



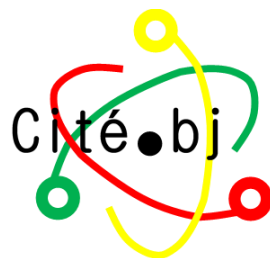
COMMUNE DE BOHICON

MINISTRE DE LA
DECENTRALISATION ET DE LA
GOUVERNANCE LOCALE

BP: 41 Bohicon

Tél: 22 51 02 91

Fax: 22 51 00 30



VERSION RESUMEE

Avril 2021

**RAPPORT D'EVALUATION CITOYENNE DE L'ACTION
PUBLIQUE COMMUNALE DANS LES DOMAINES DE
L'ETAT CIVIL ET DES AFFAIRES DOMANIALES
EDITION 2021**



Gérardo Mahugnon DEHA, CMN MAIRIE BOHICON



I-CONTEXTE

Le flux journalier des usagers vers l'administration communale et les secrétariats des arrondissements est de plus en plus considérable compte tenu de l'évolution démographique et des multiples besoins en services administratifs de la population.

Mais la triste réalité est que cette masse de demandeur de services publics n'arrive pas le plus souvent à obtenir satisfaction à leurs demandes.

Les raisons de cette insatisfaction des usagers sont multiples et variées ; allant de la négligence des agents communaux, au manque récurrent de valeurs actives, à la corruption. Les efforts se font aux quotidiens mais le problème continue d'exister.

Les études Afrobaromètre (2015) révèlent que les citoyens béninois sont majoritairement non satisfaits de la gestion des collectivités locales par les élus locaux.

Il n'est pas rare donc d'entendre des usagers, des citoyens se plaindre de la qualité des prestations de l'administration communale et des services déconcentrés installés sur le territoire communal.

Mieux, les communes, pour leur majorité, ne disposent pas de structures en charge de la gestion des plaintes des usagers bien que parfois il est implanté des boîtes à suggestions dans certaines administrations communales.

L'enquête état zéro du projet CiTé.bj auprès de 2 225 personnes des quatre communes d'intervention du projet à savoir : Toffo, Avrankou, Bohicon et Banikoara, montre que 80% de la population est d'avis que l'administration locale n'offre pas les moyens efficaces de gestion des plaintes.

Grâce au projet CiTé.bj, la commune de Bohicon, a mis à la disposition des populations une application en ligne à télécharger sur Play store, dite **e.PACT**, qui facilite de formulation des plaintes et leurs transmission aux autorités communales.



L'opportunité de la mise en œuvre d'une audience publique d'évaluation des actions communales dans les domaines de **l'Etat civil et des Affaires domaniales** est une première dans l'histoire de la participation citoyenne dans la commune de Bohicon. Elle a pour intérêt de recenser des insuffisances et les biais que notent les populations dans la gestion que fait la commune de l'Etat civil et des Affaires domaniales.

Elle est aussi une tribune d'échange entre élus et populations dans le but de comprendre les difficultés des gouvernants et leur faire des propositions d'amélioration pour une gouvernance concertée, efficace et harmonieuse de ces deux domaines clés du développement local

II- DES OBJECTIFS

A- OBJECTIF GÉNÉRAL

Améliorer sensiblement l'offre de service communale dans les domaines de l'Etat civil et des Affaires domaniales à Bohicon.

Cet objectif général se décline en quatre (04) objectifs spécifiques :

B- OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Organiser une session de renforcement des acteurs communaux et de la société civile sur les principes et le processus de l'évaluation citoyenne des actions communales ;
- appuyer la société civile pour la collecte des données à la Mairie et dans les dix arrondissements ainsi que le rapportage (synthèse des opinions et recommandations des citoyens) ;
- Organiser un atelier de présentation des opinions et recommandations des citoyens à l'endroit de l'administration communale pour une meilleure organisation de l'état civil et des Affaires domaniales dans la commune.

A. Phase préparatoire

La procédure de réalisation de l'outil d'évaluation citoyenne nécessite trois phases :



La 1ère consiste à organiser un atelier de présentation de l'outil et de son appropriation par les acteurs concernés. Cette phase a permis de partager avec ces derniers la notion sur **l'évaluation citoyenne de l'action publique communale**, son but et la stratégie de sa mise en œuvre.

La deuxième phase consiste en la collecte des données sur le terrain.

Ici, le Chargé de Mission Numérique de la Mairie a élaboré une fiche de collecte en ligne sur **Google forms**.

Ce formulaire est présenté lors de la séance d'appropriation. Les responsables de la CPC et du pool thématique en charge de la gouvernance, sur proposition du maire ont déployé sur le terrain 12 personnes à raison de:

01 personne dans chaque bureau d'arrondissement et **02** personnes au niveau de la mairie pour mener durant deux (02) jours une enquête de satisfaction des usagers sur les prestations des services de l'état civil et des affaires domaniales. Ces agents "collecteurs" travailleront sous la supervision du Chargé de Mission Numérique de la mairie.

Un forfait de subsistance est accordé à chacun des acteurs par jour pour couvrir le déplacement, la restauration et la connexion internet. A la fin de la collecte,

La troisième phase consiste à organiser un atelier de présentation du rapport de la mission de terrain (bilan statistique de l'appréciation donnée par les usagers et leurs recommandations) aux autorités de la commune pour la prise de décision adéquate et permettant de prendre en compte recommandations des usagers.

B. Déroulement de l'enquête

Couverture géographique	Tous les 10 arrondissements et la mairie de Bohicon
Période	Une semaine pour les réseaux sociaux et deux jours sur le terrain
Enquêteurs	Sur proposition du maire de la ville de bohicon, le SG a transmise la liste des jeunes sélectionnés pour faire le travail sur le terrain.



<i>Supervision/assurance qualité</i>	Le contrôle qualité de l'opération a été assuré par le chargé de mission numérique et un membre des OSC qui ont partagé les arrondissements à raison de six. Le CMN reçoit automatiquement la notification des réponses reçues après la finalisation et l'envoi de réponse.
<i>Outil de collecte et de saisie</i>	L'application utilisée pour l'administration du questionnaire a été conçue à partir de google forms grâce au chargé de mission numérique dont le lien est partagé avec les agents enquêteurs et aussi sur les réseaux sociaux dont l'utilisation est faite sur leur smartphone et ont donc fait la saisie directement.

C. Aperçu financier

Les principaux frais sur l'appropriation et présentation ; phase terrain et la présentation du rapport ont été pris en charge par l'ANCB. Pour motiver les chargés de mission numérique et faciliter les déplacements sur le terrain, un montant forfaitaire leur a été alloué par le projet.

D. Difficultés rencontrées au cours de l'enquête

L'administration du questionnaire a été faite dans les règles de l'art. Néanmoins, quelques difficultés ont été enregistrées de façon générale. Dans les arrondissements, périphériques, la présence des usagers ne se remarque pas trop surtout Avogbanna, Agongointo, Passagon Gnidjazoun. Dans le guichet unique et au service des affaires domaniale, certaines personnes ont eu des réticences à répondre aux questions.

E. Phase d'analyse et de synthèse

Grâce à l'exploitation de la base de données Excel, l'utilisation des tableaux croisés dynamiques a permis de ressortir les résultats moyens sur l'ensemble des 465 personnes enquêtées et les résultats moyens pour chaque question en disent mieux.

II. Dimensionnement de l'étude et analyse critique de l'échantillonnage

L'enquête n'a pas limité un certain nombre d'effectifs. Seulement, après les deux jours de travail sur le terrain, nous avons mis fin aux prises en compte des réponses.

Site		LISSEZOUN	SACLO	SODOHOMEY	PASSAGON	OUASSAHO
Effectif		42	88	36	09	52
Site	Mairie	AVOGBANNA	AGONGOINTO	BOHICON 1	BOHICON 2	GNIDJAZOUN



Effectif	87	20	25	48	44	14
-----------------	----	----	----	----	----	----

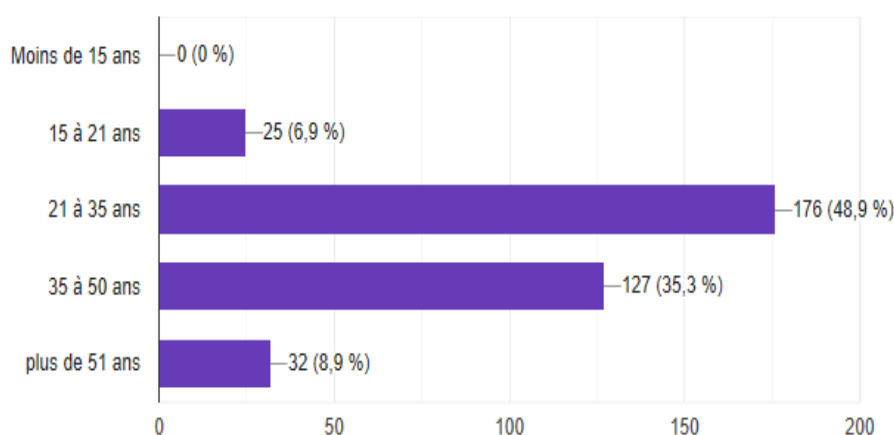
Sexe	M	F	Total
État civil	311	49	360
Affaires domaniales	88	17	105
Total	399	66	465

Le nombre total d'enquêtés de 465 personnes se révèle peu représentatif (à peine 1% de la population communale) mais a permis que chaque mairie puisse diligenter cette enquête pendant un temps et à un coût acceptables.

L'enquête a touché 14.19% de femmes, ce qui est jugé malgré tout décevant puisque les femmes représentent environ 52% de la population. « Malgré tous les efforts que nous avons déployés pour respecter l'approche genre, nous avons constatés que dans les services des affaires domaniales et de l'état civil, les hommes sont plus présent que les femmes pour un taux de 85.80%

L'enquête a touché toutes les classes d'âge – de manière assez représentative. Simplement, une sous-représentation des tranches d'âge Moins de 15 ans ; 15 à 21 ans ; 21 à 35 ans ; 35 à 50 ans ; plus de 51 ans

- La répartition par tranche d'âge se présente comme suit :



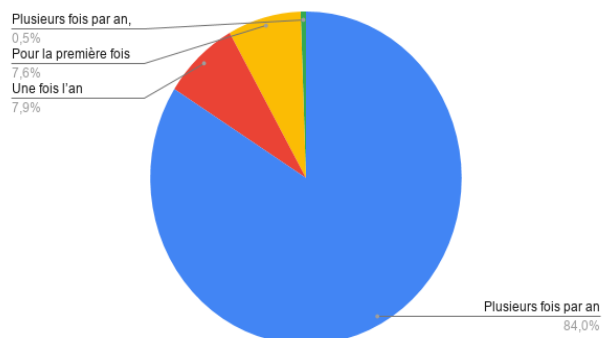
ETAT CIVIL



III. Résultats sur la satisfaction des usagers à l'état civil

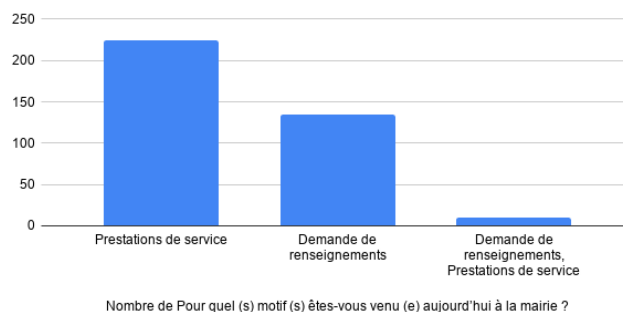
Fréquence dans le service

Nombre de Vous fréquentez nos services



Motif de la visite

Nombre de Pour quel (s) motif (s) êtes-vous venu (e) aujourd'hui à la mairie ?



A- Pour quel (s) motif êtes-vous venu (e) aujourd'hui à la mairie ?

Une analyse sur la fréquence dans le service de l'état civil montre que les usagers de ce service sont fréquemment présents à plusieurs fois dans l'année soit un taux de 84%. En ce qui concerne les motifs de la visite dans les arrondissements et au guichet unique, nous pouvons affirmer que la demande des différentes prestations qui se font dans ce service préoccupe les usagers pour un taux de 60.9%

Etes-vous satisfait (e) de : l'indication de la mairie, l'enseigne principale, l'espace d'attente, l'équipement et propriété des locaux

L'avis des usagers sur le visage que présente nos arrondissements et la mairie révèle que 90,07% (55,7% + 20,01%+14,09%) des usagers des services d'état civil enquêtés sont satisfait de la présentation générale de l'administration communale, tandis que 9,3 % ne le sont pas. Toute fois certains ont émis des souhaits de réfection et de modernisation des bâtiments ainsi que l'intérieur du guichet unique sans oublier le cas de l'arrondissement de Lissezoun qui reste sans clôture

A. Avez-vous rencontré un agent qui vous a orienté vers le service concerné

Dans les arrondissements comme à la mairie, 70,03% des usagers des services d'état civil enquêtés ont eu la chance de rencontrer un agent ou quelqu'un qui les a orientés vers le service. Néanmoins, les élus et l'administration doivent faire un effort de satisfaire les 29,07 restant afin d'accroître le rendement des services de l'état civil



B. Quelles sont vos observations ou suggestions pour nous permettre d'améliorer l'accueil au niveau de la mairie et dans ses services ? (Réponse= texte)

- Manque de renseignements et retard des agents
- Orientation obligatoire
- Insécurité pour l'arrondissement de lissezoun. Manque de clôture
- Renforcer le personnel d'accueil
- Nous voulons une bonne satisfaction au niveau de nos pièces (l'égalisation) ce qui accuse rarement de retard, parfois à la signature du CA
- Aménagement du site
- Construire une salle d'attente au niveau de la mairie
- Je suis venu renouveler ma carte d'identité. Ils m'ont expliqué la procédure
- Augmenter le personnel d'accueil
- Construire une salle d'attente au niveau de l'arrondissement comme celle de la mairie
- Lutter contre l'extrême absence du CA
- Revoir la législation dans l'arrondissement pour plus de rapidité
- L'accueil est bon
- C'est pour une l'égalisation, mais il me faut cela avant 12h mais ça me fais mal car l'agent qui est là me demande de passer à 15h.
- Recruter du personnel dans ce cadre. Lorsqu'ils voient le client venir, ils vont
- Immédiatement s'approcher de lui en en demandant ce qu'il voulait afin de l'orienter
- Revoir les installations
- Manque d'entretien de la maison
- L'accueil n'est pas mal
- Il faut interdit aux agents de sécurité qui sont au portail de ne plus empêcher les usagers de faire
- Leurs entré. Ce n'est pas bien. Aussi pourquoi l'argent de garde vélo nous empêche de rentrer



- Le détachement de l'arrondissement qu'au commissariat

- Je veux me renseigner sur le RAVIP. Mais les agents de la mairie m'ont dit qu'ils ne sont pas agents de RAVIP
 - Manque de l'eau dans les arrondissements
 - Problème de signature par rapport à la légalisation (ça prend du temps)
 - Non, pour moi, tout va bien en tant que chargée de mission des CQ
 - Trop de vas et viens avant le traitement de nos dossiers.
 - Il faut que le chef d'arrondissement soit toujours présent
 - L'accueil du guichet unique ne reflète pas l'aspect d'une mairie comme Bohicon
 - Placer des signes d'indications dans l'arrondissement
 - Les toilettes publiques sont nécessaires
 - Au lieu de s'informer au portail, Mettez un agent de renseignements à l'entrée de la mairie pour orienter les usagers vers les services voulus
 - La route principale qui mène vers l'arrondissement de Sodohomey est dégradé ce qui donne difficulté aux usagers de se rendre dans l'arrondissement
 - Mettre en place des panneaux d'indications
 - Absence du CA 2 parfois
 - Que le renouvellement des cartes d'identité ne dépasse pas une semaine
 - Le guichet unique ne répond plus au besoin des populations. Pas de brasseurs pour les clients. Le délai d'attente est long.
 - Manque des plaques d'indications
 - Retard observé dans mes pièces, à un moment donné, j'avais même voulu quitter
 - L'arrondissement pour aller traiter mes dossiers au cours d'appel ou au Tribunal pour des raisons de retard.
 - Les agents sont très accueillants
- Que la mairie détache le commissariat aux arrondissements sinon les gens sont frustrés
- Servir les habitants comme au tribunal (l'égalsation)
 - Renforcer le système



- Que l'équipe soit en place pour notre satisfaction en ce qui concerne nos l'égalisation. C'est depuis hier que je passais pour mon retrait, mais hélas.
- Les agents sont très bien accueillants
- Inculquer la notion du client est roi aux agents d'accueil
- La plaque sur laquelle sont inscrites les différentes prestations est illisible. La mairie doit penser à comment faire pour orienter
- Recrutement des personnels
- Aménagement de l'espace d'attente
- L'accueil ne va pas du tout
- Que le CA1 prennent ses disponibilités pour la signature de nos pièces.
- Construire une salle d'attente au sein de l'arrondissement

c- Etes-vous satisfait (e) de l'efficacité de traitement de votre demande (ou bien vous avez dû vous expliquer longuement) ?

Pour l'efficacité de traitement des dossiers, 82,06 % (57,1% + 25,5) des usagers des services d'état civil des arrondissements et de la mairie enquêtée sont satisfait contre 17,04%.

D- Etes-vous satisfait (e) de l'accompagnement reçu dans vos démarches ?

25,0% des usagers des services d'état civil enquêtés sont satisfait de l'accompagnement reçu dans leurs démarches tandis que 75, % ne le sont pas. A ce niveau il faut un véritable travail au sein de nos arrondissements et au niveau du guichet unique aussi.

E- Etes-vous satisfait (e) du délai de traitement de votre demande (ou bien vous avez dû vous expliquer longuement) ?

Les usagers des services de l'état civil des arrondissements et de la mairie ont exprimé à 65,05 % (50,3 % + 15,02%) leurs degrés de satisfaction sur le délai de traitement de leurs demandes, contrairement aux 34,5% qui ne le sont. Beaucoup de recommandations ont été formulées dans ce sens afin d'améliorer pour la satisfaction de tous.



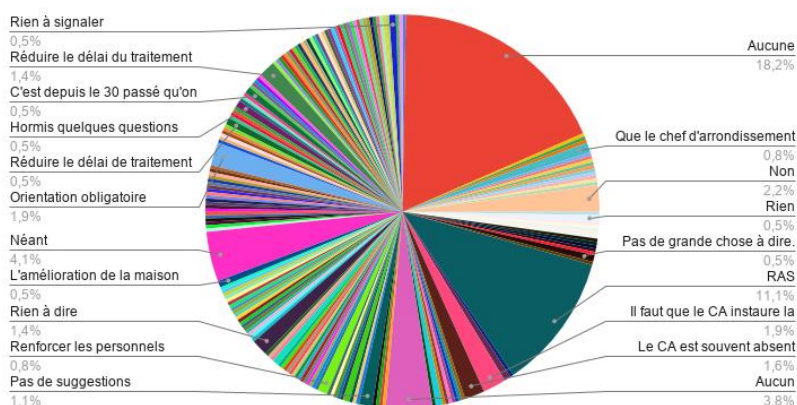
F- Etes-vous satisfait (e) de la performance du service ?

La question de vouloir comprendre le degré de satisfaction des usagers de l'état civil nous donne confirmer que 81,05 % (59,2% +22,3%) des usagers des services d'état civil enquêtés sont satisfaits de la performance du service à l'échelle communale, tandis que 18,05% ne le sont pas.

G- Quelles sont les difficultés majeures que vous avez rencontrées dans vos démarches pour bénéficier des prestations de la mairie

En ce qui concerne les difficultés rencontrées dans les démarches, nous constatons que 21,02% des usagers des services d'état civil enquêtés affirment avoir rencontré des difficultés pour bénéficier des prestations de l'état civil. Recours aux recommandations pour mieux comprendre les difficultés majeures des usagers des arrondissements et de la mairie dans le domaine de l'état civil

Nombre de Quelles sont vos observations ou suggestions pour nous permettre d'améliorer la performance de la mairie et dans ses services ?





H- Quelles sont vos observations ou suggestions pour nous permettre d'améliorer la performance de la mairie et dans ses services ?
(réponse= texte)

Pour cette question, les usagers ont émis plusieurs recommandations en fonction de leurs besoins dans chaque arrondissement et à la mairie.

NB : Nous avons retiré les doublons en ce qui concerne les réponses identiques afin d'éviter la répétition dans les recommandations.

- Orientation obligatoire
- Il faut que le CA instaure la rigueur dans le travail
- Le CA de Lissezoun est souvent absent mais il dit qu'il travaille à la maison
- Réduire le délai du traitement des dossiers
- Renforcer les personnels
- C'est depuis le 30 passé qu'on me dit de passé pour retirer ma l'égalisation. Je faisais depuis des vas et viens à cause de la signature du CA. Ici ça ne va pas hein, parfois pour être rapide il faut aller au Tribunal. Il faut juste une volonté de la part des autorités étatiques pour recruter afin de parvenir à vaincre la situation.
- Panneaux d'indications
- Pour les l'égalisation, servir les habitants comme au tribunal.
- Hormis quelques questions orales sur l'absence au poste de notre CA, je préfère garder mon silence monsieur.
- Je propose également une fiche au profit des usagers clients
- Veiller à ce que l'arrondissement soit bien équipé en matériels informatique
- Evitons la discrimination et nous demandons aux agents de prendre le boulevau au sérieux.
- Éviter la politique dans le Secrétariat Administratif
- Replacer l'étiquette d'indication de chaque salle
- Affiché le prix de chaque prestation dans chaque arrondissement
- "Le manque de matériels et le manque de personnels font que les usagers ne sont pas vite servir. On note aussi l'espace du bureau de l'Etat civil très petit. De tout cela, Veillez doter l'Etat civil des matériels nécessaires pour son bon fonctionnement, renforcer le nombre de personnel qualifié, construire un nouveau bureau bien élargit pour abriter ce service"



- L'arrondissement de Lissezoun n'est pas clôturé. Ils n'ont pas de garde vélo. L'espace est petit.
- "Mettre les panneaux d'indication dans les services et un autre qui indique la mairie. on veut une présence permanente des élus pour la signature de nos prestations quand nous sommes dans la mairie ou l'arrondissement
- Que les agents aident les usagers dans la recherche de l'information
- Traiter les documents beaucoup plus rapidement
- Si on peut mettre à la disposition les imprimés de demande de mariage auprès de l'arrondissement cela nous facilitera la tâche nous souhaitons que l'arrondissement est une photocopieuse
- Il faut la rapidité des signataires au niveau du guichet unique
- Il faut qu'ils revoient un peu les choses dans notre arrondissement. Même si le CA n'est pas là, il nous faut un représentant dynamique et actif pour la satisfaction de nos besoins dans de bref délai.
- Survie des personnels et orientation des clients
- Recruter des agents pour plus d'assistance
- Manque de confort dans le guichet unique
- Que les agents soient présents à leur poste pour les prestations
- Le service de garde vélo ne donne pas les reliquats
- . Au niveau de l'état civil, les employés ne remettent pas les reliquats
- Trouver des solutions pour ceux qui ont perdu leurs pièces
- Manque d'ordinateurs, manque de l'eau.
- Nous avons de problème de lotissement dans notre arrondissement. Que les autorités viennent à notre aide pour que sodohomey trouve satisfaction en matière de lotissement
- Renouveler les agents de l'arrondissement. Ils ne font plus pratiquement rien
- Nous demandons que le CA soit présent ou l'un de ses représentants pour nous aider à vite retrouvé nos pièces
- Que les prestations soient promptes comme dans une entreprise privée



- Le monsieur qui est au service de l'état civil pour les cartes d'identité ne vient pas régulièrement au service. Manque de fiche pour les cartes d'identité. Le personnel de guichet unique est négligeant
- Ajouter un personnel à la secrétaire en cas d'absence
- Octroyé Un moyen de déplacement pour les prestations nécessitant de se déplacer vers mairie
- La mise place d'un wifi et revoir le prix de la légalisation
- Déléguer des pouvoirs pour une meilleure performance
- Il faut que les demandes soient rendues de façons rapides..
- Recruter les jeunes pour plus de performance
- Il faut augmenter les services de traitement des dossiers
- Il faut un agent de renseignement pour nous guider
- Moi je réponds au nom de LOUGOUDOU Bile, je suis au 60365333. C'est vraiment critique ma situation, c'était ma femme qui avait accouché fort longtemps au centre de santé de la localité (Ouassaho).Malheureusement, la fiche de naissance a été mal remplir en ce qui concerne le prénom de l'enfant. Ceux-ci m'envoient à l'arrondissement, l'arrondissement m'envoie vers le CQ, quant au CQ ce dernier m'envoie à la mairie.je suis fatigué pour ces vas et viens.
- Il faut un gardien, remblayer la maison à cause des cours d'eau, nettoyer l'entourage de l'immeuble
- C'est un acte salulaire, mon principal regret de l'ancienne équipe, c'est n'avoir pas pu solutionner des personnels dynamiques au sein de nos mairies et arrondissement.
- Moi, plus de choses à l'endroit de notre CA surtout son chef Mr D'ALMEIDA le maire. Il faut une réforme de la gouvernance administrative et municipale, une amélioration du fonctionnement du conseil municipal et la mise en place d'un mécanisme de reddition de compte.
- Former Les agents, recruter de nouvelles personnes afin que le délai du traitement des dossiers soit réduire



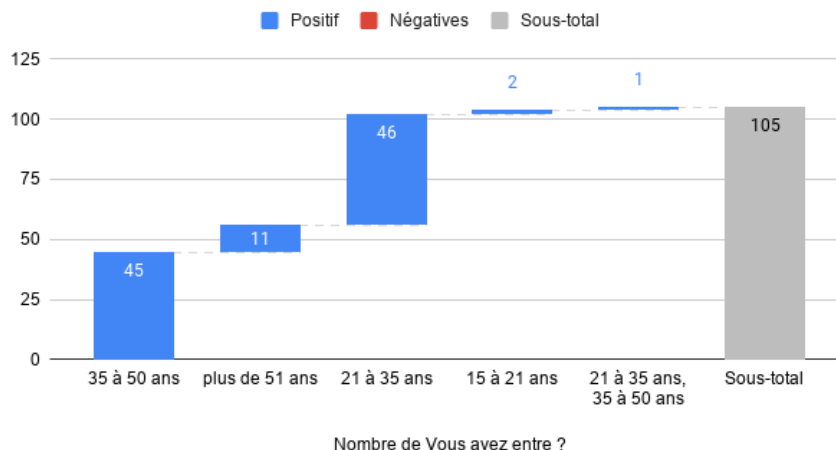
- Que les agents de la mairie et de l'arrondissement soient plus professionnels
- Ici à Ouassaho, les personnels ne sont pas mal en dehors de l'absence de notre CA qui n'est pas au point pour la signature de nos pièces à légaliser.
- Au risque même de contredire nos cris de ralliement, ce qui nous unit est plus fort que ce qui nous divise a-t-il déclaré Mr LOKONON Philippe le CQ/Ouassaho centre. je préfère ne rien dit.
- Inviter le CA1 de venir siéger dans son bureau en permanence car la population a besoin de lui pour la signature des dossiers. Nous ne voulons plus que le conseiller GUEDEZOUNME gère son arrière.
- Il faut que nos CA soient en place pour satisfaire nos doléances concernant la signature de nos pièces.



AFFAIRE DOMANIALE

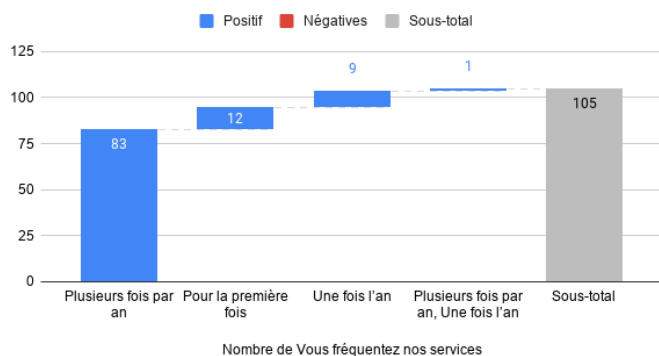
- La répartition par tranche d'âge se présente comme suit :

Nombre de Vous avez entre ?



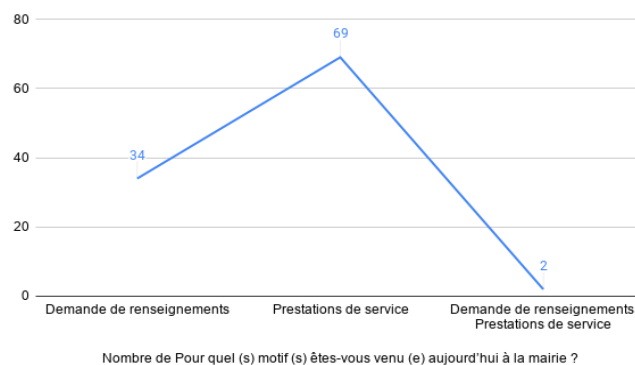
Fréquence dans le service

Nombre de Vous fréquentez nos services



Remarque : Nous constatons que sur 100 personnes, 79,04% des usagers fréquentent plusieurs fois la mairie dans le domaine des affaires domaniales; 11,42% pour la première fois et 8,57% une fois par an.

Motif de la visite



Remarque : En ce qui concerne le motif de la présence des usagers à la mairie dans le domaine des affaires domaniales, on constate que 32,38% viennent pour se renseigner tandis que 65,71% viennent pour une prestation, 1,90% viennent pour les deux services.

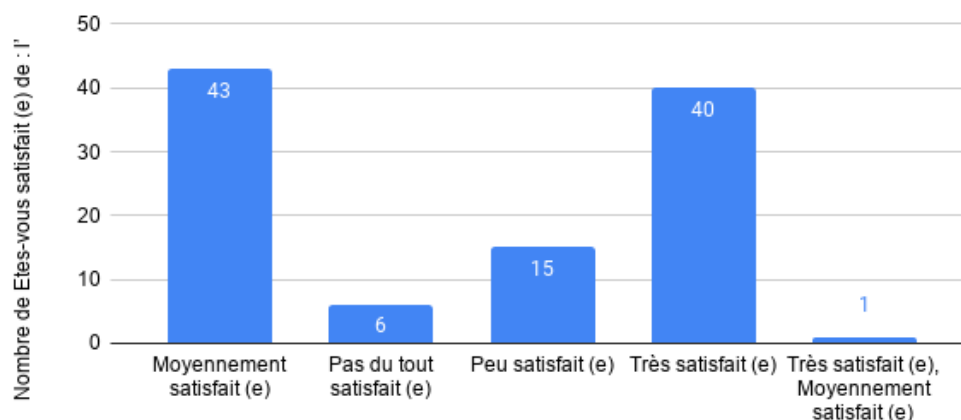
Note importante : Une analyse sur la fréquence dans le service des affaires domaniales montre que les usagers de ce service sont fréquemment présents à plusieurs fois dans l'année soit un taux de 79,04%. En ce qui concerne les motifs de la visite dans ce service,



nous pouvons affirmer que la demande des différentes prestations qui se font dans ce service préoccupe les usagers pour un taux de 65.71%

Etes-vous satisfait (e) de : l'indication de la mairie, l'enseigne principale, l'espace d'attente, l'équipement et propriété des locaux

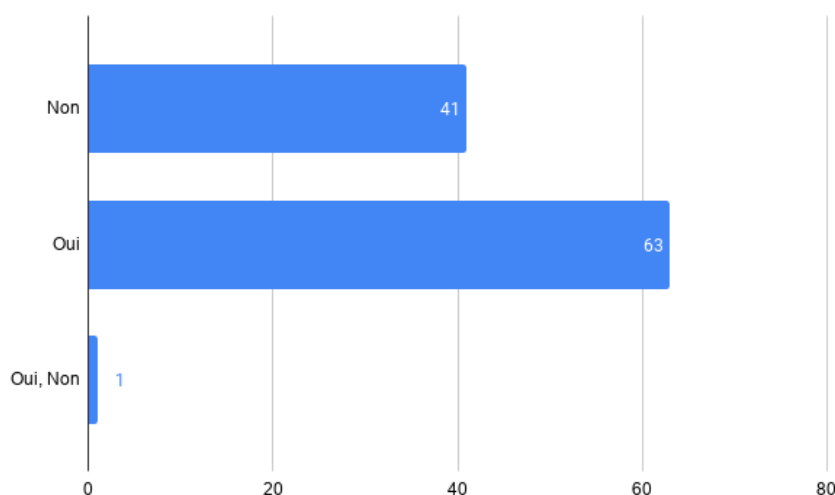
Nombre de Etes-vous satisfait (e) de : l'indication de la mairie, l'enseigne principale, l'espace d'attente, l'équipement et



Le Etes-vous satisfait (e) de : l'indication de la mairie, l'enseigne principale, l'espace d'attente, l'

constat sur cette question prouve que 79,04 % (38,09% + 40,95%) des usagers des affaires domaniales enquêtés sont satisfait de la présentation générale de l'administration communale, tandis que 20,95 % ne le sont pas

A. Avez-vous rencontré un agent qui vous a orienté vers le service concerné



A la mairie, et plus précisément au service des affaires domaniale 60% des usagers des services enquêtés ont eu la chance de rencontrer un agent ou quelqu'un qui les a orientés vers le service. Néanmoins, les élus et l'administration doivent faire un effort



de satisfaire les 40% restant afin d'accroître le rendement surtout avec le problème que pose les citoyens dans ce domaine.

B. Quelles sont vos observations ou suggestions pour nous permettre d'améliorer l'accueil au niveau de la mairie et dans ses services ? (réponse= texte)

- Je suis venu pour me renseigner sur les documents fournis pour l'obtention des ADC.
- Manque de chaise
- J'invite le CA à faire avec son personnel, le nettoyage de l'intérieur de l'arrondissement et aussi à penser sur la voie qui quitte le goudron pour le CEG Sodohomey
- Réduction des sous des documents légalisés
- Renforcement de capacité d'accueil des usagers aux personnels
- Trouver quelqu'un à l'accueil, Aujourd'hui c'est l'agent de la mairie que j'ai trouvé
- depuis l'arrivée de l'équipe nouvelle, les ADC trainent pour leurs délivrances. Que le maire fasse le possible pour libérer les dossiers en instance
- Les bâtiments en cours de construction ne doivent plus finir? La maison n'est plus jolie.
- Certains dossiers nécessitent l'intervention du CSAD auquel le propriétaire suppose échanger avec ce dernier
- Recrutement des personnels qui ne sont pas égoïste
- Manque de promptitude dans le traitement des dossiers
- J'ai déposé depuis six mois les dossiers pour ADC mais Rien. Le président de l'affaire domaniale ne fait pas bien son travail
- Manque du personnel dans l'arrondissement. Que le CA recrute un agent de liaison pour aider les citoyens à mieux s'orienter



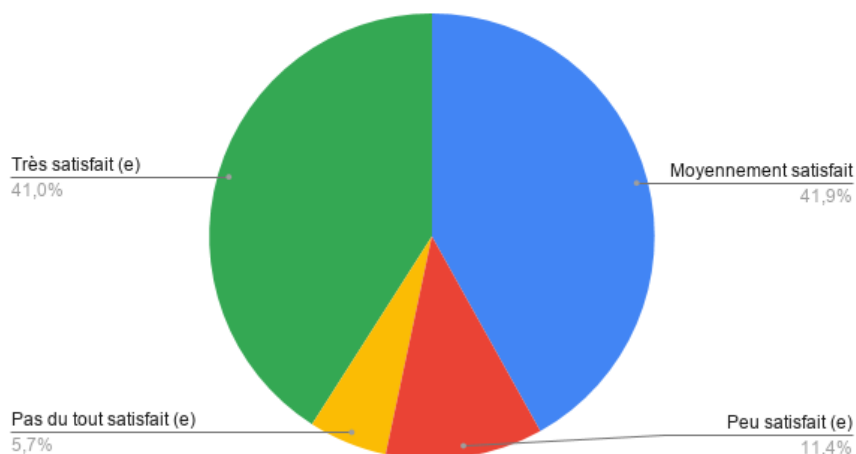
- Je suis venu pour me renseigner sur la procédure d'obtention des ADC. Je suis satisfait
- Créer un service d'accueil et d'orientation des usagers à la mairie
- J'ai besoin de mon ADC pour besoin urgent. Le service des affaires domaniales ne fait pas grands choses dans ce domaine
- J'invite le CA de saclo à améliorer le jardin qui est entre temps un espace de distraction aux populations.
- Placer des plaques indicatives à l'entrée de l'arrondissement pour faciliter l'orientation des usagers. Revoir la propriété de l'intérieur.
- Au 'niveau du Service des Affaires domaniales il urge que le Maire fasse des plaques indicative De grande visibilité avec les coûts de prestations
- Accélération de traitement des ADC pour permettre au présumés propriétaires de continuer la suite des dossiers
- Le service des affaires domaniales ne fonctionne plus comme avant. Que les agents fassent le nécessaire pour l'attente comblée des populations
- Survie des personnels de la mairie
- Mise en place d'un système d'accueil et de d'information
- Expliquer correctement aux usagers les procédures et traiter vite les dossiers y compris les recasements. près de 11 ans sans être recasé alors que toutes les procédures achevées et taxes payés c'est horrible. voyez avec les cabinets de géomètre. Enfin éviter la discrimination
- Non traitement des dossiers d'ADC. Pourquoi les dossiers ne sont pas traités ? Monsieur le Maire ce n'est pas bien. Le président ne fait pas bien son travail ?
- Manque de courtoisie de la part du personnel de ce service
- L'accueil de la secrétaire de l'arrondissement de Saclo reste à revoir



■ Que deviennent les conventions ? Pourquoi avec les documents de l'IGN, le président de commission affaire domaniale exige et dite sa loi?

C. Etes-vous satisfait (e) de l'efficacité de traitement de votre demande (ou bien vous avez dû vous expliquer longuement) ?

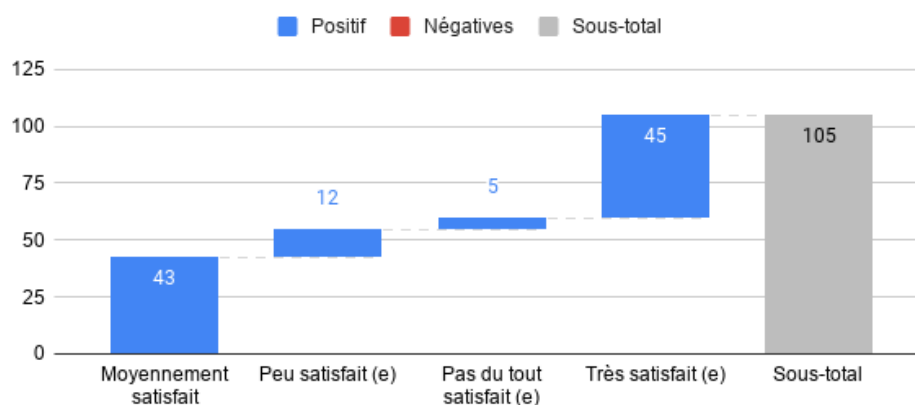
Degré de satisfaction des usagers des affaires domaniales



Pour l'efficacité de traitement des dossiers 82,09 % (41% + 41,9 %) des usagers des affaires domaniales enquêtés sont satisfait de l'efficacité de traitement des demandes de l'état civil dans la commune contre 17,01 %.

D. Etes-vous satisfait (e) de l'accompagnement reçu dans vos démarches ?

Degré de satisfaction des usagers sur l'accompagnement dans le service des affaires domaniales



Nombre de Etes-vous satisfait (e) de l'accompagnement reçu dans vos démarches ?

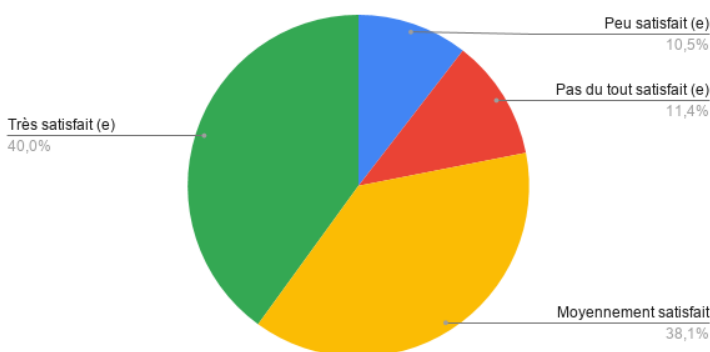


83,09% (42,9% + 41%) des usagers des services des affaires domaniales enquêtés sont satisfaits de l'accompagnement reçu dans leurs démarches tandis que 16,1 % ne le sont pas.

Etes-vous satisfait (e) du délai de traitement de votre demande (ou bien vous avez dû vous expliquer longuement) ?

Les usagers des services de l'affaire domaniale ont exprimé à 78,01% (40 % + 38,01 %) leurs degrés de satisfaction sur le délai de traitement de leurs demandes, contrairement aux 21,09% qui ne le sont.

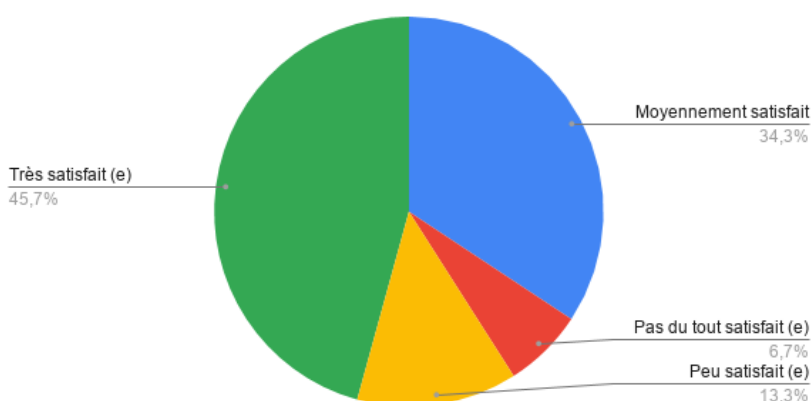
Degré de satisfaction des usagers sur le délai du traitement des dossiers aux affaires domaniales



satisfait (e) de la performance du service ?

E- Etes-vous

Degré de satisfaction des usagers sur la performance du service des affaires domaniales ?

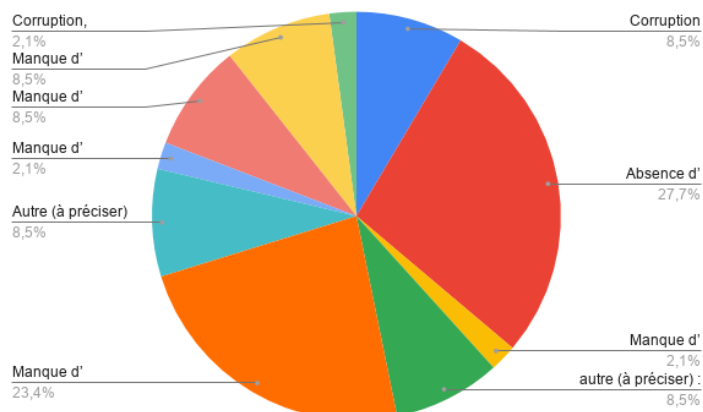
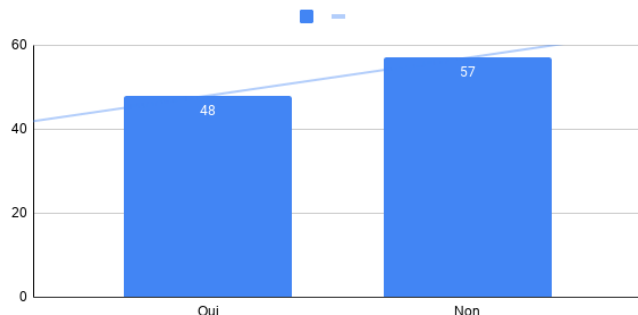


Nous remarquons à ce niveau que 80% (45,7 % + 34,3%) des usagers des services des affaires domaniales sont satisfaits de la performance alors que 20% ne le sont pas.



F- Quelles sont les difficultés majeures que vous avez rencontrées dans vos démarches pour bénéficier des prestations de la mairie ?

Degré de difficultés majeures des usagers dans leurs démarches pour bénéficier des prestations des services des



Conclusion: 45,7 % des usagers des services des affaires domaniales enquêtés affirme avoir rencontré des difficultés pour bénéficier des prestations du service. ; de même, 42,5% souffrent du manque d'informations et 27,5% pour l'absence d'accompagnement tandis que 10,6% sont victimes de discrimination.

Quelles sont vos observations ou suggestions pour nous permettre d'améliorer la performance de la mairie et dans ses services ? (réponse= texte)

Pour cette question, les usagers ont émis plusieurs recommandations en fonction de leurs besoins dans le domaine des affaires domaniales.



NB : Nous avons retiré les doublons en ce qui concerne les réponses identiques afin d'éviter la répétition dans les recommandations.

- Je suggère que le CA donne des informations sur les ADC non délivré depuis des mois
- J'ai déposé un dossier pour attestation de recensement que depuis trois mois j'ai pas encore une suite favorable. Que le maire fasse quelque chose
- Construire de nouveaux bâtiments pour abriter la population pour la grande rencontre
- Réduction des coûts des documents légalisés
- Accélérer le traitement des dossiers
- Sensibilisation des usagers sur les réformes actuelle sur le foncier
- Engager les personnels compétant et rapide
- Je n'ai pas connaissance sur mon dossier de ADC. Je suis venu voir si c'est signé. Le Maire n'est pas là pour signer ?
- Moi mes mots vont à l'endroit de l'équipe que préside notre Maire Rufino. Nous voulons que nos salutations de parcelles soient rendues dans un délai raisonnable pour soulager nos peines de Ouassaho lors de promesses électorales.
- Accompagner les usagers dans le traitement des dossiers à travers l'orientation technique et fixation des délais de traitement de chaque dossier
- le service des affaires domaniales ne fait pas une bonne prestation. Nous invitons le maire à se rapprocher des citoyens pour comprendre la magouille qui s'installe au niveau du commission qui est installée ou les faux frais se réclament.
- Orientation obligatoire pour les clients
- Mettre en place des structures de contrôle au niveau du service des d'affaires domaniales
- Ailleurs des agents de la mairie orientent les usagers. Mais à la mairie de BOHICON non Informer les usagers de la suite des dossiers
- Les orientations vers les services de l'affaire domaniale n'est pas disponible. Afficher clairement les prix des prestations au lieu de nous prendre assez de sous fictif
- Actualisation des coûts de prestations sur les plaques indicatives



■ **Disponibilité du CSAD**

- Recrutement des personnels qui ne sont pas égoïste
- Pourquoi on nous demande autres frais en dehors de ce que nous avons payé au trésor ?
- Délais d'attente trop longue dans le processus de la délivrance des ADC
- Que la délivrance des conventions de vente de parcelle et d'attestation de recasement soit systématique.... Exemple palpable : mairie de zagnanado
- Fréquentation permanente de traitement des dossiers dû au retard du traitement
- Les dossiers traînent au niveau du service des affaires étrangères.
- Respecter les pièces à fournir lorsqu'il s'agit de demander une attestation au niveau du SAD au lieu d'en créer tous les jours selon le Président COGEF qui se permet de le faire à sa guise.
- Inviter les agents à aider les usagers dans la recherche de l'information. Reversé un bon accueil aux usagers.
- En tout état de cause, je remercie personnellement le leadership et le dynamisme de notre CA et son chef. Il n'y aura plus de tergiversations, ni de vente successives cette fois-ci de nos parcelles. Qu'ils prennent cela à cœur avec notre CA.
- Accélérer le traitement des dossiers ADC
- Réorganiser le service des affaires domaniales
- Beaucoup de parcelles sises à lissezoun restent sans convention ou non identifié. Les parcelles ne sont pas reconnues par les propriétaires. Le géomètre doit se présenter à la mairie pour se justifier.
- Expliquer correctement aux usagers les procédures et traiter vite les dossiers y compris les recasements. près de 11 ans sans être recasé alors que toutes les procédures achevées et taxes payés c'est horrible. voyez avec les cabinets de géomètre. Enfin éviter la discrimination
- Non disponibilité des ADC. Monsieur le Maire aidé nous
- Le traitement des attestations de recasement est sans délai fixe
- Manque de portail, l'amélioration de la maison, installation
- Le président COGEF demande des frais avant de satisfaire les gens



■ Renforcer le système a-t-il déclaré Mr Jacques

- Poursuivre les dossiers depuis la mairie jusqu'au quartier concerné dans le dossier. Donner un délai d'exécution au chef quartier pour effectuer les travaux du dossier
- Traitement à temps des dossiers conformément au délai
- Sensibilisation de la population sur le code foncier et domaniale

Conclusion :

Dans sa vision de jauger le taux de satisfaction des citoyens des communes pilotes du projet CITE.BJ, les CMN ont initié la mise en pratique de l'outil d'évaluation citoyenne dans les communes respectives AVRANKOU BOHICON et TOFF afin d'apprécier la valeur des actions menées dans les domaines de l'état civil et affaire domaniales afin de les améliorer, et ainsi aider les responsables à prendre pour l'avenir de bonnes décisions car il **ne suffit pas de dire ce qu'on fait et de vérifier qu'on l'a fait, il faut aussi apprécier si l'action menée obtient des résultats, répond aux besoins et aux attentes des citoyens et de la société en général.**

En s'appuyant sur les trois finalités de l'évaluation citoyenne qui sont non exclusives :

- une finalité démocratique, qui consiste à rendre compte de l'action publique, à communiquer sur ses résultats, ou à mobiliser les citoyens par une mise en débat public ;
- une finalité stratégique : adapter, réorienter la politique publique, améliorer la connaissance des besoins et des attentes, ou partager le diagnostic et les orientations avec les partenaires ;



- une finalité opérationnelle : clarifier les objectifs et les résultats à atteindre, s'accorder avec les opérateurs sur un diagnostic et des recommandations partagées, ou conduire le changement avec les agents chargés de la mise en œuvre du programme.

L'analyse sur les différents résultats des usagers dans les domaines de l'état civil et affaire domaniale reflète aux besoins et aspirations des populations de bohicon. Comparativement à l'enquête état zéro, nous pouvons conclure que de jour en jour, une amélioration dans la gouvernance locale se constate seulement qu'il reste des efforts à ne pas négliger.

© Avril 2021

Résumé réalisé par le CMN MAIRIE BOHICON

*« Le contenu de la présente publication ne reflète pas nécessairement la position
L'ANCB. La Mairie par le biais de son chargé de mission numérique est seul
responsable des informations qui y figurent et des opinions qui y sont exprimées. »*