

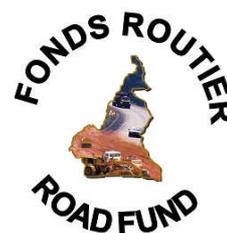
REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie



Institut National de
la Statistique

*Convention de collaboration n°3964/FR/INS du
31 décembre 2015 entre le Fonds Routier et
l'Institut National de la Statistique*



Fonds Routier

COLLECTE DES DONNEES DE L'ETUDE D'EVALUATION DE LA PERFORMANCE
DU SYSTÈME DE COLLECTE ET DE REVERSEMENT DES RESSOURCES DU
GUICHET ENTRETIEN DU FONDS ROUTIER

MANUEL DU SUPERVISEUR

Avril 2016

SOMMAIRE

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	2
INTRODUCTION	3
I. PRESENTATION DE L'ETUDE	4
1.1 Contexte et justification	4
1.2 Objectifs de l'enquête.....	5
1.3 Résultats attendus	5
1.4 Champ de l'enquête et unité statistique.....	5
1.5 Encadrement des opérations.....	6
1.5.1 La coordination nationale.....	6
1.5.2 La supervision régionale.....	6
1.5.3 Le personnel de collecte.....	6
II. RESPONSABILITES DU SUPERVISEUR.....	7
2.1 Sur le plan administratif.....	7
2.1.1 Sensibilisation des parties prenantes	7
2.1.2 Gestion du matériel	7
2.1.3 Gestion financière.....	8
2.1.4 Gestion du personnel de terrain	8
2.1.5 Rédaction du rapport d'enquête de la zone de travail	8
2.2 Sur le plan technique	8
2.2.1 Formation des agents enquêteurs.....	9
2.2.2 Déploiement des agents sur le terrain	9
2.2.3 Contrôle des travaux sur le terrain.....	9
III. CANEVAS DU RAPPORT DE LA MISSION DE SUPERVISION	11
ANNEXE : REMPLISSAGE DE LA FICHE RECAPITULATIVE DU SUPERVISEUR	12

SIGLES ET ABBREVIATIONS

AP	Amendes de pesage [Produit des amendes liées au dépassement du poids total autorisé en charge ou de la charge à l'essieu]
DP	Droit de péage routier
FR	Fonds Routier
INS	Institut National de la Statistique
RUR	Redevance d'usage de la route
TAE	Taxe à l'essieu

INTRODUCTION

Le Fonds Routier est un Etablissement Public Administratif de type particulier dont la mission principale est d'assurer le financement des programmes de protection du patrimoine routier national, ceux de prévention et de sécurité routières, d'entretien du réseau routier. D'un autre côté, il assure les opérations de réhabilitation et d'aménagement des routes.

La multitude et la diversité des intervenants institutionnels impliqués dans le processus de collecte ne favorisent pas une synergie optimale. Cette situation est d'autant plus vraisemblable qu'il n'existe pas de système d'informations fonctionnel et réaliste. Ainsi, cette réalité rend difficile la coordination, et ne permet pas d'avoir la visibilité sur le processus de collecte et de reversement des ressources.

Au regard de ces difficultés, l'étude critique sur l'organisation, le fonctionnement, la viabilité et la fiabilité du dispositif de recouvrement, de collecte et de reversement des ressources du guichet Entretien du Fonds Routier trouve ainsi sa justification. Il s'agit pour le Fonds Routier à travers cette étude, de mettre en exergue les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces du système de collecte et de reversement. Il sera en outre question, de proposer des mesures correctives à la suite des incohérences et des goulots d'étranglement décelés dans le processus.

La mise en œuvre de cette étude d'évaluation de la performance du système de collecte et de reversement des ressources du guichet Entretien du Fonds Routier se fait en plusieurs phases dont la phase de collecte de données ou phase de terrain. Cette phase est globalement administrée par le superviseur de terrain. Il a pour mission de coordonner avec succès toutes les activités liées à la collecte des données dans sa zone de compétence. Il est le responsable d'une équipe composée de plusieurs types de d'intervenants dont les agents enquêteurs. Ainsi, le superviseur doit prendre des dispositions précises pour atteindre les objectifs à lui fixés, notamment sur les plans administratif et technique.

Les superviseurs doivent maîtriser toutes les missions des agents enquêteurs et les consignes de remplissage des questionnaires. Aussi, ce manuel fait-il suite au manuel de l'agent enquêteur. A ce titre, il définit le « cahier des charges » du superviseur par la présentation des directives propres aux superviseurs de terrain. Il y est donc question dans ce manuel de présenter explicitement les attributions du superviseur.

I. PRESENTATION DE L'ETUDE

1.1 Contexte et justification

Le Fonds Routier est un Etablissement Public Administratif de type particulier, créé par le Gouvernement camerounais en vue de mettre en place un mécanisme pérenne de financement de divers programmes en relation avec la route. Institué par la loi n° 96/07 du 08 avril 1996 portant protection du patrimoine routier national, le Fonds Routier est devenu opérationnel le 1er janvier 1999. Il a pour missions d'assurer le financement, d'une part, des programmes de protection du patrimoine routier national, ceux de prévention et de sécurité routières, d'entretien du réseau routier et d'autre part, des opérations de réhabilitation et d'aménagement des routes, dans le cadre de deux guichets distincts et indépendants.

Les ressources du Fonds Routier sont des deniers publics centralisés et logés de manière distincte et indépendante au sein de deux guichets : un guichet "Investissement" et un guichet "Entretien".

S'agissant du guichet "Entretien", objet de la présente étude, ses ressources proviennent, aux termes de l'article 22 alinéa 3 de la loi n° 2004 / 021 du 22 juillet 2004 suscitée: (i) de la redevance d'usage de la route, (ii) du droit de péage routier, (iii) du produit de la taxe à l'essieu, (iv) du produit de la taxe de transit, (v) du produit des amendes liées au dépassement du poids total autorisé en charge ou de la charge à l'essieu, (vi) de tous les autres produits ayant un rapport direct avec l'accès à la route et/ou à l'usage de celle-ci et qui sont alloués au Fonds par la loi de finances.

Les mécanismes de mobilisation desdites ressources impliquent des acteurs aux profils distincts. C'est ainsi que la redevance d'usage de la route, dont le plafond est annuellement fixé par la loi des Finances, est collectée auprès des marketeurs par la SCDP et la SONARA, puis reversée dans le compte du Trésor Public logé à la BEAC. Les autres produits font intervenir le Programme de Sécurisation des Recettes Routières, l'Imprimerie Nationale, le poste de collecte, le poste comptable d'assignation, la Régie Départementale des Recettes du Ministère des Finances, la Trésorerie Générale de la Région, l'Agence Comptable Centrale du Trésor.

La multitude et la diversité de ces intervenants institutionnels qui appliquent parfois des procédures spécifiques ne favorisent pas toujours la synergie souhaitée. Elles rendent difficile la coordination, et ne permettent pas d'avoir la lisibilité voulue, toutes choses qui influent sur la performance du dispositif et les rendements envisageables des différentes ressources suscitées. Face à cette situation, il est apparu nécessaire de mener une étude critique sur l'organisation, le fonctionnement, la viabilité et la fiabilité du dispositif de recouvrement, de collecte et de reversement des ressources affectées au guichet "Entretien" du Fonds Routier, dans l'optique de mettre en exergue ses forces et faiblesses, ses succès et échecs, de proposer des mesures de consolidation et d'optimisation des acquis, et de soumettre des mesures de correction des limites identifiées.

1.2 Objectifs de l'enquête

L'objectif général de cette étude est d'évaluer la performance du système de collecte et de reversement des ressources du guichet "Entretien" du Fonds Routier. De façon spécifique, cette étude vise à :

- i. analyser le système de collecte et de reversement de chacune des ressources (cadre juridique, modes opératoires, pratiques et procédures) ;
- ii. diagnostiquer le dispositif institutionnel actuel (nature des acteurs, circuit de collecte et reversement, communication et information, outils et méthodologie) en faisant notamment ressortir les différentes contraintes organisationnelles, mettre en évidence les forces, les faiblesses et les risques du dispositif global d'une part et sectoriel de chaque acteur et pour chaque ressource d'autre part ;
- iii. estimer le niveau potentiel de chacune des ressources si les conditions et les mécanismes de collecte et de reversement sont optimaux ;
- iv. évaluer le cas échéant, le niveau de déperdition de chaque ressource ;
- v. proposer des mesures correctives pour améliorer le système actuel et/ou un mécanisme alternatif combinant les facteurs de simplicité, transparence, fiabilité et redevabilité de l'information en temps réel à l'adresse des parties prenantes ;
- vi. mettre en évidence l'incidence de ces propositions sur le rendement de chacune des ressources ;
- vii. exposer le schéma et les conditions de mise en œuvre de ce système.

1.3 Résultats attendus

Les principaux résultats attendus à l'issue de cette étude sont les suivants :

- i. l'analyse critique du système de collecte et de reversement de chacune des ressources pour mettre en évidence les forces et les faiblesses des différents schémas actuels ;
- ii. l'évaluation du niveau de déperdition des ressources dans le système actuel ;
- iii. l'estimation du niveau potentiel de chacune des ressources ;
- iv. l'appréciation des coûts des différents systèmes de collecte et de reversement ;
- v. des mesures correctives pour améliorer les systèmes de collecte et de reversement et l'analyse de l'incidence de ces propositions sur le rendement des ressources ;
- vi. l'élaboration des schémas et conditions de mise en œuvre des systèmes proposés décrits.

1.4 Champ de l'enquête et unité statistique

Les unités statistiques sont des usagers payeurs et tous les intervenants au circuit de reversement des ressources. Les ressources concernées que sont : la redevance d'usage de la route, le droit de péage routier, le produit de la taxe à l'essieu et le produit des amendes liées au dépassement du poids total autorisé en charge ou de la charge à l'essieu.

L'étude se déroulera dans plusieurs sites constitués autour des 03 zones géographiques délimitées par le Fonds Routier, à savoir :

- ✓ la zone Nord comprenant les régions de l'Adamaoua, de l'Extrême-Nord et du Nord ;
- ✓ la zone Ouest comprenant les régions du Littoral, de l'Ouest, du Nord-Ouest et du Sud-ouest ;

- ✓ la zone Sud comprenant les régions du Centre, de l'Est et du Sud.

1.5 Encadrement des opérations

L'encadrement des opérations de collecte des données de l'étude d'évaluation de la performance du système de collecte et de reversement des ressources du guichet Entretien du Fonds Routier est structurée de la façon suivante :

1.5.1 La coordination nationale

La coordination nationale suit de près toutes les activités de collecte de données sur le terrain. Il s'assure que toutes les procédures définies sont respectées et mises en œuvre telles que prescrit par le document de méthodologie de l'étude. Il a sous sa responsabilité directe, les superviseurs de collecte qui doivent lui rendre compte.

1.5.2 La supervision régionale

Les équipes de supervision régionale coordonnent le volet opérationnel de la collecte des données. Elles sont le garant de la qualité des données collectées sur le terrain. En outre, les superviseurs sont les responsables de la logistique mis à sa disposition dans le cadre de cette étude.

1.5.3 Le personnel de collecte

Le personnel de collecte se compose des agents enquêteurs spécialement recrutés dans le cadre de l'opération. Ces agents sont chargés de l'administration des questionnaires aux usagers-payeurs, et, à quelques exceptions près, aux différentes cibles identifiées dans le cadre de l'enquête prestataires. Les superviseurs devront ainsi procéder au repérage et l'identification des différentes unités d'observations, en particulier les prestataires.

II. RESPONSABILITES DU SUPERVISEUR

L'objectif de ce chapitre est de présenter les missions et les devoirs du superviseur de terrain. Les superviseurs de terrain devront faire preuve de beaucoup de responsabilité, d'ingéniosité et de professionnalisme car la qualité des données en dépend. La gestion du matériel, de la logistique ainsi que la gestion du personnel de collecte relèvent de ses missions.

Pour atteindre cet objectif, les superviseurs de collecte doivent œuvrer pour que la gestion des volets administratif, financier et technique soit assurée.

2.1 Sur le plan administratif

2.1.1 Sensibilisation des parties prenantes

La sensibilisation vise à informer les parties prenantes sur le bien fondé de l'étude ainsi que sur le processus de sa mise en œuvre. Elle permet aux parties prenantes de jouer leur partition, pour une contribution efficace à la réussite de l'activité. Il convient de souligner que la sensibilisation est une activité qui est pérenne qui sera mise en œuvre pendant toute la période de collecte des données.

✓ **Prise de contact avec les autorités de la localité**

Vous ne pouvez faire efficacement votre travail sans le concours des autorités administratives et traditionnelles de la localité (Gouverneur, Préfet, Maire, Sous-préfet, etc.). Votre première tâche est donc de prendre contact avec ces autorités dès que vous arrivez dans votre zone de supervision. Il sera question pour le superviseur de mettre à la disposition de ces autorités, les documents relatifs à l'enquête (lettre pour la sensibilisation, document de projet, lettre de mission des agents enquêteurs, etc.).

✓ **Sensibilisation des prestataires**

A la suite de la sensibilisation orientée vers les autorités administratives, l'équipe de collecte est appelée à échanger avec les responsables des structures (prestataires) entrant dans le champ de l'enquête. A ce titre, le superviseur présentera les objectifs et l'intérêt de l'étude. Ces échanges permettront également au superviseur d'introduire ses agents enquêteurs et de fixer des rendez-vous afin d'administrer le questionnaire.

✓ **Sensibilisation des usagers-payeurs**

Elle sera assurée en grande partie par les agents enquêteurs, car ils seront à tout point de vue en contact avec ces usagers-payeurs. Il s'agit pour le superviseur de prodiguer des conseils aux agents enquêteurs (à travers la formation des agents enquêteurs et des remises à niveau permanentes) sur l'approche à suivre pour mener à bien une interview. Insister auprès des agents enquêteurs sur le fait qu'ils doivent présenter brièvement les objectifs de l'étude avant de commencer l'administration du questionnaire.

2.1.2 Gestion du matériel

Le matériel ainsi que la logistique mis à disposition pour mener cette étude sont des biens communs. Le superviseur de terrain est à tout point de vue responsable de ce matériel de

terrain mis à sa disposition pour l'occasion. Ainsi, il doit veiller à la bonne utilisation dudit matériel par lui-même et par des agents enquêteurs qui sont sous sa responsabilité.

En cas de perte d'un matériel censé être restitué à l'Institut National de la Statistique au terme de l'enquête, le superviseur est tenu d'informer au superviseur national et à la coordination technique de l'étude, par écrit et dans les plus brefs délais, les circonstances qui ont conduit à la perte dudit matériel ainsi que les personnes impliquées.

2.1.3 Gestion financière

Les ressources financières allouées pour la collecte de données doivent être utilisées avec beaucoup de sérieux. Ainsi, toutes les dépenses faites sur le terrain doivent être justifiées.

La gestion financière est dévolue au superviseur de collecte. Ce dernier est d'ailleurs appelé à rendre compte de cette gestion. Pour ce faire, il doit produire au même moment que le rapport de collecte tous les justificatifs jugés utiles par les services financiers de l'Institut National de la Statistique et du Fonds Routier.

A titre d'exemple, toutes les décharges doivent être accompagnées d'une copie de pièce d'identification en cours de validité (Carte Nationale d'Identité par exemple) portant la date correspondant au jour de la décharge et la signature du bénéficiaire.

2.1.4 Gestion du personnel de terrain

Le personnel de terrain est composé des agents enquêteurs et du superviseur. Les agents enquêteurs rendent compte au superviseur et ce dernier est responsable de leur sécurité pendant toute la période de collecte des données.

Le superviseur doit à cet effet, prodiguer des conseils aux agents enquêteurs quant à ce qui concerne l'hébergement, les habitudes alimentaires, les règles simples d'hygiène à respecter et toute autre information importante qui pourrait influencer le bon déroulement de l'enquête et menacer la sécurité de ces derniers. Le superviseur peut également mettre à profit, l'expérience particulière d'un agent enquêteur ou de toute personne ressource.

2.1.5 Rédaction du rapport d'enquête de la zone de travail

Le superviseur doit rédiger un rapport d'enquête de sa zone de travail. Ce rapport se doit de présenter toutes les phases de la collecte des données. Le rapport doit également ressortir le bilan de la collecte ainsi que toutes les difficultés rencontrées. Un canevas de rapport est proposé en annexe du présent document.

2.2 Sur le plan technique

Le respect des exigences techniques et la qualité de la ressource humaine sont des préalables pour garantir la qualité des données. Pour ce faire, le superviseur de collecte est tenu d'observer, de respecter et de mettre en œuvre toutes les étapes d'implémentation de la méthodologie.

2.2.1 Formation des agents enquêteurs

La formation des agents enquêteurs est une étape très importante dans le processus de collecte de données. La formation a pour objectif d'harmoniser les connaissances. Ainsi, au terme de la formation, les formateurs/superviseurs doivent se rassurer que les agents enquêteurs ont compris et intégré les instructions de remplissage des questionnaires et les différentes astuces pour mener à bien une interview.

Un test de sélection sera réalisé dans les régions où le personnel à retenir pour la descente sur le terrain est inférieur au personnel formé. Dans ces cas, les Chefs d'Agence de l'INS devront arrêter, en concertation avec les superviseurs des régions concernées, la liste des Agents Enquêteurs retenus pour participer aux opérations de terrain. Le nom de l'Agent Enquêteur non retenu devra figurer dans la liste d'attente. Une copie de cette liste finale devra être transmise à la Coordination nationale.

2.2.2 Déploiement des agents sur le terrain

Avant la descente effective des équipes sur le terrain, le superviseur doit se rassurer que chaque agent enquêteur dispose de son plan de déploiement, de son matériel (y compris les fiches de suivi et les questionnaires, manuel de l'agent enquêteur, etc.), etc. Ces documents sont des outils de travail et doivent être consultés à tout moment par les agents enquêteurs et les superviseurs.

Pendant la collecte, le superviseur est tenu de faire des tournées de supervision (programmées ou inopinées) dans sa zone de travail. Au cours de la supervision, le superviseur doit observer les agents enquêteurs au travail et chercher à s'enquérir des difficultés rencontrées.

Au moins pour les premiers jours de la collecte, le superviseur doit organiser des séances de débriefing avec l'ensemble de ses agents enquêteurs. Cette séance de travail va donner l'occasion au superviseur d'échanger avec les agents enquêteurs sur le déroulement de l'enquête, les difficultés auxquelles ils ont été confrontés, les réalités du terrain, etc. mais surtout, d'y apporter des esquisses de solution.

Il est important de préciser que le superviseur doit rester à la disposition des agents enquêteurs tout au long de la période consacrée à la collecte de donnée sur le terrain pour leur apporter des compléments d'informations sur la formation qu'ils ont reçue.

2.2.3 Contrôle des travaux sur le terrain

L'encadrement technique du personnel comprend le contrôle et le suivi des instructions relatives à la collecte et à la qualité des renseignements recueillis. Lors des tournées sur le terrain, le superviseur doit contrôler les documents remplis par les agents enquêteurs. Pratiquement, il s'agira de :

- relire systématiquement l'ensemble des questionnaires renseignés à l'issue de l'interview/observation des prestataires, et de l'entretien réalisé auprès des usagers payeurs ;
- prélever un échantillon de 20% des fiches de comptage pour le contrôle.

N'oubliez pas de viser les documents que vous avez contrôlés, c'est une preuve de votre passage. Le

contrôle doit être intense en début de l'enquête jusqu'à ce que vous vous assuriez que les instructions sont bien suivies. Mais vous ne devez pas baisser la garde, il faut que les agents enquêteurs se sentent surveillés.

Faites des visites fréquentes et inopinées aux agents enquêteurs. Accordez une attention particulière à l'ensemble des points de collecte ou d'observation identifiés dans votre zone de supervision. Faites l'effort de vous rendre dans chaque point pour apprécier le déroulement de l'opération. Autant que possible, suivez les interviews des prestataires et sollicitez de leur part la possibilité de faire des enregistrements audio des échanges, de faire des photocopies (ou de prendre les photos) des documents de travail pertinents pour l'enquête (registres, bordereaux d'enregistrement, note de services, circulaires, etc.).

III. CANEVAS DU RAPPORT DE LA MISSION DE SUPERVISION

Introduction

1. Formation des Agents Enquêteurs
2. Test de sélection des Agents Enquêteurs
3. Déploiement des Agents Enquêteurs
4. Supervision de la collecte
 - 4.1 Reconnaissance des sites de travail (points de collecte)
 - 4.2 Remplissage des questionnaires
 - 4.3 Contrôle des questionnaires
 - 4.4 Durée de la collecte
 - 4.5 Récapitulatif de la collecte (Confère *Annexe*)
5. Gestion du matériel et de la logistique d'enquête
6. Gestion financière et justificatifs des dépenses
7. Difficultés rencontrées et solutions mises en œuvre
 - 7.1 Difficultés techniques
 - 7.2 Difficultés administratives
 - 7.3 Difficultés financières
 - 7.4 Difficultés matérielles
8. Suggestions
 - 8.1 Sur le plan technique
 - 8.2 Sur le plan administratif
 - 8.3 Sur le plan financier
 - 8.4 Sur le plan matériel

Conclusion

ANNEXE : REMPLISSAGE DE LA FICHE RECAPITULATIVE DU SUPERVISEUR

Le superviseur est chargé de faire le bilan des travaux dans sa zone de supervision en remplissant des fiches récapitulatives. Rassurez-vous que votre fiche récapitulative est bien remplie. Prenez soin d'accompagner les documents d'un bordereau de transmission en deux exemplaires dont vous garderez un exemplaire. Un modèle de fiche récapitulative est ci-dessous présenté.

Tableau 1 : Fiche récapitulative par enquêteur

Agents Enquêteurs		Point de collecte	Localités	Statistiques (nombre de questionnaires/fiches de collecte renseignés)									
				Nombre de jours de collecte	Usagers payeurs					Suivi de la chaîne des prestataires			
Code	Noms et prénoms				RUR	TAE	DP		AP	RUR	TAE	DP	AP
				Interview			Comptage routier						
Total													

La procédure de remplissage de la fiche récapitulative du superviseur est la suivante :

- ⇒ portez le *Code* et les *nom et prénoms* de l'Agent Enquêteur, le point de collecte, la localisation de ce point de collecte, le nombre de jour effectué dans le point de collecte ; si l'Agent Enquêteur a travaillé sur plusieurs sites/points de collecte, ce dernier devra occuper autant de lignes que de sites/localités de collecte parcourus ;
- ⇒ effectuez le total des statistiques réalisées colonne par colonne ;
- ⇒ rassurez-vous que votre fiche récapitulative est bien remplie ;
- ⇒ prenez soin d'accompagner les documents d'un bordereau de transmission en deux exemplaires dont vous garderez un exemplaire.