d'évaluations non pas selon les besoins/les questions liées à leur interaction avec les bénéficiaires de leurs services mais selon leurs objectifs stratégiques ou organisationnels. Par ailleurs, les critères choisis ne sont les mêmes pour les prestataires et pour les usagers/bénéficiaires. Cela pose un problème évident pour la suite du projet, les critères n'étant pas similaires, ils ne permettent pas une interaction entre les prestataires de services et les bénéficiaires.

- Bien que différentes catégories de personnes (les chefs de quartiers, les enseignants, les agriculteurs, les manœuvres, les pêcheurs, les personnes à mobilité réduite, etc.) ont pris part aux réunions, les points focaux n'ont pas systématiquement tenu compte dans leur approche de la mobilisation des personnes à risque d'exclusion sociale en vue de s'assurer que leurs points de vue soient pris en compte.
- Le niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des SSB reste faible en ce qui concerne le droit à l'information sur la gestion de ces services et le devoir de demander des comptes aux prestataires. Ces éléments ont été très rarement mentionnés lors des discussions. De plus, les personnes interrogées n'ont pas manifesté un intérêt particulier sur la notion de redevabilité, spécifiquement à Mbandaka. Même si elles ont été impliquées dans le processus de bulletin de score, les personnes rencontrées continuent de penser, pour la plupart, que le contrôle citoyen est un tabou, et ne les concerne pas. À noter cependant que les personnes qui ont des connaissances et se sentent concernées l'ont été à travers le présent projet.
- L'élaboration des bulletins de score a tout de même suscité une grande prise de conscience par rapport à l'état de dégradation du service de l'eau dans les communes concernées et au rôle que la communauté pouvait jouer, pour son amélioration. Dans ce sens, les personnes interrogées ont plutôt mis en exergue le fait de se prendre en charge elle-même et de trouver des solutions communautaires aux problèmes rencontrés au lieu d'interagir ou d'initier des actions auprès des prestataires pour demander des comptes.

Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ?

Etant donné qu'aucune TEP n'a encore été mise en œuvre dans les sites évalués, aucun échange entre la population et les prestataires de SSB n'a pu avoir lieu en tant que tel dans le cadre du projet, pour établir une liste de changement/réformes et il n'existait donc aucun comité de suivi des mesures de changement. Cela explique en partie les résultats suivants :

- La manière de communiquer entre les prestataires des SSB et les bénéficiaires de ces services n'a pas encore évolué dans les sites visités. Le projet ne semble pas avoir eu d'influence sur les mécanismes de communication pour le moment. D'une manière générale, les résultats de cette évaluation montrent qu'il n'y pas de mécanisme officiel connu qui permettrait aux prestataires SSB de communiquer avec les bénéficiaires.
- La grande partie de la population pense que les gestionnaires de l'eau ne sont pas transparents et ne savent pas gérer les conflits récurrents sur les sources.

Est-ce que le projet permet la promotion de la participation citoyenne dans la gestion des services sociaux de base ?

- Que ce soit à Mbandaka ou à Kananga, l'ensemble des personnes rencontrées (bénéficiaires, autorités, prestataires) s'accordent sur le fait que la participation citoyenne dans la gestion des SSB est importante.

- À Kananga, les prestataires de service de l'eau qui étaient dans le projet ont compris l'importance de l'implication de la population dans la gestion, ils soutiennent que la communauté doit connaître ce qui se passe en vue de renforcer la transparence, la motivation et la responsabilité des prestataires de SSB.
- En revanche, les prestataires ne perçoivent pas dans cette participation citoyenne les effets positifs que cela pourrait avoir sur leur relation et niveau de confiance avec les bénéficiaires des services.
- A l'étape actuelle sur la mise en œuvre des activités du projet, la situation relevée dans l'étude de base n'a pas encore été influencée par le projet en ce qui concerne la participation effective de la population dans la gestion des SSB.

Défis observés

- Dans les deux communes tests (à Mbandaka et à Kananga) les prestataires de services ont une compréhension qui ne cadre pas toujours avec les objectifs et les activités prévues par le projet, ce qui peut créer des attentes déçues et des frustrations.
- Ces malentendus existent également du côté de la population. Les personnes qui ont participé aux activités du projet sont convaincues que le projet va apporter des changements mais ils ont une mauvaise perception sur les moyens par lesquels le projet va y arriver. En effet, les membres de la communauté rencontrés ont tendance à mentionner le financement de projets d'adduction d'eau, la fourniture des produits de traitement de l'eau à la population, tout en mettant à l'écart leur interaction avec les prestataires de services. Les personnes ayant déjà participé aux activités mises en œuvre ont ainsi tendance à s'accrocher à leur liste d'attentes et de doléances, en mettant de côté l'importance de leur interaction avec les gestionnaires de SSB.
- La compréhension des points focaux est en demi-teinte. Certains aspects sont bien maîtrisés, mais les points focaux ont tendance à rester sur le principe de redevabilité au sens propre, sans creuser le fond et sans percevoir la philosophie du projet qui vise également le rapprochement et l'instauration d'un climat de confiance, éléments moteurs de l'interaction, et garantie de pratiques collaboratives dans la gestion des SSB.
- Par ailleurs, les points focaux semblent perdre de vue le lien entre les activités et les résultats attendus (liste de changements).
- Enfin, les points focaux ont tendance à davantage mettre en avant l'aspect plaidoyer du projet, tout en accordant moins d'importance à la responsabilisation des acteurs. Cette tendance risque de soutenir la passivité et accentuer les sentiments attentistes. Or au moment de l'évaluation les populations n'étaient pas suffisamment structurées et outillées pour arriver à mener des actions de plaidoyer, il est indispensable qu'elles comprennent d'abord les rôles et les responsabilités de chacun pour bien orienter ses actions.
- Le manque de suivi dans la signature du contrat avec les partenaires média à Mbandaka et à Kananga a également freiné la mise en œuvre du projet, et ainsi les effets attendus à mi-parcours.
- Par ailleurs, le fait que les journalistes formés par SFCG (à Mbandaka) ne soient plus en activité limite également l'impact attendu de cette activité.
- La grande majorité des points focaux ne détient pas les outils basiques sur le projet comme le cadre logique, le plan de la mise en œuvre, etc. et l'ensemble des points focaux rencontrés ont affirmé que le niveau de communication entre eux et avec la coordination de la DYSOCIV est faible.

Recommandations

Par rapport à la compréhension de la vision du projet

1. Organiser des séances de coaching avec tous les acteurs du projet dans toutes les villes impliquant :
 - a) Les points focaux sur la vision du projet, la logique d'intervention, le lien entre les outils (bulletin de score, TEP et les médias) pour arriver aux résultats et les enjeux de SFCG dans le secteur de la bonne gouvernance. Dans ces séances, il va falloir revenir sur les points sur lesquels les résultats de cette évaluation ont émis des limites.
 - b) Les représentants de la dynamique communautaire impliqués dans le projet, les membres de la société civile et les prestataires de SSB sur le contrôle citoyen, les principes de la bonne gouvernance, la logique du projet et la logique de la mise en œuvre. Cette étape est extrêmement importante vu le temps de suspension du projet qui a affecté la visibilité et les effets de sa mise en œuvre sur le terrain.
2. Le média local devra couvrir ces séances et développer des émissions à diffuser plusieurs fois pour accroître la vulgarisation.

Par rapport à la mobilisation, vulgarisation et implication de la population et redéfinition des critères de cotation de SSB

1. Identifier d'autres acteurs dynamiques impliqués dans le fonctionnement de chaque service sélectionné comme service prioritaire en vue non seulement d'approfondir l'analyse, la définition des critères d'évaluation de ces différents services, mais aussi d'étendre la mobilisation des communautés et soutenir une large diffusion de l'outil bulletin de score.
2. Finaliser les procédures de partenariat avec les radios et TV dans les villes concernées par le projet. À Kananga et à Mbandaka, la RTS et la CMB n'ont pas de contrat avec SFCG dans le cadre de ce projet et elles n'ont pas d'idée sur leur cahier de charge.
3. Organiser des séances de mise au point ou de redéfinition des critères d'évaluation selon les besoins par ville et par commune après avoir fait un réajustement sur la compréhension du projet auprès des acteurs clés.
4. Mettre à la disposition des acteurs clés (prestataires des SSB sélectionnés comme prioritaires les représentations des participants aux différentes réunions, les médias, les partenaires de mise en œuvre...) et les outils de communication et de mise en œuvre du projet (le plan la mise en œuvre du projet, le calendrier des activités, le cadre logique du projet) en vue de renforcer leur implication dans les activités du projet, d'éviter les attentes et les frustrations et de les fixer sur l'évolution du projet.

Par rapport à la mise en œuvre des activités du projet

1. Assurer que les points focaux disposent des moyens suffisants pour une forte mobilisation. Le projet devrait affecter davantage de moyens aux activités de départ du projet : la vulgarisation du projet, la définition des critères et le premier exercice sur la redevabilité dans les premières TEP, afin de garantir les effets des activités suivantes et leur durabilité.
2. Actualiser le calendrier de la mise en œuvre en précisant clairement les responsabilités de l'ensemble des acteurs (SFCG, DYSOCIV et les points focaux) et prévoir des réaménagements budgétaires pour allouer à la mise en œuvre les moyens nécessaires et pertinents pour éviter les interruptions et maximiser les effets attendus.

Par rapport à la collaboration entre les acteurs de la mise en œuvre des activités du projet

1. Impliquer les autres membres de la société civile dans la mise en œuvre du projet dans la vulgarisation et la mobilisation de la communauté, les autres structures techniques dans chacun des secteurs sélectionnés doivent également être connectées aux projets en vue de

relever le niveau de compréhension du projet par les membres de la population ; les médias (TV locale et radio) doivent être liés aux activités du projet et les points focaux doivent être liés à tous ces acteurs.

2. S'assurer de la participation effective des responsables/ de la hiérarchie de chaque SSB concerné dans toutes les étapes importantes du projet en vue de renforcer le climat de confiance et la faisabilité du projet.
3. Les points focaux doivent travailler en synergie pour éviter les contradictions et les duplications communicationnelles sur le projet avec les gestionnaires de SSB, surtout lorsqu'un unique secteur a été sélectionné dans plusieurs communes, comme c'est le cas de Mbandaka et de Kananga.

2. Contexte du projet

Depuis le début de l'année 2013, l'équipe composée de la DYSOCIV en RDC et SFCG a étendu le projet pour la deuxième phase aux principales villes du pays – Mbandaka, Mbuji-Mayi, Mwene-Ditu, Tshikapa et Kananga. Cette action commune cherche à améliorer la gestion des SSB dans ces grandes villes à travers une implication accrue de la population dans la gestion publique au niveau local. L'approche vise particulièrement à favoriser une évaluation de la qualité des SSB – tels que l'éducation, l'assainissement, la santé, la sécurité, l'électricité, l'eau et l'administration – impliquant une collaboration entre les citoyens, la société civile, les autorités locales et les prestataires de services, vers plus de transparence et de responsabilisation sociale de ces différents acteurs.

L'objectif global du projet consiste à promouvoir la participation civique de la population congolaise à travers la participation dans la gestion des SSB. Spécifiquement, le projet vise à :

1. Familiariser la communauté avec la notion de redevabilité des prestataires de services et des autorités locales.
2. Amener les prestataires de services publics à rendre compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié.

Les activités prévues pour atteindre ces objectifs sont les suivantes :

Dans la phase préparatoire :

Activité 1 : Conception, ciblage et étude de base (R1.1, R1.2)

Activité 2 : Formation des points focaux (R1.1)

Activité 3 : Élaboration du bulletin de score par commune (R1.1)

Activité 4 : Formation de journalistes des télévisions partenaires (R1.2)

Dans la phase de l'engagement communautaire :

Activité 5 : Sensibilisation et organisation des dialogues communaux (R1.2)

Activité 6 : Organisation des dialogues entre les représentants de la communauté, les prestataires de services et les communautés locales : tribunes d'expression populaires (R2.1, R2.2), seulement à Kinshasa dans quelques communes

Activité 7 : Production et diffusion d'émissions télévisées bimensuelles (R1.2, R2.1), seulement à Kinshasa

Dans la phase de suivi :

Activité 8 : Élaboration des deuxièmes bulletins de score (R1.2), seulement à Kinshasa

Activité 9 : Activités de suivi menées par les points focaux et les comités de suivi (R2.2), seulement à Kinshasa

Activité 10 : Réunions mensuelles de suivi (R2.1, R2.2), aussi en province

Activité 11 : Évaluation de mi-parcours et finale (R1.1, R1.2, R2.1, R2.2)

Ce projet touchant à la gouvernance et à la gestion participative des SSB a connu un démarrage difficile. Les citoyens et les prestataires de SSB avaient peur d'aborder le thème de la sécurité. Par exemple, certains prestataires ont été méfiants et ont parfois refusé de recevoir les acteurs de la société civile. Les points focaux provinciaux eux-mêmes ont eu des difficultés à intégrer la notion d'évaluation participative et à comprendre son importance. Il a fallu plusieurs missions de coaching pour qu'ils aient la maîtrise du bulletin de scores et de l'animation des réunions de FG. En dépit de ces obstacles, un dialogue a pu se créer progressivement avec les prestataires autour de questions considérées taboues, et ils se sont montrés ouverts à un dialogue susceptible d'améliorer la qualité de leurs services. La population a été très surprise de pouvoir évaluer des services rendus par l'Etat, et a compris que, de cette manière, elle pouvait contribuer à l'amélioration de la qualité du service rendu par les prestataires.

Aussi la mise en œuvre du plan opérationnel a-t-elle été affectée par une suspension d'environ 9 mois des activités, liée essentiellement à des questions administratives au niveau interne des organisations de la mise en œuvre.

Etant donné que le projet prévoit une évaluation à mi-parcours pour mesurer le niveau de progrès vers les résultats et tirer des leçons pour mieux orienter la suite des activités du projet, le département de Conception, Suivi et Évaluation de SFCG a, à cet effet, programmé une évaluation à mi-parcours dans certains sites.

3. Méthodologie

Du 23 avril au 16 mai 2015, l'équipe de suivi et évaluation s'est rendue sur le terrain avec pour objectif général, d'une part, de renseigner sur le niveau d'avancement des indicateurs par rapport aux résultats attendus à la fin du projet, et d'autre part à fournir des leçons apprises afin d'orienter la suite de la mise en œuvre du projet et de ses activités.

Spécifiquement cette évaluation vise à évaluer les effets, l'efficacité, la pertinence et la durabilité des activités du projet, en répondant aux trois questions suivantes :

- 1) Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? soit :** (a) Vérifier si des critères de performance ont été mis en place et s'ils servent/sont utilisés pour évaluer le personnel et/ou les services publics (Efficacité). (b) Vérifier si toutes les composantes de la communauté dans les différentes communes bénéficiaires (ciblées par l'évaluation) participent et s'engagent dans un processus de collaboration avec les autorités locales et les prestataires de services sociaux de base (Efficacité). (c) Vérifier que l'on observe une augmentation du niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des SSB (Efficacité).
- 2) Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? soit :** (a) Vérifier si les échanges entre la population et les prestataires des SSB et/ou les autorités locales a permis de développer une liste de changements/réformes (Efficacité). (b) Vérifier si des mesures concrètes pour améliorer les SSB sont en train d'être prises et réalisées (Efficacité). (c) Analyser si ces mesures sont utiles et adaptées (Pertinence). (d) Voir dans quelle mesure les prestataires communiquent (d'eux-mêmes) à la population sur leur gestion des SSB. (Durabilité) et (e) Analyser dans quelle mesure la population trouve que les prestataires de services sociaux de base sont plus transparents qu'avant dans la gestion des services sociaux de base (Efficacité).
- 3) Est-ce que le projet permet la promotion de la participation citoyenne dans la gestion des SSB ? soit** (a) Analyser dans quelle mesure la population, les autorités et les prestataires de SSB sont en train de reconnaître l'importance de la participation citoyenne dans la gestion des services sociaux de base (Effet). (b) Analyser dans quelle mesure la population considère

que sa voix est en train d'être prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB (Effet). (c) Voir dans quelle mesure les bénéficiaires des SSB sont en train de se mobiliser d'eux-mêmes pour demander des comptes aux prestataires de SSB (Durabilité). (d) Vérifier si cette dynamique d'échange entre les bénéficiaires des SSB et les prestataires de ces services a des chances de se pérenniser (Durabilité). (e) Mesurer le niveau d'appropriation par les acteurs locaux et les partenaires des mécanismes mis en place (Durabilité). (f) Analyser dans quelle mesure la mise en place des critères de performance, de bulletin de score, de TEP, ainsi que la formation des journalistes et points focaux sont adaptés pour permettre une plus grande implication de la population dans la gestion des SSB (Pertinence).

Les données ont été collectées à travers une approche exclusivement qualitative à travers des FG et des entretiens semi-structurés avec des informateurs clés. L'équipe de collecte et d'analyse des données a également procédé à une analyse documentaire.

L'équipe a procédé à des **études de cas**, c'est-à-dire que dans chaque ville, à l'aide de la technique de l'urne, un des SSB correspondant à chaque commune a été tiré au sort. Après le tirage au sort, les communes de Wangata à Mbandaka et de Nganza à Kananga ont été sélectionnées pour des analyses assez détaillées.

Au total, **3 FG ont été organisés** par site :

- 1 FG mixte avec les personnes ayant participé aux activités (processus Bulletin de Score et TEP)
- 1 FG mixte avec des personnes non impliquées dans les activités du projet
- 1 FG avec les prestataires de SSB

71 personnes au total ont été consultées dans le cadre de cette évaluation. 32 personnes à Mbandaka et 29 à Kananga ont participé aux réunions dans les FG. Des entretiens semi-structurés ont été également tenus avec des informateurs clés¹, à savoir : les points focaux des prestataires de services sociaux concernés, les points focaux du projet formés par SFCG, les journalistes partenaires et les autorités locales. Ainsi au total 10 entretiens ont été tenus dont 4 à Mbandaka et 6 à Kananga. Pour orienter les discussions des guides discussions avaient été développés. Dans l'ensemble, les femmes représentent 18,3% contre 81,7% pour les hommes, comme indiqué dans le tableau suivant :

Sites	Mbandaka				Kananga				Total		Totaux
	FG		ENTRETIEN		FG		ENTRETIEN		H	F	
	H	F	H	F	H	F	H	F			
Prestataire de services sociaux de base (SSB)	9	1	0	0	7	2	2	0	18	3	21
Participants aux activités du projet	8	3	0	0	9	1	0	0	17	4	21
Non participants aux activités du projet	8	3	0	0	8	2	0	0	16	5	21
Point focal	0	0	2	0	0	0	2	1	4	1	5
Journaliste	0	0	2	0	0	0	1	0	3	0	3
Totaux	36				35				58	13	71

Une analyse comparative des données a été faite en faisant le croisement entre les opinions des personnes qui ont participé aux deux premières étapes de la mise en œuvre du projet et celles des personnes n'ayant pas été impliquées dans les activités du projet. Tandis que les opinions des

¹ Les informateurs clés sont des personnes estimées détenir des informations susceptibles de contribuer à l'atteinte des objectifs de la recherche

partenaires, notamment les points focaux, les journalistes et les prestataires de services ont été comparées à la logique d'intervention et aux résultats attendus par le projet.

Limites de l'évaluation

Les résultats de cette évaluation présentent certaines limites, notamment la répartition des points de vue selon les sexes. Étant données les limites budgétaires, il n'était pas possible de faire une enquête quantitative, ce qui limite la mesure quantitative des indicateurs. Par ailleurs, et pour les mêmes raisons, il n'a pas été possible de se rendre dans l'ensemble des sites du projet.

4. Résultats de l'évaluation

Dans tous les sites d'évaluation (villes de Mbandaka et Kananga), les activités du projet ont démarré juste après l'atelier de lancement et de restitution de l'étude de base tenu à Kananga avec l'ensemble des partenaires du projet. Dans ces deux villes, toutes les 7 communes, dont 2 à Mbandaka et 5 à Kananga, sont impliquées dans le projet. Les secteurs de l'eau et de l'assainissement sont des secteurs prioritaires qui ont été sélectionnés par les membres de la population dans ces deux villes.

Dans les sites d'évaluation, le niveau de la mise en œuvre des activités est identique, excepté une petite avancée dans la ville de Kananga où les points focaux sont en train de préparer la vulgarisation des bulletins de score avant la tenue des TEP.

Depuis que le projet a été lancé, les activités suivantes ont été réalisées :

- l'organisation d'un atelier de planification
- la réalisation d'une étude de base
- les formations des journalistes des télévisions (RTS à Mbandaka et CMB à Kananga) qui doivent accompagner les activités du projet
- la formation des points focaux
- les réunions mensuelles entre Dysociv et SFCG
- les missions de suivi
- l'élaboration des deuxièmes bulletins de score à Kinshasa
- les émissions télévisées à Kinshasa
- la tenue de réunions et groupes de discussions pour la présentation du projet et la définition des secteurs prioritaires avec les prestataires de SSB et les membres de la communauté
- la tenue de sessions d'évaluation et d'autoévaluation (élaboration des bulletins de score).

Il faut noter par contre que ce projet n'a pas été exécuté comme prévu initialement. Ainsi, en plus des récurrentes perturbations dans son calendrier de mise en œuvre, il a connu un moment important de suspension d'environ 13 mois : depuis le 1^{er} janvier 2014 jusqu'au mois de février 2015, aucune autre activité n'a été réalisée.

À part la phase préparatoire du projet qui a été exécutée dans un délai prévisionnel, soit de février à juin 2013, la phase sur l'engagement de la communauté a connu des perturbations sérieuses selon le plan de mise en œuvre. Par exemple, l'élaboration des bulletins de score prévu pour août 2013 a été réalisée entre novembre et décembre 2013. Les sensibilisations de la communauté et des prestataires des SSB prévues en février 2014 n'ont pas commencé avant mai 2015.

Le non-respect du calendrier selon le plan de mise en œuvre a eu des répercussions sur la visibilité du projet, la crédibilité des animateurs locaux, et sur les résultats souhaités à mi-parcours.

1/ Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ?

Sous cette question, l'équipe d'évaluation voulait (1) Vérifier si des critères de performance ont été mis en place et s'ils servent/sont utilisés pour évaluer la prestation des services publics ; (2) Vérifier si toutes les composantes de la communauté dans les différentes communes bénéficiaires (ciblées par l'évaluation) participent et s'engagent dans un processus de collaboration avec les autorités locales et les prestataires de SSB et (3) Vérifier que l'on observe une augmentation du niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des SSB ; pour le cas présent dans le secteur de l'eau.

A) Des critères de performance ont-ils été mis en place et servent-ils pour évaluer le personnel et/ou les services publics?

La mise en place des critères de performance dans le cadre du projet passait par l'élaboration de bulletins de score. Les discussions et interviews menées lors de cette évaluation montrent qu'il y a beaucoup d'ambiguïtés, d'incompréhensions et d'oubli sur l'outil « bulletin de score ». Les participants au projet se souviennent vaguement de ce que c'est, et le concept n'a pas atteint le reste de la communauté, puisque même les participants au projet n'ont pas vraiment de « souvenirs » précis de cet outil et de son fonctionnement. Ainsi, dans tous les sites, la quasi-totalité des personnes qui ont participé à l'activité du projet ont des difficultés à définir le rôle de cet outil en termes simples et la plupart affirment avoir oublié. Quant aux personnes qui n'ont pas participé au projet, la totalité n'a jamais entendu parler d'un bulletin de score.

Cela est dû en partie au fait que le projet est resté en *stand by* pendant une longue période sans qu'un suivi rapproché n'ait été effectué.

Les ambiguïtés et incompréhension qui existent au niveau de l'outil se sont fait également ressentir dans son utilisation. L'approche pour définir les critères d'évaluation et d'autoévaluation n'a pas été la même en fonction des sites et des points focaux. À titre d'exemple à Mbandaka, le point focal du projet a expliqué que la définition des critères de notation a été faite par les bénéficiaires de services d'un côté, et les prestataires de service de l'autre. Ainsi, le personnel de la REGIDESO s'est référé en premier lieu au plan stratégique interne pour définir les critères, alors que, de l'autre côté, la population les a définis selon les besoins prioritaires dans le domaine de l'eau. Ainsi, les critères choisis ne sont pas les mêmes pour les prestataires et pour les usagers/bénéficiaires. Cela pose un problème évident pour la suite du projet : les critères n'étant pas similaires, ils ne permettent pas une interaction entre les prestataires de services et les bénéficiaires.

« Nous avons pris ces critères selon ce qui est retenu dans le cadre de performance de la REGIDESO, et sachant que nous allons nous confronter avec la population, il faut la convaincre. On ne peut pas sortir du cadre de la REGIDESO pour définir les critères. » Un Agent de la REGIDESO dans un FG à Mbandaka.

Par ailleurs, il est important de souligner que la totalité des participants aux activités du projet rencontrés sur place ne se sont pas souvenus en premier lieu des critères qui avaient été définis lors de l'activité d'élaboration des bulletins de score. L'équipe d'évaluation a dû « creuser » pour pouvoir en obtenir certains. Les personnes interrogées ont expliqué que le temps de suspens du projet a été très important qu'elles avaient déjà oublié ceux qu'elles avaient déterminés à l'époque.

B) Est-ce que toutes les composantes de la communauté dans les différentes communes bénéficiaires (ciblées par l'évaluation) participent et s'engagent dans un processus de collaboration avec les autorités locales et les prestataires de services sociaux de base ?

L'implication de la communauté dans le processus de collaboration avec les autorités locales et les prestataires de SSB s'est faite de différentes manières en fonction des sites.

À Mbandaka, le point focal a fait une mobilisation avec l'appui de certains Chefs de Quartier. Ceux-ci ont fait le travail selon leur entendement, ce qui ne permet pas de garantir une approche cohérente et, n'assuraient pas l'implication de toutes les composantes de la communauté.

« La mobilisation des participants a été faite par la technique du porte à porte et sur la base de connaissances qu'on a dans la commune » Un point focal à Mbandaka dans un entretien.

À Kananga, les gens ont été invités selon les cartographies des actions stratégiques qui se font dans chaque commune selon le modèle de la Police de proximité.

« Dans la commune de Nganza à Kananga, la mobilisation s'est faite selon la cartographie de la dynamique communautaire, selon le modèle de la cartographie des autres partenaires qui sont intervenus dans le domaine de la redevabilité dans la ville de Kananga. » Un point focal à Kananga dans un entretien.

Même si différentes catégories de personnes, à savoir les chefs de quartiers, les enseignants, les agriculteurs, les manœuvres, les pêcheurs et les personnes à mobilité réduite ont pris part aux réunions, et ce grâce à l'implication de quelques chefs de quartier, les point focaux n'ont pas systématiquement tenu compte, dans leur approche, de la mobilisation des personnes à risque d'exclusion sociale afin de s'assurer que leur point de vue spécifique soit pris en compte.

Les personnes à mobilité réduites ont été représentées individuellement, mais pas selon les organisations qui les encadrent ». Un point focal dans un entretien à Kananga.

Par ailleurs, si à Kananga, dans la Nganza, le point focal a impliqué les personnes actives dans les structures communautaires qui appuient les services de l'eau (le comité d'eau, les comités d'hygiène, etc.), à Mbandaka, cela a été moins visible. De plus, dans toutes les communes visitées, les médias n'ont pas été associés.

C) Observe-t-on une augmentation du niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des services sociaux de base, pour le cas présent dans le secteur de l'eau ?

Le niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des SSB reste faible en ce qui concerne le droit à l'information sur la gestion de ces services et le devoir de demander des comptes aux prestataires. Ces éléments ont été très rarement mentionnés lors des discussions. De plus, les personnes interrogées n'ont pas manifesté un intérêt particulier sur la notion de redevabilité, spécifiquement à Mbandaka.

Ci-dessous, le tableau 1 reprend les réponses des participants au FG en fonction des villes et de leur implication dans les activités du projet au sujet de leurs droits et de leurs responsabilités dans la gestion des SSB.

Tableau 1 : Droits et responsabilités mentionnées par les personnes interrogées par ville et par implication ou non dans le projet

	Kananga		Mbandaka	
	Droits	Responsabilités	Droits	Responsabilités
Personnes impliquées dans les activités du projet	a) Droit à l'eau de qualité b) Droit à des sources aménagées c) Droit de regard sur la gestion de la perception des fonds d) Droit à l'eau de proximité	a) Sensibiliser la population pour aménager l'eau b) Assainissement des sources d'eau c) Contrôler l'eau et communiquer les problèmes par rapport à l'eau, d) Interagir avec les autorités sur la qualité de l'eau e) Débroussailler les sources d'eau	a) Droit à l'eau de qualité b) Droit à une quantité suffisante de l'eau c) Droit à la disponibilité de l'eau dans les robinets (l'eau en permanence) d) Droit à une tuyauterie de qualité e) Droit d'accéder à l'eau à moindre coût e) Droit à la couverture totale en eau là où on habite f) Droit à l'information sur la gestion de l'eau	a) Paiement de factures b) Protection des installations de la REGIDESO c) Signaler les fuites d) Communiquer avec la REGIDESO
Personnes non impliquées dans les activités du projet	a) Droit à l'eau potable b) Droit à une courte file d'attente c) Droit à une courte distance de marche d) Droit à l'eau gratuitement ou à faible coût e) Droit à la disponibilité des produits désinfectants f) Droit à la qualité suffisante g) Droit de gérer l'eau en création de comité par la population et non par la Commune	a) Faire l'assainissement des sources b) Contribuer au fonctionnement en payant les factures	a) Droit à l'eau de qualité b) Droit à l'eau traitée c) Droit à la disponibilité de l'eau d) Droit à la couverture totale de l'eau dans les agglomérations	a) Paiement des factures b) Protection des installations de la REGIDESO

Le niveau de prise de conscience sur les droits et responsabilités a été observé partiellement sur une frange de personnes contactées. Les stéréotypes et les préjugés sur le travail des gestionnaires de l'eau sont encore perceptibles. Même si elles ont été impliquées dans le processus de bulletin de score, les personnes rencontrées continuent de penser, pour la plupart, que le contrôle citoyen est un tabou, et ne les concerne pas. On note la persistance d'un sentiment de passivité dans leur implication dans la gestion des SSB auprès des communautés.

Cependant, on observe de légères différences en fonction des villes et en fonction de l'implication ou non des personnes dans les activités du projet. Les personnes ayant participé aux activités du projet d'une manière générale apparaissent légèrement plus conscientes du droit à l'information et du devoir de demander des comptes que les autres, et ce en particulier à Kananga.

Ainsi, il apparaît que si toutes les personnes qui ont participé aux activités du projet n'ont pas assimilé leur droit et devoirs en ce qui concerne la gestion des SSB, celles qui ont des connaissances dans le domaine les ont acquises grâce aux réunions organisées dans le cadre de ce projet, et ce, à nouveau, particulièrement à Kananga.

« C'est depuis que nous avons assisté aux réunions de la société civile avec Trudan à Nganza dans une église que j'ai appris qu'il faut demander des comptes aux gens qui gèrent les services publics. Il avait dit que si on a un problème, il faut contacter le chef de quartier, et que s'il ne sait pas le régler, il faut aller chez le Bourgmestre » Un participant dans un FG à Kananga.

Par ailleurs, à Kananga, certaines personnes ont expliqué avoir pris connaissance et conscience de leurs droits et responsabilités par rapport à la gestion des SSB à travers les différentes actions sur la redevabilité menées dans le secteur de la sécurité par divers acteurs.

« Lorsque les amis de SSAPR (DAI) étaient de passage dans notre commune, ils nous avaient appris qu'il faut toujours approcher la police et tout autre service de l'Etat pour demander des comptes lorsqu'il y a un problème dans la communauté » Un participant aux activités du projet dans un FG à Kananga.

Cependant, même si ces droits et devoirs sont pour certaines personnes connues, elles restent sceptiques quant à la mise en œuvre effective de ces droits et responsabilités. Les personnes interrogées ont ainsi plutôt mis en exergue le fait de se prendre en charge elles-mêmes et de trouver des solutions communautaires aux problèmes rencontrés au lieu d'interagir ou d'initier des actions auprès des prestataires pour demander des comptes.

« Lorsque je me suis rendu compte de la qualité de l'eau que je consomme, j'ai été fort touché. Je me suis révolté contre moi-même. Je suis parti acheter les produits à mettre dans l'eau pour la traiter. J'ai mobilisé les autres personnes, nous avons acheté 5 sacs vides dans lesquels nous avons mis du sable et nous les avons installés à côté de la source pour empêcher les saletés et l'eau usée de souiller cette eau de source » Un participant aux activités du projet dans un FG à Kananga.

Ainsi, l'élaboration des bulletins de score a suscité une grande prise de conscience par rapport à l'état de dégradation de service de l'eau dans les communes concernées et au rôle que la communauté pouvait jouer, d'elle-même, pour son amélioration.

« C'est une innovation, souvent la société civile parle pour nous mais (avec le bulletin de score) nous avons été nous-mêmes acteurs, nous avons appris à nous prendre en charge » Un participant à l'élaboration du bulletin de score à Kananga dans un FG.

Concernant la connaissance des droits et responsabilités de la communauté en matière de gestion des SSB par les prestataires eux-mêmes, on remarque qu'à Mbandaka, les prestataires n'ont pas perçu le droit à l'information sur la gestion des SSB, ni le droit de demander des comptes comme un des droits prioritaires pour les usagers. En revanche, à Kananga, les prestataires de services de la

commune de la Nganza ont intériorisé et compris les droits et les responsabilités des usagers sur la gestion des SSB. Certains ont ainsi cité le droit de demander des comptes dévolus aux consommateurs et l'obligation de rendre compte de leur service à la population. Cependant, peu y voient là un avantage, et ils sont nombreux à estimer que les usagers pourraient obtenir ces informations indirectement auprès d'autres personnes. Le fait que la transparence et la redevabilité puissent atténuer la méfiance et renforcer la confiance entre eux et la communauté bénéficiaire de leur service n'est pas encore perçu.

En ce qui concerne les points focaux du projet, il est apparu que tous les points focaux rencontrés lors de cette évaluation maîtrisaient les droits et obligations de la population et des prestataires dans le cadre de ce projet. Ils ont facilement cité tous les droits fondamentaux en mettant un accent particulier sur les droits à l'information et les obligations de demander des comptes pour les communautés ; ils ont également cité l'obligation de rendre compte pour les gestionnaires de SSB.

2/ Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ?

Pour répondre à cette question, l'équipe de l'évaluation devait : (1) Vérifier si les échanges entre la population et les prestataires des SSB et/ou les autorités locales ont permis de développer une liste de changements/réformes, (2) Vérifier si des mesures concrètes pour améliorer les SSB sont en train d'être prises et réalisées, (3) Analyser si ces mesures sont utiles et adaptées, (4) Voir dans quelle mesure les prestataires communiquent (d'eux-mêmes) à la population sur leur gestion des SSB et (5) Analyser dans quelle mesure la population trouve que les prestataires de SSB sont plus transparents qu'avant dans la gestion des SSB.

D'une manière globale, étant donné qu'aucune Tribune d'expression populaire n'a encore été mise en œuvre dans les sites évalués, aucun échange crédible dans le cadre de ce projet entre la population et les prestataires des SSB n'a pu avoir lieu. Au moment de cette évaluation, il n'existait donc aucun Comité de suivi des mesures de changement, et il était donc impossible pour l'équipe de recherche de pouvoir mesurer ces indicateurs et d'avoir des réponses aux différentes questions. Néanmoins, quelques observations ont pu être formulées d'une manière superficielle sur les points (4) et (5).

La manière de communiquer entre les prestataires des SSB et les bénéficiaires de ces services n'a pas encore évolué dans les sites visités. Le projet ne semble pas avoir eu d'influence sur les mécanismes de communication pour le moment. D'une manière générale, il ressort des interviews et discussions en *FG* qu'il n'y pas de mécanisme crédible connu qui permettrait aux prestataires des SSB de communiquer avec les bénéficiaires.

À Mbandaka, la majorité des personnes qui étaient impliquées dans les activités disent qu'il n'y a aucun mécanisme de communication entre le prestataire de service (la REGIDESO) et les bénéficiaires. Une partie des participants a expliqué que parfois, la REGIDESO envoie les chargés de recouvrement pour donner certaines informations mais que cela se limite bien souvent à fournir des explications sur le montant indiqué dans les factures. Les membres de REGIDESO interrogés lors de cette évaluation ont confirmé que la manière de communiquer entre la REGIDESO et les abonnés varie. Ils ont recouru parfois à des communiqués à la radio, parfois aux recouvreurs et parfois aux chefs de quartiers.

« La REGIDESO n'a aucun système connu qu'elle utilise pour communiquer avec les populations. C'est depuis très longtemps que les réunions qu'elle pouvait tenir avec les abonnés ont disparu. C'est par surprise qu'un communiqué de la REGIDESO ou même d'un autre prestataire de SSB peut être diffusé à la radio et ce, très rarement ». Un participant n'ayant pas participé aux activités du projet FG à Mbandaka.

La situation est identique dans la ville de Kananga, où le Bourgmestre de la commune de la Nganza a signalé qu'il aimerait que des mesures de changement puissent être prises à l'issue des réunions d'évaluation. À l'heure actuelle, selon les personnes rencontrées, très souvent, pour échanger des informations, certains membres de la population posent leurs questions au Bureau Communal dans le Service de Développement Communautaire et Rural. Les autres personnes s'informent entre elles.

Si la population souligne qu'il n'existe aucun mécanisme officiel de communication autour des SSB, ce n'est pas le point de vue de l'inspecteur de l'eau, responsable du service communautaire, qui a expliqué à l'équipe d'évaluation qu'un mécanisme de communication existe et fonctionne même assez bien.

« Il y a un mécanisme qui existe dans la commune permettant à la population de communiquer avec les gestionnaires des sources d'eau. Le service communautaire passe très souvent à travers les chefs de quartiers, les chefs de localités et les comités de l'eau. Ces différentes structures permettent au service gestionnaire de l'eau dans la commune de communiquer les messages relatifs à la réglementation sur le puisage de l'eau, soit un récipient par personne à la source par jour, la vulgarisation du paiement de la contribution de 50FC par récipient et les entretiens et la sécurisation des sources d'eau ». Responsable du Service de Développement Communautaire et Rural.

La majorité de la population explique qu'elle n'est pas satisfaite de ce mécanisme de communication, car ce sont uniquement des informations sur le recouvrement des frais d'achat de l'eau et sur les restrictions de puiser de l'eau au-delà d'un récipient par personne à la source qui dominent les messages transmis. De plus, une grande partie de la population pense que les gestionnaires de l'eau ne sont pas transparents et ne savent pas gérer les conflits récurrents sur les sources. Ils ont également souligné qu'ils attendent d'avoir des informations sur la gestion des fonds collectés sur l'eau. Enfin, la population accuse la Commune de nommer arbitrairement certaines personnes pour faire la collecte des fonds de puisage de l'eau à la source sans l'impliquer.

« Le gouverneur avait donné des sacs au quartier Salongo, ces sacs étaient destinés à soutenir les travaux d'assainissement et empêcher que l'eau de ruissellement puisse souiller l'eau de la source, mais le bureau de la Commune a pris ces sacs et la population ne sait pas la suite ». Un participant ayant participé aux activités du projet dans un FG à Kananga.

Lors des discussions, la population a listé les difficultés qu'elle rencontre par rapport au secteur de l'eau et les besoins en informations :

- **Qualité de l'eau** : l'eau de source, même apparaissant claire, a un goût (particulièrement à Tatu et à Mabondo), et on retrouve dedans des petits vers. Par ailleurs, elle se mélange souvent avec l'eau de pluie. Les autres sources abîmées ou détruites produisent de l'eau sale.
- **Fil d'attente à la source** : la population a souligné qu'il est fréquent d'attendre jusque 4 heures à la source avant de pouvoir se servir.

- **Distance à parcourir pour atteindre la source** : en moyenne, les personnes rencontrées ont expliqué qu'elles parcourent entre 1 et 5 km pour atteindre la source d'eau la plus proche.
- **Prix de l'eau** : la population estime que les coûts relatifs à l'eau sont trop élevés : ils varient entre 50 et 150 FC pour 20 litres en moyenne, une consommation de 250 FC par jour.
- **Accès aux produits désinfectants** : Les gens disent que l'accès aux produits de traitement de l'eau est discriminatoire car ils estiment que les 100 ou 300 FC qu'il faut dépenser chaque semaine ne permettent pas aux personnes ayant un faible revenu de se procurer ces produits.
- **Quantité d'eau disponible par personne** : la règle qui stipule que chaque personne a droit à un récipient par tour de puisage est mal acceptée par la population qui juge cette quantité largement insuffisante.
- **Gestion de l'eau par la Commune** : la population rencontrée estime que la Commune a choisi les membres du Comité en fonction des intérêts propres du Bourgmestre. La population souhaiterait que le Comité soit élu d'une manière participative et elle accuse les personnes mandatées par la maison communale de distribuer l'eau selon leurs affinités.

Le responsable du Service de Développement Communautaire et Rural qui gère la question de l'eau de la commune, à côté de quelques particuliers qui érigent des puits d'eau, reconnaît que le climat est vivement tendu entre les membres de la population et les fournisseurs d'eau. Il espère que le projet va pouvoir lui donner l'occasion de communiquer plus facilement avec la population et les différents membres des Comités d'eau.

3/ Est-ce que le projet permet la promotion de la participation citoyenne dans la gestion des services sociaux de base ?

Pour répondre à cette question, l'équipe d'évaluation a voulu : (1) Analyser dans quelle mesure la population, les autorités et les prestataires de SSB sont en train de reconnaître l'importance de la participation citoyenne dans la gestion des services sociaux de base. (2) Analyser dans quelle mesure la population considère que sa voix est en train d'être prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB. (3) Voir dans quelle mesure les bénéficiaires des SSB sont en train de se mobiliser d'eux-mêmes pour demander des comptes aux prestataires de SSB. (4) Vérifier si cette dynamique d'échange entre les bénéficiaires des SSB et les prestataires de SSB a des chances de se pérenniser. (5) Mesurer le niveau d'appropriation par les acteurs locaux et les partenaires des mécanismes mis en place. (6) Analyser dans quelle mesure la mise en place des critères de performance, de bulletin de score, de TEP, ainsi que la formation des journalistes et points focaux sont adaptés pour permettre une plus grande implication de la population dans la gestion des SSB (Pertinence).

Dans l'état actuel de la mise en œuvre des activités du projet, certaines de ces questions n'ont pas pu trouver de réponses approfondies.

Que ce soit à Mbandaka ou à Kananga, l'ensemble des personnes rencontrées (bénéficiaires des SSB, prestataires de SSB et leaders locaux) s'accorde sur le fait que la participation citoyenne

dans la gestion des SSB est importante. Cependant, le concept de « participation citoyenne » dans la gestion des SSB n'est pas compris de la même façon en fonction des interlocuteurs.

Ainsi, à Mbandaka, les agents de la REGIDESO ont reconnu l'importance de l'implication des bénéficiaires dans la gestion des SSB, car selon eux, cela leur permet de profiter du jugement de la population sur la qualité de leur travail (par rapport aux moyens dont ils disposent). L'implication de la population ne concerne donc, dans leur entendement, que leur travail selon les moyens mis à leur disposition par la REGIDESO et ne peut pas aller plus loin.

« Je suis technicien, la REGIDESO ne m'a pas donné les intrants, je ne dois travailler que selon les possibilités que j'ai pour le faire... » Un agent de la REGIDESO dans un FG à Mbandaka.

Concernant le point de vue de la population à Mbandaka, on note une légère influence du projet quant aux perceptions sur l'importance de la participation citoyenne dans la gestion des SSB. Ainsi, les participants au projet comprennent que la participation citoyenne permet aussi l'évaluation du travail des gestionnaires alors que les personnes n'ayant pas pris part aux activités du projet comprennent seulement que la participation citoyenne leur permet de donner leurs points de vue. À noter cependant qu'une partie des bénéficiaires du projet reste sceptique quant à l'applicabilité effective d'une telle participation.

« Je suis appelé à coter le travail de la REGIDESO sur base de nos attentes, mais je doute que la REGIDESO soit en mesure de s'amender sur la base des notes que nous lui avons attribué sur son travail ». Un participant dans un focus group à Mbandaka.

À Kananga, les prestataires de service de l'eau qui sont dans le projet ont compris l'importance de l'implication de la population dans la gestion, ils soutiennent que la communauté doit connaître ce qui se passe en vue de renforcer la transparence, la motivation et la responsabilité des prestataires des SSB.

« C'est une question de la communauté et pour la communauté. La communauté doit connaître ce qui se passe, et lorsque les membres de la population s'impliquent, les agents deviennent plus ou moins transparents pour améliorer leur santé, et ainsi les responsabilités deviennent partagées. » Responsable du Service de Développement Communautaire et Rural à Kananga lors d'une interview.

En revanche, les prestataires de SSB ne perçoivent pas les effets de la participation citoyenne sur les changements souhaités suite à la crise de confiance qui s'observe entre le service de la Commune qui gère l'eau et ses bénéficiaires.

À Kananga, les personnes interrogées qui ont participé aux différentes réunions d'évaluation et d'auto-évaluation affirment qu'il est de leur obligation de s'impliquer dans la gestion de l'eau qu'elles consomment lorsque le gouvernement semble cesser de le faire.

« ... Lorsque le gouvernement a échoué, c'est une question de la communauté de savoir ce qui se passe en vue de stimuler une gestion transparente de l'eau et une motivation chez chacun de remplir ses responsabilités... » Propos d'un participant aux activités du projet dans un FG à Kananga.

Si les personnes rencontrées à Kananga ont affirmé, en majorité, que la participation citoyenne dans la gestion des SSB était importante, beaucoup ne semblent pas la concevoir d'une façon à se rapprocher des gestionnaires et considèrent plutôt cela comme un mécanisme pour donner leur contribution au service, de manière isolée, sans interaction particulière avec les gestionnaires de SSB. Par ailleurs, les personnes qui n'ont pas participé au projet considèrent, pour le cas précis de l'eau, que l'eau est naturellement un bien commun et que leur participation est importante, ceci sans pour autant concevoir tout ce que le concept de « participation citoyenne » implique.

Cela peut également s'expliquer par le manque d'effectivité de la prise en compte de la voix des bénéficiaires dans la gestion des services sociaux de base. Ainsi, tous les participants rencontrés ont unanimement dit que leurs voix n'ont jamais été prises en compte, certains ont même affirmé qu'il n'y avait aucune collaboration entre eux et les gestionnaires de SSB (pour l'eau). Étant donné que les TEP n'ont pas encore été mises en œuvre, il paraît relativement normal que les bénéficiaires n'aient pas le sentiment que leur avis sur la gestion des SSB soit considéré.

4/ Défis observés

A) Par rapport à la compréhension du projet par les parties prenantes (points focaux, prestataires de services, communauté)

Dans les deux communes tests (à Mbandaka et à Kananga) les prestataires de services ont une compréhension qui ne cadre pas toujours avec les objectifs et les activités prévues par le projet.

Pour certains, le projet va aider les services en charge de la fourniture d'eau à résoudre certains problèmes comme la fourniture des intrants de fonctionnement de l'usine (y compris les produits chimiques) ou le remplacement des équipements vétustes (qui datent d'avant les années 60 pour certains).

« Je pense que le projet va nous aider financièrement pour avoir des intrants, (...) nous envoyer les équipements de rechange dans l'usine, y compris les produits chimiques. » Un prestataire dans un FG à Mbandaka

Pour d'autres, le projet de SFCG, via l'analyse qui est faite de la situation de l'eau dans la commune, va déboucher sur une disponibilité en eau suffisante, l'érection d'autres sources d'eau et l'ouverture de robinets grâce à des actions de plaidoyer auprès de la REGIDESO ou auprès d'autres partenaires.

« Nous pensons que ce projet va nous permettre d'avoir un partenaire qui va se saisir de nos doléances sur la question de l'eau dans la commune et nous aider à nous fournir de l'eau » Le Responsable du Service du Développement Communautaire et Rural de la Commune de Nganza dans un entretien.

« Ce projet va amener à faire un plaidoyer pour trouver une solution sur la gestion de l'eau. » Un des prestataires de l'eau à Kananga en FG.

Ces compréhensions sont éloignées des objectifs du projet et peuvent créer des attentes et des frustrations.

On note tout de même qu'un petit nombre de prestataires a une compréhension un peu plus proche de la réalité et a expliqué que le projet va faciliter le rapprochement et l'entraide entre les prestataires et les usagers afin d'améliorer les SSB.

« Ce projet, c'est un appui à la REGIDESO et à la population (...) pour que si la population a besoin d'eau, qu'elle puisse en avoir, et la population va aider la REGIDESO en payant la facture. Ce projet, c'est pour qu'il y ait de l'entente, et non des critiques inutiles. Le projet va créer une entraide ». Un prestataire en FG à Mbandaka.

Ces malentendus existent également du côté de la population. Les personnes qui ont participé aux activités du projet sont convaincues que le projet va apporter des changements, mais ils ont une mauvaise perception sur les moyens par lesquels le projet va y arriver. En effet, les membres de la communauté rencontrés ont tendance à mentionner le financement de projets d'adduction d'eau, la fourniture des produits de traitement de l'eau à la population, les équipements tout en mettant à l'écart leur interaction avec les prestataires de services. Ils pensent qu'il y aura des appuis aux projets de la population d'une manière isolée des prestataires de services. Les personnes ayant déjà participé aux activités de mise en œuvre ont ainsi tendance à s'accrocher à leur liste d'attentes et de doléances, en mettant de côté l'importance de l'interaction avec les gestionnaires de SSB.

Ces mauvaises interprétations dans la logique du projet, ses objectifs et ses moyens peuvent en partie être liés à la compréhension du projet par les points focaux eux-mêmes.

En effet, la compréhension en ce qui concerne les points focaux est en demi-teinte. Certains aspects sont bien maîtrisés. À titre d'exemple, le point focal dans la commune de Wangata a expliqué que selon lui, globalement, le projet a pour objectif d'amener la population à être partie prenante dans la gestion des SSB de leur entité. De son côté, le point focal de la commune de Mbandaka a expliqué que le projet vise à redynamiser la population autour des SSB et à inciter la population à se prendre en charge.

« C'est un projet qui encourage les jeunes démocraties à se renforcer avec pour objectif la participation citoyenne à la gouvernance, car il permet aux citoyens d'évaluer d'eux-mêmes les SSB qui leur sont fournis. (...) Aussi, du côté des dirigeants (prestataires), ils sont sensibilisés (...) ils sont conscientisés sur le fait que tout ce qu'ils sont en train de faire doit répondre au bien des communautés, rendre service aux communautés. Et, dans ce projet, il y a une interaction permanente entre la population et les prestataires de service sur les services fournis. Il faut reconnaître que le projet est révolutionnaire. » Un point focal dans un entretien à Kananga.

Si ces compréhensions semblent correspondre à la logique globale du projet, on note tout de même que la plupart des points focaux rencontrés semblent ignorer le principe de *common ground* et le fait que le projet doit restaurer un climat de confiance entre les deux parties. Comme vu précédemment, cela est perceptible dans la façon dont les bulletins des scores ont été établis, avec des critères non convergents pour les deux parties. Or les éléments qui divisent et sur lesquels se fondent les rumeurs décourageant les bénéficiaires de s'intéresser à la gestion doivent être à la base des cotations entre ces deux parties, en vue de trouver un terrain d'entente.

Ainsi, les points focaux ont tendance à rester sur le principe de redevabilité au sens propre, sans creuser le fond et sans percevoir la philosophie du projet qui vise également le rapprochement

et l'instauration d'un climat de confiance, éléments moteurs de l'interaction, et garantie de pratiques collaboratives dans la gestion des services sociaux de base.

« Le fait d'organiser un face à face à l'occasion de la TEP suffit pour faire le rapprochement entre les bénéficiaires de SSB et les prestataires » Un point focal lors d'une interview à Kananga.

Par ailleurs, la logique de l'interconnexion entre les activités de bulletin de score et des TEP n'est pas du tout comprise par les points focaux rencontrés lors de cette évaluation. À titre d'exemple, aucun d'entre eux n'a perçu le fait que les écarts de cotations entre les parties devront susciter des débats engagés, responsabilisant et incitateurs d'une plus grande transparence. Ils ont tendance à penser que si les prestataires expliquent leurs problèmes sur la gestion des SSB aux bénéficiaires, cela suffirait comme redevabilité.

« Les prestataires de SSB ont des questions qui les concernent seuls, ils peuvent porter des cotations sur ces aspects sans forcément se coter sur les critères de la population. » Un point focal à Kananga dans un entretien.

De plus, au-delà du lien entre les activités, les points focaux semblent perdre de vue le lien entre les activités et les résultats attendus (liste de changements). À titre d'exemple, les raisons qui justifient le choix des critères par les bénéficiaires des SSB et par les prestataires ne permettent pas de cerner le changement auquel on doit aboutir. Ainsi, rares sont les points focaux interrogés qui perçoivent les TEP comme un outil où les deux parties renforcent la confiance et se mettent en accord sur les points de divergence en vue de prendre des actions pour des engagements communs vers un objectif commun.

Enfin, les points focaux ont tendance à davantage mettre en avant l'aspect plaidoyer du projet, tout en accordant moins d'importance à la responsabilisation des acteurs ; même si ces deux parties sont appelées à être complémentaires. Cette tendance risque de soutenir la passivité et accentuer les sentiments attentistes. Au moment de l'évaluation, les populations n'étaient pas suffisamment structurées et outillées pour arriver à mener des actions de plaidoyer. Il est indispensable qu'elles comprennent d'abord les rôles et les responsabilités de chacun pour bien orienter leurs actions.

« Le changement viendra des actions de plaidoyer... » Un point focal dans un entretien à Kananga.

B) Par rapport au partenariat avec les médias

Le manque de suivi dans la signature du contrat avec le partenaire média à Mbandaka a également freiné la mise en œuvre du projet, et ainsi les effets attendus à mi-parcours. SFCG avait négocié un partenariat avec la Radiotélévision Sarah (RTS) en proposant les termes de partenariat dans un contrat que la RTS a approuvé et retourné à SFCG. SFCG n'a jamais réagi, raison pour laquelle la RTS n'a pas couvert les activités de SFCG dans le cadre de ce projet.

Par ailleurs, le Directeur de l'époque a été remplacé récemment par une autre personne qui commence à peine à s'imprégner du partenariat.

Enfin, il est important de souligner que sur les huit journalistes formés par SFCG en mai/juin 2013 dans le cadre de ce projet, seulement trois sont encore en fonction à la RTS. Cela remet largement en cause les effets potentiels de la formation et la compréhension de la logique et des objectifs du projet par le partenaire média de Mbandaka.

En ce qui concerne la ville de Kananga, la non-signature du contrat de partenariat a également freiné les activités du projet. Certes, SFCG a formé les journalistes de la CMB et la CMB a accompagné timidement les activités préparatoires, notamment dans la Commune de Katoka où elle a couvert deux réunions exécutées dans le but de vulgariser le projet auprès de la communauté et auprès des agents de la Commune. Cependant, selon un des journalistes impliqués dans le projet, la CMB attendait le contrat de partenariat avec SFCG ainsi qu'un cahier des charges bien déterminé et les matériels qui étaient promis pour appuyer la mise en œuvre des activités.

C) Par rapport à la communication entre les partenaires

L'ensemble des points focaux rencontrés a affirmé que le niveau de la communication est faible entre eux, la DYSOCIV et SFCG. Jusqu'à maintenant, certains points focaux expliquent qu'ils ne savent toujours pas exactement les raisons qui justifient la suspension des activités. La grande majorité d'entre eux ne détiennent pas les outils basiques sur le projet comme le cadre logique, le plan de la mise en œuvre, etc.

Ce manque de communication et de transparence dans l'exécution de ce projet a été réitéré par la plupart des prestataires de SSB et certains se disent démotivés d'intervenir dans le cadre de ce projet car ils ne sont pas avertis à temps et sont parfois pris au dépourvu quand une activité a lieu. D'autres ont avoué qu'ils pensaient que le projet avait tout simplement pris fin.

« Nous avons du mal à nous retrouver dans ce projet, nous ne savons pas le canevas, tout est devenu une surprise pour nous, car nous n'avons pas de canevas. Ce n'est pas acceptable qu'on puisse nous réunir sur des choses qui datent d'une année de suspension. » Un des prestataires de service de l'eau à Kananga.

« Nous sommes très content de te recevoir, mais nous avons oublié ce dont vous aviez parlé la fois passée. Cela fait environ une année que vos collègues ne sont pas venus, alors que nous pensions que ce projet pouvait nous aider à mobiliser les abonnés qui ne sont plus motivés à payer leurs factures. » Un Agent de la REGIDESO à Kananga dans un entretien.

5. Conclusions

Le projet rencontre de nombreuses difficultés et défis. Tout d'abord, la complexité des approches (bulletin de score, TEP) et des concepts à utiliser (redevabilité, contrôle citoyen, etc.) dans un environnement défavorable marqué par l'absence d'une culture de la transparence chez les prestataires de services, un scepticisme profond des populations quant à la possibilité de participer à la gestion de ses services, ainsi qu'une dégradation profonde des services. Ces défis combinés à un manque de suivi dans la mise en œuvre, des problèmes communicationnels importants entre les différents partenaires et le ralentissement des activités pendant environ treize mois limitent grandement les effets attendus du projet.

Concernant les questions de l'évaluation en particulier, les principaux résultats sont les suivants :

Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ?

- La compréhension du bulletin de score par les acteurs et les membres de la population est encore faible. La prise de conscience sur la redevabilité pour les prestataires et l'importance de l'évaluation des SSB pour les membres de la population reste encore à renforcer.
- Dans tous les sites, les critères d'évaluation et d'autoévaluation existent, mais il n'y a pas eu une approche identique systématiquement appliquée pour définir ces critères dans chaque site. Les prestataires de SSB ont pour la plupart défini les critères d'évaluation, non pas selon les besoins/les questions liées à leur interaction avec les bénéficiaires de leurs services, mais selon leurs objectifs stratégiques ou organisationnels. Par ailleurs, les critères choisis ne sont pas les mêmes pour les prestataires et pour les usagers/bénéficiaires. Cela pose un problème évident pour la suite du projet, les critères n'étant pas similaires, ils ne permettent pas une interaction entre les prestataires de services et les bénéficiaires.
- Bien que différentes catégories de personnes (les chefs de quartiers, les enseignants, les agriculteurs, les manœuvres, les pêcheurs, les personnes à mobilité réduite, etc.) ont pris part aux réunions, les points focaux n'ont pas systématiquement tenu compte dans leur approche de la mobilisation des personnes à risque d'exclusion sociale en vue de s'assurer que leurs points de vue soient pris en compte.
- Le niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des SSB reste faible en ce qui concerne le droit à l'information sur la gestion de ces services et le devoir de demander des comptes aux prestataires. Ces éléments ont été très rarement mentionnés lors des discussions. De plus, les personnes interrogées n'ont pas manifesté un intérêt particulier pour la notion de redevabilité, spécifiquement à Mbandaka. Même si elles ont été impliquées dans le processus de bulletin de score, les personnes rencontrées continuent de penser pour la plupart que le contrôle citoyen est tabou et ne les concerne pas. À noter cependant que les quelques personnes qui ont des connaissances et se sentent concernées l'ont été grâce au présent projet.
- L'élaboration des bulletins de score a tout de même suscité une grande prise de conscience sur l'état de dégradation du service de l'eau dans les communes concernées et au rôle que la communauté pouvait jouer pour son amélioration. Dans ce sens, les personnes interrogées ont plutôt mis en exergue le fait de se prendre en charge elle-même et de trouver des solutions communautaires aux problèmes rencontrés au lieu d'interagir ou d'initier des actions auprès des prestataires pour demander des comptes.

Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ?

Étant donné qu'aucune TEP n'a encore été mise en œuvre dans les sites évalués, aucun échange entre la population et les prestataires de SSB n'a pu avoir lieu en tant que tel dans le cadre du projet pour établir une liste de changements/réformes et il n'existait donc aucun comité de suivi des mesures de changement. Cela explique en partie les résultats suivants :

- La manière de communiquer entre les prestataires de SSB et les bénéficiaires de leurs services n'a pas encore évolué dans les sites visités. Le projet ne semble pas avoir eu d'influence sur les mécanismes de communication pour le moment. D'une manière générale, les résultats de cette évaluation montrent qu'il n'y pas de mécanisme officiel connu qui permettrait aux prestataires des SSB de communiquer avec les bénéficiaires.
- Une grande partie de la population pense que les gestionnaires de l'eau ne sont pas transparents et ne savent pas gérer les conflits récurrents sur les sources.

Est-ce que le projet permet la promotion de la participation civique dans la gestion des SSB ?

- Que ce soit à Mbandaka ou à Kananga, l'ensemble des personnes rencontrées (bénéficiaires, autorités, prestataires) s'accorde sur le fait que la participation citoyenne dans la gestion des SSB est importante.
- À Kananga, les prestataires de service de l'eau qui étaient dans le projet ont compris l'importance de l'implication de la population dans la gestion : ils soutiennent que la communauté doit savoir ce qui se passe en vue de renforcer la transparence, la motivation et la responsabilité des prestataires de SSB.
- En revanche, les prestataires ne perçoivent pas dans cette participation citoyenne les changements qu'elle pourrait engendrer sur les relations et la confiance avec les bénéficiaires des services.
- A l'étape actuelle de mise en œuvre des activités du projet, la situation relevée dans l'étude de base n'a pas encore été influencée par le projet en ce qui concerne la participation effective de la population dans la gestion des SSB.

Défis observés

- Dans les deux communes tests (à Mbandaka et à Kananga) les prestataires de services ont une compréhension qui ne cadre pas toujours avec les objectifs et les activités prévues par le projet, ce qui peut créer des attentes déçues et des frustrations.
- Ces malentendus existent également du côté de la population. Les personnes qui ont participé aux activités du projet sont convaincues que le projet va apporter des changements mais ils ont une mauvaise perception des moyens par lesquels le projet va y arriver. En effet, les membres de la communauté rencontrés ont tendance à mentionner le financement de projets d'adduction d'eau, la fourniture des produits de traitement de l'eau à la population, tout en mettant à l'écart leur interaction avec les prestataires de services. Les personnes ayant déjà participé aux activités mise en œuvre ont ainsi tendance à s'accrocher à leur liste d'attentes et de doléances, mettant de côté l'importance de l'interaction avec les gestionnaires de SSB.
- La compréhension des points focaux est en demi-teinte. Certains aspects sont bien maîtrisés, mais les points focaux ont tendance à rester sur le principe de redevabilité au sens propre, sans creuser le fond et sans percevoir la philosophie du projet qui vise également le rapprochement et l'instauration d'un climat de confiance, éléments moteurs de l'interaction, et garantie de pratiques collaboratives dans la gestion des SSB.
- Par ailleurs, les point focaux semblent perdre de vue le lien entre les activités et les résultats attendus (liste de changements).

- Enfin, les points focaux ont tendance à davantage mettre en avant l’aspect plaidoyer du projet en accordant moins d’importance à la responsabilisation des acteurs. Cette tendance risque de soutenir la passivité et accentuer les sentiments attentistes. Or au moment de l’évaluation, les populations n’étaient pas suffisamment structurées et outillées pour arriver à mener des actions de plaidoyer. Il est indispensable qu’elles comprennent d’abord les rôles et les responsabilités de chacun pour bien orienter leurs actions.
- Le manque de suivi dans la signature du contrat avec les partenaires média à Mbandaka et à Kananga a également freiné la mise en œuvre du projet et ainsi les effets attendus à mi-parcours.
- Par ailleurs, le fait que les journalistes formés par SFCG (à Mbandaka) ne soit plus en activité limite également l’impact attendu de cette opération.
- La grande majorité des points focaux ne détient pas les outils basiques sur le projet comme le cadre logique, le plan de la mise en œuvre, etc. et l’ensemble des points focaux rencontrés a affirmé que le niveau de communication est faible entre eux, la DYSOCIV et SFCG.

6. Recommandations

Par rapport à la compréhension de la vision du projet

Organiser des séances de coaching avec tous les acteurs du projet dans toutes les villes impliquant :

- a) Les points focaux sur la vision du projet, la logique d’intervention, le lien entre les outils (bulletin de score, TEP et médias) pour arriver aux résultats, les enjeux de SFCG dans le secteur de la bonne gouvernance. Dans ces séances il va falloir revenir sur les points sur lesquels les résultats de cette évaluation ont émis des limites.
- b) Les représentants de la dynamique communautaire impliqués dans le projet, les membres de la société civile et les prestataires de SSB sur le contrôle citoyen, les principes de la bonne gouvernance, la logique du projet et la logique de la mise en œuvre. Cette étape est extrêmement importante vu le temps de ralentissement du projet qui a affecté la visibilité et les effets de sa mise en œuvre sur le terrain.
- c) Le média local devra couvrir ces séances et développer des émissions à diffuser plusieurs fois pour permettre une réelle vulgarisation.

Par rapport à la mobilisation, la vulgarisation et l’implication de la population et la redéfinition des critères de cotation de SSB

1. Identifier d’autres acteurs dynamiques et impliqués dans le fonctionnement de chaque service sélectionné comme prioritaire en vue non seulement d’approfondir l’analyse et la définition des critères mais aussi d’étendre la mobilisation des communautés et soutenir une large diffusion de l’outil bulletin de score.
2. Finaliser les procédures de partenariat avec les radios et TV dans les villes concernées par le projet. À Kananga et à Mbandaka, la RTS et la CMB n’ont pas de contrat avec SFCG dans le cadre de ce projet et elles n’ont pas d’idée sur leur cahier des charges.
3. Organiser des séances de mise au point ou de redéfinition des critères d’évaluation selon les besoins par ville et par commune après avoir fait un réajustement sur la compréhension du projet auprès des acteurs clés.
4. Mettre à la disposition des acteurs clés (prestataires des SSB comme prioritaires, les représentations des participants aux différentes réunions, les médias, les partenaires de mise en œuvre...) les outils de communication et de mise en œuvre du projet (le plan de

mise en œuvre du projet, le calendrier des activités, le cadre logique du projet) en vue de renforcer leur implication dans les activités du projet, d'éviter les attentes et les frustrations et de les fixer sur l'évolution du projet.

Par rapport à la mise en œuvre des activités du projet

1. Assurer que les points focaux disposent de moyens suffisants pour une forte mobilisation. Le projet devrait affecter davantage de moyens aux activités de départ du projet : la vulgarisation du projet, la définition des critères et le premier exercice sur la redevabilité dans les premières TEP, afin de garantir les effets des activités suivantes et leur durabilité.
2. Actualiser le calendrier de la mise en œuvre en précisant clairement les responsabilités de l'ensemble des acteurs (SFCG, DYSOCIV et les points focaux) et prévoir des réaménagements budgétaires pour allouer à la mise en œuvre les moyens nécessaires et pertinents pour éviter les interruptions et maximiser les effets attendus.

Par rapport à la collaboration entre les acteurs de la mise en œuvre des activités du projet

1. Impliquer les autres membres de la société civile dans la mise en œuvre du projet dans la vulgarisation et la mobilisation de la communauté. Les autres structures techniques dans chacun des secteurs sélectionnés doivent également être connectées aux projets en vue de relever le niveau de compréhension du projet par les membres de la population ; les médias (TV locale et radio) doivent être liés aux activités du projet et les points focaux doivent être liés à tous ces acteurs.
2. S'assurer de la participation effective des responsables/de la hiérarchie de chaque SSB concerné dans toutes les étapes importantes du projet en vue de renforcer le climat de confiance et la faisabilité du projet.
3. Les points focaux doivent travailler en synergie pour éviter les contradictions et les duplications communicationnelles sur le projet avec les gestionnaires de SSB, surtout lorsqu'un unique secteur a été sélectionné dans plusieurs communes, comme c'est le cas de Mbandaka et de Kananga.

Annexe 1: Termes de références de l'évaluation

1. Contexte du projet

Depuis le début de l'année 2013, l'équipe composée de la DYSOCIV en RDC et SFCG a étendu le projet pour la deuxième phase aux principales villes du pays – Mbandaka, Mbuji-Mayi, Mwene-Ditu, Tshikapa et Kananga. Cette action commune cherche à améliorer la gestion des SSB dans ces grandes villes à travers une implication accrue de la population dans la gestion publique au niveau local. L'approche vise particulièrement à favoriser une évaluation de la qualité des SSB – tels que l'éducation, l'assainissement, la santé, la sécurité, l'électricité, l'eau et l'administration – impliquant une collaboration entre les citoyens, la société civile, les autorités locales et les prestataires de services, vers plus de transparence et de responsabilisation sociale de ces différents acteurs. L'objectif global du projet consiste à promouvoir la participation civique de la population congolaise à travers la participation dans la gestion des SSB. Spécifiquement, le projet vise à :

1. Familiariser la communauté avec la notion de redevabilité des prestataires de services et des autorités locales.
2. Amener les prestataires de services publics à rendre compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié.

Les activités prévues pour atteindre ces objectifs sont les suivants :

Dans la phase préparatoire :

Activité 1 : Conception, ciblage et étude de base (R1.1, R1.2)

Activité 2 : Formation des points focaux (R1.1)

Activité 3 : Élaboration du bulletin de score par commune (R1.1)

Activité 4 : Formation de journalistes des télévisions partenaires (R1.2)

Dans la phase de l'engagement communautaire :

Activité 5 : Sensibilisation et organisation des dialogues communaux (R1.2)

Activité 6 : Organisation des dialogues entre les représentants de la communauté, les prestataires de services et les communautés locales : tribunes d'expression populaires (R2.1, R2.2), seulement à Kinshasa dans quelques communes

Activité 7 : Production et diffusion d'émissions télévisées bimensuelles (R1.2, R2.1), seulement à Kinshasa

Dans la phase de suivi :

Activité 8 : Élaboration des deuxièmes bulletins de score (R1.2), seulement à Kinshasa

Activité 9 : Activités de suivi menées par les points focaux et les comités de suivi (R2.2), seulement à Kinshasa

Activité 10 : Réunions mensuelles de suivi (R2.1, R2.2), aussi en province

Activité 11 : Évaluation de mi-parcours et finale (R1.1, R1.2, R2.1, R2.2)

Ce projet touchant à la gouvernance et à la gestion participative des SSB a connu un démarrage difficile. Les citoyens et les prestataires de SSB avaient peur d'aborder le thème de la sécurité. Par exemple, certains prestataires ont été méfiants et ont parfois refusé de recevoir les acteurs de la société civile. Les points focaux provinciaux eux-mêmes ont eu des difficultés à intégrer la notion d'évaluation participative et à comprendre son importance. Il a fallu plusieurs missions de coaching pour qu'ils aient la maîtrise du bulletin de scores et de l'animation des réunions de FG. En dépit de ces obstacles, un dialogue a pu se créer progressivement avec les prestataires autour de questions considérées taboues, et ils se sont montrés ouverts à un dialogue susceptible d'améliorer la qualité de leurs services. La population a été très surprise de pouvoir évaluer des services rendus

par l'Etat, et a compris que, de cette manière, elle pouvait contribuer à l'amélioration de la qualité du service rendu par les prestataires.

Aussi la mise en œuvre du plan opérationnel a-t-elle été affectée par une suspension d'environ 9 mois des activités depuis mars 2013, liée essentiellement aux questions administratives au niveau interne des organisations de la mise en œuvre.

Etant donné que le projet prévoit une évaluation à mi-parcours pour mesurer le niveau de progrès vers les résultats et tirer des leçons pour mieux orienter la suite des activités du projet, le département de Conception, Suivi et Évaluation de SFCG a, à cet effet, programmé une évaluation à mi-parcours dans certains sites.

2. Objectifs de l'évaluation

2.1 Objectif global

L'objectif global de cette évaluation consiste d'une part, à renseigner sur le niveau d'avancement des indicateurs par rapport aux résultats attendus à la fin du projet, et d'autre part à fournir des leçons apprises afin d'orienter la suite de la mise en œuvre du projet et de ses activités.

2.2 Objectifs spécifiques

Spécifiquement, cette évaluation vise à évaluer les effets, l'efficacité, la pertinence et la durabilité des activités du projet, en répondant aux trois questions suivantes :

- 1) Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? (Effet)**
 - Vérifier si des critères de performance ont été mis en place et s'ils servent/sont utilisés pour évaluer le personnel et/ou les services publics. (Efficacité)
 - Vérifier si toutes les composantes de la communauté dans les différentes communes bénéficiaires (ciblées par l'évaluation) participent et s'engagent dans un processus de collaboration avec les autorités locales et les prestataires de SSB. (Efficacité)
 - Vérifier que l'on observe une augmentation du niveau de connaissance des populations cibles sur leurs droits et leurs responsabilités dans la gestion des SSB. (Efficacité)

- 2) Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? (Effet)**
 - Vérifier si les échanges entre la population et les prestataires des SSB et/ou les autorités locales ont permis de développer une liste de changements/réformes. (Efficacité)
 - Vérifier si des mesures concrètes pour améliorer les SSB sont en train d'être prises et réalisées. (Efficacité)
 - Analyser si ces mesures sont utiles et adaptées. (Pertinence)
 - Voir dans quelle mesure les prestataires communiquent (d'eux-mêmes) à la population sur leur gestion des services sociaux de base. (Durabilité)
 - Analyser dans quelle mesure la population trouve que les prestataires de SSB sont plus transparents qu'avant dans la gestion des SSB. (Efficacité).

- 3) Est-ce que le projet permet la promotion de la participation citoyenne dans la gestion des SSB ? (Effet)**

- Analyser dans quelle mesure la population, les autorités et les prestataires de SSB sont en train de reconnaître l'importance de la participation citoyenne dans la gestion des SSB. (Effet)
- Analyser dans quelle mesure la population considère que sa voix est en train d'être prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB. (Effet)
- Voir dans quelle mesure les bénéficiaires des SSB sont en train de se mobiliser d'eux-mêmes pour demander des comptes aux prestataires de SSB ? (Durabilité).
- Vérifier si cette dynamique d'échange entre les bénéficiaires des SSB et les prestataires de SSB a des chances de se pérenniser. (Durabilité)
- Mesurer le niveau d'appropriation par les acteurs locaux et les partenaires des mécanismes mis en place. (Durabilité)
- Analyser dans quelle mesure la mise en place des critères de performance, de bulletin de score, de TEP, ainsi que la formation des journalistes et points focaux sont adaptés pour permettre une plus grande implication de la population dans la gestion des SSB. (Pertinence)

3. Méthodologie

3.1 Zones cibles

Cette évaluation sera conduite dans les villes suivantes : à Mbandaka et à Kananga. Le budget de cette évaluation étant limité, il n'est pas possible de procéder à la récolte de données dans l'ensemble des sites. Mbandaka et Kananga ont été choisis essentiellement pour des raisons logistiques, ces deux villes étant les plus facilement et rapidement accessibles.

3.2 Type de méthodologie : outils et échantillon

Les données seront collectées à travers une approche exclusivement qualitative à travers des *Focus Group (FG)*, et des entretiens semi-structurés avec des informateurs clés.

L'équipe procédera à des **études de cas**, c'est-à-dire que dans chaque ville, à l'aide de la technique de l'urne, un des SSB correspondant à chaque commune sera tiré au sort.

Au total **3 FG seront organisés** par site :

- 1 FG mixte avec les personnes ayant participé aux activités (processus BS et TEP)
- 1 FG mixte avec des citoyens « ordinaires »
- 1 FG avec les prestataires de SSB

Des entretiens semi-structurés seront également tenus avec des informateurs clés², à savoir : les points focaux des prestataires de SSB concernés, les points focaux du projet formés par SFCG, les journalistes partenaires et les autorités locales. Ainsi, dans chaque ville, **au minimum 4 entretiens seront tenus**.

Un guide d'entretien pour chaque cible a été développé pour orienter la conduite des discussions.

² Les informateurs clés sont des personnes estimées détenir des informations susceptibles de contribuer à l'atteinte des objectifs de la recherche

3.3 Equipe d'évaluation

Les outils de la mise en œuvre de l'évaluation ont été proposés par Dieudonné KAMBALE, avec l'appui technique de la Coordinatrice du Département DM&E et de l'équipe programme de mise en œuvre du projet.

3.4 Moyens nécessaires pour la conduite de l'évaluation

Les moyens nécessaires pour cette étude sont proposés en annexe (État des besoins) et sont soumis à la validation des équipes programme du projet et à la direction du bureau de Kinshasa.

3.5 Livrables

À l'issue de cette évaluation, un rapport d'environ 35 pages sera partagé au programme après son approbation au niveau du département. Ce rapport s'appuiera sur la structure proposée dans les outils de collecte de données prenant en compte les grandes variables développés dans l'étude de base.

Annexe 2: Outils d'évaluation

A. Guide d'entretien avec les autorités locales impliquées dans la gestion des SSB

1. Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? (Ne pas poser cette question)

1. Selon vous, la population a-t-elle des droits et des responsabilités dans la gestion des services sociaux de base ? Lesquels ? Pourquoi ?
2. Avez-vous des informations sur le Bulletin de score ? Expliquez ?
1. Des critères de performance ont-ils été mis en place ? Qui les a définis ? Comment les a-t-on définis ?
2. Est-ce qu'on peut affirmer que le bulletin de score et les critères de performances vous ont permis d'évaluer vos performances ou celles des SSB ? Expliquez. Pourquoi, comment ?
3. Un cadre de concertation entre vous et la population existe-il ? Lequel ? Comment a-t-il été mis en place ?
4. Quel est votre rôle dans ce cadre de concertation ?
5. Quels sont les membres de la communauté qui sont impliqués dans ce cadre de concertation ? Ce cadre est-il inclusif selon vous ? (NB : on cherche à savoir si toutes les composantes de la communauté sont impliquées ou si certaines personnes dans la communauté en sont exclues.) Si non, pourquoi ? Expliquez.

3. Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? (Ne pas poser cette question)

6. Est-ce que ce cadre de concertation est en train d'aboutir à une liste de changement/réformes ? Lesquelles ? Comment les appréciez-vous ?
7. Est-ce que des mesures concrètes pour améliorer les SSB sont en train d'être mises en œuvre ? Lesquelles ? Sont-elles utiles et adaptées selon vous ?
8. Comment communiquez-vous en général avec la communauté sur votre gestion des SSB ? Pourquoi ?

4. Est-ce que le projet permet la promotion de la participation civique dans la gestion SSB ? (Ne pas poser cette question).

9. Selon vous est ce que **c'est important** (*nécessaire/utile*) que la communauté participe dans la gestion des services sociaux de base ? Pourquoi ?
10. Est-ce que vous considérez que la voix de la communauté en général est prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?
11. Comment appréciez-vous le mécanisme de bulletin de score et les critères de performance mis en place dans le cadre du projet ?
12. Selon vous, est ce que cela est en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui lesquels ? Si non, pourquoi ?
13. Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? (*NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.*)
14. Comment trouvez-vous le mécanisme de TEP mis en place dans le cadre du projet ?
15. Selon vous, ce mécanisme est-il en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui, lesquels ? Si non, pourquoi ?
16. Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? (*NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.*)
17. Pensez-vous que les cadres de concertation mis en place vont durer ? Pourquoi ?
18. D'une manière générale, quelles sont vos difficultés ? Comment les gérez-vous ?
19. Quelles sont vos suggestions pour faire de ce projet un succès dans la gestion des SSB ?

B. Guide entretien avec le journaliste

1. Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? (Ne pas poser cette question)

1. Selon vous, la population a-t-elle des droits et des responsabilités dans la gestion des SSB ? Lesquels ? Pourquoi ?
2. Avez-vous entendu parler de la mise en place de critères de performance, via les bulletins de score ? Si oui, qu'est-ce que c'est ? Expliquez.
3. Si oui, est-ce qu'on peut affirmer que le BS et les critères de performances ont permis à la communauté d'évaluer les performances des SSB ? Expliquez. Pourquoi, comment ?
4. Un cadre de concertation entre les prestataires de SSB/autorités locales et la population existe-t-il ? Lequel ? Comment a-t-il été mis en place ?
5. Quel est votre rôle dans ce cadre de concertation ?
6. Quels sont les membres de la communauté qui sont impliqués dans ce cadre de concertation ? Ce cadre est-il inclusif selon vous ? (*NB : on cherche à savoir si toutes les composantes de la communauté sont impliquées ou si certaines personnes dans la communauté en sont exclues*) Si non pourquoi ? Expliquez.

2. Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? (Ne pas poser cette question)

7. Comment les prestataires de SSB/autorités locales communiquent-ils en général avec la communauté sur la gestion des SSB ? Pourquoi ?
8. Est-ce que vous trouvez que les prestataires de SSB/autorités locales sont plus transparents qu'avant dans leur gestion des SSB ?

3. Est-ce que le projet permet la promotion de la participation civique dans la gestion des services sociaux de base ? (Ne pas poser cette question)

9. Est-ce que vous considérez que la voix de la communauté en général est prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?
10. Comment avez-vous réagi dès le premier contact avec le projet ? Qu'en avez-vous pensé ?
11. Est-ce que votre compréhension du projet a changé après l'avoir mis en œuvre ?
12. Qu'est-ce que vous attendez de ce projet ?
13. Qu'est-ce que vous avez retenu des formations reçues dans le cadre de projet ?
14. Pensez-vous avoir besoin d'approfondir certains thèmes ? Si oui, lesquels et pourquoi ?
15. Avez-vous pu appliquer ce que vous avez appris dans la formation dans le cadre de votre travail ? Si oui, pouvez-vous donner un exemple concret ? Si non, pourquoi ?
16. Selon vous, quelle est l'importance du média pour ce projet ?
17. Selon vous, comment devez-vous vous impliquer dans le projet ?
18. Quelles sont vos craintes ?
19. Qu'est-ce que vous avez déjà pu réaliser dans le cadre de ce projet ? Quel est le résultat obtenu à partir de vos réalisations dans le cadre de ce projet ?
20. Quelles sont vos suggestions pour que le média permette au projet de favoriser la promotion de la participation civique dans la gestion des SSB ?

C. Guide entretien avec points focaux du projet

1. Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? (Ne pas poser cette question)

2. Selon vous, la population a-t-elle des droits et des responsabilités dans la gestion des SSB ? Lesquels ? Pourquoi ?
3. Des critères de performance, via les bulletins de score, ont-ils été mis en place ? Qui les a définis ? Comment les a-t-on définis ?
4. Est-ce qu'on peut affirmer que le bulletins de score et les critères de performances ont permis à la communauté d'évaluer les performances des SSB ? Expliquez. Pourquoi, comment ?
5. Un cadre de concertation entre les prestataires de SSB/autorités locales et la population existe-t-il ? Lequel ? Comment a-t-il été mis en place ?
6. Quel est votre rôle dans ce cadre de concertation ?
7. Quels sont les membres de la communauté qui sont impliqués dans ce cadre de concertation ? Ce cadre est-il inclusif selon vous ? (NB : on cherche à savoir si toutes les composantes de la communauté sont impliquées ou si certaines personnes dans la communauté en sont exclues). Si non, pourquoi ? Expliquez.

2. Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? (Ne pas poser cette question)

8. Est-ce que ce cadre de concertation est en train d'aboutir à une liste de changements/réformes ? Lesquels ? Comment les appréciez-vous ?
9. Est-ce que des mesures concrètes pour améliorer les SSB sont en train d'être mise en œuvre ? Lesquelles ? Sont-elles utiles et adaptées selon vous ?
10. Comment les prestataires de SSB/autorités locales communiquent-ils en général avec la communauté sur la gestion des SSB ? Pourquoi ?

11. Est-ce que vous trouvez que les prestataires de SSB/autorités locales sont plus transparents qu'avant dans leur gestion des SSB ?

3. Est-ce que le projet permet la promotion de la participation civique dans la gestion des services sociaux de base ? (Ne pas poser cette question)

12. Est-ce que les bénéficiaires des SSB sont en train de se mobiliser d'eux-mêmes pour demander des comptes aux prestataires de SSB ?
13. Selon vous, est-ce que les bulletins de score et les critères de performance sont en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui, lesquels ? Si non, pourquoi ?
14. Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? *(NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.)*
15. Qu'est-ce qu'une TEP ? Et comment l'organiser ?
16. Selon vous, ce mécanisme est-il en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui, lesquels ? Si non, pourquoi ?
17. Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? *(NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.)*
18. Pensez-vous que les cadres de concertation mis en place vont durer ? Pourquoi ?
19. Qu'est-ce que vous avez retenu des formations reçues dans le cadre du projet ?

21. Pensez-vous avoir besoin d'approfondir certains thèmes ? Si oui, lesquels et pourquoi ?
22. Avez-vous pu appliquer ce que vous avez appris dans la formation dans le cadre de votre travail ? Si oui, pouvez-vous donner un exemple concret ? Si non, pourquoi ?
23. Comment avez-vous réagi dès le premier contact avec le projet ? Qu'est-ce que vous en avez pensé ?
24. Est-ce que votre compréhension du projet a changé après l'avoir mis en œuvre ?
25. Qu'est-ce que vous attendez de ce projet ?
26. Qu'est-ce que vous attendez de DYSOCIV et de SFCG pour la suite du projet ?
27. D'une manière générale, quelles sont vos difficultés dans le cadre de ce projet ? Comment les gérez-vous ?
28. Quelles sont vos suggestions pour faire de ce projet un succès dans la gestion des SSB ?

D. Guide de discussion avec les bénéficiaires des SSB ayant et n'ayant pas participé au processus de BS et aux TEP

1. Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? (Ne pas poser cette question)

1. Selon vous, avez-vous des droits et des responsabilités dans la gestion des services sociaux de base ? Lesquels ? Pourquoi ?
2. Avez-vous des informations sur le bulletin de score ? Expliquez ?
3. Des critères de performance ont-ils été mis en place ? Qui les a définis ? Comment les a-t-on définis ?
4. Est-ce qu'on peut affirmer que le bulletin de score et les critères de performances vous ont permis d'évaluer les performances des prestataires de SSB/autorités locales ? Expliquez. Pourquoi, comment ?
5. Un cadre de concertation entre vous et les prestataires de SSB/autorités locales existe-t-il ? Lequel ? Comment a-t-il été mis en place ?

6. Quel est votre rôle dans ce cadre de concertation ?
7. Quels sont les membres de la communauté qui sont impliqués dans ce cadre de concertation ? Ce cadre est-il inclusif selon vous ? (NB : on cherche à savoir si toutes les composantes de la communauté sont impliquées ou si certaines personnes dans la communauté en sont exclues). Si non, pourquoi ? Expliquez.

2. Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? (Ne pas poser cette question)

8. Est-ce que ce cadre de concertation est en train d’aboutir à une liste de changements/réformes ? Lesquels ? Comment les appréciez-vous ?
9. Est-ce que des mesures concrètes pour améliorer les SSB sont en train d’être mises en œuvre ? Lesquelles ? Sont-elles utiles et adaptées selon vous ?
10. Comment obtenez-vous de l’information sur la gestion des SSB ?
11. Comment les prestataires de SSB/autorités locales communiquent-elles en général avec la communauté sur la gestion des SSB ? Pourquoi ?
12. Est-ce que vous trouvez que les prestataires de SSB/autorités locales sont plus transparents qu’avant dans leur gestion des SSB ?

3. Est-ce que le projet permet la promotion de la participation civique dans la gestion des services sociaux de base ? (Ne pas poser cette question).

13. Selon vous, est-ce que c’est **important** (nécessaire/utile) que vous et que la communauté en général participiez dans la gestion des SSB ? Pourquoi ?
14. Est-ce que vous considérez que votre voix et celle de la communauté en général est prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?
15. Comment appréciez-vous le mécanisme de bulletin de score et les critères de performance mis en place dans le cadre du projet ?
16. Selon vous, est-ce que cela est en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui, lesquels ? Si non, pourquoi ?
17. Qu’est-ce qui fonctionne bien ? Qu’est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? (NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.)
18. Comment trouvez-vous le mécanisme de TEP mis en place dans le cadre du projet ?
19. Selon vous, ce mécanisme est-il en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui, lesquels ? Si non, pourquoi ?
20. Qu’est-ce qui fonctionne bien ? Qu’est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? (NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.)
21. Pensez-vous que les cadres de concertation mis en place vont durer ? Pourquoi ?
22. Est-ce que vous et/ou les autres bénéficiaires des SSB êtes en train de prendre des initiatives pour demander des comptes aux prestataires de SSB (en dehors des activités du projet) ? Si oui, comment ?
23. D’une manière générale, quelles sont vos difficultés ? Comment les gérez-vous ?
24. Quelles sont vos suggestions pour faire de ce projet un succès dans la gestion des SSB ?

E. Guide de discussion avec les prestataires de SSB ayant participé au processus de BS et aux TEP

1. Dans quelle mesure la communauté est familiarisée avec la notion de redevabilité des prestataires de services et/ou des autorités locales ? (Ne pas poser cette question)

1. Selon vous, la population a-t-elle des droits et des responsabilités dans la gestion des services sociaux de base ? Lesquels ? Pourquoi ?
2. Avez-vous des informations sur le bulletin de score ? Expliquez.
3. Des critères de performance ont-ils été mis en place ? Qui les a définis ? Comment les a-t-on définis ?
4. Est-ce qu'on peut affirmer que le bulletin de score et les critères de performance vous ont permis d'évaluer vos performances ? Expliquez. Pourquoi, comment ?
5. Un cadre de concertation entre vous et la population existe-t-il ? Lequel ? Comment a-t-il été mis en place ?
6. Quel est votre rôle dans ce cadre de concertation ?
7. Quels sont les membres de la communauté qui sont impliqués dans ce cadre de concertation ? Ce cadre est-il inclusif selon vous ? (*NB : on cherche à savoir si toutes les composantes de la communauté sont impliquées ou si certaines personnes dans la communauté en sont exclues*). Si non, pourquoi ? Expliquez.

2. Dans quelle mesure les prestataires de services publics rendent compte de leur exercice dans le cadre du mandat qui leur est confié ? (Ne pas poser cette question)

8. Est-ce que ce cadre de concertation est en train d'aboutir à une liste de changements/réformes ? Lesquels ? Comment les appréciez-vous ?
9. Est-ce que des mesures concrètes pour améliorer les SSB sont en train d'être mises en œuvre ? Lesquelles ? Sont-elles utiles et adaptées selon vous ?
10. Comment communiquez-vous en général avec la communauté sur votre gestion des SSB ? Pourquoi ?

3. Est-ce que le projet permet la promotion de la participation civique dans la gestion des services sociaux de base ? (Ne pas poser cette question)

11. Selon vous est ce que **c'est important** (*nécessaire/utile*) que la communauté participe dans la gestion des SSB ? Pourquoi ?
12. Est-ce que vous considérez que la voix de la communauté en générale est prise en compte dans le processus décisionnel lié à la gestion des SSB ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?
13. Comment appréciez-vous le mécanisme de bulletin de score et les critères de performance mis en place dans le cadre du projet ?
14. Selon vous, est-ce que cela est en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui, lesquels ? Si non, pourquoi ?
15. Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? (*NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.*)
16. Comment trouvez-vous le mécanisme de TEP mis en place dans le cadre du projet ?
17. Selon vous, ce mécanisme est-il en train de provoquer du changement dans la gestion des SSB ? Si oui, lesquels ? Si non, pourquoi ?
18. Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ou pourrait mieux fonctionner dans ce mécanisme ? (*NB : identifier les difficultés rencontrées, les solutions mises en place ou possibles, etc.*)
19. Pensez-vous que les cadres de concertation mis en place vont durer ? Pourquoi ?

20. D'une manière générale, quelles sont vos difficultés ? Comment les gérez-vous ?
21. Quelles sont vos suggestions pour faire de ce projet un succès dans la gestion des SSB ?