

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

RÉGION DU CENTRE

DÉPARTEMENT DU NYONG
ET SO'O

COMMUNE DE DZENG



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

CENTRE REGION

NYONG AND SO'O
DIVISION

DZENG COUNCIL

RAPPORT D'ÉTUDE

MÉCANISME DE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE DZENG

Photo des

Agents

Enquêteurs



Photo de famille atelier de restitution su Scorecard

Octobre 2018

**Appui technique et financier du Programme National de Développement Participatif
(PNDP)
en collaboration avec l'Institut National de la Statistique (INS)**

**Réalisé par : GROUPE D'INITIATIVE COMMUNE POUR LA PROMOTION DU
DÉVELOPPEMENT PARTICIPATIF ET DE LA DÉCENTRALISATION**

(GIC PRODEPAD)



SOMMAIRE

3.1 Présentation de la population enquêtée	41
3.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE	42
3.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique.....	42
3.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique	43
3.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique.....	45
3.2.4 Raisons de la non satisfaction des populations de DZENG	47
3. 2.5 Les principales attentes en matière de services de l'hydraulique.....	49
3.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et amélioration suggérées.....	50
3.3 SECTEUR DE LA SANTE.....	51
3.3.1 Disponibilité et utilisation des services de Santé à la commune de Dzeng.....	51
3.3.2 Coût et qualité des services de santé	52
3.3.3 Appréciation des services de santé	54
3.3.4 Les raisons de non satisfaction des populations	55
3.3.5 Les principales attentes en services de santé.....	56
3.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et amélioration suggérées	57
3.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION.....	58
3.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle.....	58
3.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle	62
3.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle.....	66
3.4.4 Raisons de non satisfaction des populations	72
3.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation	76
3.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées	80
3.5 SERVICES OFFERTS DE L'INSTITUTION COMMUNALE	81
3.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale	81
3.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale.....	89
3.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale	95

3.5.4 Raison de non satisfaction des populations	96
3.5.5 Principales attentes en matière des services dans l'institution communale	97
3.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées	98
CHAPITRE IV : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MENGANG	103
IV.1 SYNTHÈSE DES PROBLÈMES IDENTIFIÉS ET LES SOLUTIONS ENVISAGÉES	103
ANNEXES	117
Annexe 1 : liste des tableaux	117
Annexe 2 : liste des intervenants	136
Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête	136
Annexe 4 : Arrêté communal mettant en place le Comité de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action publique dans la Commune	144

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

APEE. : *Association des Parents d'Élèves et des Enseignants*

CCAP. : *Contrôle Citoyen de l'Action Publique, : Contrôle Citoyen de l'Action Publique*

CEFAM. : *Centre de Formation pour l'Administration Municipale*

CISL. : *Comité Interministériel des Services Locaux*

CME. : *Communes de Moyen Exercice*

CND. : *Conseil National de la Décentralisation, Voir*

CPE. : *Communes de Plein Exercice*

CRC. : *Cellule Régional de Coordination, : Citizen Reporting Card*

CRC-CE. : *Cellule Régional de Coordination-Centre*

CTD. : *Collectivités Territoriales Décentralisées, : Collectivités Territoriales Décentralisées, : Collectivités Territoriales Décentralisées*

CVUC. : *Communes et Villes Unies du Cameroun*

DSCE. : *Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi*

EC-ECAM4. : *Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages*

FEICOM. : *Fonds spécial d'Équipement et d'Intervention intercommunale*

GIC PRODEPAD. : *Groupe d'Initiative Commune pour la Promotion du Développement Participatif et de la Décentralisation*

INS. : *Institut National de la Statistique*

km.: *Kilomètre*

MINATD. : *Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation*

MINDDEVEL. : *Ministère de la Décentralisation et du Développement Local*

MINEDUB. : *Ministère de l'Éducation de Base*

MINEFOP. : *Ministère de la Formation Professionnelle*

MINEPAT. : *Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire*

MINESEC. : *Ministère de l'Enseignement Secondaire*

MINSANTE. : *Ministère de la Santé Publique*

OSC. : *Organisation de la Société Civile*

PCD. : *Plan Communal de Développement*

PNDP. : *Programme National de Développement Participatif*

RGPH. : *Recensement Général de la Population et de l'Habitat*

SPSS. : *Statistical Package for Social Science*

UPE. : *Unités Primaires d'Échantillonnage*

ZD. : *Zone de Dénombrement*

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Bilan de la collecte des données Scorecard à Dzeng.....36
Tableau 2: Synthèse des problèmes identifiés, les solutions à mettre en œuvre au niveau de mise local
.....103

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Répartition (%) des répondants par sexe, par groupe d'âges, selon la commune.....	41
Graphique 2: Répartition (%) des chefs de ménage par sexe selon le groupe d'âges et le milieu de résidence.....	42
Graphique 3: Proportion (%) des ménages selon le système existant d'approvisionnement.....	43
Graphique 4: Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau.....	43
Graphique 5: Répartition (%) des ménages, utilisant une eau de source publique, selon les caractéristiques déclarées de la principale source d'approvisionnement en eau utilisée.....	44
Graphique 6: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique.....	45
Graphique 7: Proportion (%) des ménages, utilisant une source principale d'eau publique, ayant l'eau disponible toute l'année selon certaines caractéristiques.....	46
Graphique 8: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers.....	46
Graphique 9: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois selon le type de résolution.....	47
Graphique 10: Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois.....	48
Graphique 11: Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction.....	48
Graphique 12: Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction.....	49
Graphique 13: Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau.....	49
Graphique 14: Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder.....	51
Graphique 15: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé.....	52
Graphique 16: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé.....	53
Graphique 17: Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées.....	54
Graphique 18: Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé.....	54
Graphique 19: Répartition (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche selon la motivation et le milieu de résidence. Répartition (%) de ménages fréquentant la formation.....	55
Graphique 20: Répartition (%) des ménages qui déclarent que la formation de sanitaire la plus proche résout la plupart des problèmes de santé du village. Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction.....	56
Graphique 21: Proportion (%) des ménages selon les attentes en services de santé.....	57
Graphique 22: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement maternel.....	59
Graphique 23: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement primaire.....	60
Graphique 24: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement secondaire.....	61
Graphique 25: Répartition des ménages selon le cycle de formation professionnelle.....	61

Graphique 26: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (maternel).....	62
Graphique 27: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (primaire)	62
Graphique 28: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle secondaire	63
Graphique 29: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (formation professionnelle)	63
Graphique 30: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (maternelles) contenant un nombre moyen d'élèves	64
Graphique 31: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (primaire) contenant un nombre moyen d'élèves	65
Graphique 32: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (secondaire) contenant un nombre moyen d'élèves	66
Graphique 33: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (formation professionnelle) contenant un nombre moyen d'élèves	66
Graphique 34: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (maternel).....	67
Graphique 35: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (primaire)	68
Graphique 36: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (secondaire).....	68
Graphique 37: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (formation professionnelle)	69
Graphique 38: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (maternelles) endommagées ont été réfectionnées	70
Graphique 39: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (primaire) endommagées ont été réfectionnées	70
Graphique 40: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (secondaire) endommagées ont été réfectionnées	71
Graphique 41: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (formation professionnelle) endommagées ont été réfectionnées	72
Graphique 42: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction	73
Graphique 43: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction	74
Graphique 44: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction	75
Graphique 45: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction	76
Graphique 46: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction.....	77
Graphique 47: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction	78
Graphique 48: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction	79
Graphique 49: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction	79
Graphique 50: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Établissement d'acte de naissance)	82
Graphique 51: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certification de copie de documents officiels).....	83

Graphique 52: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Permis de bâtir)	83
Graphique 53: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de décès)	84
Graphique 54: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de mariage)	85
Graphique 55: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certificat de domicile)	86
Graphique 56: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Validation de plan de localisation)	87
Graphique 57: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Informations)	88
Graphique 58: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Autres)	89
Graphique 59: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Établissement d'acte de naissance)	90
Graphique 60: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certification de copie de documents officiels)	91
Graphique 61: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Permis de bâtir)	92
Graphique 62: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de décès)	93
Graphique 63: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de mariage)	94
Graphique 64: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certificat de domicile)	94
Graphique 68: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage	96
Graphique 69: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction	97
Graphique 70: Attentes en services communaux Proportion (%) des ménages par attente en services communaux	97

LISTE DES CARTES

Carte 1: Carte de localisation de la Commune de Dzung.....	26
Carte 2: Carte de la Commune de Dzung.....	27

PRÉFACE

PRÉFACE

Dans le cadre de sa collaboration avec le Programme National de Développement Participatif (PNDP), la Commune de Dzeng a mis sur pied un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information. Grâce au soutien technique et financier, la Commune a recruté GIC PRODEPAD, une Organisation de la Société Civile (OSC) pour mener une opération de Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) par le Scorecard. Cette opération visait à : (i) contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens ; (ii) apprécier la pertinence des projets/programmes ainsi que des moyens qui y sont affectés ; (iii) réorienter les axes de développement en fonction des nouveaux besoins identifiés et (iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire).

À l'issue de l'enquête conduit dans les 04 domaines visés par l'enquête, de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux, il ressort que le taux de satisfaction est de 35,0% dans le domaine de l'hydraulique, 40,5% dans celui de la santé, 81,2% dans le cycle maternel, 69,1% dans le cycle primaire, 81,2 % dans le cycle secondaire, 93,0% dans le cycle d'enseignement professionnel et 48,2% dans les services communaux. Les raisons de satisfaction vont de l'absence de paiement des frais d'approvisionnement en eau, à la réduction du coût d'accès aux soins de santé en passant par aux bons résultats obtenus dans les établissements scolaires, à la suffisance des salles de classe et la disponibilité de l'exécutif communal.

En revanche, les raisons de non satisfaction concernent l'insuffisance des points d'eau (81,9%) pour l'hydraulique, l'insuffisance des formations sanitaires (81,8%) pour la santé, l'insuffisance du personnel enseignant (60,7%) pour la maternelle, l'insuffisance du personnel enseignant (65,2%) pour le primaire, l'éloignement des établissements scolaires (53,7%) pour le secondaire, l'éloignement des établissements scolaires pour le cycle professionnel (23,8%) et la non implication de la population dans la gestion communale (92,8%) pour les services communaux.

Les idées, propositions et recommandations qui ont été formulées et restituées dans le présent rapport d'enquête serviront de boussole au Comité Communal de Suivi mis sur pied par nos soins et nous avons bon espoir que des avancées significatives seront enregistrées grâce à la mutualisation des efforts de tous les acteurs.

Je ne saurai terminer mon propos sans exprimer au nom de la Commune de Dzeng et en mon nom propre, ma profonde et sincère gratitude à tous ceux et à toutes celles qui n'ont

ménagé ni leur peine, ni leur temps, ni leur entregent pour que cette opération puisse être effectuée.

Mention spéciale aussi à notre partenaire privilégié, le Programme National de Développement Participatif (PNDP) qui ne ménage pas son appui technique et financier pour nous accompagner dans l'amélioration des conditions de vie des populations et la consolidation de l'engagement citoyen.

Le Maire



AYI Monique épse NKAMGA

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

I- PRÉSENTATION DU BUT DE L'ÉVALUATION

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) peut être défini comme toute action de la part des citoyens ou des organisations de la société civile qui vise à : **(i)** Contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens ; **(ii)** Apprécier la pertinence des projets/ programmes et des moyens qui y sont affectés ; **(iii)** Réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés ; **(iv)** Compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire). Il a pour but de : **(i)** Promouvoir la gouvernance dans un contexte de crise de légitimité de l'État et de nombreuses insuffisances des mécanismes conventionnels ; **(ii)** Accroître l'efficacité de l'action publique à travers une meilleure prestation des services publics et une conception plus éclairée des politiques ; **(iii)** Renforcer les moyens d'action en faisant entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.

Bien que le CCAP puisse s'effectuer sur plusieurs axes (le budget participatif, l'analyse politique du budget, les audits sociaux, le suivi de la dépense, les exposés médiatiques), l'axe retenu ici a été le « Scorecard » ou « rapport d'évaluation citoyen » qui a porté sur l'évaluation des offres de la commune en matière d'hydraulique, de santé, d'éducation et de services communaux.

II- MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DU SCORECARD

La méthode de sondage utilisée par l'Institut National de la Statistique (INS) est le tirage stratifié à deux degrés à partir de la liste des ménages de la commune figurant dans les Zones de Dénombrement (ZD) utilisées lors de l'Enquête Complémentaire ECAM4 réalisée d'Octobre 2016 à Janvier 2017. Le premier degré correspondait aux grappes ou ZD tirées avec une probabilité proportionnelle à la taille et le deuxième degré, consistait en un tirage systématique des ménages (en moyenne 16 ménages par ZD).

Quatre facteurs ont été pris en compte dans la taille et l'allocation de l'échantillon à savoir **(i)** la précision, **(ii)** le nombre de domaines, **(iii)** les indicateurs clés, **(iv)** le budget et **(v)** la qualité des données ce qui a abouti à échantillon de 320 ménages.

Le questionnaire utilisé comportait en plus de la section d'identification de l'enquêté, quatre (04) sections principales correspondant aux secteurs ciblés pour l'évaluation des services fournis à savoir l'eau potable, les services de santé, l'éducation et les services communaux.

L'atelier régional de lancement du processus qui était présidé par le Gouverneur de la Région du Centre s'est tenu le 03 Octobre 2017 à Yaoundé. L'atelier de lancement communal avec les autorités locales (Maire, Sous-Préfet) quant à lui a eu lieu le 11 Octobre 2017 à l'Hôtel de ville de Dzeng. La formation des agents enquêteurs s'est tenue du 19 au 21 octobre 2017 dans le pôle de Mbalmayo et a concerné les enquêteurs des communes de Mbalmayo, Bikok, Ngomedzap et Dzeng. Pour ce qui concerne spécifiquement la Commune de Dzeng, la formation a concerné 10 Agents Enquêteurs, 01 Superviseur Communal. La collecte des données sur le terrain s'est déroulée du 26 au 30 Avril 2018. Celle-ci a été précédée par des opérations de sensibilisation. L'unité d'enquête étant le ménage, le questionnaire était administré en priorité au chef de ménage ou à tout autre membre du ménage présent au moment du passage des agents enquêteurs et susceptibles de donner des réponses aux questions posées.

Si la saisie des données a été effectuée par le Programme, l'apurement ainsi que la tabulation ont quant à eux été réalisés par l'INS.

III- PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS

S'agissant du **secteur de l'hydraulique**, 35% des ménages enquêtés sont satisfaits tandis que 65% sont non satisfaits. Le principal motif de satisfaction des ménages est la rapidité de la maintenance des infrastructures en cas de panne. Quant aux ménages non satisfaits, l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau est le principal motif de non satisfaction.

Pour ce qui est des **services sanitaires**, 40,5% des ménages enquêtés sont satisfaits de l'offre en service de santé et 59,5% sont non satisfaits. Le coût raisonnable d'accès dans les formations sanitaires constitue la principale raison de satisfaction des ménages. Par contre, l'insuffisance des formations sanitaires est évoquée comme motif principal de non satisfaction des ménages.

Dans le **secteur de l'éducation** en revanche, l'appréciation des ménages varie en fonction du cycle d'enseignement. Ainsi, dans le cycle maternel, 81,2% des ménages sont satisfaits et 18,8% non satisfaits. Le principal motif de satisfaction des ménages est le coût raisonnable de la scolarité dans les écoles. Dans le cycle primaire 69,1% des ménages sont satisfaits et 30,9% non satisfaits. Le coût raisonnable de l'APEE dans les établissements d'enseignement constitue le principal motif de satisfaction des ménages. L'insuffisance du personnel enseignant dans les écoles est le principal motif de non satisfaction avancé. Dans le cycle secondaire 81,2% des ménages sont satisfaits et 18,8% non

satisfaits. Le principal motif de satisfaction est le coût raisonnable de la scolarité dans les établissements secondaires. L'éloignement constitue le principal motif de non satisfaction des ménages. Dans le cycle formation professionnelle, 93% des ménages sont satisfaits et 7% non satisfaits. Les bons résultats obtenus dans les centres de formation professionnelle, la suffisance des écoles et la suffisance des salles de classe constituent les principales raisons de satisfaction avancées. L'éloignement des établissements constitue le principal motif de non satisfaction des ménages.

Pour ce qui est enfin de **l'offre de service communal**, on note que 48,2% des ménages enquêtés sont satisfaits et 51,8% ne le sont pas. Pour les ménages satisfaits, le principal motif de satisfaction est la disponibilité de l'exécutif municipal. Les ménages non satisfaits évoquent par contre la non implication des populations dans la gestion communale.

IV- RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Afin d'améliorer l'offre de services publics auprès des ménages de la Commune, les recommandations suivantes ont été formulées à la suite des résultats obtenus :

IV-I Hydraulique

- Améliorer la gestion des points d'eau ;
- Remettre en service les points d'eau existants ;
- Construire les nouveaux points d'eau ;
- Redynamiser et créer les comités de gestion des points d'eau ;
- Organiser les sessions de formation et de recyclage à l'intention des différents comités de gestion des points d'eau ;
- Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable.

IV-II Santé

- ✓ Multiplier les campagnes de consultation itinérantes dans les zones enclavées et les quartiers trop éloignés des centres de santé
- ✓ Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- ✓ Construire les forages dans les formations sanitaires au CMA de Dzeng et à Mbanga;
- ✓ Doter au CMA de Dzeng d'un kit solaire ;
- ✓ Accroître la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires pour améliorer l'offre en service de santé ;

- ✓ Augmenter la qualité et la quantité des équipements présents dans les formations sanitaires notamment au CMA à 10 000 000 ; au CSI de Koumassi à 5 000 000 et à Assok à 5 000 000 ;
- ✓ Informer les populations sur les coûts officiels des consultations dans les services de santé afin de garantir leur application effective ;
- ✓ Construire de nouvelles formations sanitaires.

IV-III Éducation

- ✓ Réduire les frais d'APEE afin de les rendre accessibles à tous les parents d'enfants ;
- ✓ Accroître le nombre de salles de classes dans les écoles afin de permettre un meilleur encadrement des enfants ;
- ✓ Doter les établissements en énergie solaire ;
- ✓ Réfection des salles de classes endommagées par les vents, les pluies et vétustés ;
- ✓ Construire les forages à motricité humaine dans les écoles ;
- ✓ Sensibiliser les populations de respecter les espaces réservés aux établissements scolaires (éviter de s'approprier des ces espaces) ;
- ✓ Renforcer une formation de proximité (la pédagogie des comptes complexes) afin de pallier à l'attardement de la contractualisation des enseignants ;
- ✓ Ajouter les équipements dans les établissements ;
- ✓ Mettre en place un mécanisme graduel de récompense et d'encouragement des élèves par l'attribution des prix (cahiers, stylo, règles, etc).

IV-IV Services communaux

- Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population (femmes, jeunes, associations) dans la mise en œuvre des activités de la commune ;
- Organiser des sessions de formation de recyclage et de perfectionnement à l'intention du personnel communal ;
- Intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la commune à travers la publication de la synthèse du budget et du compte administratif ;
- Produire un guide destiné à informer les usagers sur les délais et le type de pièce à fournir pour l'obtention des services de la commune afin de réduire davantage le temps moyen d'obtention des services.

V- DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les principales difficultés auxquelles nous nous sommes heurtées durant l'opération sont:

- **Le questionnaire de collecte qui n'avait pas été corrigé ;**
- **Le questionnaire de collecte n'a pas intégré les recommandations des ateliers de formation des OSC et des Agents Enquêteurs et Superviseurs Communaux ;**
- **Opération très coûteuse ;**
- **Changement brusque du canevas de rédaction des rapports définitifs à la fin de l'intégration des recommandations obtenues lors des ateliers de restitution au niveau communal.**

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) est un outil mis en place depuis 2004 par le Gouvernement avec l'aide de ses partenaires techniques et financiers pour améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural et impulser le processus de décentralisation. Ce positionnement du Programme induit une forte implication des populations à la base dans l'exécution de toutes ses activités. La matérialisation de cette prise en compte des citoyens de la Commune justifie aujourd'hui l'émergence de divers mécanismes d'information, de coordination et de contrôle tant au niveau de la Commune qu'au niveau du PNDP sur lesquels se fondent l'engagement citoyen.

Au cours de la deuxième phase du Programme, un mécanisme de contrôle citoyen avait été expérimenté dans 10 communes pilotes à travers le ScoreCard. Il s'est appuyé d'une part sur la réalisation d'une enquête de perception des populations sur l'offre des biens publics et des services communaux, et d'autre part sur la dissémination des résultats en vue d'opérer des changements significatifs sur la qualité des biens et services communaux.

La mise à l'échelle de cette opération, envisagée dans le cadre de la troisième phase du PNDP, dite phase de consolidation, se donne comme objectif de développement de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité. Son cadre des résultats en fait d'ailleurs une exigence en retenant parmi ses indicateurs, celui se rapportant au «Nombre de communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information».

Dès lors, le Programme s'est engagé à conduire un processus de mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique dans 160 communes, cibles de l'indicateur susmentionné. À travers ce processus, le Programme voudrait consolider la prise en compte des aspirations des populations non seulement dans ses réalisations, mais également dans celles des autres acteurs de développement qui interviennent dans l'espace communal.

Ainsi, il est envisagé de réaliser une enquête de perception des populations sur la qualité de l'offre communale dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé et de l'éducation ainsi que sur la fourniture de services par la Commune. Cette étape permettra aux communes d'analyser leur contexte local dans lequel elles évolueront désormais en insistant sur l'état des lieux, le diagnostic, les stratégies et les possibilités de progrès en matière de gouvernance locale, qui est un des piliers de la décentralisation et du développement local. Elle est la condition du passage de la décentralisation administrative et fiscale à l'impulsion d'une véritable dynamique de développement économique local portée par les collectivités locales.

Dans son plan de réformes des finances publiques au Cameroun, l'État camerounais s'est donné pour objectifs de : Créer un cadre stratégique et opérationnel cohérent de modernisation des finances publiques ; Mettre en place un dispositif de pilotage unique et bâtir un cadre de financement et de coordination des appuis des Partenaires Techniques et Financiers. Deux objectifs majeurs ressortent de ces réformes à savoir :

- Améliorer la performance de la gestion des finances publiques en consolidant la discipline budgétaire, en recentrant les ressources publiques vers les priorités de la croissance et de la réduction de la pauvreté, en renforçant l'efficacité du rôle de l'État, et des CTD .

- Opérer une mutation des modes de gestion et des comportements de l'administration conformément aux principes définis dans le cadre du nouveau régime financier pour établir un mode de gestion des finances publiques axé sur les résultats.

Les actions de la réforme ont permis d'adopter un cadre réglementaire pour l'élaboration du budget conforme au nouveau régime financier de l'État et d'une manière générale de procéder à une budgétisation par programme axé sur les résultats.

Comment améliorer la participation citoyenne à toutes les étapes du cycle de la préparation à l'évaluation des politiques locales ? Quels mécanismes mettre en place pour garantir et faciliter la fluidité des réponses et donner des comptes aux citoyens ?

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique apparaît donc comme une démarche orientée sur la nécessité de rendre compte, et contribue de plus en plus à apporter des changements positifs dans la manière de gérer les affaires publiques. Le contrôle citoyen de l'action publique définit un cadre et des moyens par lesquels les parties prenantes arrivent à contrôler et à influencer les prestations de services publics. Il contribue à améliorer la transparence dans la gestion publique et la participation citoyenne dans le fonctionnement des institutions.

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Ce rapport est un guide qui nous présente les objectifs de l'enquête dans la Commune de Dzeng. Il se structure en quatre (04) Chapitres. Le cadre législatif et réglementaire en matière de la décentralisation fait l'objet du chapitre 1, la synthèse méthodologique de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune meuble le chapitre 2, les principaux résultats et améliorations suggérées constituent le chapitre 3, et le dernier chapitre porte sur le plan d'action pour la mise en œuvre du Scorecard dans la Commune de Dzeng.

CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DÉCENTRALISATION ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN

1.1. Cadre législatif et réglementaire de la décentralisation

1.1.1. Trajectoire historique

En 1996, la Constitution du Cameroun consacre le processus de décentralisation. Cette politique envisage de transférer aux collectivités locales certaines compétences jusque-là détenues au niveau de l'État central. Les pouvoirs publics réaffirment ainsi leur intérêt pour les collectivités locales décentralisées en tant qu'institutions de proximité dont le rôle est désormais d'animer et de promouvoir le développement local à côté de l'État central. Parlant des Collectivités Territoriales Décentralisées, leur responsabilisation a été marquée depuis 2004 par la promulgation de trois lois notamment : (i) la loi N° 2004/017 du 22 juillet 2004 relative à l'orientation de la décentralisation ; (ii) la loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes et (iii) la loi N° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions.

Ainsi, la loi N° 2004/017 du 22 juillet 2004 relative à l'orientation de la décentralisation dispose « la décentralisation constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local. Elle consiste en un transfert par l'État, aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) que sont les Communes et les régions, des compétences particulières et des moyens appropriés ». Dans ce processus de transfert, la Commune apparaît donc comme l'assise territoriale de base de la décentralisation. L'article 4 de cette loi précise par la même occasion les missions des Collectivités Territoriales Décentralisées en l'occurrence : « promouvoir le développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif ».

En outre, la loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes et toutes les autres en rapport avec le transfert des compétences présente les compétences transférées qui couvrent des domaines tels que l'économie, la gestion environnementale, la santé, l'éducation, l'action sociale, la culture, l'urbanisme et l'habitat, la planification et l'aménagement du territoire social, sanitaire, éducatif et sportif de leurs localités.

1.1.2. Lois de décentralisation et transfert de compétences aux communes

1.1.2.1. Sur le plan de l'hydraulique

L'article 16 du texte cité précédemment dispose que « l'alimentation en eau potable » et « la protection des ressources en eaux souterraines et superficielles » font partie des compétences transférées aux Communes.

1.1.2.2. Sur le plan de la Santé

Les compétences transférées aux Communes en matière de santé et de population citées à l'article 19 a concernent : « la création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal, conformément à la carte sanitaire » et « l'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ».

1.1.2.3. Sur le plan de l'éducation

Le détail des compétences transférées aux Communes est précisé par l'article 20 et se décline dans l'éducation, l'alphabétisation, la formation technique et professionnelle.

En matière d'éducation

- La création, conformément à la carte scolaire, la gestion, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la commune ;
- Le recrutement et la prise en charge du personnel d'appoint desdites écoles ;
- La participation à l'acquisition des matériels et fournitures scolaires ;
- La participation à la gestion et à l'administration des lycées et collèges de l'État et de la région par le biais des structures de dialogue et de concertation.

En matière d'alphabétisation

- L'exécution des plans d'élimination de l'analphabétisme, en relation avec l'administration ; régionale ;
- La participation à la mise en place et à l'entretien des infrastructures et des équipements éducatifs.

En matière de formation technique et professionnelle :

- L'élaboration d'un plan prévisionnel local de formation et de recyclage ;
- L'élaboration d'un plan communal d'insertion ou de réinsertion professionnelle ;

- La participation à la mise en place, à l'entretien et à l'administration des centres de formation.

Les premiers transferts des compétences et des ressources aux Communes interviennent dès 2010 et évoluent progressivement chaque année.

Dans ce contexte de décentralisation, le contrôle citoyen de l'action publique apparaît donc comme toute action de la part des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise à assurer une meilleure gestion des ressources mises à la disposition des Communes.

1.2 Promotion du développement local

Selon la loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes, « la Commune est la collectivité territoriale décentralisée de base ». Elle a pour mission générale le développement local et l'amélioration du cadre et des conditions de vie des populations. Ainsi, ce texte de loi stipule en son article 15 que « les compétences suivantes sont transférées aux communes :

- La promotion des activités de production agricoles, pastorales, artisanales et piscicoles d'intérêt communal ;
- La mise en valeur de sites touristiques communaux ;
- La construction, l'équipement, la gestion et l'entretien des marchés, gares routières et abattoirs ;
- L'organisation d'expositions commerciales locales ;
- L'appui aux micro-projets générateurs de revenus et d'emplois.

La Commune en tant qu'espace géographique et institution, se présente ainsi comme une unité territoriale ayant une autonomie administrative et financière pour la gestion des intérêts locaux et jouissants d'un statut de personne morale de droit public.

Les lois promulguées en juillet 2004 attribuent aux gouvernements locaux un rôle central et leur transfèrent les compétences importantes dans l'initiation, la promotion, la coordination des actions de développement économique.

Les principales activités économiques de la commune reposent en grande partie sur le secteur secondaire. Les secteurs primaire (agriculture, élevage) et tertiaire, bien que relativement faibles contribuent de façon appréciable à l'éclosion des activités économiques de la localité.

1.3. BRÈVE PRÉSENTATION DE LA COMMUNE DE DZENG

1. Sur le plan administratif

Créée en date du 22 Décembre 1959, la Commune de Dzeng est compté parmi les six Arrondissements qui composent le Département du Nyong et So'o dans la Région du Centre. Elle est localisée à 52 km de Yaoundé et couvre une superficie évaluée à 987 km². Coupée de son chef-lieu de Département Mbalmayo qui se trouve à 97 km (du fait de l'absence de voie d'accès directe).

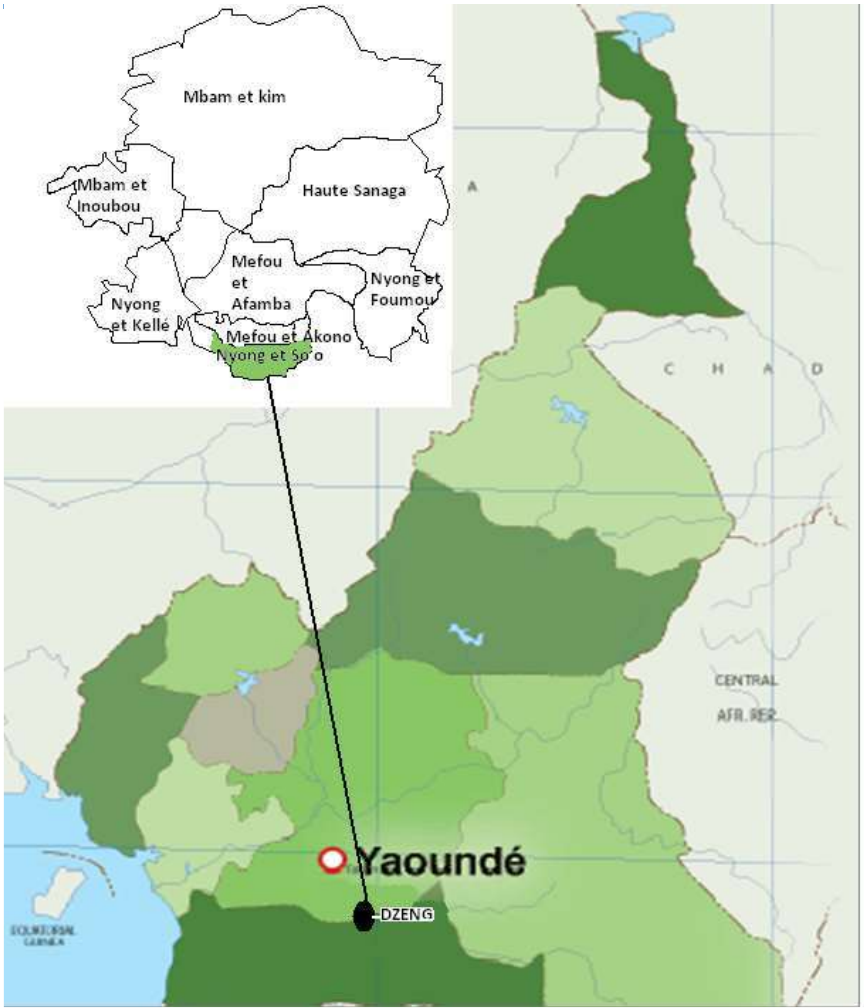
Dzeng est limitée au Nord par l'Arrondissement de Nkolafamba, au Sud par la limite naturelle du Nyong avec l'Arrondissement de Nkolmetet, à l'Ouest par l'Arrondissement de Mfou et à l'Est par les Arrondissement d'Awae , Mengang et Endom.

Quarante-neuf villages, en plus de la zone urbaine, forment cette commune. Le tableau ci-dessous représente la disposition de chaque village par rapport à sa ville de référence

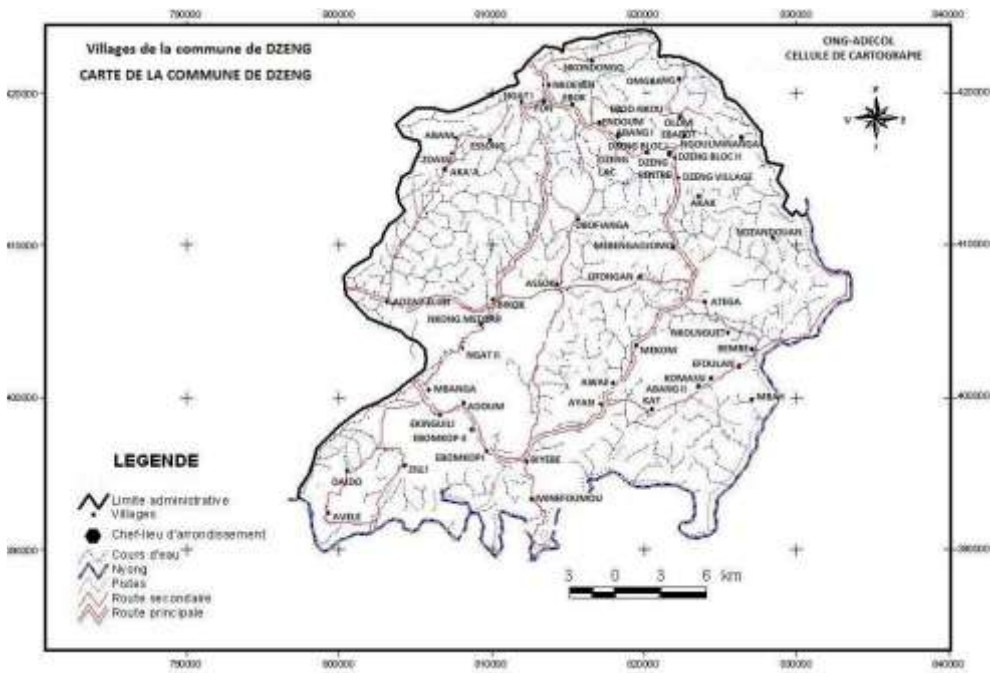
Ci-dessous la carte de localisation de la Commune de Dzeng.

Carte 1: Carte de localisation de la Commune de Dzeng

publique par le Scorecard dans



Carte 2: Carte de la Commune de Dzeng



Source : Plan Communal de Développement de Dzeng.

2. Sur le plan biophysique

• Relief

La Commune de Dzeng est située près du plateau sud camerounais caractérisé par une topographie vallonnée avec des altitudes moyennes. Son relief est constitué dans l'ensemble de petites collines d'altitude moyenne n'excédant pas les 600 mètres. Ces collines à pentes douces sont légèrement inclinées vers la partie sud et chaque colline est entourée de fonds de vallées, drainés par des cours d'eaux d'importance variable, prenant pour la plupart leur source dans le Nyong. Les terrains plats à pentes douces occupent environ 75% de la superficie, ceux à forte pente sont de l'ordre de 15%, et le reste est occupé par des marécages, les fonds de vallées, les rochers.

• Le climat

Il est de type équatorial, et composé de deux saisons sèches et deux saisons de pluie. Lesdites saisons sont réparties au cours de l'année ainsi qu'il suit :

- ✓ Une grande saison sèche qui va de Janvier à mi-mars (elle reprend à Novembre jusqu'en Décembre).
- ✓ La petite saison des pluies qui va de mi-mars à Juin ;
- ✓ La petite saison sèche qui va fin Juin à mi-août ;
- ✓ La grande saison des pluies qui va de mi-août à Novembre.

La température moyenne annuelle se situe autour de 25,7 °C. La pluviométrie moyenne est de

1800 mm avec un pic au mois d'octobre. On observe cependant des perturbations, qui se manifestent par de fortes périodes de chaleur qui surviennent en saison des pluies, avec un début prématuré des pluies et leur arrêt brusque. Ces perturbations dérèglent le calendrier agricole et ont une forte incidence sur les rendements agricoles.

• Sols

Les sols sont à prédominance ferralitiques et hydro morphes même si on retrouve aussi du sable, de la latérite et de l'argile.

Les sols ferralitiques sont constitués sur les roches acides moyennement ou fortement dénaturés. Les sols ferralitiques ont de bonnes propriétés physiques. Ce sont des sols profonds qui ont une bonne

perméabilité, une micro structure stable qui les rend moins susceptibles à l'érosion par rapport aux autres types de sols ; ils sont bien drainés, mais peuvent devenir secs (sécheresse édaphique) à cause de leur faible capacité de rétention d'eau par la fraction minérale du sol.

Les propriétés chimiques par contre sont moins favorables à cause de leurs faibles capacités de rétention des cations par la fraction minérale du sol. Sous culture intensive, une part appréciable de ces ions sont retirés du système par des exportations (plantes, érosion). Si ces exportations se sont compensées par des apports extrêmes d'engrais où par une longue période de jachère ; ces sols se dégradent rapidement. Pendant que toutes les cultures vivrières peuvent y être pratiquées avec de bons rendements lorsque le taux de matières organiques du sol est satisfaisant ; du point de vue de l'aménagement il présente de bonnes caractéristiques mécaniques pour la construction des routes et des bâtiments.

Les sols hydromorphes se rencontrent dans des zones marécageuses et aux abords de cours d'eau. Ils sont exploités pour les cultures maraîchères de contre saison.

- **Faune et flore**

La Commune de Dzeng renferme un potentiel floristique et faunique impressionnant de part sa diversité d'essences et d'espèces.

Si la végétation est dominée par des forêts de type secondaire, parsemées de jachères où prédominent les espèces telles que le Chromonélaodorata, le Pénissetum purpurium, et le Lantana camara. On retrouve aussi des formations dominées par le raphia et des maranthaceae poussant sur les sols hydromorphes. Cette forêt offre d'ailleurs une multitude de ressources ligneuses et non ligneuses d'où la forêt communale (Aka'a, Adzap- Elon, Bikok, Nkong Medzap, Essong, Endoum, Zoassi, Ngat I, Abam, Akak, Ndzandouan, Awae, Ayan, Mekom, Ebomkop) et la vente de coupe (Akak, Ndzandouan, Kat, Abang).

- **L'hydrographie**

Dzeng est arrosée par le fleuve Nyong et de nombreux rivières et ruisseaux (Komo, Ndou'ou, Tofini, Kombo, Nsangla, Ndougou, Essa'a, Avou'ou...). Le Nyong présente des potentialités touristiques notamment dans les localités de Bembe, Zilli puisqu'étant navigable sur de longues distances, il est favorable à la pêche industrielle car nous y trouvons des variétés d'espèces poissonneuses.

Les rivières comme Komo, Nsangla, Avou'ou du fait de leur débit permanent et des sources naturelles dont elles regorgent, sont favorables à la mise en place des systèmes d'approvisionnement en eau potable. Toutefois ces cours d'eau voient leurs lits se rétrécir à cause du manque d'entretien.

3. Sur le plan humain

- Quelques repères historiques

Toponymiquement parlant « DZENG » vient du ruisseau « Dzungue » qui arrose le chef lieu de l'arrondissement.

L'histoire de la Commune est intimement liée à celle des Mbidambani et Olomdigui qui en constituent les peuples autochtones. En fait, VOUNGOA ancêtre des peuples suscités avait quatre fils nommés Ava'a Manga, Ate Manga, Mbidambani et Olomdigui. A la mort de leur père ceux-ci vont décider de se séparer. C'est ainsi que les deux premiers vont s'installer dans l'actuel département de la Mefou et Afamba pour fonder le peuple Mvele tandis que Mbidambani et Olomdigui vont s'installer dans l'actuel commune de Dzung essentiellement habitée par leurs descendants. Dans les années 1900, DZENG n'était qu'un ensemble de villages plongés dans l'enclavement total qui, après avoir été érigée en poste agricole par les Allemands, devint District en 1953. C'est en 1959 que Dzung est désignée comme Arrondissement avec pour chef-lieu Dzung Ville qui ne fut accessible par la route qu'à partir de la construction de celle-ci en 1981. Ainsi était amorcée une phase de développement qui allait s'affermir plus tard avec l'arrivée de l'électricité en 1992 accélérant ainsi un processus de désenclavement toujours en cours de nos jours.

- La population

La population de la Commune est estimée à 17 514 habitants dont 394 dans l'espace urbain et 17 120 dans la zone rurale. Elle est répartie ainsi qu'il suit :

- 6557 pour les femmes
- 4440 pour les hommes
- 3628 pour les jeunes de moins de 16 ans
- 2889 pour les enfants de moins de cinq ans

- **Les Ethnies**

La commune de Dzung est essentiellement constituée des MBIDAMANI et OLOMNDIGUI repartis en trois groupements (Dzung Nord, Dzung Sud et Dzung Centre). A côté de ceux-ci nous remarquons la présence très minime d'autres groupes tels que les Bene, les Mvele, les Yemfek, les Bamiléké.

CHAPITRE II : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE SUR LE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE PAR LE SCORECARD DANS LA COMMUNE DE DZENG

2.1. Contexte de l'étude

2.1.1 Définition du CCAP

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) peut être défini comme toute action de la part des citoyens ou des Organismes de la Société Civile (OSC) qui vise à : (i) contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens ; (ii) apprécier la pertinence des projets/programmes ainsi que des moyens qui y sont affectés ; (iii) réorienter les axes de développement en fonction des nouveaux besoins identifiés et (iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire).

2.1.2 But du CCAP

Les buts du CCAP sont :

- a. La promotion de la gouvernance
 - *Crise de légitimité de l'État*
 - *Insuffisance des mécanismes conventionnels*
- b. L'accroissement de l'efficacité de l'action publique
 - *Meilleure prestation des services publics*
 - *Conception plus éclairée des politiques*
- c. Le renforcement des moyens d'action
 - *Faire entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.*

2.1.3 Axes du CCAP

Les axes du CCAP sont : (i) *le budget participatif* ; (ii) *l'analyse politique du budget* ; (iii) *les audits sociaux* ; (iv) *le suivi de la dépense* ; (v) *l'évaluation des services fournis* et (vi) *les exposés médiatiques*.

2.1.4 Caractéristiques du CCAP

Le CCAP peut être exercé :

- Par une multiplicité d'intervenants : les citoyens, les collectivités, les médias, les OSC
- À divers niveaux : micro social et macro social
- Peut porter sur une multitude des questions (Politiques gouvernementales, dépenses publiques, prestations de services).
- Peut reposer sur diverses stratégies :
- Recherche, suivi, planification participative, défenses et promotion des droits, éducation du publique

2.1.5 Facteurs de succès du CCAP

- a. Le contexte politique et culturel ;
- b. L'accès à l'information et le rôle des médias ;
- c. La capacité de la société et la synergie État/société civile : le principe de transparence est déterminant dans la mise en œuvre de CCAP, il se traduit pour l'État par un partage de l'information.

2.1.6 Modalité de mise en œuvre du CCAP retenue dans le cadre du PNDP

Bien qu'il existe plusieurs modalités de mise en œuvre du CCAP, le PNDP a choisi d'avoir recours au « Citizen Reporting Card » (CRC) mieux connu sous le nom de Scorecard et qui pourrait être traduit littéralement comme le « Rapport d'évaluation citoyen ». Le CRC peut être définie comme une évaluation du degré de satisfaction que les populations éprouvent envers les services publics

L'enquête auprès des utilisateurs des différents services doit permettre d'avoir une appréciation : **(i)** de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; **(ii)** de leur qualité et de leur fiabilité ; **(iii)** de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; **(iv)** des coûts, de la corruption et des services contraints ; **(v)** du degré de satisfaction des services fournis ; **(vi)** des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration. Les domaines retenus pour l'enquête sont : l'eau potable, la santé, l'éducation et les services communaux.

2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP

2.2.1. Objectif du CCAP

Le CCAP a pour objectif de recueillir les informations sur la satisfaction des ménages par rapport aux secteurs **(i)** de l'hydraulique ; **(ii)** de la santé ; **(iii)** de l'éducation et **(iv)** du service communal. De manière spécifique, l'opération en cours dans la Région du Centre vise à :

- Collecter les données et diffuser les résultats dans la Commune de Dzeng en collaboration avec **PRODEPAD**, l'Organisation de la Société Civile (OSC) retenu pour exécuter la mission ;
- Renforcer les capacités de la Commune de Dzeng pour qu'elle puisse capitaliser les leçons apprises et conduire elles-mêmes sous la férule du Comité de Suivi, les changements qui seront suggérés à l'issue de l'opération ;
- S'appuyer sur les différents Cadres de concertation mis sur pied par le MINEPAT (Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire) au niveau communal, départemental, régional et national pour promouvoir l'institutionnalisation du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard.

2.2.1. Objectifs spécifiques

De manière spécifique, l'enquête a pour objectif de : **(i)** collecter des informations relatives à l'appréciation de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux ; **(ii)** renforcer les capacités de la commune pour qu'elle puisse capitaliser les leçons apprises et conduire les changements qui seront suggérés à l'issue de l'opération dans le but de :

- a. Promouvoir la gouvernance afin de pallier non seulement la crise de légitimité de l'État, mais également l'insuffisance des mécanismes conventionnels ;
- b. Accroître l'efficacité de l'action publique en vue d'une meilleure prestation des services publics et une conception plus éclairée des politiques et enfin ;
- c. Renforcer les moyens d'action afin de faire entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.

2.2.3. Méthodologie de tirage du Contrôle Citoyen de l'Action Publique

- Identifier les enjeux et les acteurs (administration et usager)
- Élaborer un plan de sondage
- Réaliser l'enquête
- Analyser et interpréter les données
- Présenter les résultats et les leçons apprises
- Négocier l'amélioration des services

2.2.4. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte des données

2.2.4.1. Tirage de l'échantillon

Il s'est fait sur la base d'un sondage stratifié à deux degrés. En effet, dans un premier temps il a été question de tirer avec une probabilité proportionnelle à la taille des grappes ou encore des Zones de dénombrement (ZD). Ensuite, il a fallu dans un second temps procéder à un tirage systématique des ménages à enquêter à raison de 16 ménages en moyenne par grappe ou ZD.

2.2.4.2. Champ de l'enquête et population cible

(i) Champ de l'enquête et population cible

Il est important de définir en premier la notion de ménages ordinaires. Pour cette étude le ménage ordinaire c'est un ensemble de personnes, apparentées ou non, reconnaissant l'autorité d'un même individu appelé "Chef de ménage". Elles habitent le plus souvent sous un même toit, dans la même cour ou dans la même concession. Elles prennent le plus souvent leurs repas ensemble et partagent les dépenses courantes du ménage.

La population cible est constituée de l'ensemble des ménages ordinaires de 31 Communes de la Région du Centre (Lembe-Yezoum, Nanga-Eboko, Nkoteng, Ebebda, Obala, Bafia, Deuk, NdikiniMéki, Ngambé-Tikar, Yoko, Ombessa, Awae, Elig-Mfomo, Afanloum, Eséka, Biyouha, Evodoula, Bondjock, Mfou, Dibang, Olanguina, Akono, Bikok, Mbankomo, Ngoumou, Yaoundé 7, Akonolinga, Mengang, Dzeng, Mbalmayo, Ngomedzap).

(ii) Méthode de sondage

Les caractéristiques du plan de sondage sont notamment la taille de l'échantillon cible, la répartition de l'échantillon, la base de sondage et l'établissement de la liste des ménages, le choix des domaines d'études, les étapes d'échantillonnage, la stratification et le calcul des pondérations de l'échantillon. L'objectif principal du plan de sondage de l'enquête ScoreCard est de produire des estimations

statistiquement fiables de la plupart des indicateurs au niveau de la commune. Une approche d'échantillonnage en grappes stratifié, à plusieurs degrés, a été utilisée pour la sélection de l'échantillon de l'enquête.

- **Méthode de sondage et sélection des grappes**

Le tirage de l'échantillon de ScoreCard s'est adossé sur celui de l'EC-ECAM4 qui s'est effectuée à partir de la base de sondage issue du dernier Recensement Général de la Population et de l'Habitat réalisé en 2005 (RGPH 2005) au Cameroun. L'échantillon des unités primaires de ScoreCard est le même que l'échantillon des unités primaires de l'enquête l'EC-ECAM4. De ce fait, il peut être considéré comme résultant d'un tirage à deux degrés. Au premier degré, dans le cadre de l'EC-ECAM4, les zones de dénombrement (ZD) du recensement ont constitué des Unités Primaires d'Échantillonnage (UPE) et ont été sélectionnées dans chaque arrondissement à l'aide de procédures de tirage systématique avec probabilités proportionnelles aux tailles (la taille étant le nombre de ménages par ZD). La première étape de l'échantillonnage a ainsi été faite en choisissant le nombre requis de zones de dénombrement dans la commune. Au deuxième degré, un nombre fixé de ménage a été tirée selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

- **Sélection des ménages**

Les listes des ménages ont été préparées par les équipes de dénombrement sur le terrain pour chaque zone de dénombrement pendant l'EC-ECAM4. Les ménages ont ensuite été numérotés suivant un ordre séquentiel de 1 à n (n étant le nombre total de ménages dans chaque zone de dénombrement) au niveau des bureaux de l'Institut National de la Statistique, où la sélection d'un nombre fixé de ménages dans chaque zone de dénombrement a été effectuée à l'aide des procédures de sélection aléatoire systématique.

- **Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage**

Au lieu de tirer directement les unités primaires à partir des zones de dénombrement issues de la cartographie du Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH) de 2005, il a été retenu d'utiliser pour ScoreCard les mêmes unités primaires de l'enquête EC-ECAM4 dans le but d'éviter de lourds et coûteux travaux de cartographie. Finalement ScoreCard repose sur un sondage à deux degrés.

Les notations ci-après sont utilisées pour déterminer les probabilités d'inclusion et les poids de sondage des unités de sondage pour des estimations dans la commune :

P_{1hi} : probabilité de sondage au premier degré de la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h

P_{2hi} : probabilité de sondage au deuxième degré dans la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h

Soient a_h le nombre de ZD tirées dans la commune h , M_i le nombre de ménages dans la ZD i , et t_{hij} la taille estimée en proportion du segment j choisi pour la ZD i de la commune h . On notera que $t_{hij} = 1$ si la ZD n'a pas été segmentée et la somme des t_{hij} est égale à 1.

$$P_{1hi} = \frac{a_h \times M_i}{\sum_i M_i} \times t_{hij}$$

La probabilité de sondage au premier degré de la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h est donnée par:

Au deuxième degré, un nombre b_{hi} de ménages ont été tirés à partir des L_{hi} ménages nouvellement dénombrés par l'équipe EC-ECAM4 dans la $i^{\text{ème}}$ ZD ou dans le segment choisi de la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h . Donc :

$$P_{2hi} = \frac{b_{hi}}{L_{hi}}$$

La probabilité globale pour tirer un ménage dans la ZD i de la commune h est alors :

$$P_{hi} = P_{1hi} \times P_{2hi}$$

Le taux de pondération pour tous les ménages enquêtés dans la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h sera calculé en utilisant la formule suivante, avec éventuellement la correction de non réponse et la normalisation :

$$W_{hi} = \frac{1}{P_{1hi} \times P_{2hi}}$$

(iii) Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon

Le choix de la taille d'échantillon d'une enquête auprès des ménages telle que l'enquête ScoreCard est un compromis entre ce qui est exigé du point de vue de la précision de l'échantillonnage et ce qui est réalisable du point de vue de l'application pratique (ex.: budget, personne l de terrain et administratif, ressources techniques, contrôle de qualité, contraintes temporelles, gestion, pérennité, etc.). Plus la taille de l'échantillon est grande, plus les estimations issues de l'enquête sont précises et donc les erreurs de sondage sont réduites. Mais, les erreurs extérieures à l'échantillonnage prédominent généralement sur les erreurs d'échantillonnage dans les enquêtes à grande échelle. Il est donc important que la taille de l'échantillon n'exécède pas le maximum praticable.

Ainsi donc, l'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages. Cette enquête s'est appuyé sur les mêmes ZD que celles sélectionnées lors l'Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages (EC-ECAM 4) qui a sélectionné 20 ZD maximum par commune. Pour cela, pour les communes ayant sélectionnées 20 ZD pendant EC-ECAM4, 16 ménages ont été sélectionnés par ZD pour être enquêtés dans le cadre ScoreCard. Pour les communes ayant moins de 20 ZD, l'échantillon 320 ménages de la commune a été réparti dans chaque proportionnellement au nombre de ZD lors de l'EC-ECAM4.

2.3.2 Collecte des données

Il s'agit ici de préciser l'outil de collecte et la collecte des données.

a) Outil de collecte de données

Un questionnaire a servi à la collecte des données de cette enquête. Ce questionnaire comporte en plus de la section d'identification de l'enquête, quatre sections correspondant aux secteurs ciblés à savoir l'eau potable, les services de santé, l'éducation et les services communaux.

b) Collecte des données

Il s'agit des étapes qui ont abouti à la collecte proprement dite. Elle est divisée en trois phases : la formation des agents de collecte, la collecte des données proprement-dite et l'exploitation des données.

(i) Formation des Agents Enquêteurs et Superviseur Communal

Celle-ci s'est tenue du 19 au 21 octobre 2017 à l'Hôtel de ville de Mbalmayo. Cette formation a permis d'harmoniser la compréhension des objectifs et des buts de cette étude, la compréhension du questionnaire, de s'accorder sur son remplissage et de passer en revue les différents cas de figures qui pourront se présenter aux agents de collecte une fois sur le terrain.

(ii) Collecte des données

La collecte des données Scorecard s'est déroulée dans l'espace communal de Dzeng du 26 au 30 avril 2018 à la suite d'une première phase de collecte entachée des irrégularités. Le bilan de la collecte est résumé dans le tableau ci-après.

Tableau 1: Bilan de la collecte des données Scorecard à Dzeng

Numér	Localité	Nombr	Nombre de ménages enquêtés avec succès	Nombre	Taux de
-------	----------	-------	--	--------	---------

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Code de ZD		Nombre de ménages prévus	Enquête complète (a)	Enquête incomplète (b)	Refus (c)	Absence d'un répondant compétent (d)	Logement vide ou pas de logement à l'adresse (e)	Autre (f)	total de ménages (t) = (a)+(b)+(c)+(d)+(e)+(f)	réponse (%) (100*a/t)
ZD 1	DZENG VILLE	25	22	00	00	03	00	00	25	88,0
ZD 700	NKOL NDONGO	10	10	00	00	00	00	00	10	100,0
ZD 701	FON ELEM /NKOEYE N	23	23	00	00	00	00	00	23	100,0
ZD 702	DZENG LAC	25	22	00	00	03	00	00	25	88,0
ZD 703	MENGO' O / EBABOT	26	19	00	00	07	00	00	26	73,07
ZD 704	ZOASSI	15	15	00	00	00	00	00	15	100,0
ZD 705	NGAT 1 CENTRE	16	16	00	00	00	00	00	16	100,0
ZD 706	BIKOK CENTRE	10	10	00	00	00	00	00	10	100,0
ZD 707	ASSOK CENTRE	19	17	00	01	01	00	00	19	98,47
ZD 708	DZENG VILLAGE	9	7	00	00	02	00	00	9	77,77
ZD 709	AKAK	14	14	00	00	00	00	00	14	100,0
ZD 710	MBANGA CENTRE	14	13	00	00	01	00	00	14	92,85
ZD 711	BIYEBE /EBONKO P	15	9	00	6	00	00	00	15	60,0
ZD 712	NSANLA ASSI	13	13	00	00	00	00	00	13	100,0
ZD 713	ATEGA CENTRE	20	20	00	00	00	00	00	20	100,0

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Numéro de ZD	Localité	Nombre de ménages prévus	Nombre de ménages enquêtés avec succès						Nombre total de ménages (t) = (a)+(b)+(c)+(d)+(e)+(f)	Taux de réponse (%) (100*a/t)
			Enquête complète (a)	Enquête incomplète (b)	Refus (c)	Absence d'un répondant compétent (d)	Logement vide ou pas de logement à l'adresse (e)	Autre (f)		
ZD 714	MEKOM CENTRE	24	24	00	00	00	00	00	24	100,0
ZD 715	KOMASSI CENTRE	23	23	00	00	00	00	00	23	100,0
ZD 716	ZILI centre	20	20	00	00	00	00	00	20	100,0

Source : Enquête CCAP, 2017, Dzeng, GIC PRODEPAD

L'enquête est couverte à 94,45% de ménages enquêtés soit 300 ménages sur 320 prévus dans la Commune de Dzeng dont sept (7) refus, et quatorze (14) absents des répondants compétents.

Les équipes de collecte se sont dévouées à la tâche et ont rencontré quelques difficultés au rang desquelles les chefs de ménage qui ne voulaient pas leurs recevoir, les ménages abandonnés.

(iii) Exploitation des données

Cette phase comprend la saisie des données et l'apurement du fichier de saisie, ainsi que la tabulation et la production du rapport.

La phase de collecte de données étant achevée, les questionnaires d'enquête ont été transmis à la Cellule Régional de Coordination du Centre (CRC-CE/PNDP) pour vérification de la qualité des données collectées et procéder à la saisie et à la tabulation.

La saisie des données, l'apurement du fichier de saisie et la production des tableaux se sont déroulés à la Cellule Régional de Coordination-Centre (CRC-CE). Les tableaux ont été remis à l'OSC GIC PRODEPAD pour la production des rapports.

2.4 MÉTHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION

Dans cette section sont abordés les principaux aspects méthodologiques de l'enquête. Ceux-ci se résument en 04 principaux points : l'échantillonnage, les documents techniques utilisés, les travaux de terrain, l'exploitation des données et la production du rapport principal de l'étude.

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Les principaux indicateurs qui ont été utilisés pour appréhender chacun des 4 secteurs (l'hydraulique, la santé, l'éducation et la fourniture de services par la commune) se réfèrent à la disponibilité, l'accessibilité, l'utilisation, le coût, la qualité, l'appréciation/satisfaction et les attentes. Pour l'utilisation, il a été question de déterminer la proportion de la population qui utilise effectivement les ouvrages publics mis en place et d'autre part la proportion de la population qui utilise chacun des différents types d'ouvrages publics;

Quant à la qualité, le coût, l'appréciation et la satisfaction il s'est agi d'apprécier la proportion de la population qui trouve acceptable ou appréciable la situation actuelle de chacun des secteurs dans la commune.

Photo 1: Photo de l'Atelier de restitution du Scorecard



Photo 2: Photo de l'Atelier de restitution du Scorecard à Dzeng



CHAPITRE III : PRINCIPAUX RÉSULTATS ET AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES

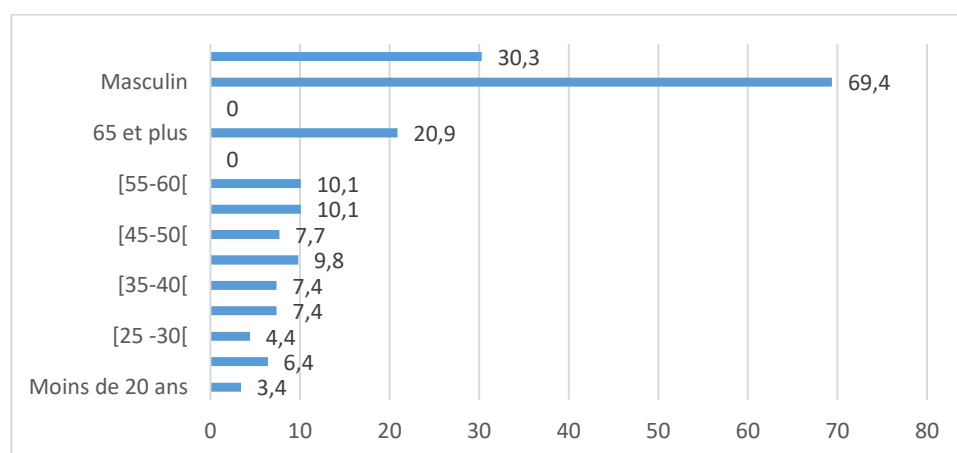
L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation, et du service communal doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

3.1 Présentation de la population enquêtée

Dans la commune de Dzeng, les résultats montrent que les hommes ont répondu aux questions plus que les femmes, soit 69.4% de répondants masculin contre 30.3% féminin.

En ce qui concerne les groupes d'âge des répondants, les plus nombreux étaient ceux ayant plus de 65 ans, soit 20.9%. Ensuite les tranches comprises entre 55 ans et 60 ans, puis 50 à 55 ans 10.1%. La tranche ayant moins répondu est celle de moins de 20 ans avec une proportion de 3.4%. Graphique ci-dessous présente la répartition des répondants par sexe et par groupe d'âge dans la commune de DZENG

Graphique 1: Répartition (%) des répondants par sexe, par groupe d'âges, selon la commune



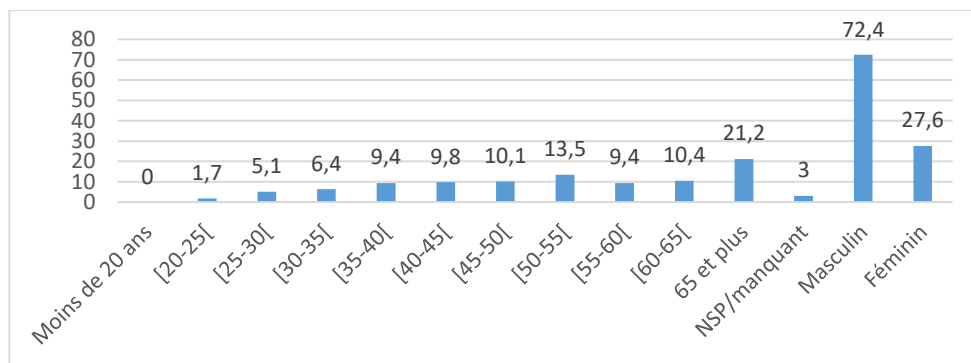
Source : CCAP, DZENG 2018

La répartition selon les chefs de ménage montre que les hommes occupent la tête avec un pourcentage de 72.4% alors que les femmes ont un pourcentage de 27.6%.

La tranche d'âge où on retrouve le plus grand nombre de chefs de ménage est celle de plus de 65 ans avec une proportion de 21.2%, vient en second la tranche de 50 à 55 ans, soit 13.5%, ensuite 60 à 65 ans, 10.4%, puis, 10.1% pour 45 à 50 ans. 9.8% pour 40 à 45 ans ; 9.4% pour 35 à 40 ans et 55 à 60 ans. 6.4% pour 30 à 35 ans. 5.1% pour 25 à 30 ans et enfin 1.7% pour 20 à 25 ans.

Ci-dessous le graphique de la répartition des chefs de ménages selon les tranches d'âge et le sexe

Graphique 2: Répartition (%) des chefs de ménage par sexe selon le groupe d'âges et le milieu de résidence



Source : CCAP, DZENG 2018

3.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE

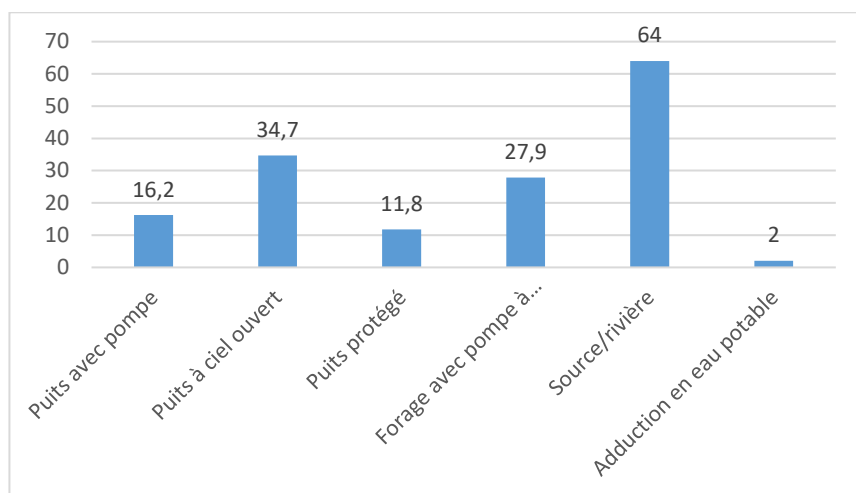
L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'hydraulique doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

3.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

Dans la commune de Dzeng, il existe les systèmes d'approvisionnement en eau ci après : les sources et rivières (64% selon les déclarations des ménages), les puits à ciel ouvert (34.7%), les forages avec pompe à motricité humaine (27.9%), puits avec pompe (16.2%), puits protégé (11.8%), adduction en eau potable (2%).

Graphique 3.2.1 Proportion des ménages selon le système existant d'approvisionnement en eau potable

Graphique 3: Proportion (%) des ménages selon le système existant d'approvisionnement

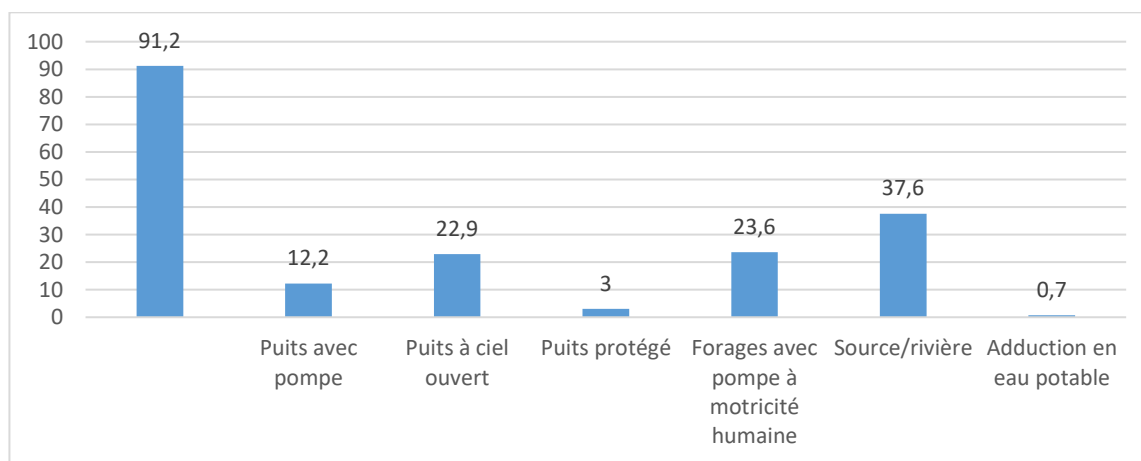


Source : CCAP, DZENG 2018

Les ménages quant à eux s'approvisionnent essentiellement dans les sources publiques, soit à 91.2%.

La principale source publique où s'approvisionnent les ménages est la source ou rivière (37.6% selon les déclarations des ménages), les forages avec pompe (23.6%), puits à ciel ouvert (22.9%), puits avec pompe (12.2%), puits protégé (03%) et adduction en eau potable (0.7%).

Graphique 4: Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau



Source : CCAP, DZENG 2018

3.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique

Les coûts et qualités des services de l'hydraulique sont fonction de la source principale d'eau publique.

Ainsi pour la qualité d'eau, 45.8% des ménages déclarent qu'elle est bonne, 39.9% déclarent qu'elle est mauvaise et 14.4% sont indifférents.

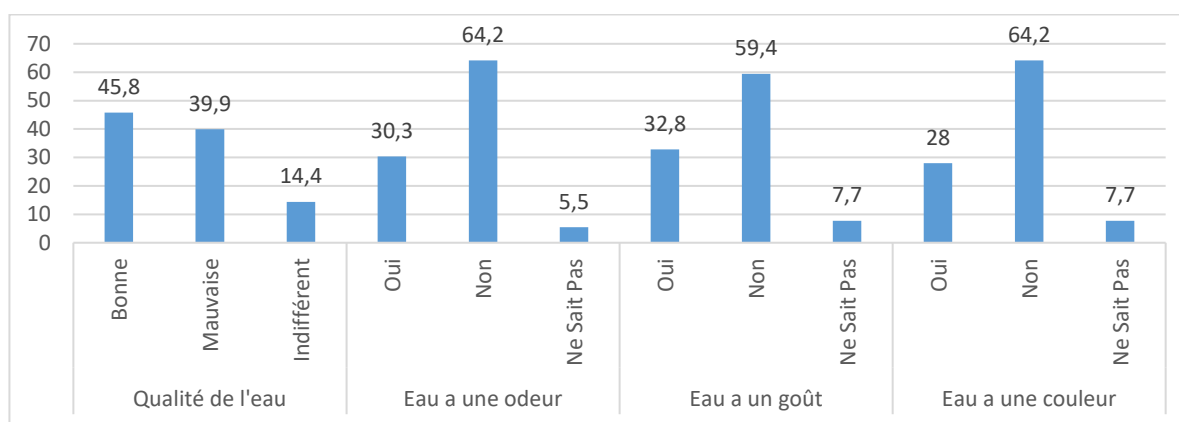
Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Pour l'odeur, 64.2% déclarent qu'elle n'a pas d'odeur, 30.3% déclarent qu'elle a une odeur et 5.5% déclarent qu'ils ne savent pas.

Pour ce qui est du goût, 59.4% déclarent qu'elle n'a pas de goût, 32.8% déclarent qu'elle a un goût et 7.7% déclarent ne pas savoir.

Enfin pour ce qui est de la couleur de l'eau de la principale source d'approvisionnement, 64.2% des ménages déclarent qu'elle n'a pas de couleur, 28% déclarent qu'elle a une couleur et 7.7% déclarent ne pas savoir. (Voir graphique ci-dessous)

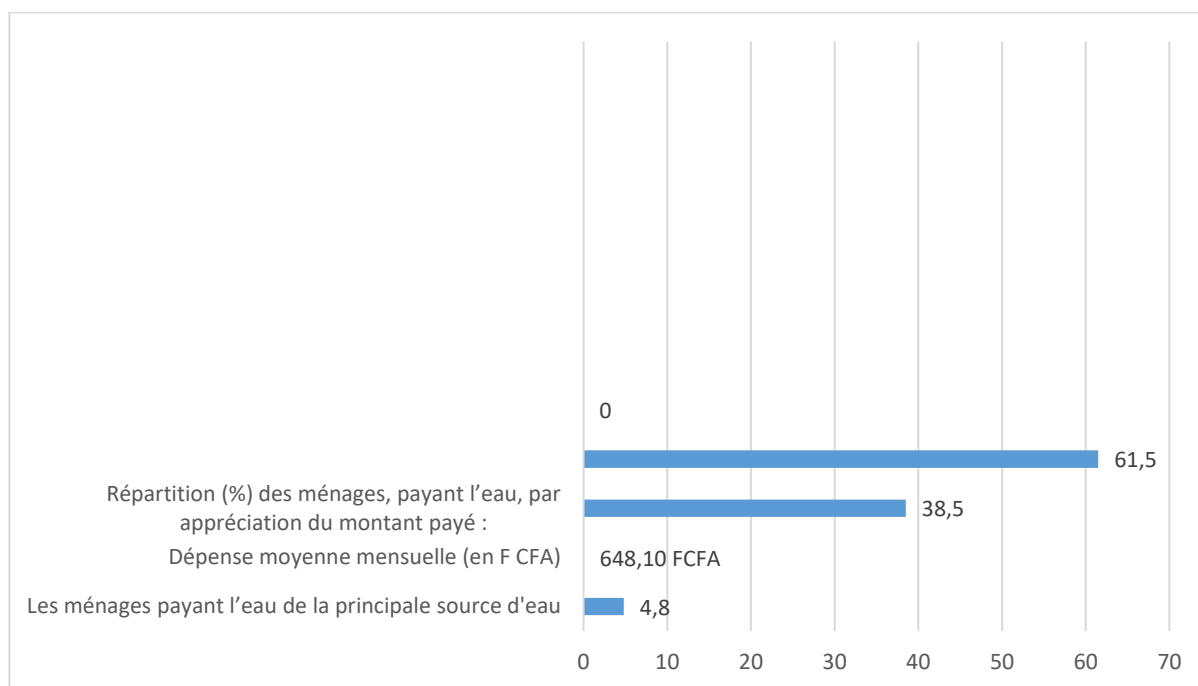
Graphique 5: Répartition (%) des ménages, utilisant une eau de source publique, selon les caractéristiques déclarées de la principale source d'approvisionnement en eau utilisée



Source : CCAP, DZENG 2018

S'agissant du coût d'accès au service de l'hydraulique, 4.8% des ménages déclarent avoir payé pour avoir accès à l'eau. Pour un montant moyen de 648.1 FCFA. Pour ce montant, 61.5% déclarent que ce montant est raisonnable et 38.5% déclarent ce montant élevé. (Voir graphique)

Graphique 6: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique

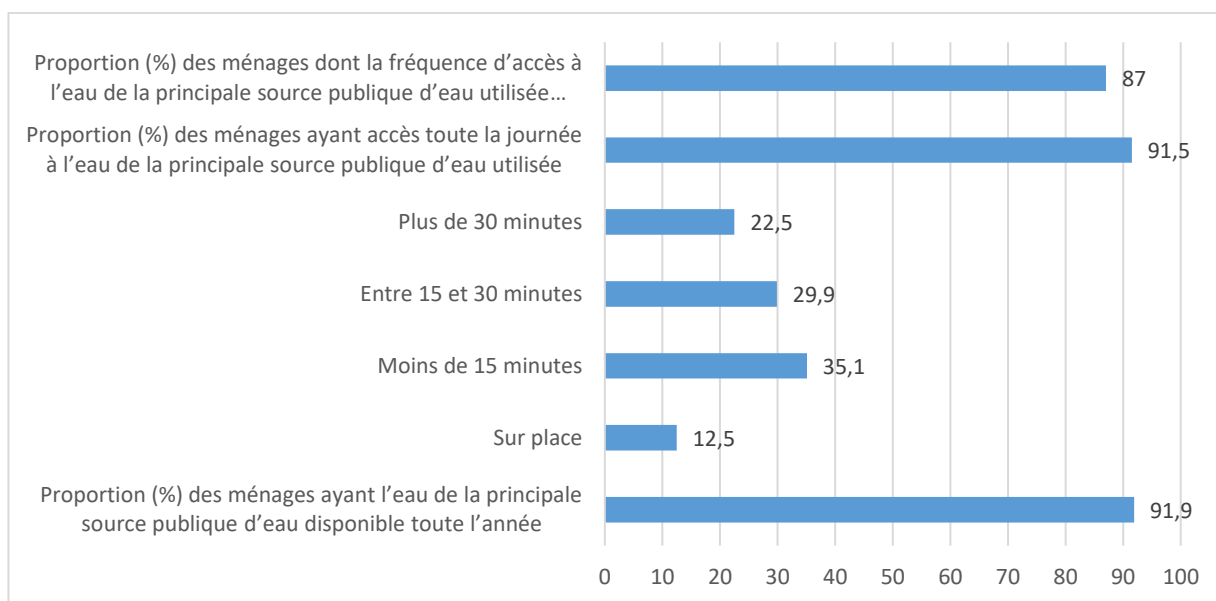


Source : CCAP, DZENG 2018

3.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique

Selon la disponibilité de la principale source d'approvisionnement, 91.9% de ménages déclarent que cette eau est disponible toute l'année. Par contre 91.5% déclarent qu'elle est disponible toute la journée, 87% déclarent que la fréquence d'utilisation de l'eau correspond à leurs besoins. Ainsi, pour ce qui est du temps moyen pour aller et revenir à pied à la source principale d'eau, 35.1% déclarent que le temps moyen est moins de 15 min, 29.9% pour un temps compris entre 15 et 30 minutes. 22.5% de ménages déclarent que le temps moyen est de plus de 30 minutes. Et enfin 12.5% de ménages déclarent s'approvisionner sur place.

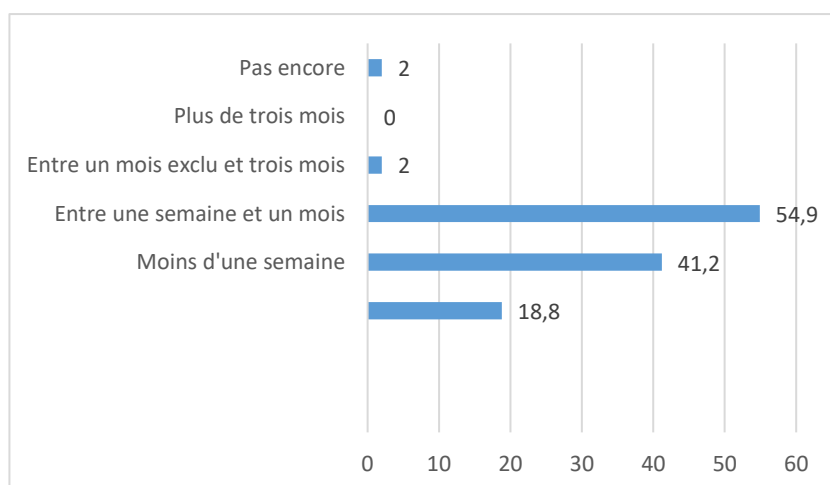
Graphique 7: Proportion (%) des ménages, utilisant une source principale d'eau publique, ayant l'eau disponible toute l'année selon certaines caractéristiques



Source CCAP, DZENG 2018

Dans la commune de Dzeng, 18.8% des ménages déclarent que la source principale d'approvisionnement a été en panne ces six derniers mois. Et la réfection s'est faite entre une semaine et un mois selon 54.9% des ménages ; moins d'une semaine pour 41.2% des ménages et entre un mois et trois mois pour 2% des ménages.

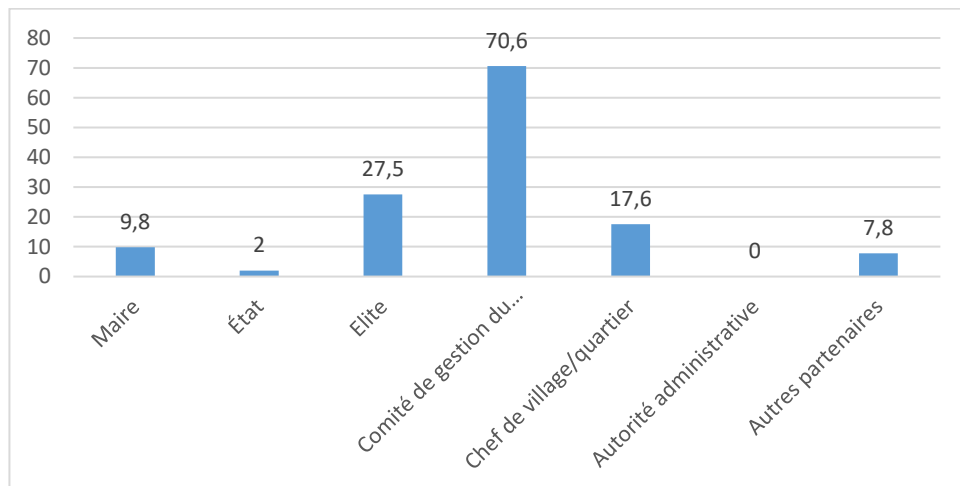
Graphique 8: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers



Source : CCAP, DZENG 2018

Pour ce qui est du type de résolution, plusieurs acteurs contribuent à remettre en service la principale source d'eau en cas de panne. Ainsi, le principal acteur est le comité de gestion du point d'eau (selon 70.6% des ménages interrogés) ; ensuite par les élites (27.5%), puis les chefs de village et quartiers (17.6%) ; par le maire (9.8%) et par les autres partenaires (7.8%).

Graphique 9: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois selon le type de résolution

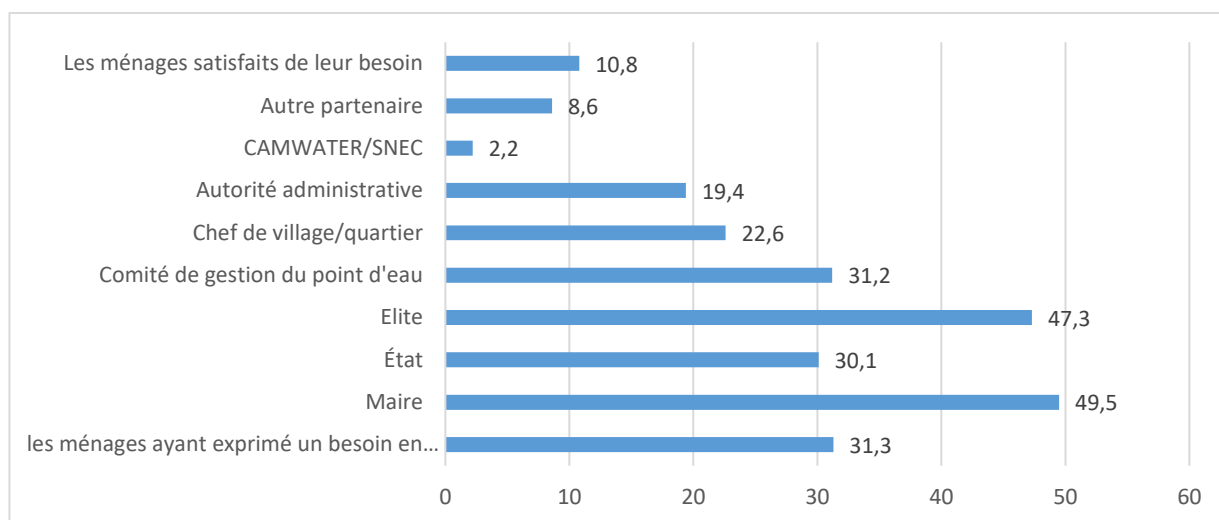


Source : CCAP, DZENG 2018

3.2.4 Raisons de la non satisfaction des populations de DZENG

31,3% des ménages ont exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable dans la commune de DZENG ces six derniers mois. Et parmi, 10,8% ont été satisfaits. Les acteurs clés de cette satisfaction sont selon les ménages provient principalement du maire à 49.5% puis les élites à 47,3%, le comité de gestion à 31,2%, l'État à 30,1%, le chef de quartier à 22,6%, les autorités administratives à 19,4%, les autres partenaires à 8,6%.

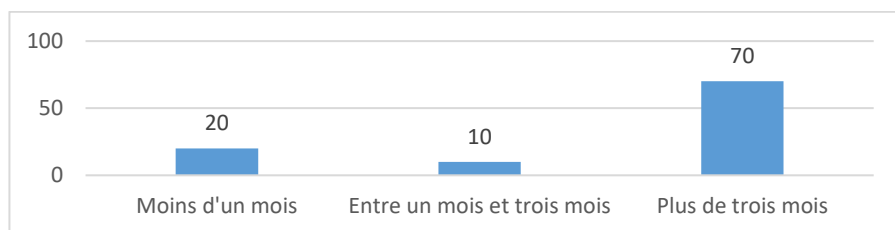
Graphique 10: Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois



Source : CCAP, DZENG 2018

La satisfaction n'a pas été immédiate. En effet selon les populations, 70% déclarent que le besoin a été satisfait après plus de trois, 20% déclarent que c'était moins d'un mois et 10% déclarent que c'était entre un et trois mois.

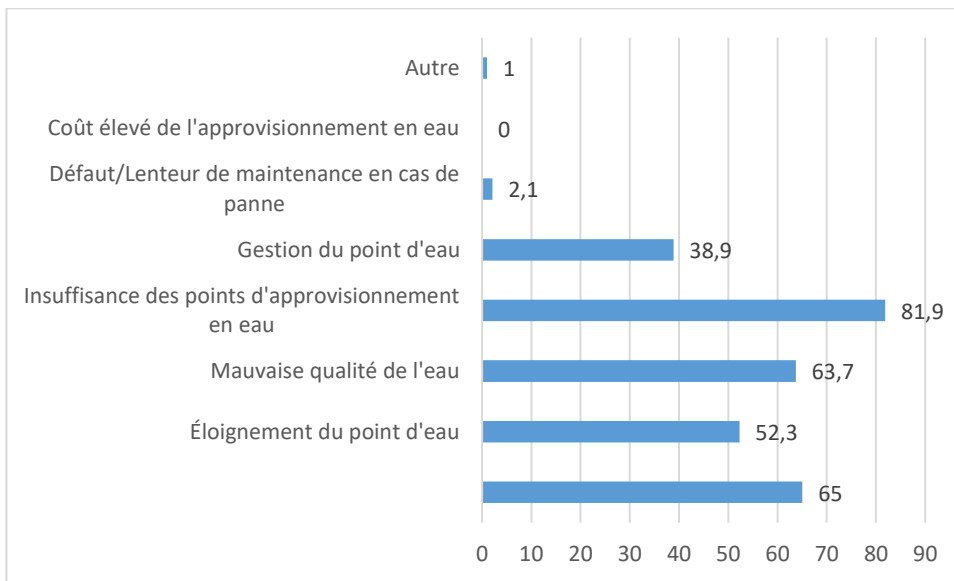
Graphique 11: Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction



Source : CCAP, DZENG 2018

Cela étant, 35% des populations seulement sont satisfaites des services de l'hydraulique dans la commune, soit 65% des populations non satisfaites. Les raisons sont les suivantes : l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau 81.9%, la mauvaise qualité de l'eau 63.7%, l'éloignement des points d'eau 52.3%, la gestion du point d'eau 38.9%.

Graphique 12: Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction

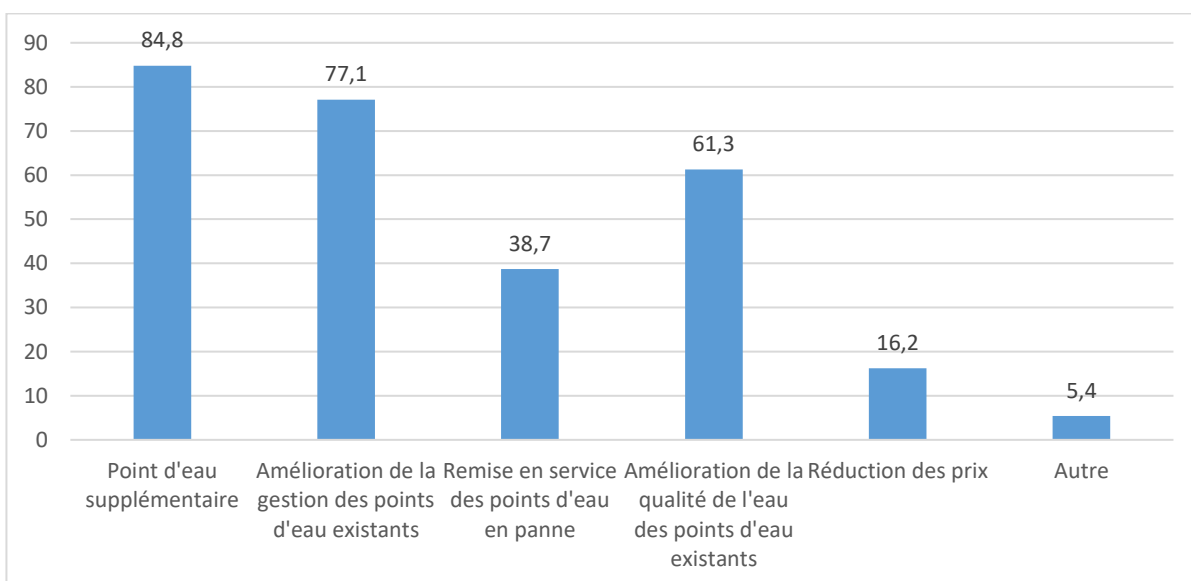


Source : CCAP, DZENG 2018

3. 2.5 Les principales attentes en matière de services de l'hydraulique

Les populations de la commune de Dzeng formulent un chapelet de doléances afin de garantir un service hydraulique de qualité. Il s'agit entre autre : des points d'eau supplémentaires 84.8%, l'amélioration de la gestion des points d'eau existants 77.1%, l'amélioration de la qualité des points d'eau existants 61.3%, la remise en service des points d'eau en panne 38.7%, la réduction des prix 16.2%.

Graphique 13: Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau



Source : CCAP, DZENG 2018

3.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées

Il s'agit de ressortir les points forts, les points à améliorer et les améliorations suggérées.

Les points forts :

- Existence dans la commune des points d'approvisionnement en eau (source ou rivière, forage à motricité humaine, puits à ciel ouvert, pompe à motricité humaine, puits protégé)
- La principale source d'approvisionnement en eau est la rivière/source
- La dépense moyenne pour avoir accès à l'eau de boisson est d'environ 650 FCFA et les populations trouvent ce montant raisonnable
- L'eau est disponible toute la journée et toute l'année et elle correspond au besoin journalier des ménages
- Les comités de gestion sont les principaux responsables de la réfection des points d'eau en panne

Les points à améliorer

- Faible couverture de la commune en points d'eau potable publique ;
- Utilisation de puits à ciel ouverts et des sources/rivières de la population comme principales source d'approvisionnement en eau ;
- Le délai de résolution des besoins en matière d'approvisionnement en eau qui est de plus de trois mois
- Mauvaise qualité de l'eau (couleur, odeur, saveur) de certains points d'eau
- La quantité des points d'eau
- La gestion des points d'eau existant
- La distance à parcourir pour avoir accès à l'eau

Les améliorations suggérées

- Améliorer la gestion des points d'eau
- Remettre en service les points d'eau existants
- Construire les nouveaux points d'eau
- Organiser les sessions de formation et de recyclage à l'intention des différents comités de gestion des points d'eau
- Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable.

3.3 SECTEUR DE LA SANTE

Les services de santé désignent les principes fondamentaux du droit à la santé et à la protection sociale dont doit jouir tout être humain. Il s'agit en effet de garantir à tout être humain un accès équitable à des soins de santé de qualité.

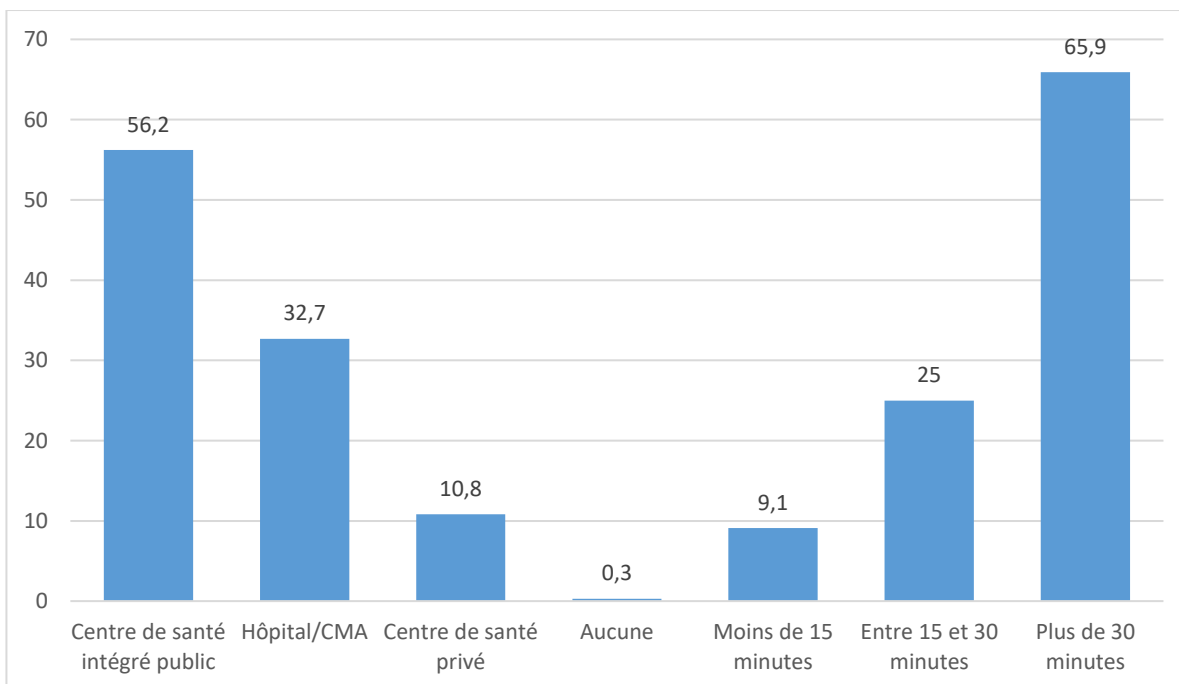
L'enquête auprès des utilisateurs des services de santé doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

3.3.1 Disponibilité et utilisation des services de Santé à la commune de Dzeng

Dans la commune de Dzeng, les formations sanitaires publiques sont plus fréquentées que les établissements privés. Ainsi selon les déclarations des ménages, 56.2% déclarent que les centres de santé publics sont plus proches que les hôpitaux 32.7% et les centres privés 10.8%.

Par ailleurs, les populations pour s'y rendre font plus de trente minutes, à 65.9% des déclarations des ménages, 25% des ménages déclarent que le temps est de 15 à 30 minutes. Et 9.1% déclarent que le temps est de moins de 15 minutes.

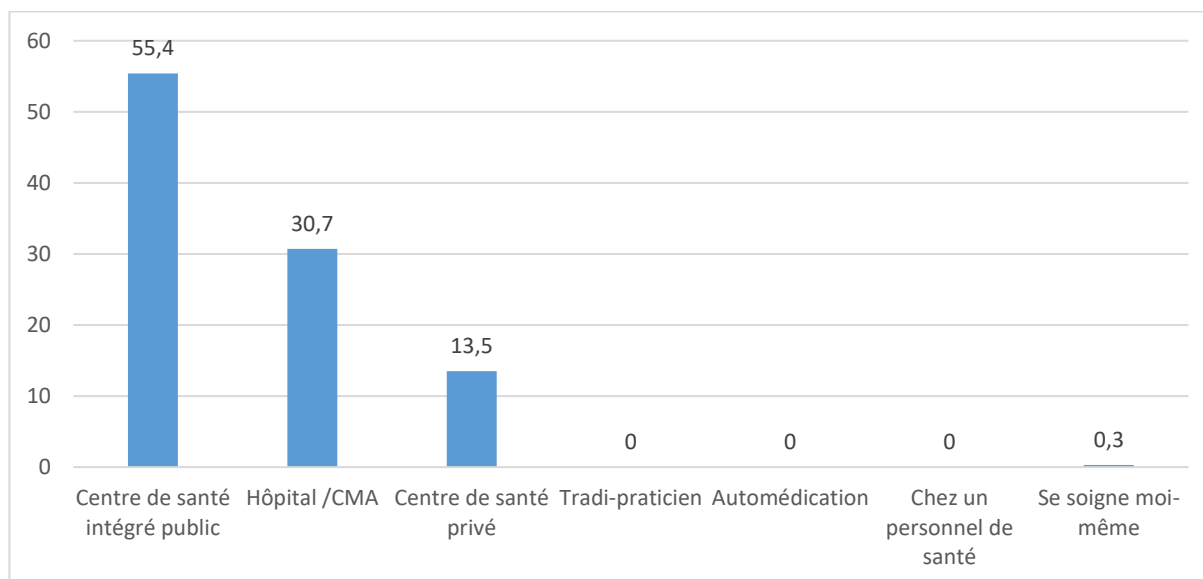
Graphique 14: Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder



Source : CCAP, DZENG 2018

En cas de problème de santé, l'enquête révèle que les populations ont une préférence pour les centres de santé intégrés publics à 55.4%, puis les hôpitaux à 30.7% et enfin les centres de santé intégrés privés à 13.5%.

Graphique 15: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé

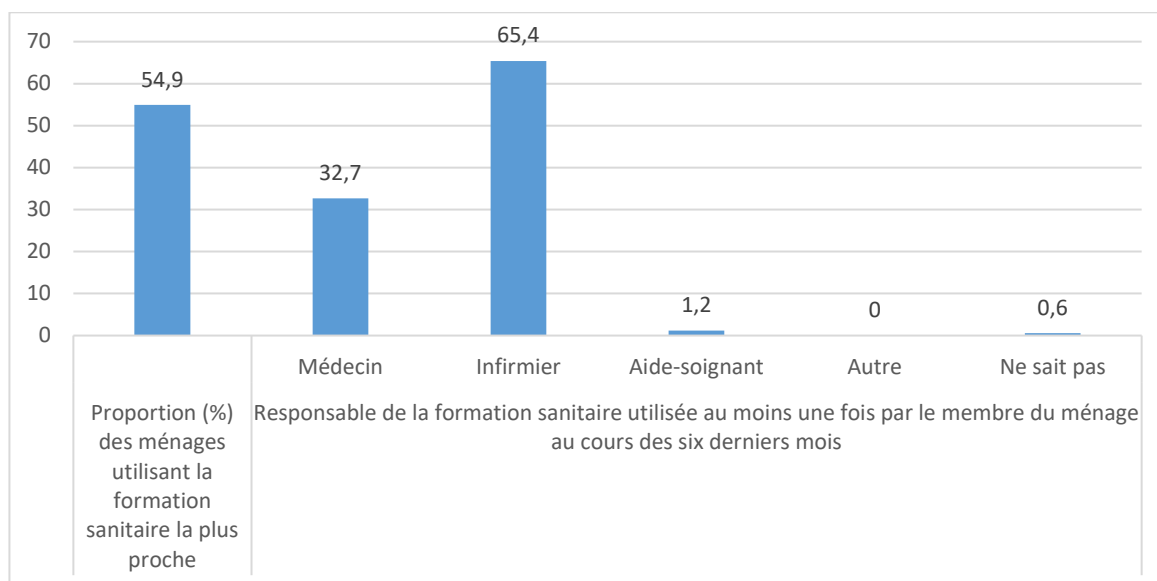


Source : CCAP, DZENG 2018

3.3.2 Coût et qualité des services de santé

Dans la commune de Dzeng, 54.9% des ménages utilisent la formation sanitaire la plus proche (centre de santé intégré public). Au cours des six derniers mois de consultation d'un membre de la famille, 65.4% des ménages déclarent que la formation avait à sa tête un infirmier, 32.7% déclarent qu'ils eu affaire à un médecin et 1.2% à un aide soignant.

Graphique 16: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé



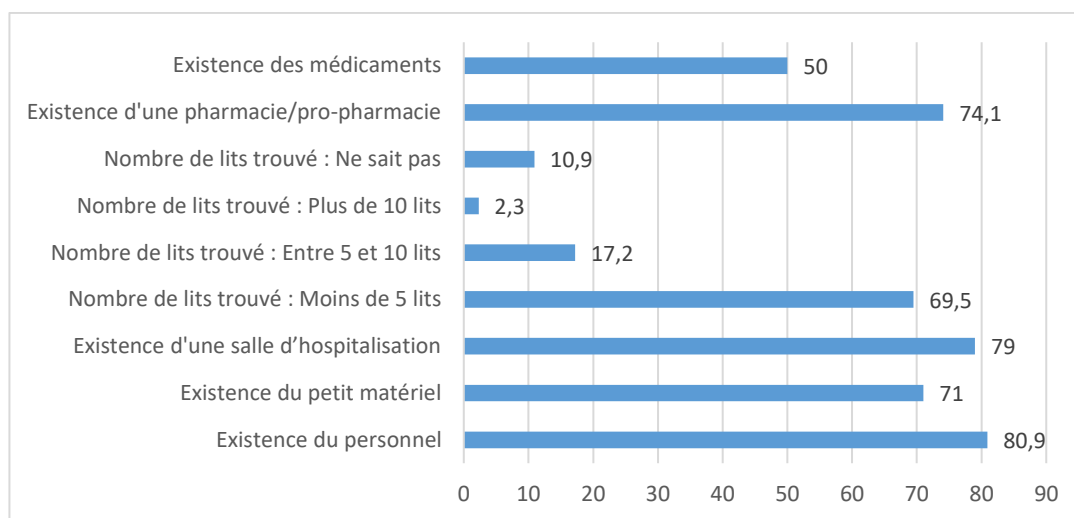
Source : CCAP, DZENG 2018

La qualité des services de santé est aussi fonction des caractéristiques des formations sanitaires.

Ainsi 80.9% des ménages déclarent que les formations sanitaires visitées ces 12 derniers mois disposent du personnel, 79% déclarent que celles-ci disposent d'une salle d'hospitalisation, 74.1% déclarent que celles-ci disposent d'une pharmacie, 71% déclarent que celles-ci disposent du petit matériel, 50% déclarent que la pharmacie dispose des médicaments.

Pour ce qui est du confort des malades, les ménages déclarent à 69.5% que le nombre moyen de lits trouvé dans les salles d'hospitalisation est de 5 lits, 17.2% déclarent que le nombre de lits est de 5 à 10 lits et 2.3% déclarent que le nombre moyen est de plus de 10 lits.

Graphique 17: Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées



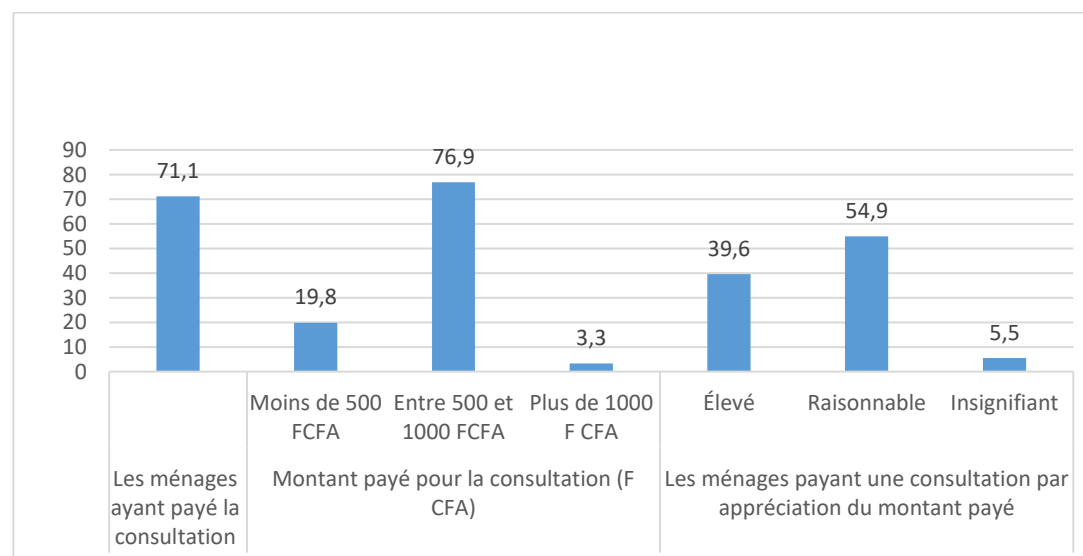
Source : CCAP, DZENG 2018

Dans ces formations sanitaires, la proportion des ménages ayant payé pour la consultation est de 71.1%. Par ailleurs, 76.9% des ménages ont payé entre 500 FCFA et 1000 FCFA ; 19.8% ont payé moins de 500 FCFA et 3.3% ont payé plus de 1000 FCFA.

3.3.3 Appréciation des services de santé

L'appréciation du montant payé par les populations de Dzeng montre que 54.9% des ménages trouve le montant payé raisonnable, 39.6% trouvent le montant élevé et 5.5% trouvent le montant insignifiant.

Graphique 18: Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé

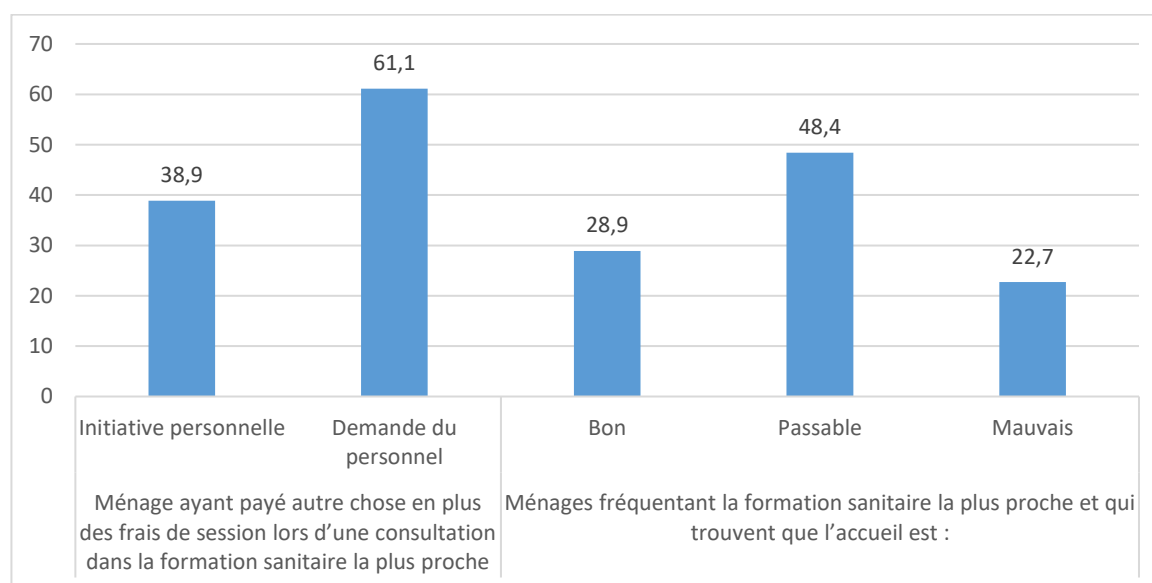


Source : CCAP, DZENG 2018

S'agissant des frais en plus, 61.1% déclarent avoir donné quelque chose en plus des frais exigibles sur la demande du personnel de santé, et 38.9% déclarent avoir donné sur leur initiative propre.

Pour l'accueil dans la formation sanitaire la plus proche, 48.4% déclarent qu'il est passable, 28.9% déclarent qu'il est bon et 22.7% déclarent qu'il est mauvais.

Graphique 19: Répartition (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche selon la motivation et le milieu de résidence. Répartition (%) de ménages fréquentant la formation



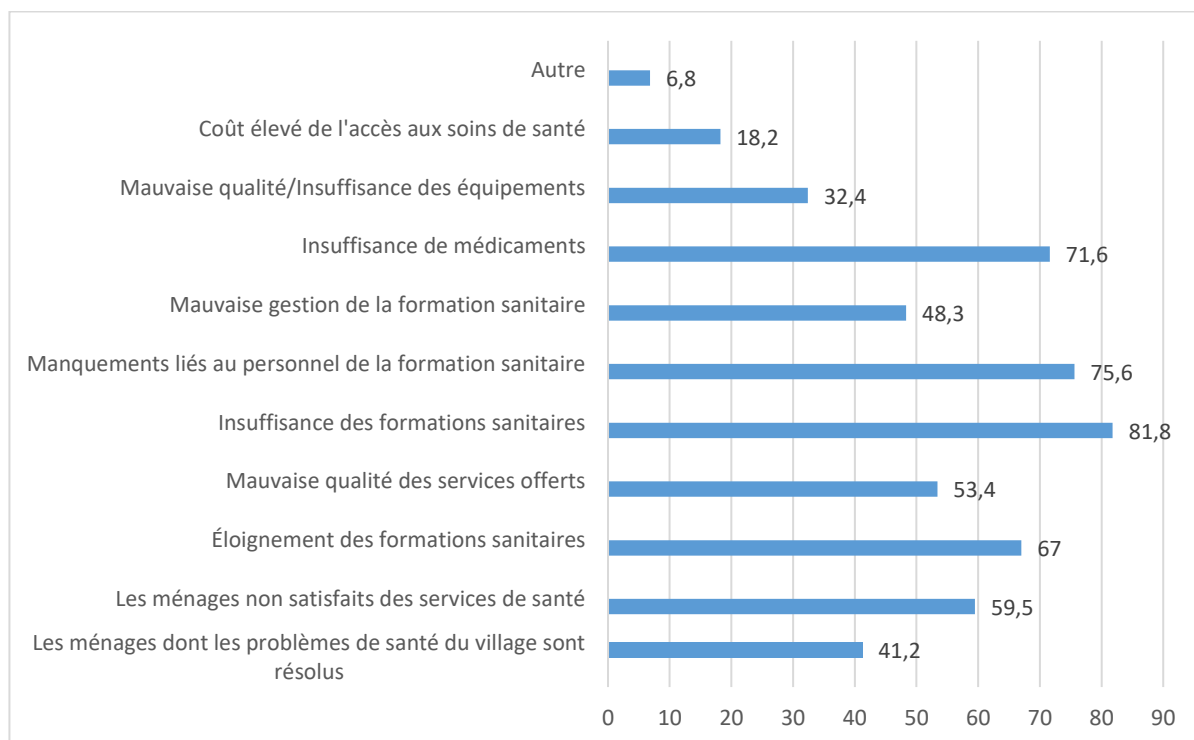
Source : CCAP, DZENG 2018

3.3.4 Les raisons de non satisfaction des populations

Dans la commune de Dzeng, tous les problèmes de santé des populations ne sont pas résolus. En effet, 41.2% des populations seulement trouvent leurs problèmes de santé résolus. Conséquence 40.5% des populations sont satisfaites des services de santé soit 59.5% des populations non satisfaites.

Les raisons de non satisfaction sont les suivantes : l'insuffisance des formations sanitaire 81.8%, les manquements liés aux personnels de santé 75.6%, l'insuffisance des médicaments 71.6%, l'éloignement des formations sanitaires 67%, la mauvaise qualité des services offerts 53.4%, la mauvaise gestion des formations sanitaires 48.3%, l'insuffisance des équipements 32.4% et le coût élevé d'accès au service de santé 18.2%.

Graphique 20: Répartition (%) des ménages qui déclarent que la formation sanitaire la plus proche résout la plupart des problèmes de santé du village. Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction

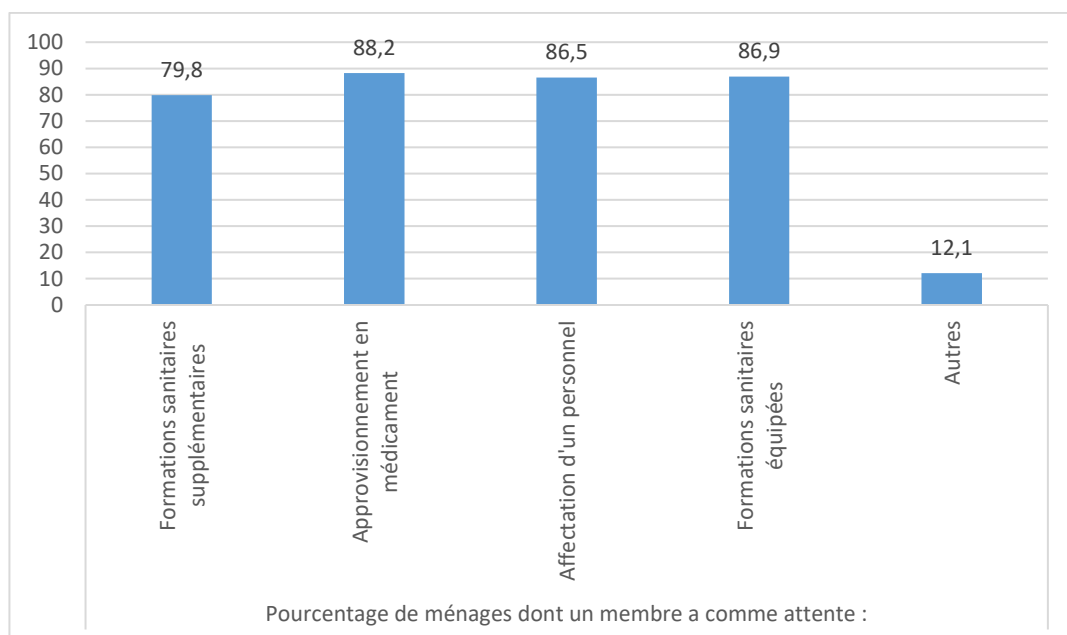


Source : CCAP, DZENG 2018

3.3.5 Les principales attentes en services de santé

Dans la commune de Dzeng, les attentes des populations en matière de santé sont entre autre selon les proportions des ménages interrogés : l'approvisionnement en médicament 88.2%, l'affectation du personnel 86.5%, les formations sanitaires équipés 86.9%, les formations sanitaires supplémentaires 79.8%.

Graphique 21: Proportion (%) des ménages selon les attentes en services de santé



Source : CCAP, DZENG 2018

3.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

Il s'agit de ressortir les points forts, les points à améliorer et les améliorations suggérées.

Les points forts

- Les personnes interrogées sollicitent de préférence les centres de santé publics au détriment des centres privés et les tradi-praticiens
- Le temps moyen mis en chemin pour atteindre le centre de santé le plus proche est de plus de trente minutes.
- La formation sanitaire visitée ces derniers mois dispose du personnel et les populations trouvent l'accueil passable
- La formation sanitaire visitée ces derniers mois dispose du petit matériel, d'une pro-pharmacie, et d'une salle d'hospitalisation.
- La majorité des populations trouvent le montant de consultation raisonnable
- La pratique de corruption est monnaie courante

Points à améliorer

- Le nombre de formation sanitaire
- La capacité d'accueil des salles d'hospitalisation

- La quantité de médicament en stock dans les pharmacies
- L'éthique et la déontologie au personnel sanitaire

Les améliorations suggérées

- Informer les populations sur les coûts officiels de consultation,
- Approvisionner les formations sanitaires en médicaments,
- Accroître la qualité et la quantité du personnel de santé,
- Augmenter la qualité et la quantité des équipements présents dans les formations sanitaires,
- Construire les nouvelles formations sanitaires.

3.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION

Le secteur de l'éducation de la commune de DZENG se caractérise par une forte concentration des établissements scolaires dans le centre urbain. Le nombre se réduit considérablement au fur et à mesure qu'on progresse vers les zones à forte dominance rurale.

L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'éducation doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

3.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle

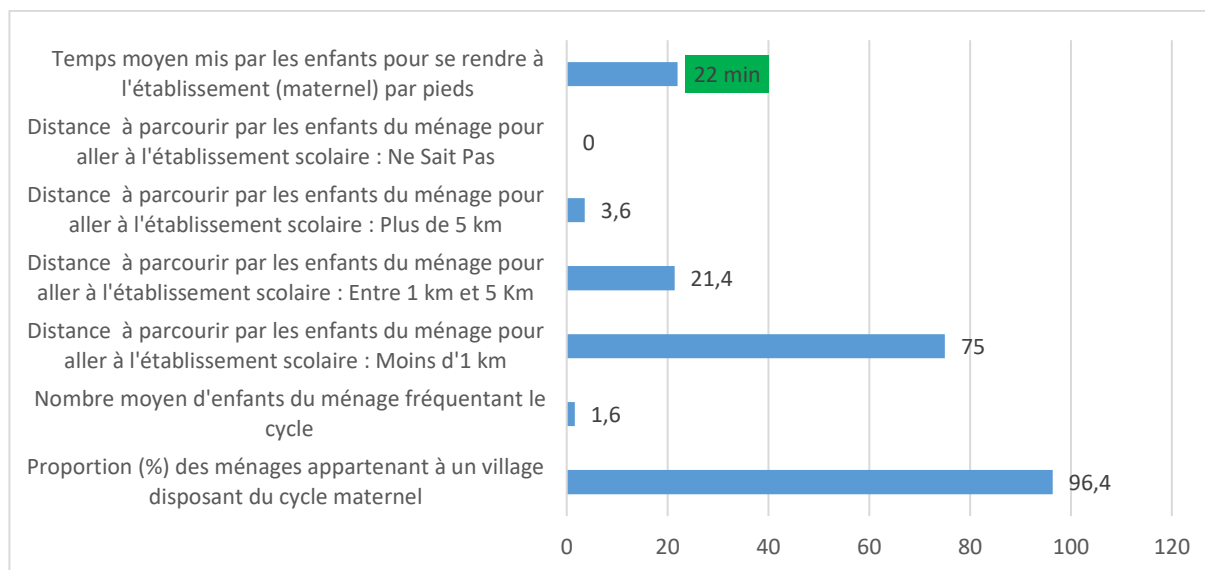
Quatre principaux cycles (maternel, primaire, secondaire et formation professionnelle) sont identifiés à la commune.

En ce qui concerne la disponibilité des services de l'éducation dans le cycle d'enseignement maternel, l'enquête nous révèle que 96,4% des ménages appartiennent à un village disposant d'un cycle maternel.

Le nombre moyen d'enfants par ménage fréquentant le cycle maternel est de 1,6 %.

75% des ménages affirment que leurs enfants parcourent moins d'un (1) Kilomètre (km) pour se rendre à l'établissement scolaire, 21,4% des ménages disent que les enfants parcourent entre 1 à 5 km pour se rendre à l'établissement, 3,6% des ménages soutiennent que les enfants parcourent plus de 5 km et 0% des ménages ignorent le nombre de km parcourus par les enfants pour se rendre à l'établissement, Le temps moyen mis par enfant pour se rendre à pieds dans l'établissement maternel le plus proche est de 22 minutes (Voir le graphique ci-dessous).

Graphique 22: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement maternel



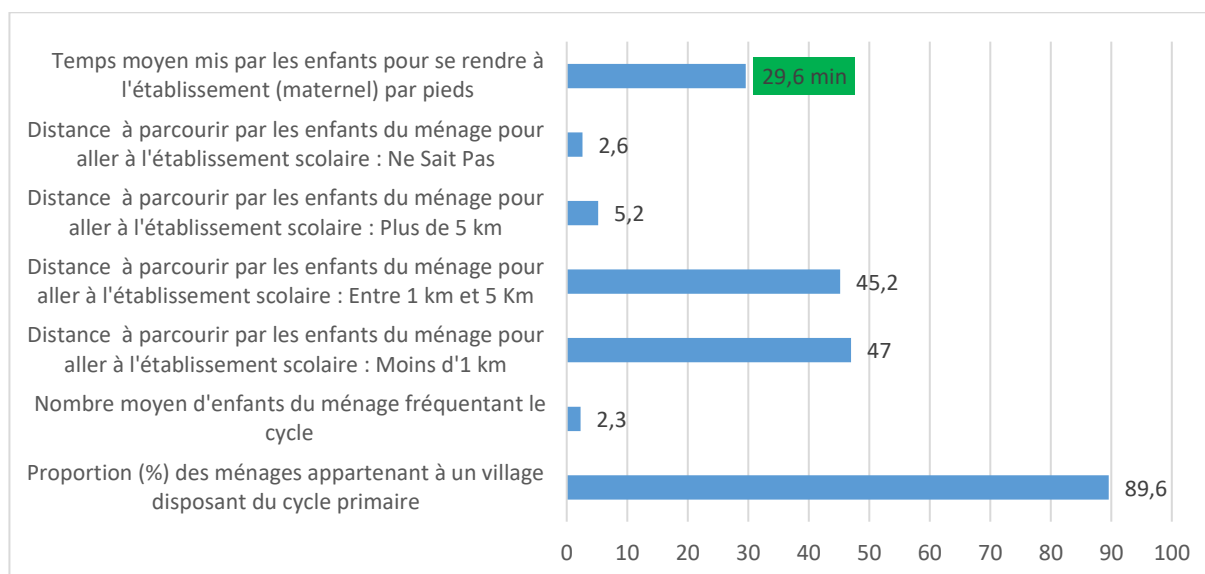
Source: Enquête CCAP 2017

Pour ce qui est de la disponibilité des services d'éducation du cycle d'enseignement primaire, il ressort que 89,6% des ménages affirment avoir un cycle d'enseignement primaire dans le village. 2,3% des ménages ont un enfant fréquentant le cycle primaire.

47% des ménages affirment que leurs enfants parcourent moins d'1 km pour se rendre à l'établissement, 45,2% des enfants des ménages parcourent entre 1 à 5 km pour se rendre à l'établissement le plus proche, 5,2% des ménages affirment que leurs enfants parcourent plus de 5 km pour se rendre à l'établissement, 2,6% des ménages ne peuvent évaluer la distance parcourue par leurs enfants pour se rendre à l'établissement.

Le temps moyen mis par les enfants des ménages pour se rendre dans un établissement de cycle secondaire est de 29,6 minutes (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 23: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement primaire

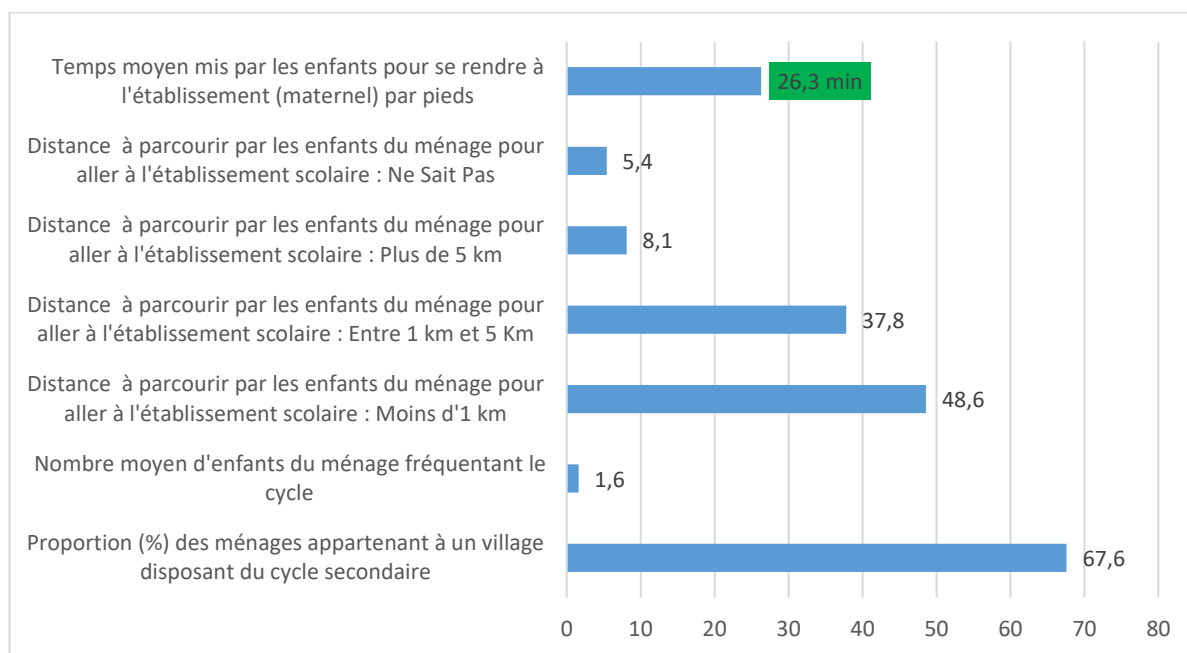


Source: Enquête CCAP 2017

Quant à la disponibilité des services de l'éducation pour le cycle d'enseignement secondaire,

On note que 67,6% des ménages affirment avoir au sein de leur village un cycle d'enseignement secondaire. 1,6% des ménages ont en moyenne un enfant qui fréquente ce cycle. 48,6% des ménages par contre que les enfants parcourent moins d'1 km 37,8% des ménages affirment que leurs enfants parcourent entre 1 à 5 km pour se rendre dans un établissement de cycle secondaire, 8,1% des ménages affirment que leurs enfants parcourent plus de 5 km 5,4% des ménages sont incapables d'estimer la distance parcourue par leurs enfants. Le temps moyen mis par les enfants des ménages pour se rendre dans un établissement de cycle secondaire est de 26,3 minutes (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 24: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement secondaire

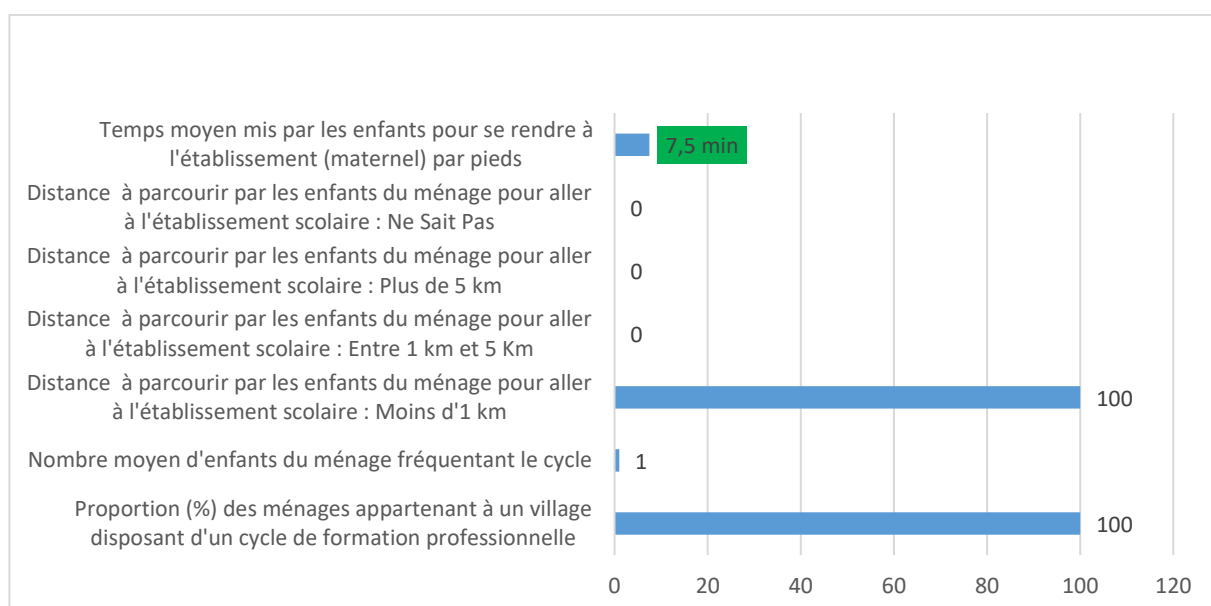


Source: Enquête CCAP 2017

La disponibilité des services d'éducation du cycle de formation professionnelle révèle que 100% des ménages affirment disposer d'un cycle d'enseignement professionnel dans leur village. 1% des ménages ont en moyenne un enfant fréquentant ledit cycle. 100% des ménages affirment que le cycle de formation professionnelle que fréquentent les enfants est à moins d'1 km.

Le temps moyen mis par les enfants des ménages est de 7,5 minutes (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 25: Répartition des ménages selon le cycle de formation professionnelle

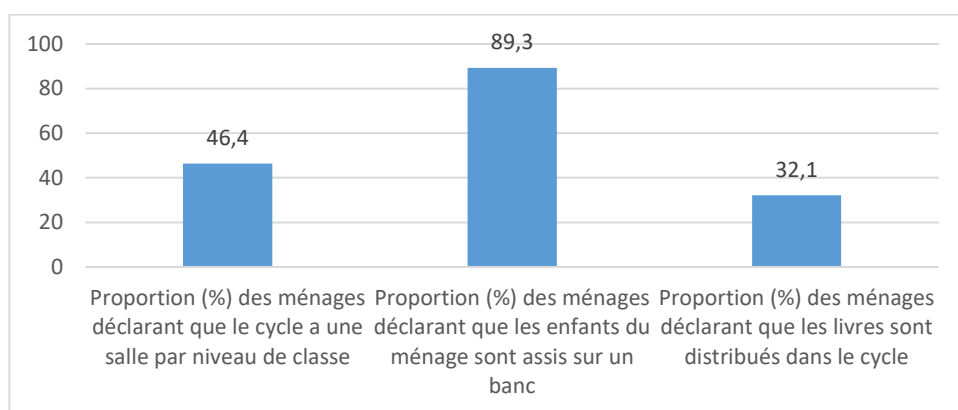


Source: Enquête CCAP 2017

3.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle

L'appréciation des caractéristiques de l'établissement du cycle maternel par les ménages révèle que 89,3% des ménages affirment que les enfants du ménage sont assis sur un banc ; 46,4% des ménages affirment que le cycle maternel a une salle de classe par niveau d'étude ; 32,1% des ménages enfin déclarent que les livres sont distribués dans le cycle maternel (Voir graphique ci-dessous).

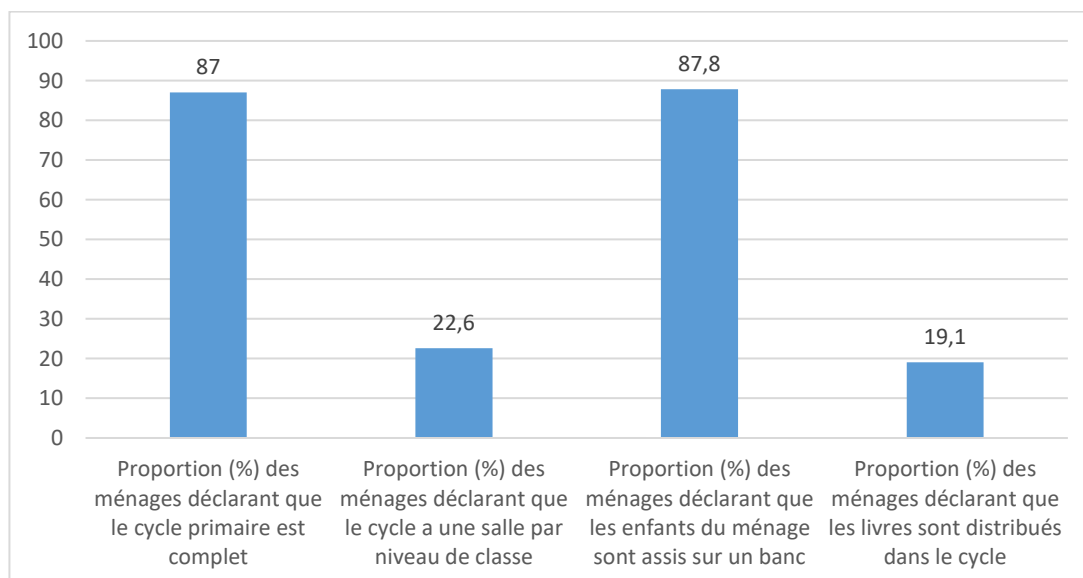
Graphique 26: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (maternel)



Source: Enquête CCAP 2017

En ce qui concerne l'appréciation des caractéristiques de l'établissement du cycle primaire par les ménages, on note que 87,8% des ménages déclarent que leurs enfants sont assis sur un banc, 87% des ménages déclarent que le cycle primaire est complet, 22,6% déclarent qu'il existe une salle de classe par niveau et 19,1% des ménages disent que l'on distribue les livres aux élèves.

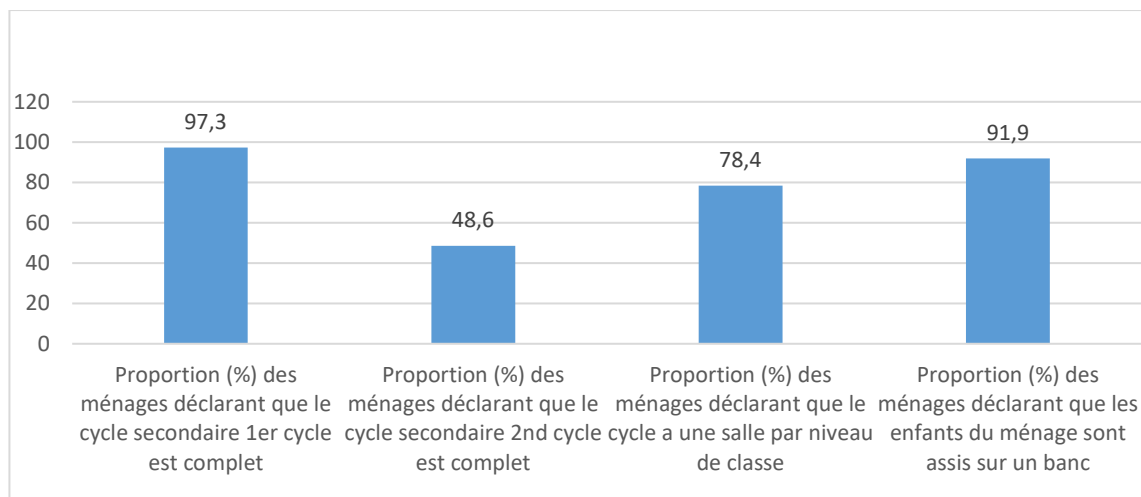
Graphique 27: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (primaire)



Source: Enquête CCAP 2017

Quant à l'appréciation des caractéristiques de l'établissement du cycle secondaire par les ménages, 97,3% des ménages déclarent que le premier cycle est complet ; 91,9% d'entre eux déclarent que les élèves sont assis sur les bancs ; 78,4% des ménages déclarent que l'établissement à une salle par niveau ; 48,6% des ménages déclarent que le second cycle est complet, et (Voir graphique ci-dessous).

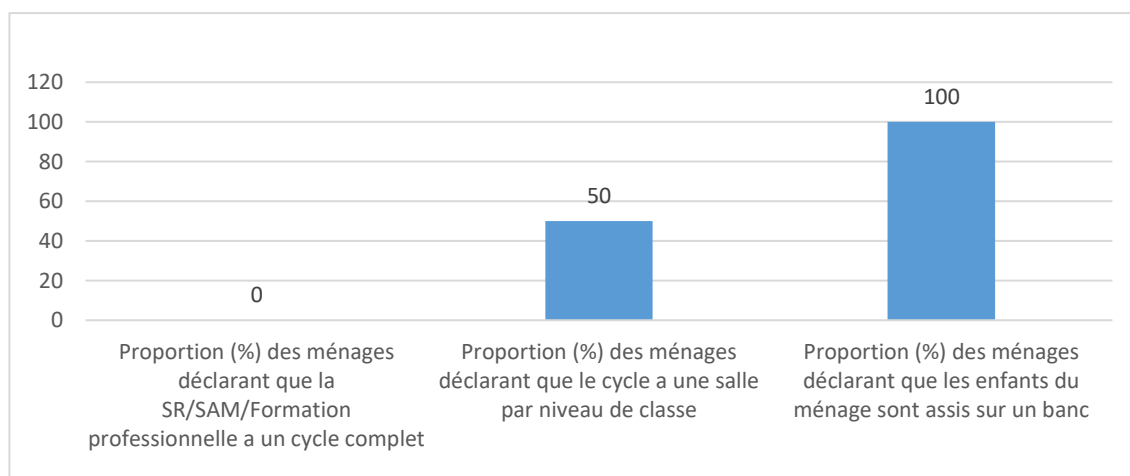
Graphique 28: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle secondaire



Source: Enquête CCAP 2017

Pour l'appréciation des caractéristiques de l'établissement du cycle professionnelle par les ménages, 100% déclarent que les enfants du ménage fréquentant ce cycle sont assis sur un banc, 50% de ménages déclarent qu'il y a une salle de classe par niveau d'étude et 0% des ménages déclarent que le cycle de formation professionnelle est complet (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 29: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (formation professionnelle)



Source: Enquête CCAP 2017

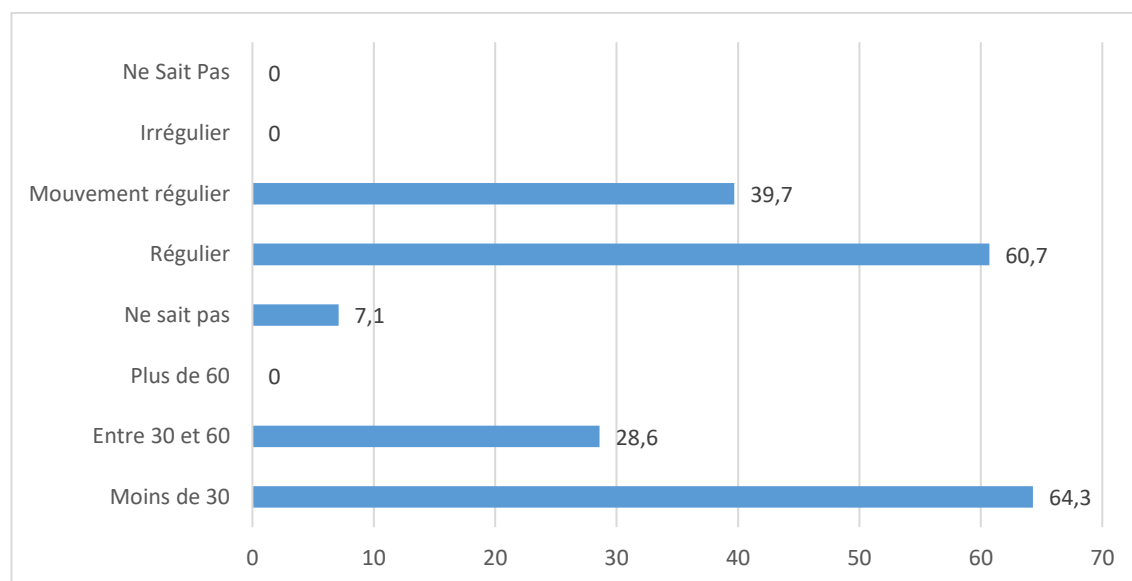
Les ménages se sont prononcés sur le nombre moyen d'élèves et fréquence de présence du personnel enseignant dans les classes par cycle d'éducation.

Pour le cycle d'enseignement maternel, le nombre moyen d'élèves par salle de classe varie ainsi qu'il suit : 64,3% des ménages déclarent que ce nombre est inférieur à 30, 28,6% des ménages déclarent le nombre est compris entre 30 et 60, 7,1% déclarent ne pas connaître le nombre et 0% des ménages déclarent que ce nombre est supérieur à 60.

- La fréquence de présence des enseignants quant à elle est perçue ainsi qu'il suit :

60,7% des ménages déclarent que le personnel enseignant est régulier, contre 39,7% des ménages qui déclarent des mouvements réguliers du personnel enseignant et 0% des ménages ne peuvent se prononcer sur la fréquence de présence du personnel enseignant (Voir l'illustration du graphique ci-dessous).

Graphique 30: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (maternelles) contenant un nombre moyen d'élèves



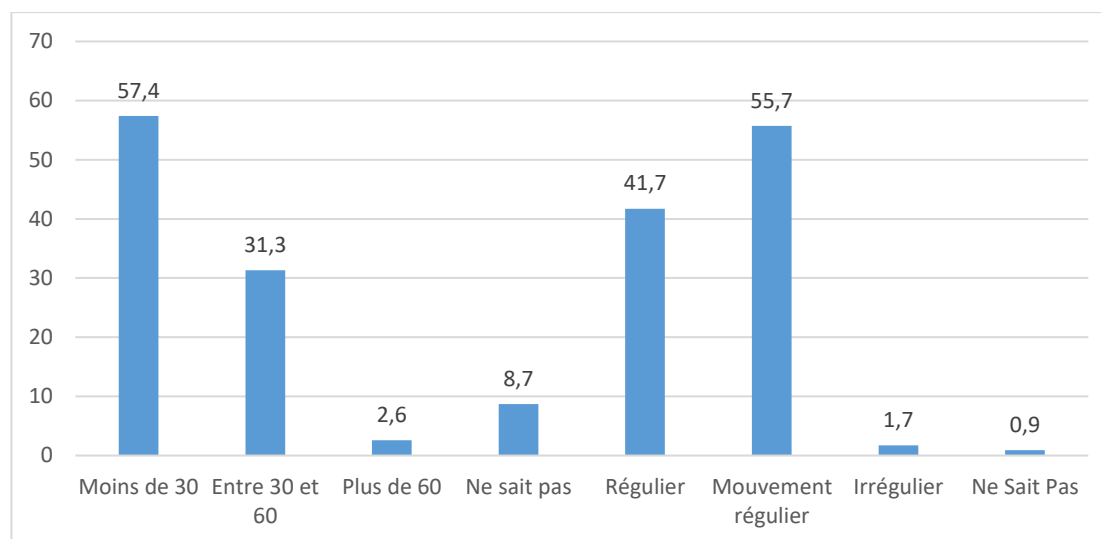
Source: Enquête CCAP 2017

Pour ce qui est du nombre moyen d'élèves et la fréquence de présence du personnel enseignant dans les classes du cycle primaire, l'enquête révèle que : 57,4% des ménages déclarent que ce nombre est inférieur à 30 ; 31,3% des ménages déclarent que ce nombre varie entre 30 et 60 ; 8,7% des ménages déclarent ne pas connaître le nombre d'élèves par salle de classe du cycle primaire et 2,6% des ménages déclarent que ce nombre est supérieur à 60 élèves par classe.

- La fréquence de présence des enseignants quant à elle est perçue comme il suit :

55,7% des ménages déclarent les mouvements réguliers du personnel enseignant ; 41,7% des ménages déclarent que le personnel enseignant est régulier ; 1,7% des ménages déclarent que la fréquence de présence du personnel enseignant est irrégulière et 0,9% des ménages ne peuvent se prononcer sur la fréquence de présence du personnel enseignant (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 31: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (primaire) contenant un nombre moyen d'élèves



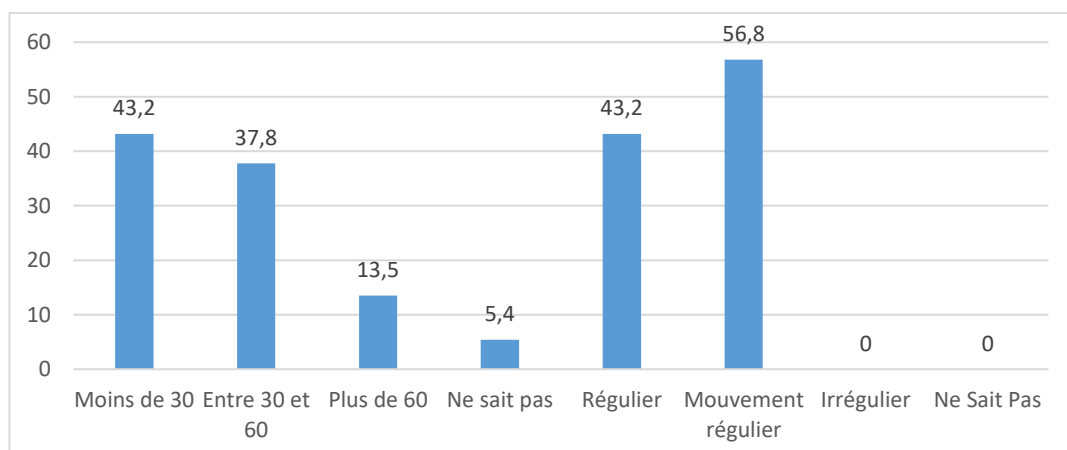
Source: Enquête CCAP 2017

Le nombre moyen d'élèves et la fréquence de présence du personnel enseignant dans les classes du cycle secondaire est variable. Ainsi on a : 43,2% des ménages qui déclarent que ce nombre est inférieur à 30 ; 37,8% des ménages déclarent que ce nombre varie entre 30 et 60, 13,5% des ménages déclarent que ce nombre est supérieur à 60 ; 5,4% des ménages qui déclarent ne pas connaître le nombre d'élèves par salle de classe du cycle.

- La fréquence de présence des enseignants quant à elle est perçue comme suit :

56,8% des ménages déclarent réguliers les mouvements du personnel enseignant, 43,2% des ménages déclarent que la fréquence de présence du personnel enseignant est régulière, contre 0% des ménages qui déclarent que les enseignants sont irréguliers et 0% des ménages qui ne se sont pas prononcés sur la fréquence de présence du personnel enseignant (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 32: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (secondaire) contenant un nombre moyen d'élèves

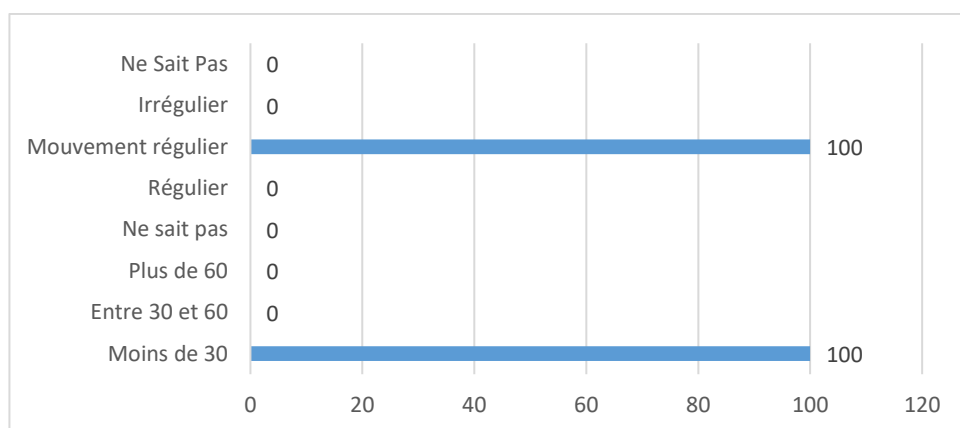


Source: Enquête CCAP 2017

Le nombre moyen d'élèves et la fréquence de présence du personnel enseignant dans les classes du cycle de formation professionnelle se présente comme suit : 100% des ménages déclarent que le nombre d'élèves par classe est inférieur à 30.

Quant à la fréquence de présence des enseignants, l'enquête révèle que 100% des ménages déclarent que la fréquence de présence du personnel enseignant est régulière, (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 33: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (formation professionnelle) contenant un nombre moyen d'élèves



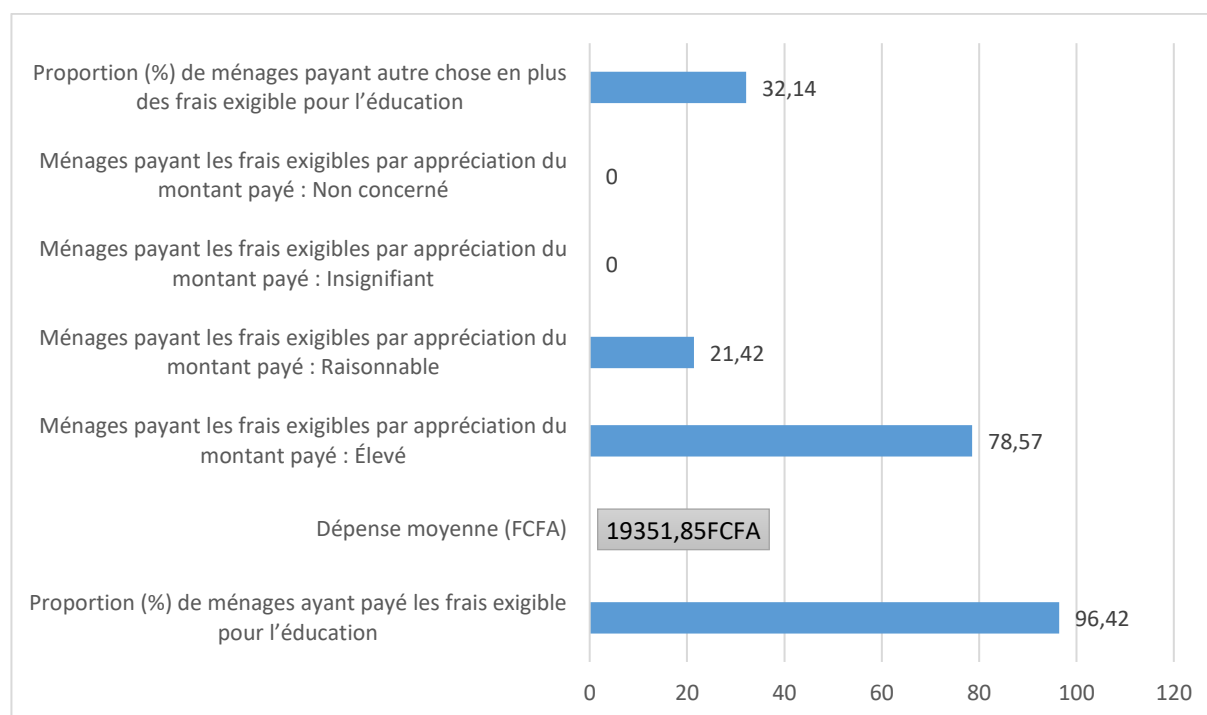
Source: Enquête CCAP 2017

3.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle

L'appréciation du montant payé pour le cycle d'enseignement maternel par les ménages se présente comme suit 96,4% des ménages payent les frais exigibles pour le cycle maternel.

La dépense moyenne pour les frais de scolarité s'élève à 19351,85 FCFA par enfant du ménage. 32,1% des ménages déclarent avoir payés autre chose en plus des frais exigés. 78,6% des ménages trouvent ces frais élevés, 21,4% des ménages trouvent que cette dépense est raisonnable, 0% des ménages ne sont pas concernés par le paiement desdits frais et 0% des ménages déclarent que ces frais sont insignifiants.

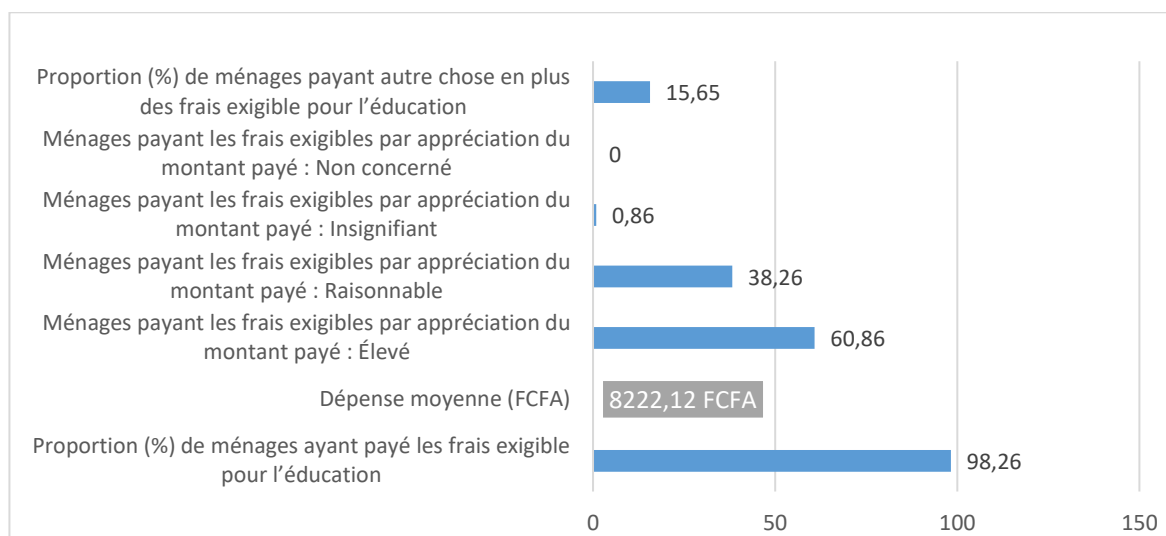
Graphique 34: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (maternel)



Source: Enquête CCAP 2017

L'appréciation du montant payé pour le cycle d'enseignement primaire par les ménages se présente comme suit 98,3% des ménages payent les frais exigibles pour le cycle maternel de leur village. La dépense moyenne pour les frais de scolarité s'élève à 8222,12 FCFA. 15,6% des ménages déclarent avoir payés autre chose en plus des frais exigés. En ce qui est l'appréciation du montant payé, 60,9% des ménages trouvent ces frais élevés, 38,3% des ménages trouvent cette dépense raisonnable, 0,8% des ménages déclarent que ces frais sont insignifiants et 0% des ménages ne sont pas concernés par le paiement desdits frais (Voir ci-dessous le graphique).

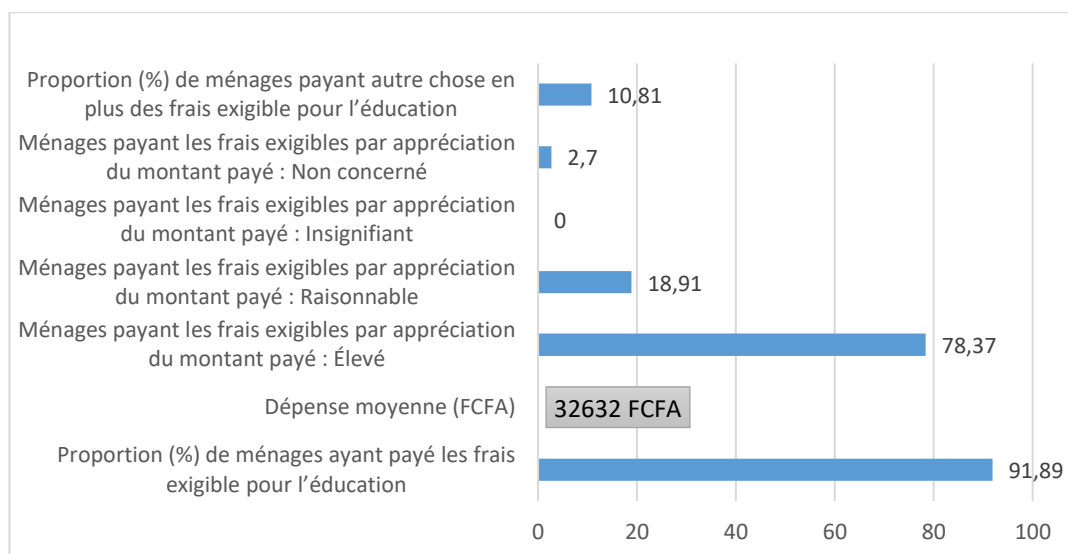
Graphique 35: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (primaire)



Source: Enquête CCAP 2017

Quant à l'appréciation du montant payé pour le cycle d'enseignement secondaire par les ménages, on retient que 91,9% des ménages payent les frais exigibles pour le cycle secondaire de leur village. La dépense moyenne pour les frais de scolarité s'élève à 32632 FCFA. 10,8 % des ménages déclarent avoir payés autre chose en plus des frais exigés. En ce qui est de l'appréciation du montant payé, 78,3% des ménages trouvent ces frais élevés, 18,9% des ménages trouvent que cette dépense est raisonnable, 2,7% des ménages déclarent que ces frais sont insignifiants ; 0% des ménages ne sont pas concernés par le paiement desdits frais, comme l'indique le graphique ci-dessous.

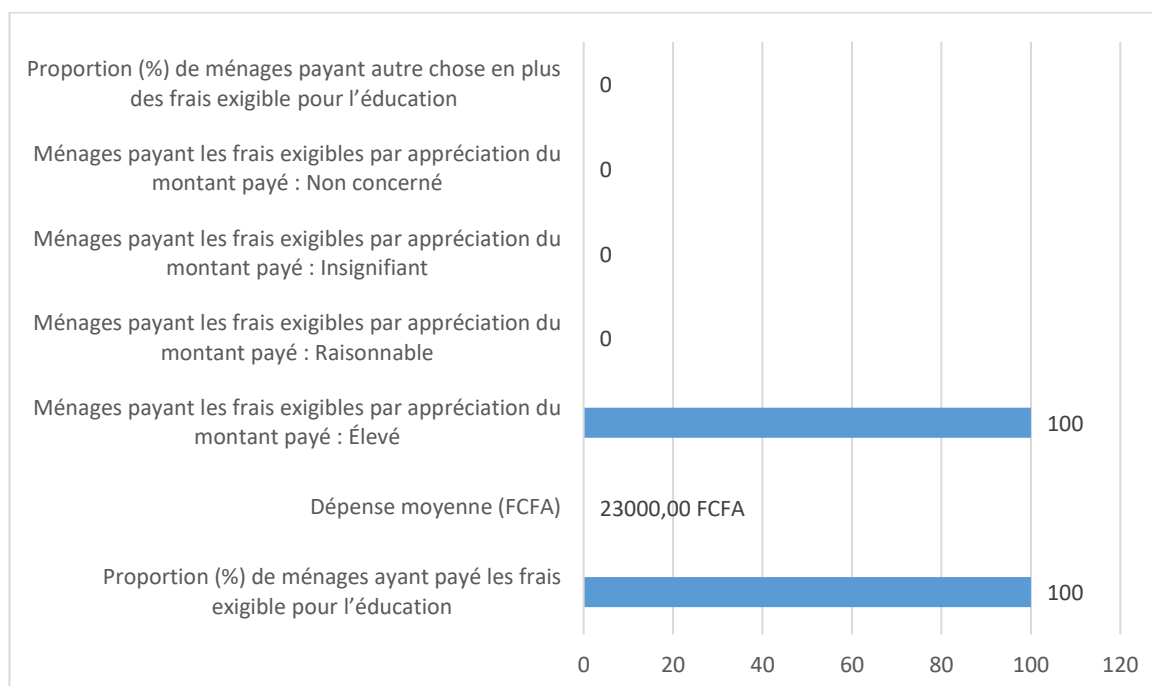
Graphique 36: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (secondaire)



Source: Enquête CCAP 2017

L'appréciation du montant payé pour le cycle d'enseignement de formation professionnelle par les ménages révèle que 100% des ménages payent les frais exigibles pour le cycle de formation professionnelle de leur village ou quartier. La dépense moyenne pour les frais de scolarité s'élève à 23000,00 FCFA. Aucun des ménages ne déclarent avoir payés autre chose en plus des frais exigés. En ce qui est de l'appréciation du montant payé 100% des ménages trouvent ces frais élevés (Voir graphique ci-dessous).

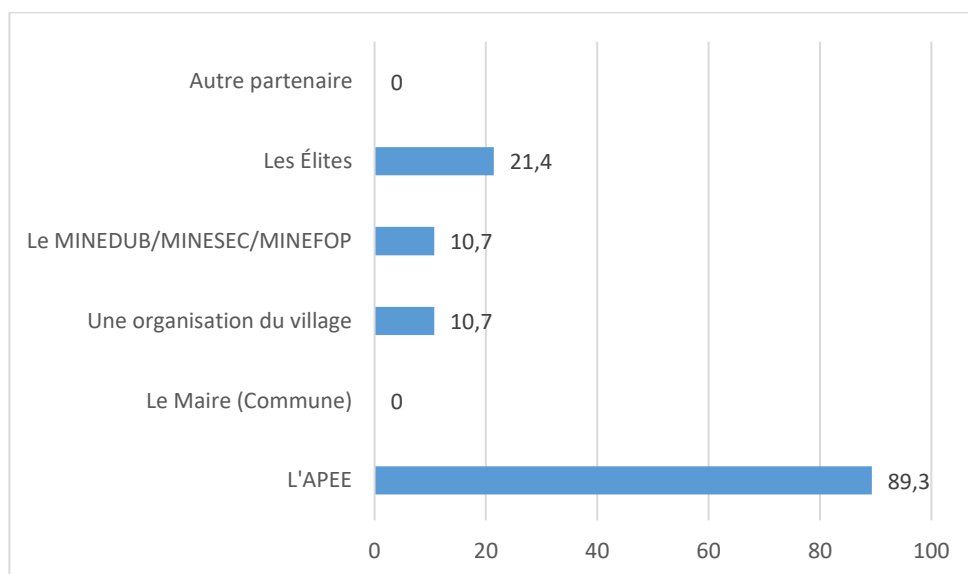
Graphique 37: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (formation professionnelle)



Source: Enquête CCAP 2017

La prise en charge des réfections des salles de classe endommagées dans le cycle d'enseignement maternel se présente comme suit : 89,3% des ménages déclarent que les réfections des salles de classe endommagées sont prises en charge par l'Association des Parents d'Élèves et des Enseignants (APEE), 21,4% des ménages déclarent que c'est l'élite 10,7% ; des ménages déclarent que ces réfections sont assurées par le MINEDUB/MINESEC/Ministère de la Formation Professionnelle (MINEFOP) ; 10,7% des ménages attribuent les réfections aux organisations villageoises, 0% des ménages déclarent que c'est la commune (Le Maire), et 0% des ménages déclarent que les réfections sont faites par d'autres partenaires (Voir graphique ci-dessous).

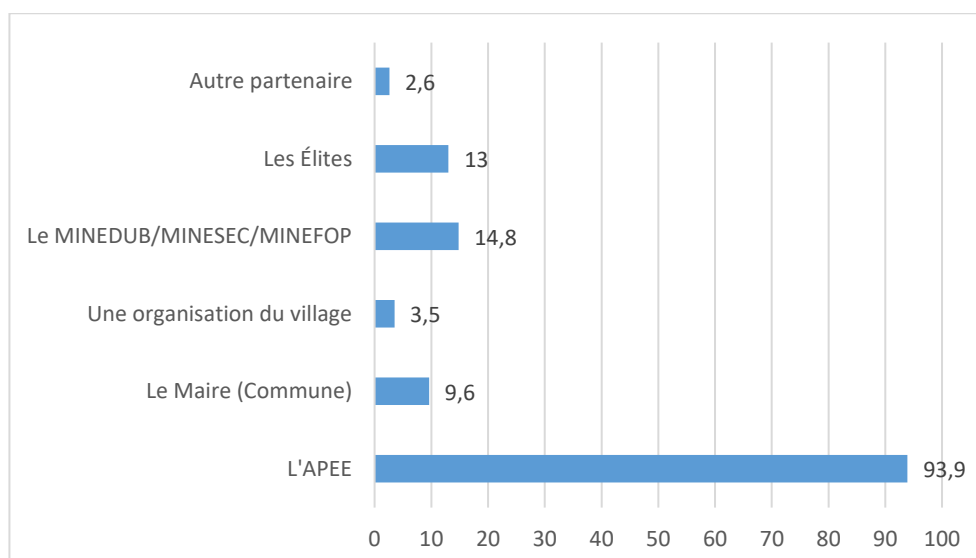
Graphique 38: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (maternelles) endommagées ont été réfectionnées



Source: Enquête CCAP 2017

La prise en charge des réfections des salles de classe endommagées dans le cycle d'enseignement primaire se présente comme suit : 93,9% des ménages déclarent que les réfections des salles de classe endommagées sont prises en charge par l'APEE, 14,8% des ménages déclarent que ces réfections sont assurées par le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP, 13% des ménages déclarent que c'est l'élite, 9,6% des ménages déclarent que la réfection est l'œuvre de la commune (Le Maire), 3,5% des ménages attribuent les réfections aux organisations villageoises, et 2,6% des ménages déclarent que les réfections sont faites par d'autres partenaires (Voir graphique ci-dessous).

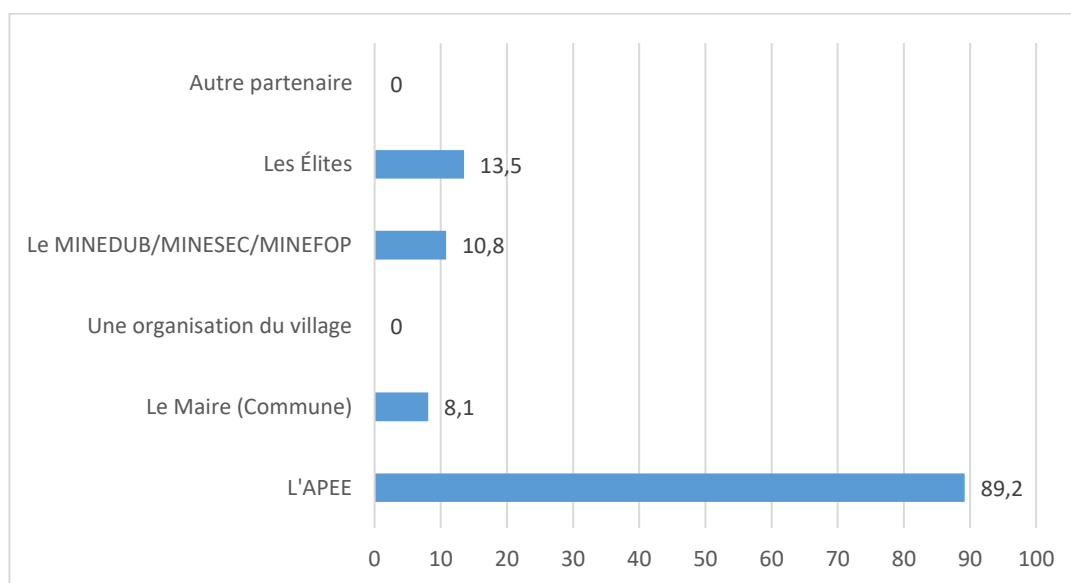
Graphique 39: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (primaire) endommagées ont été réfectionnées



Source: Enquête CCAP 2017

La prise en charge des réfections des salles de classe endommagées dans le cycle d'enseignement secondaire se présente comme suit : 89,2% des ménages déclarent que les réfections des salles de classe endommagées sont prises en charge par l'APEE, 13,5% attribue la prise en charge des réfections à l'élite, 10,8% des ménages déclarent que ces réfections sont assurées par le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP, 8,1% des ménages déclarent que c'est la commune (Le Maire), 0% des ménages attribuent les réfections aux organisations villageoises, et 0% des ménages déclarent que les réfections sont faites par d'autres partenaires (Voir graphique ci-dessous).

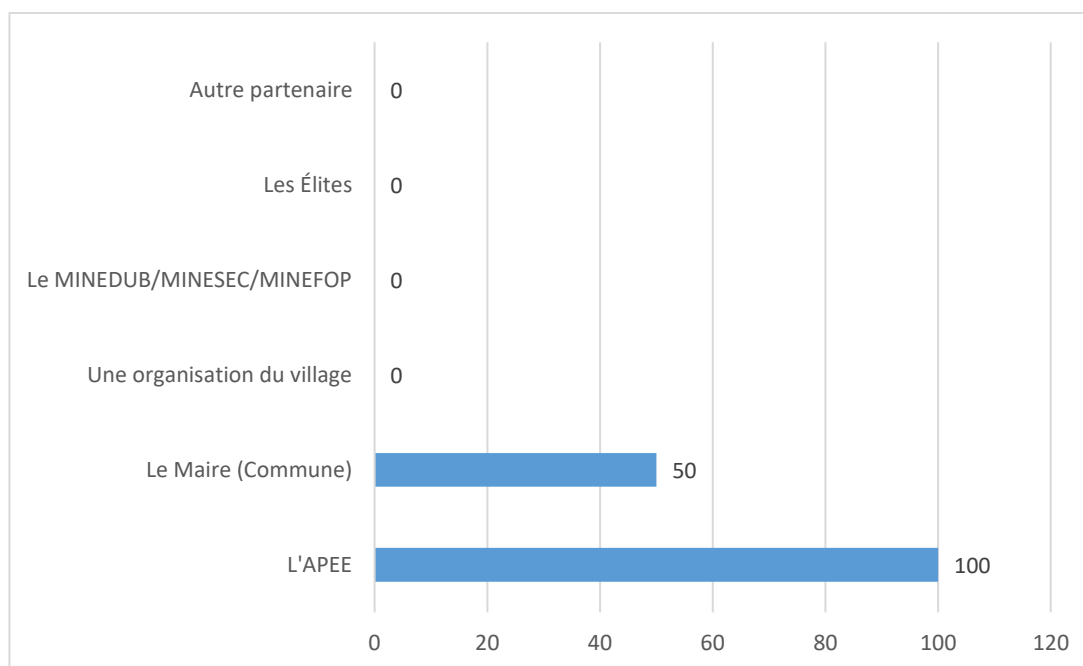
Graphique 40: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (secondaire) endommagées ont été réfectionnées



Source: Enquête CCAP 2017

Quant à la prise en charge des réfections des salles de classe endommagées dans le cycle de formation professionnelle, on retient que 100% des ménages déclarent que les réfections des salles de classe endommagées sont prises en charge par l'APEE, 0% des ménages déclarent que ces réfections sont assurées par le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP ; 50% des ménages déclarent que c'est la commune (Le Maire), 0% des ménages attribuent les réfections aux organisations villageoises, la même proportion 0% attribue la prise en charge des réfections à l'élite (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 41: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (formation professionnelle) endommagées ont été réfectionnées

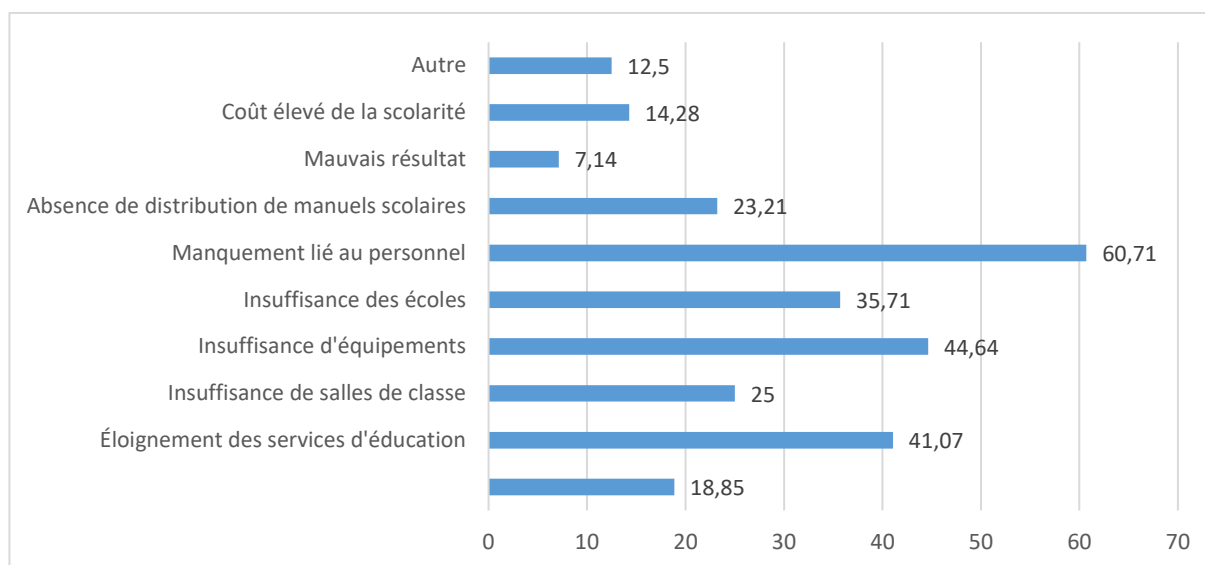


Source: Enquête CCAP 2017

3.4.4 Raisons de non satisfaction des populations

Les raisons de non la satisfaction des ménages des services d'éducation dans le cycle d'enseignement maternel sont multiples. En effet, 18,8% des ménages sont non satisfaits des services d'éducation dans le cycle maternel. 23,2% des ménages déclarent que la non distribution des manuels scolaires est une cause de non satisfaction, 44,6% des ménages évoquent plutôt l'insuffisance des équipements, 60,7% des ménages déclarent que leur non satisfaction est due aux manquements du personnel enseignant, 35,7% des ménages déclarent que leur non satisfaction découle de l'insuffisance des écoles dans le village/quartier, 25% déclare que l'insuffisance des salles de classe est également une cause de non satisfaction, 7,1% des ménages évoquent le mauvais résultat des enfants comme cause de non satisfaction, 14,3% des ménages déclarent que le coût élevé des frais de scolarité est une cause de non satisfaction, 41,1% des ménages soulèvent le problème d'éloignement des services d'éducation et 12,5% des ménages déclarent que la raison de leurs non satisfaction est ailleurs (Voir graphique ci-dessous).

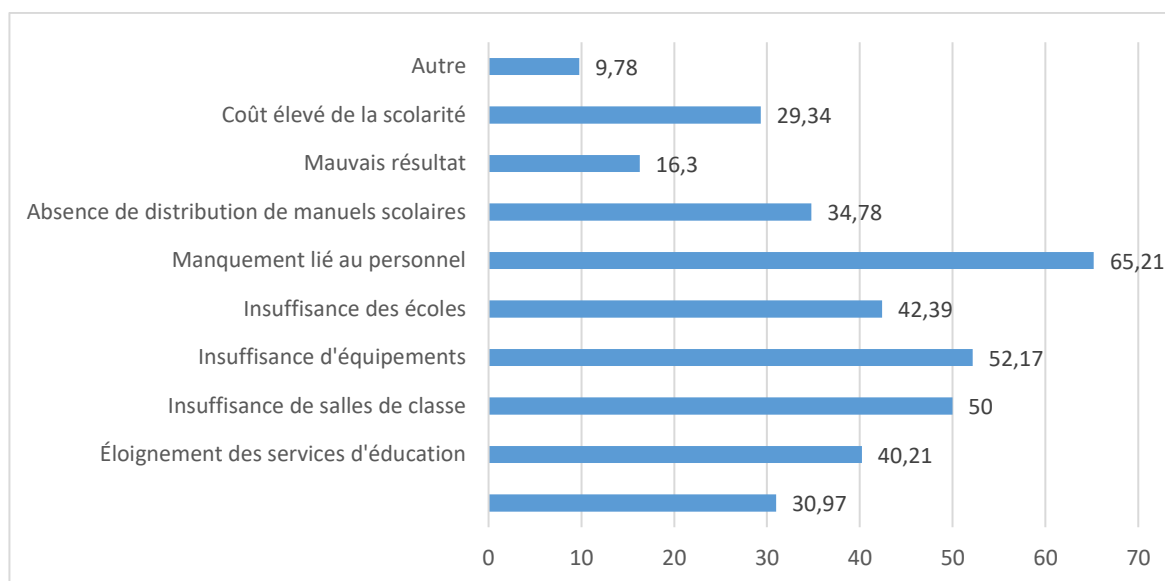
Graphique 42: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction



Source: Enquête CCAP 2017

Les raisons de non satisfaction des ménages des services d'éducation dans le cycle d'enseignement primaire sont aussi diverses. Ainsi on a : 30,9% des ménages qui sont non satisfaits des services d'éducation dans le cycle primaire 34,7% des ménages déclarent que l'absence de distribution des manuels scolaires est une cause de non satisfaction, 65,2% de ménages soulèvent également les manquements liés au personnel enseignant, 16,3% des ménages évoquent le mauvais résultat des enfants comme cause de non satisfaction, 52,1% des ménages évoquent plutôt l'insuffisance des équipements, 50% des ménages déclarent que leur non satisfaction est dû à l'insuffisance des salles de classe, 42,3% des ménages déclarent que leur non satisfaction découle de l'insuffisance des écoles dans le village/quartier, 29,3% des ménages déclarent que le coût élevé des frais de scolarité est une cause de non satisfaction, 40,2% des ménages soulèvent le problème d'éloignement des services d'éducation et 9,7% des ménages déclarent que la raison de leurs non satisfaction est ailleurs (Voir graphique ci-dessous).

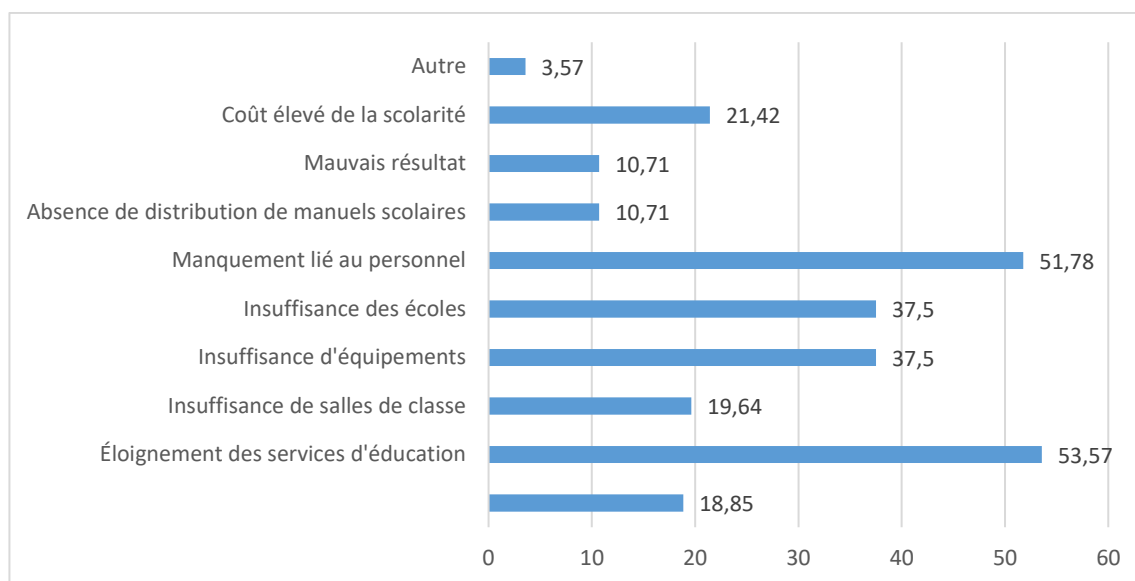
Graphique 43: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction



Source: Enquête CCAP 2017

Les raisons de non satisfaction des ménages des services d'éducation dans le cycle d'enseignement secondaire sont aussi variées. On note que 18,8% des ménages sont non satisfaits des services d'éducation, en effet 37,5% des ménages évoquent comme motif de non satisfaction l'insuffisance des équipements, la même proportion 10,7% des ménages soulèvent les mauvais résultats des enfants comme cause de non satisfaction, 10,7% des ménages déclarent que l'absence de distribution des manuels scolaires est une cause de non satisfaction, 51,7% des ménages évoquent les manquements liés au personnel enseignant, 19,6% des ménages déclarent que leur non satisfaction est due à l'insuffisance des salles de classe, 21,4% des ménages évoquent plutôt le coût élevé des frais de scolarité, 37,5% des ménages déclarent que leur non satisfaction découle de l'insuffisance des écoles dans le village/quartier, 53,5% des ménages soulèvent le problème d'éloignement des services d'éducation et 3,5% des ménages déclarent que la raison de leurs non satisfaction est ailleurs (Voir graphique ci-dessous).

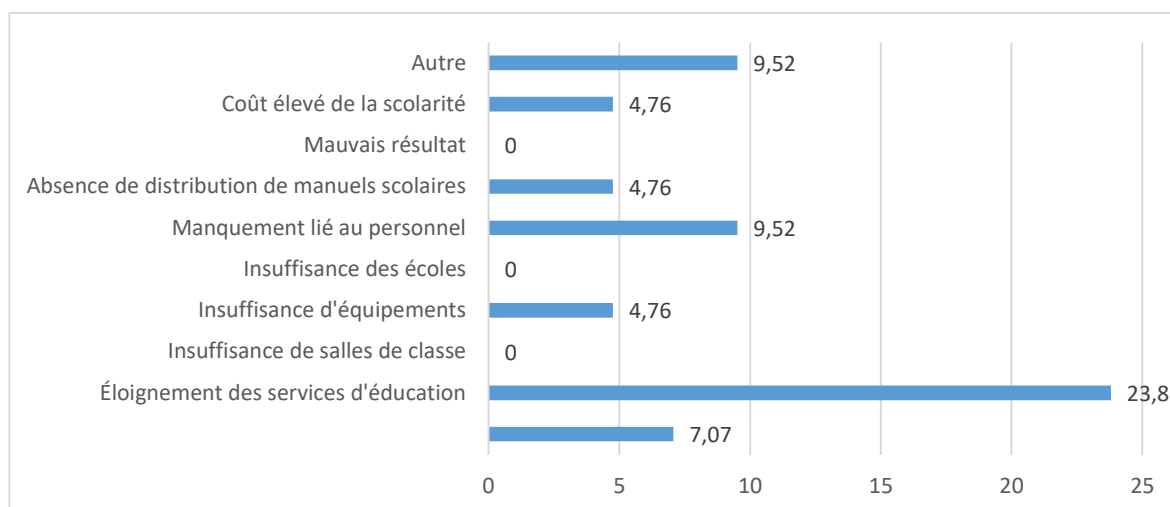
Graphique 44: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction



Source: Enquête CCAP 2017

Les raisons de non satisfaction des ménages des services d'éducation dans le cycle de formation professionnelle sont nombreuses. L'enquête révèle que 7,03 % des ménages sont non satisfaits des services d'éducation dans le cycle de formation professionnelle. En effet les ménages enquêtés ont énuméré tour à tour les motifs suivants comme causes de leurs non satisfaction : 4,7% des ménages évoquent comme motif de non satisfaction l'insuffisance des équipements ; 4,7% le mauvais résultat des enfants, 4,7% l'absence de distribution des manuels scolaires, 9,5% les manquements du personnel enseignant 0% l'insuffisance des salles de classe dans le cycle de formation professionnelle, 4,7% le coût élevé des frais de scolarité, 0% l'insuffisance des écoles dans le village/quartier, 23,8% des ménages soulèvent le problème d'éloignement des services d'éducation et 9,5% des ménages déclarent que la raison de leurs non satisfaction est ailleurs (Voir graphique ci-après).

Graphique 45: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction

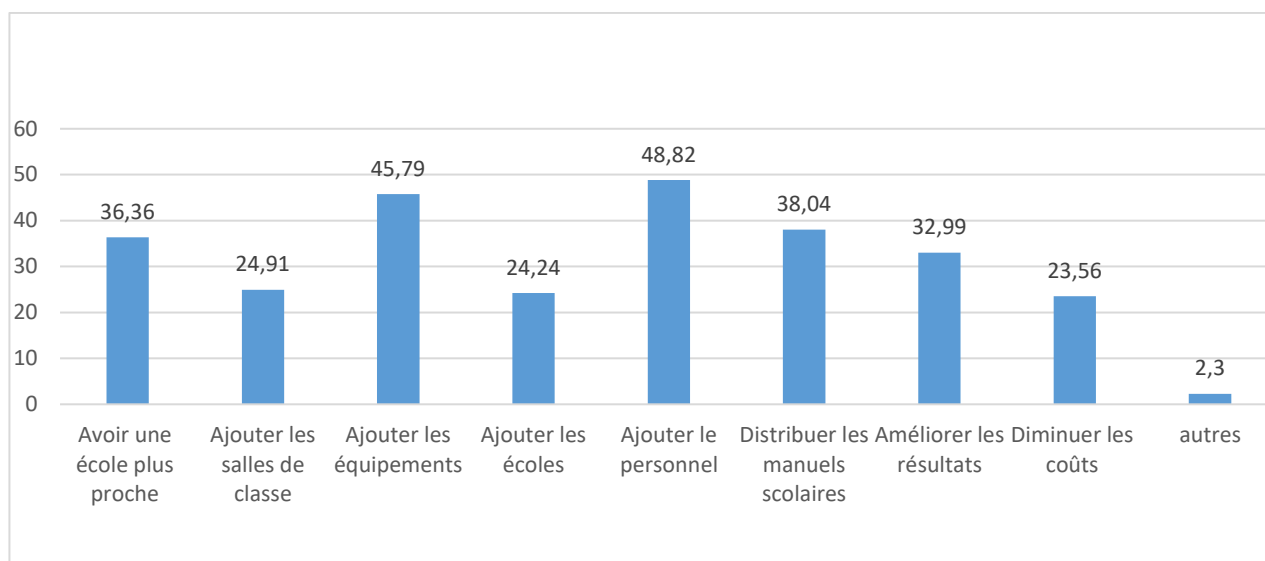


Source: Enquête CCAP 2017

3.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation

Pour ce qui est des attentes des ménages des services d'éducation dans le cycle d'enseignement maternel, 38% des ménages sollicitent la distribution des manuels scolaires 45,7% des ménages demandent l'ajout des équipements supplémentaires, 23,5% des ménages souhaitent la réduction des frais de scolarité, 48,8% des ménages requièrent le renforcement des effectifs du personnel enseignant, 24,9% des ménages demandent l'ajout des salles de classe, 32,9% de ménages souhaitent l'amélioration des résultats des élèves, 24,2% des ménages demandent la construction de nouvelles écoles, 36,3% des ménages demandent une école plus proche de chez eux et 2,3% des ménages enfin évoquent des attentes autres (Voir graphique ci-après).

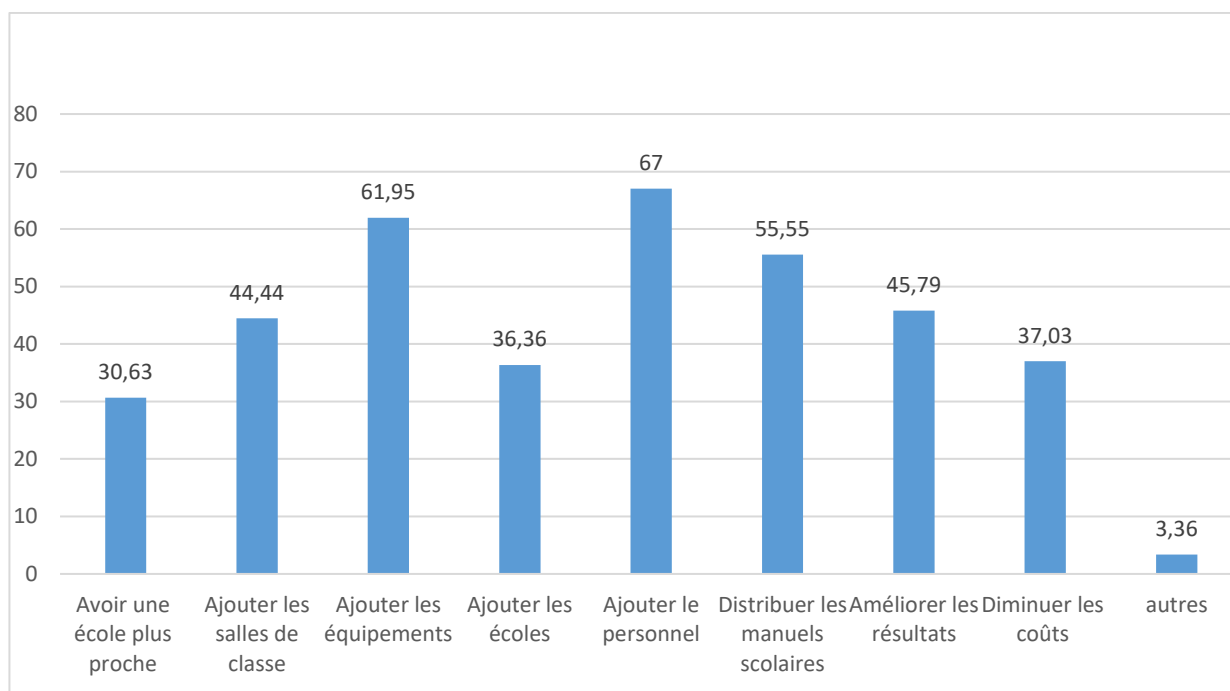
Graphique 46: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction



Source: Enquête CCAP 2017

Pour ce qui est des services d'éducation dans le cycle d'enseignement primaire, les ménages interrogés présentent : 55,5% des ménages qui souhaitent la distribution des manuels scolaires, 37% des ménages veulent la réduction des frais de scolarité, 67% des ménages requièrent le renforcement des effectifs du personnel enseignant, 61,9% des ménages souhaitent l'ajout d'équipements supplémentaires, 45,7% des ménages souhaitent l'amélioration des résultats des élèves, 44,4% des ménages demandent l'ajout des salles de classe, 36,3% des ménages souhaitent la construction de nouvelles écoles, 30,6% des ménages réclament que les écoles soient moins éloignées, et 3,3% des ménages évoquent des attentes autres (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 47: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction

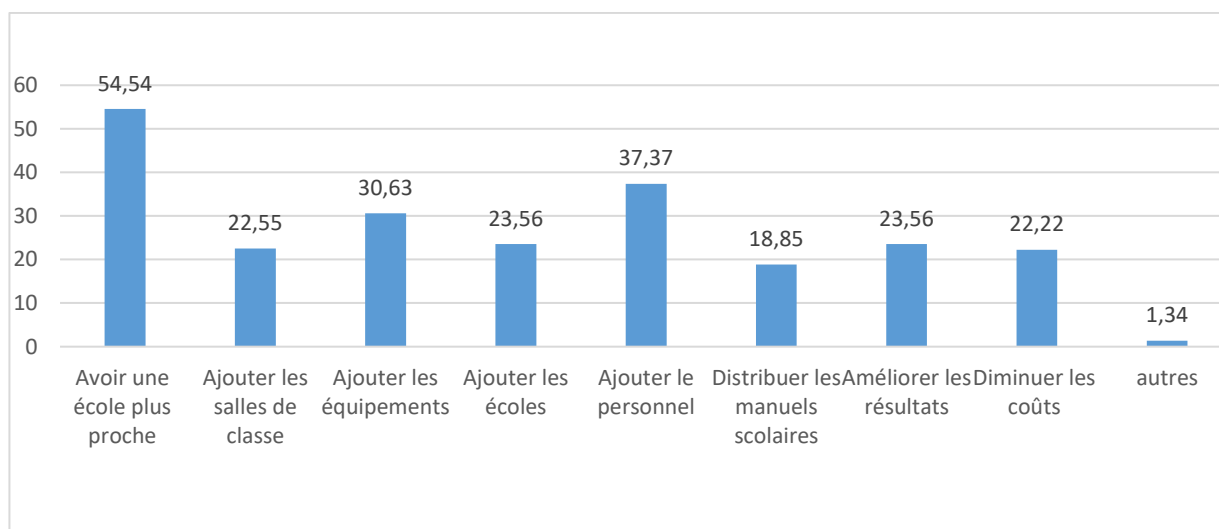


Source: Enquête CCAP 2017

Pour ce qui est des services d'éducation dans le cycle d'enseignement primaire, les ménages interrogés présentent 37,3% des ménages qui souhaitent le renforcement des effectifs du personnel enseignant, 23,5% des ménages émettent comme attente l'amélioration des résultats des élèves, 18,8% des ménages souhaitent la distribution des manuels scolaires, 30,6% des ménages souhaitent l'ajout d'équipements supplémentaires, 23,5% des ménages sollicitent la construction de nouvelles écoles, 22,2% des ménages souhaitent la réduction des frais de scolarité 22,5% des ménages demandent l'ajout des salles de classe, 54,5% des ménages sollicitent que les écoles soient moins éloignées. 1,3% des ménages enfin évoquent des attentes autres.

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

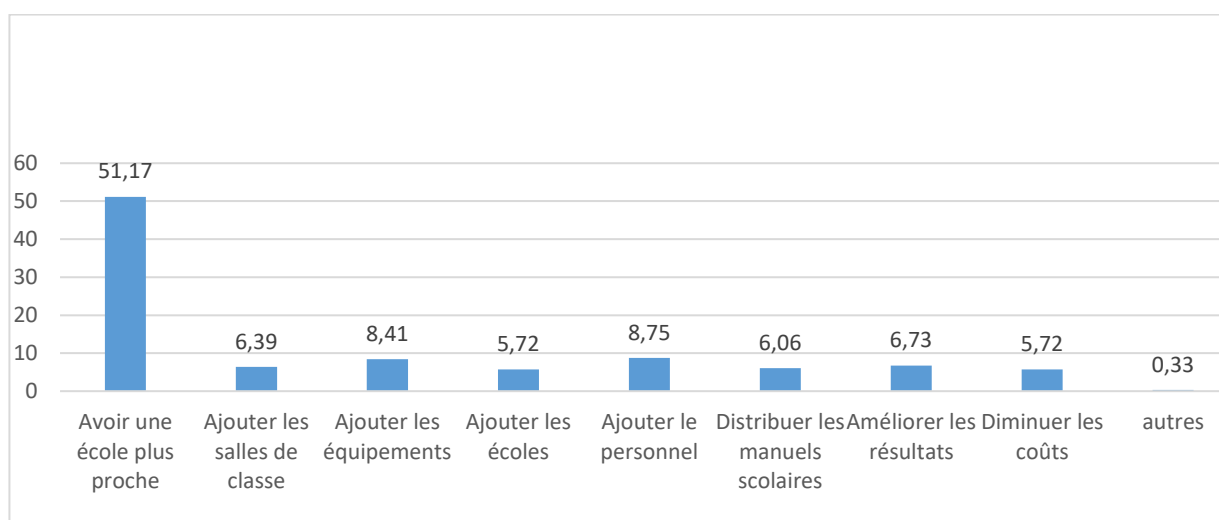
Graphique 48: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction



Source: Enquête CCAP 2017

Pour ce qui est des services d'éducation dans le cycle d'enseignement primaire, les ménages interrogés présentent comme suit : 51,7% des ménages souhaitent avoir une école plus proche du ménage. 8,7% des ménages requièrent de renforcer les effectifs du personnel enseignant, 6,7% des ménages ont tour à tour émis comme attentes d'améliorer les résultats des enfants, 6,1% l'effectivité dans la distribution des manuels scolaires, 8,4% l'ajout d'équipements supplémentaires, 5,7% la construction de nouvelles écoles, 5,7% la réduction des frais de scolarité, 6,4% des ménages souhaitent l'ajout des salles de classe, 0% des ménages enfin évoquent d'autres attentes.

Graphique 49: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction



Source: Enquête CCAP 2017

3.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées

Points forts

- ❖ Les différents cycles d'enseignement (maternel, primaire, secondaire et formation professionnelle) sont présents dans le ressort territorial de la commune de DZENG ;
- ❖ Les frais d'inscription tant au primaire qu'au secondaire oscille entre 2000 et 10 000 FCFA ;
- ❖ Les enseignants sont presque toujours en poste dans les écoles et les établissements secondaires ;
- ❖ La capacité d'accueil des salles de classe varie entre 30 et 60 élèves ;
- ❖ La distance moyenne à parcourir pour atteindre l'établissement le plus proche est de moins d'1 km pour les écoles primaires et entre 1 et 5 km pour les établissements d'enseignement secondaire ;
- ❖ Le paiement des frais supplémentaires en plus des frais d'inscription est marginal.

Points à améliorer

- L'ajout des équipements dans les écoles et établissements scolaires ;
- Le nombre d'écoles/établissements scolaires ;
- La gratuité systématique des frais d'inscription dans les écoles primaires ;
- La faible intervention du MINEDUB et du MINESEC dans la réfection des salles de classe en cas de dommage ;
- L'insuffisance d'enseignants qualifiés dans certains établissements scolaires de la commune ;
- L'insuffisance de salles de classe dans certains établissements scolaires de la commune.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Réduire les coûts de la scolarité ;
- ✓ Informer les populations sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles primaires afin d'éviter les cas où l'inscription est gratuite dans certaines écoles et pas dans d'autres ;

- ✓ Accroître le nombre de salles de classes dans les écoles/établissements scolaires afin de permettre un meilleur encadrement des élèves ;
- ✓ Augmenter la qualité et la quantité des équipements et des infrastructures (aires de jeux, bibliothèques, tables bancs, latrines) présents dans écoles/ établissements scolaires afin d'améliorer les conditions d'encadrement des élèves ;
- ✓ Améliorer les résultats dans nos établissements scolaires ;
- ✓ Construire de nouvelles écoles afin de réduire la distance à parcourir pour rejoindre l'école la plus proche ;
- ✓ Mettre en place un mécanisme d'information/communication sur toute question relative à l'éducation, les opportunités, et projets en cours dans le domaine de l'éducation ;
- ✓ Mettre en place un mécanisme d'émulation et d'encouragement des élèves par l'attribution des bourses scolaires.

3.5 SERVICES OFFERTS DE L'INSTITUTION COMMUNALE

L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'institution communale doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

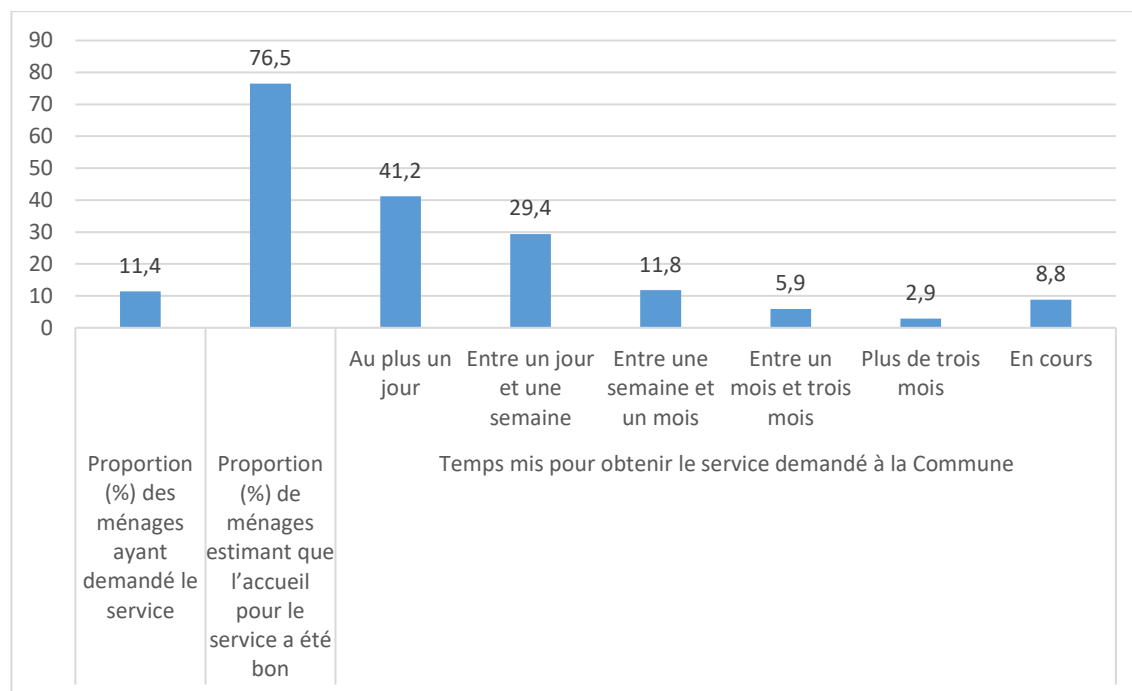
3.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale

L'enquête Scorecard dans la commune de DZENG s'est basée prioritairement sur huit (8) types de services à savoir : l'Établissement d'Actes de naissance, la Certification des copies de documents officiels, la Délivrance des Permis de construire, la Délivrance d'Actes de décès, la Délivrance d'Actes de mariage, la Délivrance de Certificat de domicile, la Validation des Plans de localisation, et enfin l'accueil et informations aux usagers.

Pour ce qui est de la proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service d'Établissement d'acte de naissance, 11,4% des ménages ont eu à demander ce service à la Mairie, 76,5% des ménages estiment que l'accueil a été bon, 41,2% des ménages interrogés estiment que le service demandé leurs a pris tout au plus un jour ; 29,4% des ménages déclarent que le temps mis pour obtenir le service à la Commune était compris entre un (1) jour et une (1) semaine, 11,8% des ménages

déclarent que le temps mis était compris entre une (1) semaine et un (1) mois, 8,8% des ménages ont déclaré que le service demandé était en cours de résolution, 5,9% des ménages déclarent que le temps mis pour la résolution du service demandé était compris entre un (1) mois et trois (3) mois 2,9% a déclaré avoir attendu plus de trois (3) mois (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 50: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Établissement d'acte de naissance)

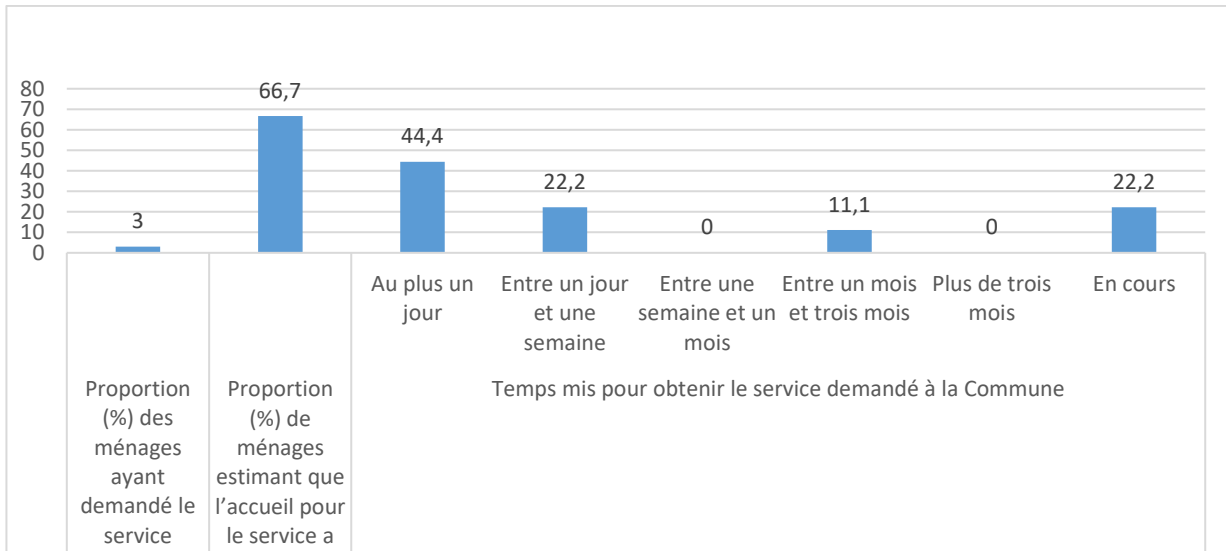


Source: Enquête CCAP 2017

La proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir la certification d'une copie de documents officiels, 3% des ménages ont eu à demander ce service à la Commune, 66,7% des ménages estiment que l'accueil pour l'obtention du service a été bon, 44,4% des ménages interrogés estiment que le service demandé leurs a pris tout au plus un jour 22,2% des ménages déclarent que le temps mis pour obtenir le service à la Commune est compris entre un (1) jour et une (1) semaine, 0% des ménages déclarent que le temps mis est compris entre une (1) semaine et un (1) mois, 22,2% des ménages ont déclaré que le service demandé est en cours de résolution, 11,1% des ménages déclarent que le temps mis pour la résolution du service demandé était compris entre un (1) mois et trois (3) mois, 0% des ménages déclarent que plus de trois (3) mois se sont écoulés pour être satisfaits (Voir graphique ci-dessous).

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

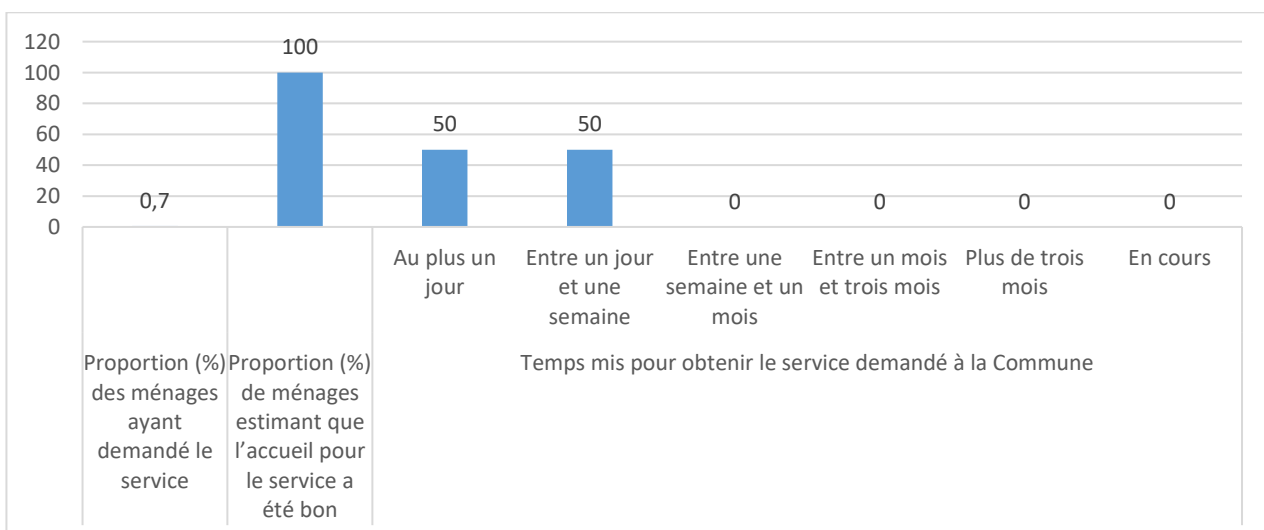
Graphique 51: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certification de copie de documents officiels)



Source: Enquête CCAP 2017

Pour ce qui est de la proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir un Permis de bâtir, 0,7% des ménages ont eu à demander un service à la Commune, 100% des ménages estiment que l'accueil pour l'obtention du service a été bon, 50% des ménages déclarent que le temps mis pour obtenir le service à la Commune est compris entre un (1) jour et une (1) semaine, 0% des ménages déclarent que plus de trois (3) mois se sont écoulés pour être satisfaits dans leur demande, la même proportion 0% a déclaré être toujours dans l'attente de satisfaction de ce service, 50% des ménages déclarent avoir mis tout au plus un jour pur obtenir le service. (Voir graphique ci-dessous).

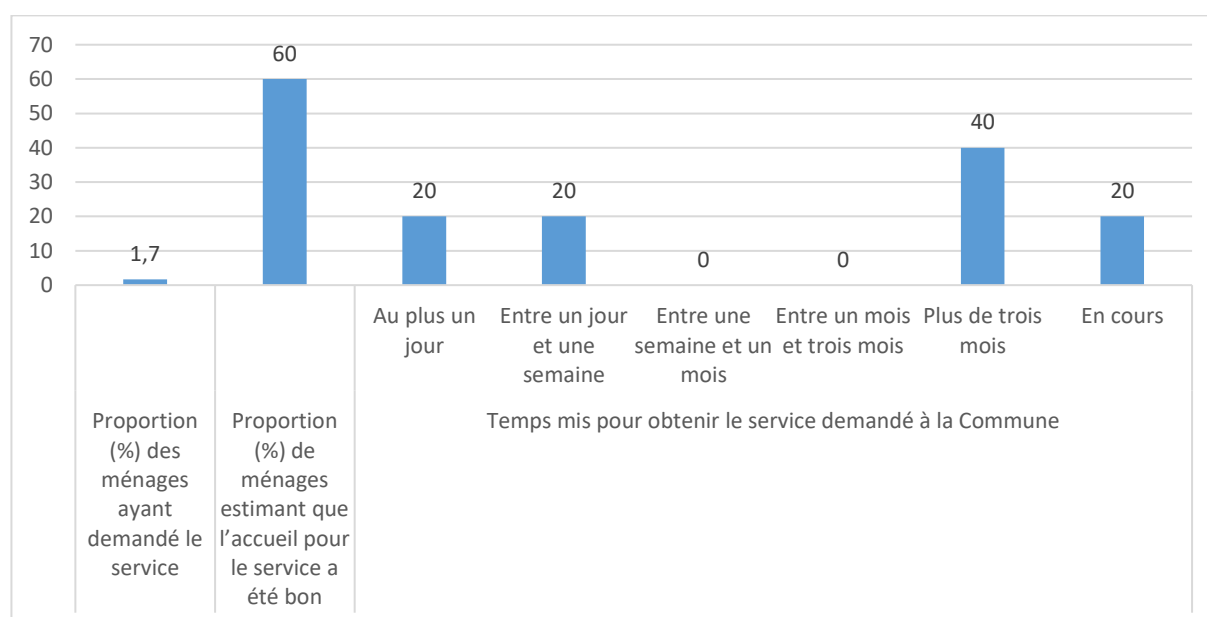
Graphique 52: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Permis de bâtir)



Source: Enquête CCAP 2017

Quant à la proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir un Acte de décès, 1,7% des ménages ont eu à demander ce service à la Commune, 60% des ménages estiment que l'accueil pour l'obtention du service a été bon, 20% des ménages déclarent que le temps mis pour obtenir le service à la Commune est compris entre un (1) jour et une (1) semaine, 20% des ménages ont mis au plus d'un (1) jour pour être satisfaits dans leur demande, 0% des ménages déclarent avoir mis entre une (1) semaine et un (1) mois, la même proportion 0% déclare avoir mis entre un (1) et trois (3) mois, 40 des ménages interrogés déclarent avoir mis plus de trois mois pour obtenir le service et 20% a déclaré être toujours dans l'attente de satisfaction de ce service (Voir graphique ci-dessous).

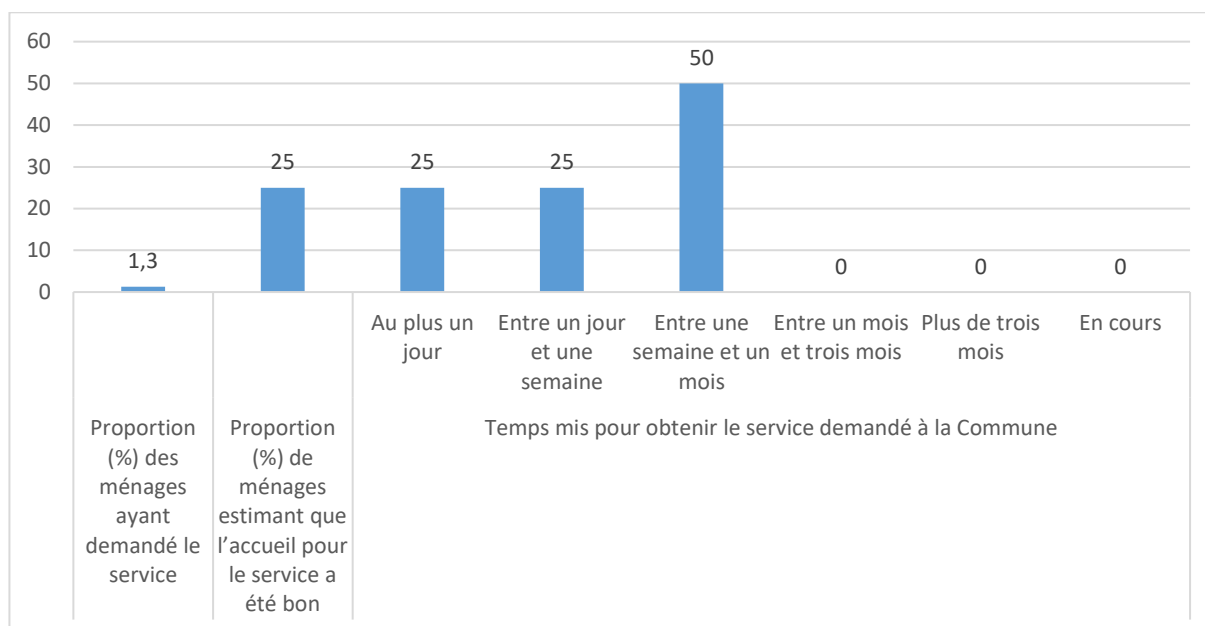
Graphique 53: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de décès)



Source: Enquête CCAP 2017

Quant à la proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir un Acte de mariage, 1,3% des ménages ont eu à demander ce service à la Commune, 25% des ménages estiment que l'accueil pour l'obtention du service a été bon, 25% des ménages déclarent que le temps mis pour obtenir le service à la Commune est compris entre un (1) jour et une (1) semaine, 50% des ménages déclarent avoir mis entre une (1) semaine et un (1) mois, 25% des ménages ont mis au plus d'un (1) jour pour être satisfaits, la même proportion 0% des ménages déclarent avoir mis entre une (1) et trois (3) mois pour être satisfaits, 0% des ménages déclarent que plus de trois (3) mois se sont écoulés pour être satisfaits dans leur demande, 0% a déclaré être toujours dans l'attente de satisfaction de ce service (Voir graphique ci-dessous).

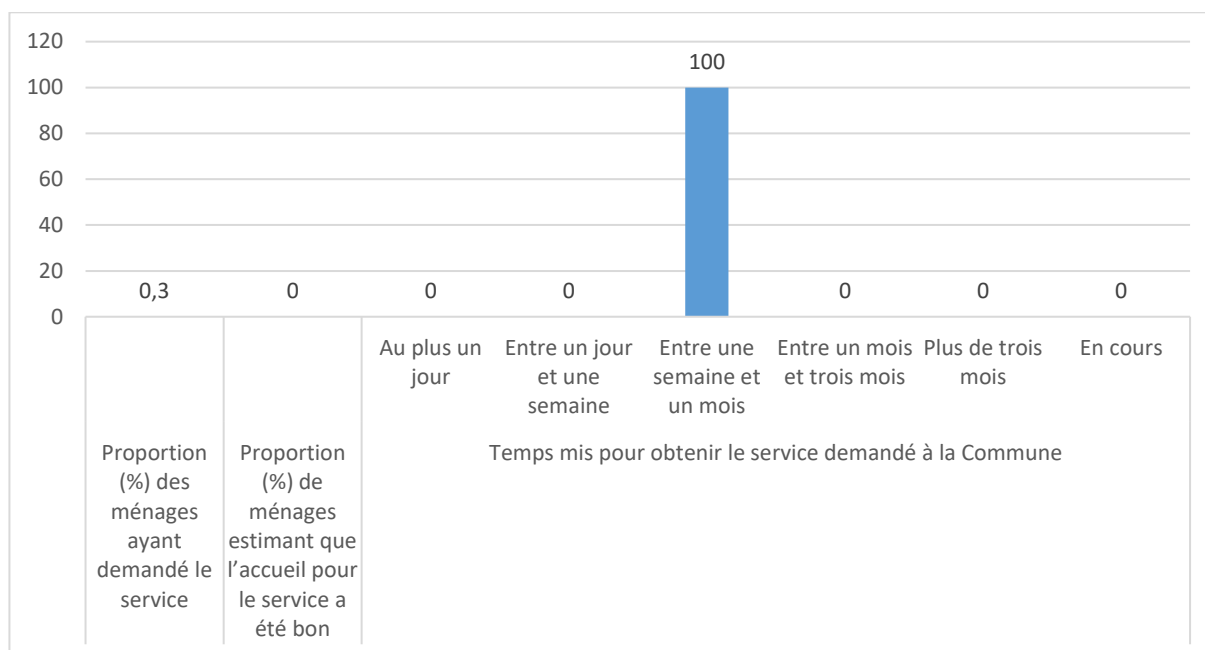
Graphique 54: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de mariage)



Source: Enquête CCAP 2017

Quant à la proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir un Certificat de domicile, 0,3% des ménages ont eu à demander ce service à la Commune, aucun des ménages ne déclarent l'accueil bon pour l'obtention du service demandé. En ce qui est du temps mis pour obtenir un certificat de domicile, 100% de ménage déclarent avoir mis une semaine et un mois pour obtenir les services (Voir graphique ci-dessous).

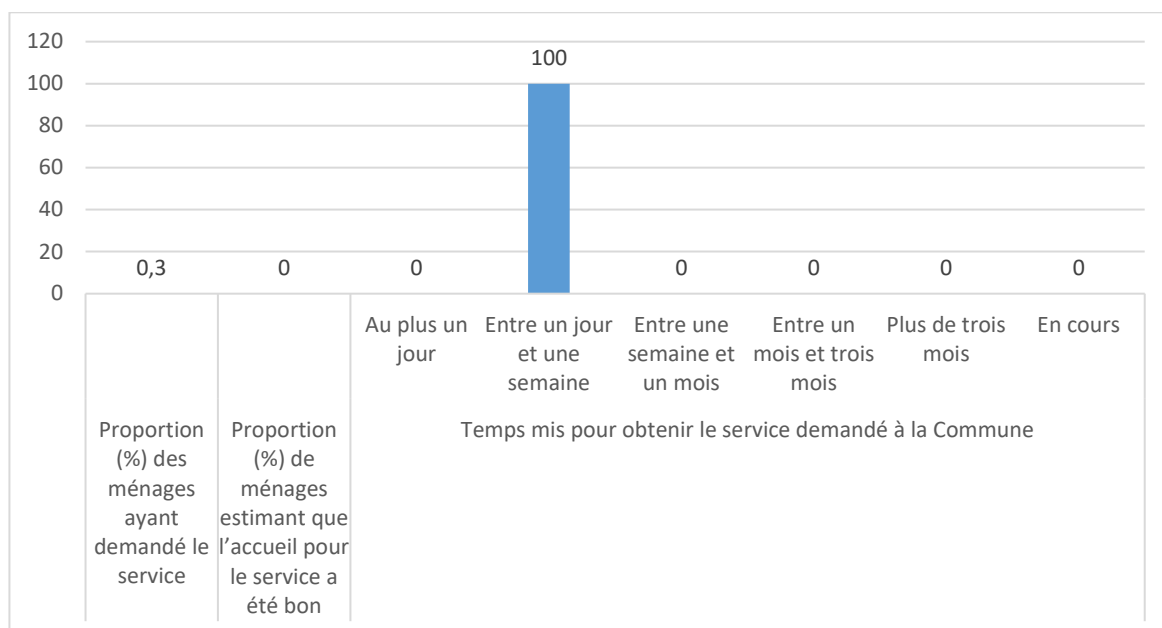
Graphique 55: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certificat de domicile)



Source: Enquête CCAP 2017

La proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir une validation d'un plan de localisation, 0,3% des ménages ont eu à demander ce service à la Commune, aucun des ménages ne déclarent l'accueil bon pour l'obtention du service demandé. En ce qui est du temps mis pour obtenir un certificat de domicile, 100% de ménage déclarent avoir mis un jour et une semaine pour obtenir les services (Voir graphique ci-dessous).

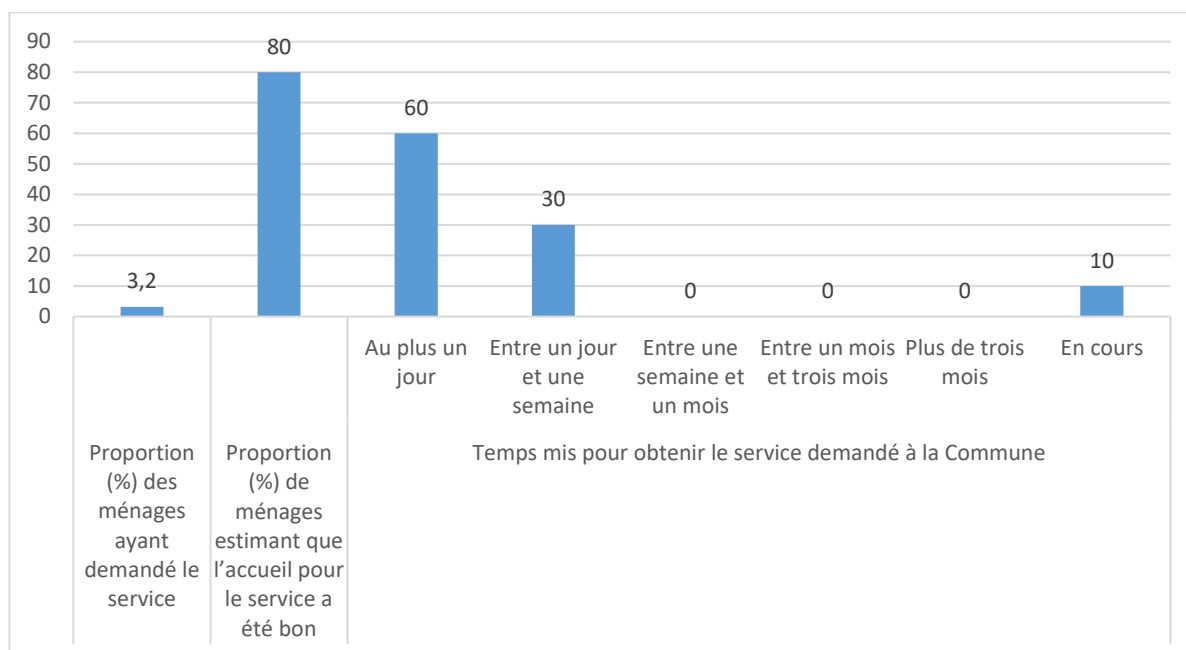
Graphique 56: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Validation de plan de localisation)



Source: Enquête CCAP 2017

La proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir une information à la commune, 3,2% des ménages ont eu à demander ce service à la Commune, 80% des ménages déclarent que l'accueil pour l'obtention du service a été bon, 60% des ménages ont mis tout au plus d'un (1) jour pour être satisfaits, 30% des ménages ont mis entre un (1) jour et une (1) semaine pour être satisfaits, 10% a déclaré être toujours dans l'attente de satisfaction de ce service (Voir graphique ci-dessous).

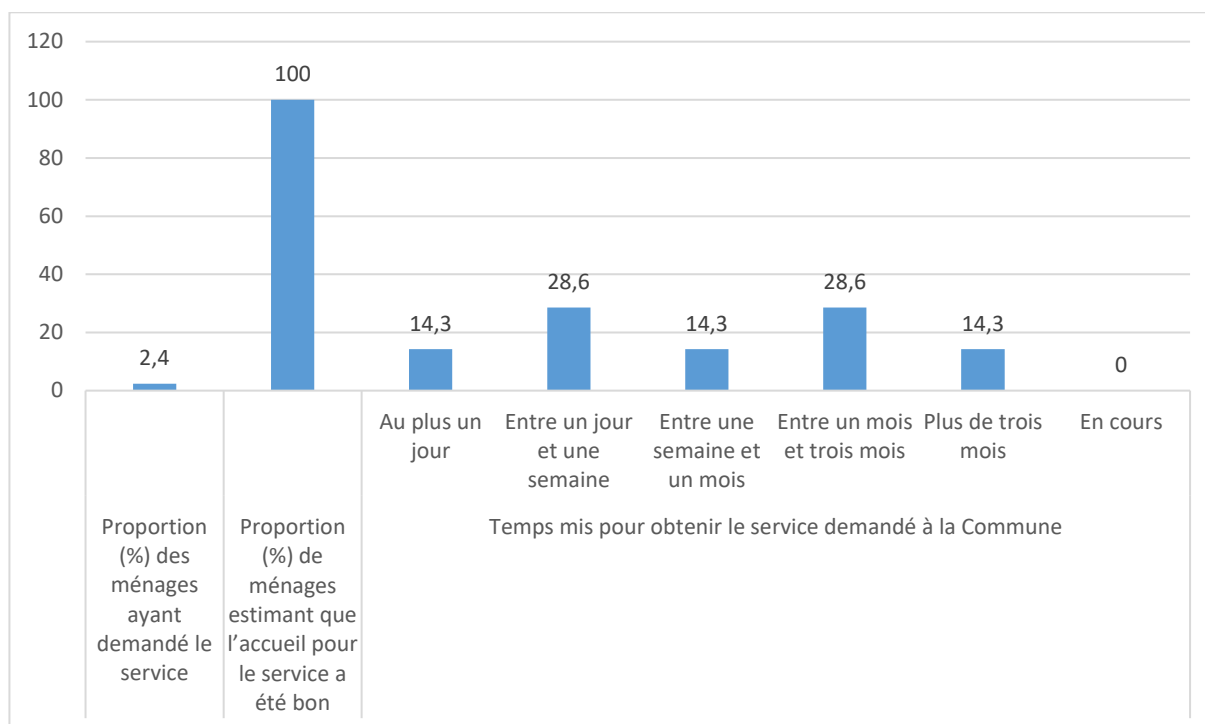
Graphique 57: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Informations)



Source: Enquête CCAP 2017

La proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir un autre service à la commune, 2,4% des ménages ont eu à demander ce service à la Commune, 100% des ménages déclarent que l'accueil pour l'obtention du service a été bon, 14,3% des ménages ont mis tout au plus un (1) jour pour être satisfaits, 28,6% des ménages ont mis entre un (1) jour et une (1) semaine pour être satisfaits, 14,3% des ménages déclarent avoir mis entre une (1) semaine et un (1) mois pour être satisfaits, alors que 14,3% des ménages ont mis plus de trois (3) mois pour être satisfaits, 28,6% des ménages déclarent avoir mis entre une (1) semaine et un (1) mois pour être satisfaits (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 58: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Autres)

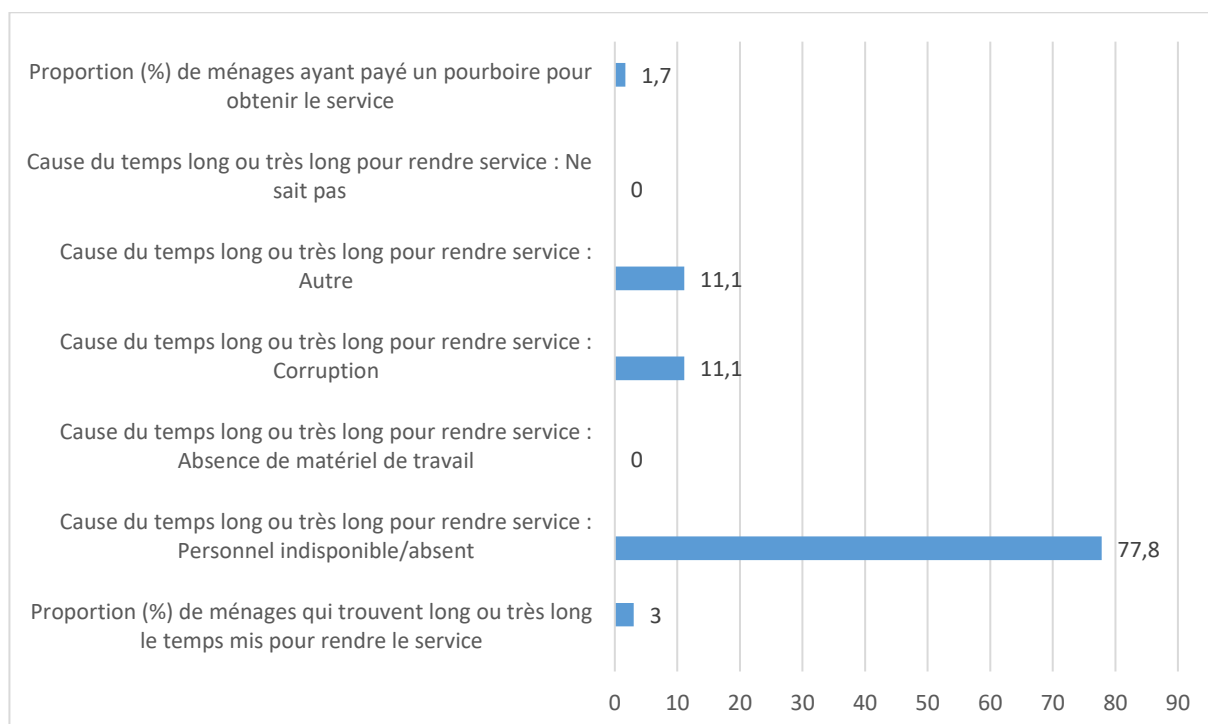


Source: Enquête CCAP 2017

3.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale

En ce qui est de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention d'un Acte de naissance, 3% des ménages ont trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service. 1,7% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. 77,8% des ménages déclarent que la cause de la lenteur dans le service est due à l'indisponibilité/Absence du personnel communal. 0% des ménages déclarent que l'absence de matériel est la cause de la lenteur, la même proportion 11,1% déclare que la corruption est également une cause de lenteur. 11,1% des ménages déclarent que les causes de lenteur peuvent être autres. (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 59: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Établissement d'acte de naissance)

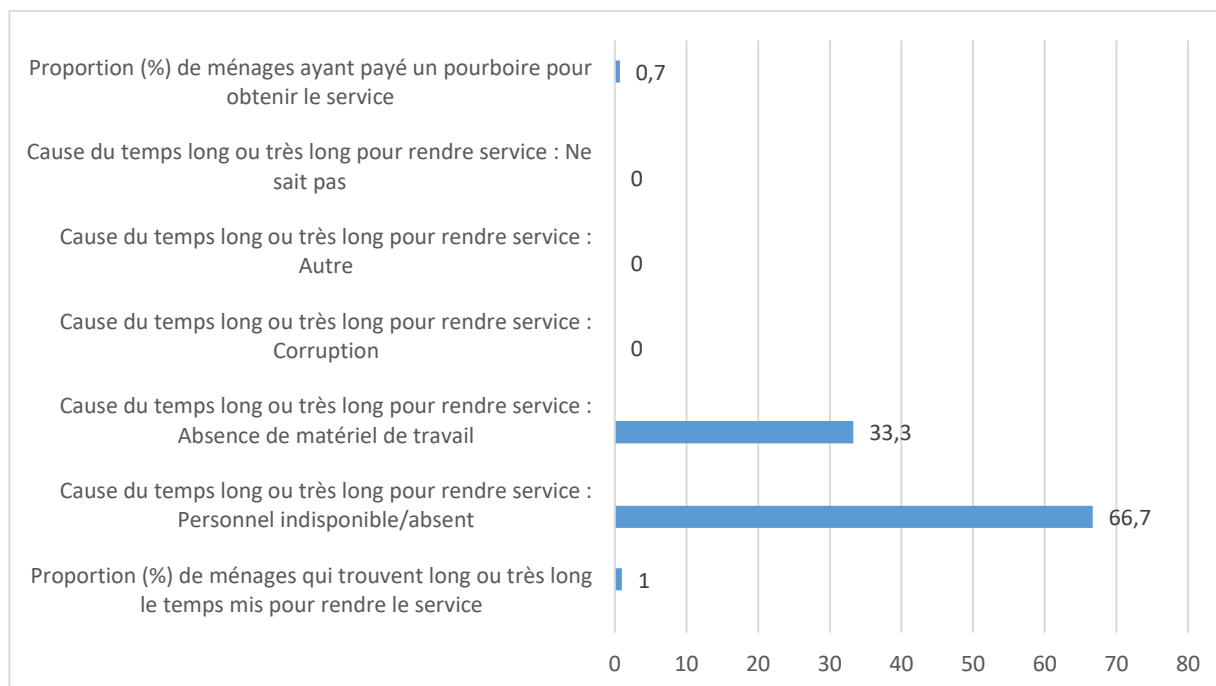


Source: Enquête CCAP 2017

En ce qui de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention une certification de copie d'un document officiel, 1% des ménages ont trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service. 0,7% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. 66,7% des ménages déclarent que la cause de la lenteur dans le service est due à l'indisponibilité/Absence du personnel communal. 33,3% des ménages déclarent que l'absence de matériel est la cause de la lenteur, la même proportion 0% déclare que la corruption est également une cause de lenteur. 0% des ménages déclarent que les causes de lenteur peuvent être autres. (Voir graphique ci-dessous).

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

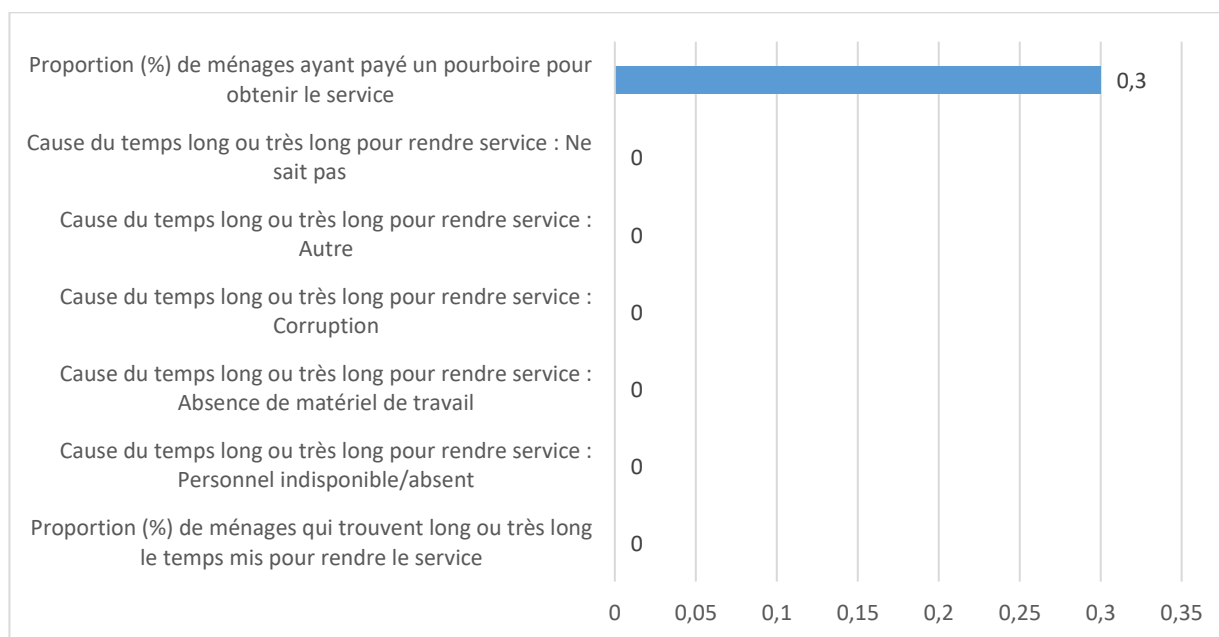
Graphique 60: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certification de copie de documents officiels)



Source: Enquête CCAP 2017

En ce qui de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention un permis de bâtir, aucun des ménages n'a trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service ; 0,3% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. Aucune cause de lenteur n'a été évoquée (Voir graphique ci-dessous).

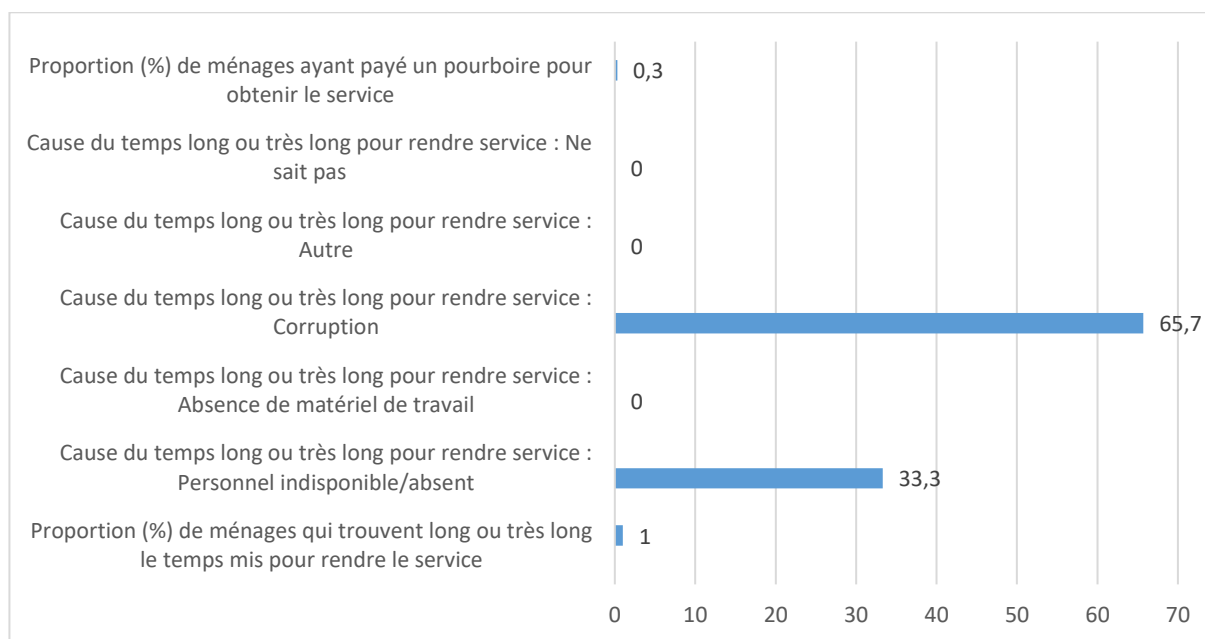
Graphique 61: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Permis de bâtir)



Source: Enquête CCAP 2017

En ce qui est de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention un acte de décès, 1% des ménages ont trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service. 0,3% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. 33,3% des ménages déclarent que la cause de la lenteur dans le service est due à l'indisponibilité/Absence du personnel communal. 65,7% des ménages déclarent que l'absence de matériel est la cause de la lenteur, la même proportion 0% déclare que la corruption est également une cause de lenteur. 0% des ménages déclarent que les causes de lenteur peuvent être autres. (Voir graphique ci-dessous).

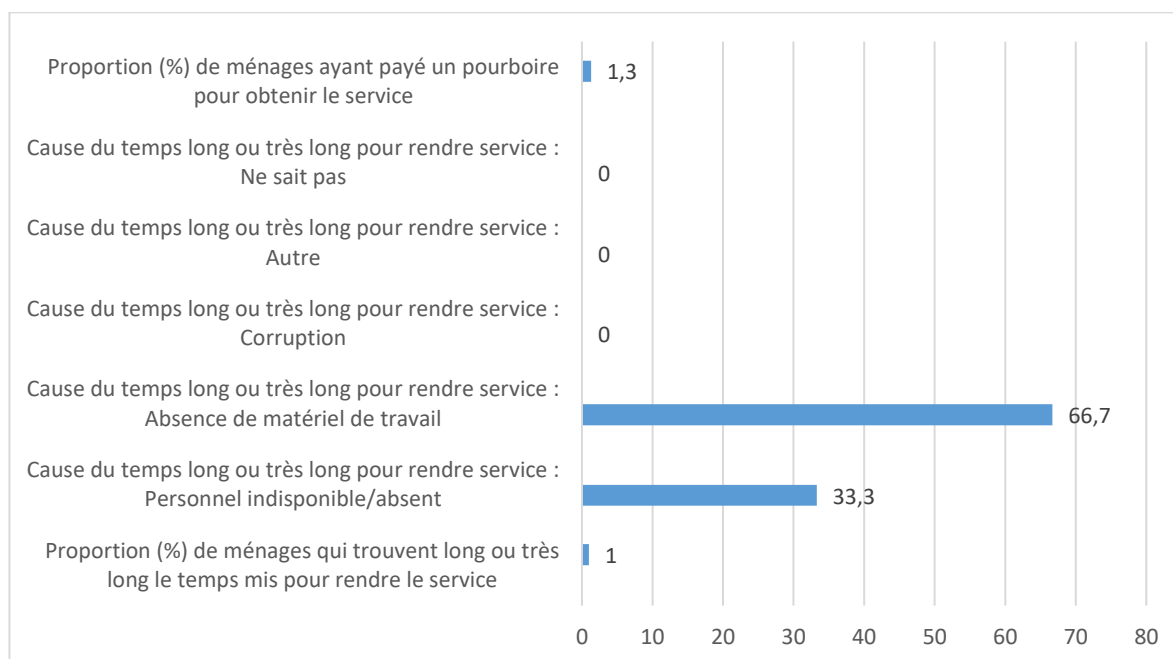
Graphique 62: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de décès)



Source: Enquête CCAP 2017

En ce qui est de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention un acte de mariage, 1% des ménages ont trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service. 1,3% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. 33,3% des ménages déclarent que la cause de la lenteur dans le service est due à l'indisponibilité/Absence du personnel communal. 66,7% des ménages déclarent que l'absence de matériel est la cause de la lenteur, la même proportion 0% déclare que la corruption est également une cause de lenteur. 0% des ménages déclarent que les causes de lenteur peuvent être autres. (Voir graphique ci-dessous).

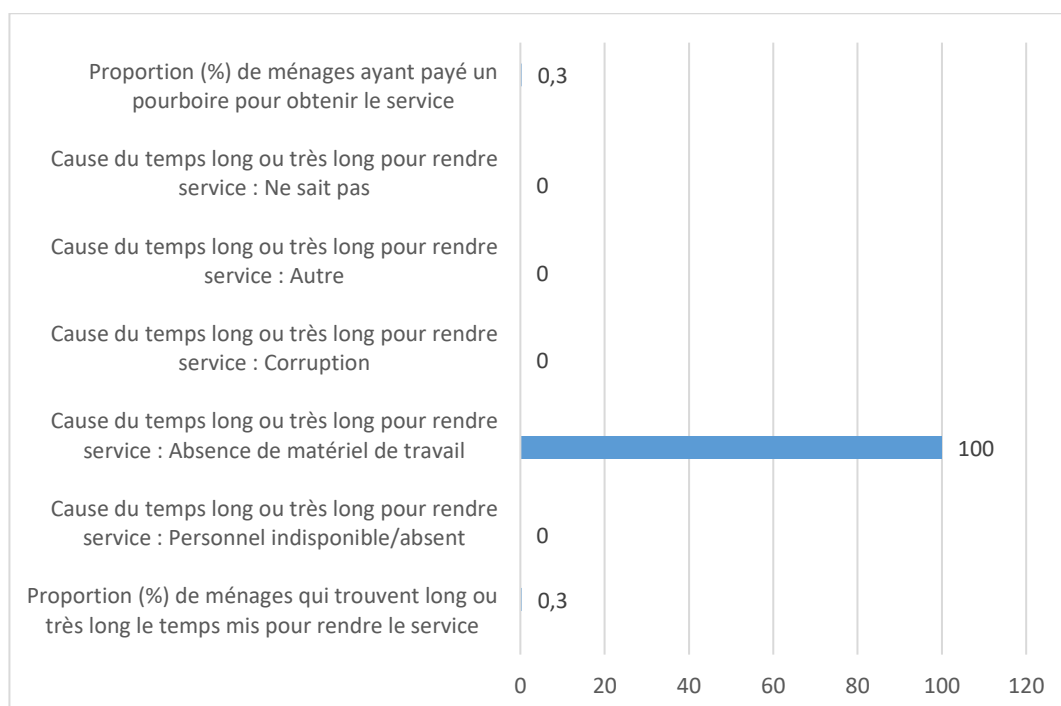
Graphique 63: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de mariage)



Source: Enquête CCAP 2017

En ce qui est de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention un acte de mariage, 0,3% des ménages ont trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service. 0,3% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. La seule cause de lenteur évoquée ici est l'absence de matériel (100% des ménages). (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 64: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certificat de domicile)



Source: Enquête CCAP 2017

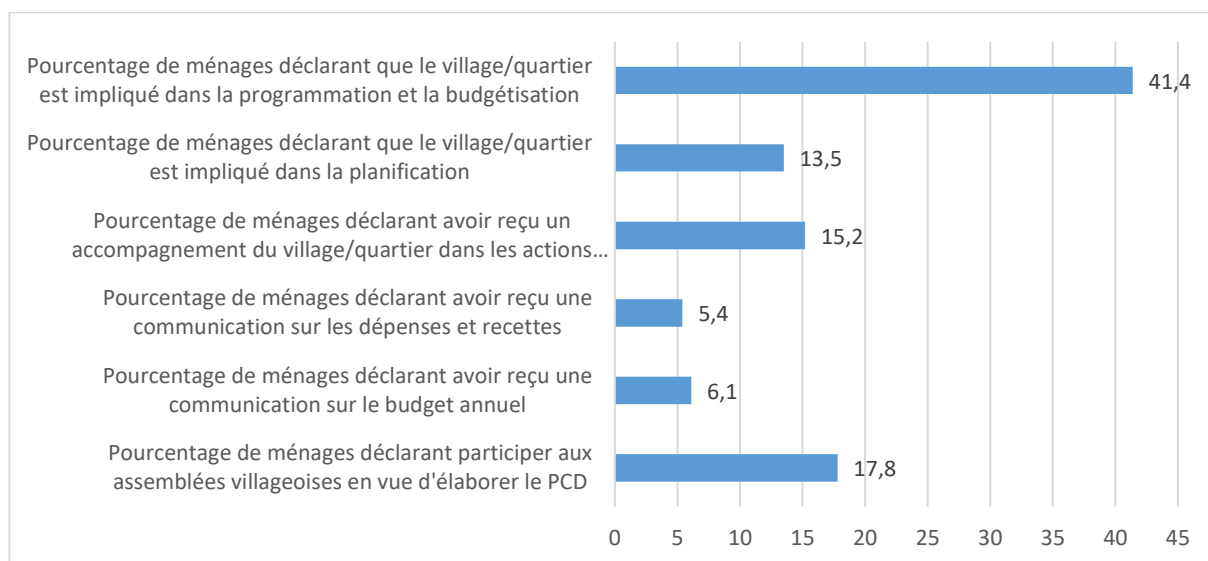
En ce qui est de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention d'une information, 1% des ménages ont trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service. 1% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. 33,3% des ménages déclarent que la cause de la lenteur dans le service est due à l'indisponibilité/Absence du personnel communal. 0% des ménages déclarent que l'absence de matériel est la cause de la lenteur, la même proportion 66,7% déclare que la corruption est également une cause de lenteur. 0% des ménages déclarent que les causes de lenteur peuvent être autres. (Voir graphique ci-dessous).

En ce qui est de l'appréciation des ménages sur les causes de lenteur pour l'obtention d'un autre service, 0,7% des ménages ont trouvé long voire très long le temps mis pour leur rendre le service. Aucuns des ménages ne déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service. 0% des ménages déclarent que la cause de la lenteur dans le service est due à l'indisponibilité/Absence du personnel communal. 0% des ménages déclarent que l'absence de matériel est la cause de la lenteur, la même proportion 0% déclare que la corruption est également une cause de lenteur. 100% des ménages déclarent que les causes de lenteur peuvent être autres. (Voir graphique ci-dessous).

3.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale

L'enquête révèle que 41,4% des ménages déclarent que le village/quartier a été impliqué dans la programmation/budgétisation, 17,8% des ménages déclarent avoir participé aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du PCD, 15,2% des ménages déclarent que le village/quartier a reçu un accompagnement dans les actions de développement, 13,5% des ménages déclarent que le village/quartier a été impliqué dans la planification, 6,1% des ménages déclarent avoir reçu une communication sur le budget annuel. 5,4% des ménages déclarent avoir reçu une communication sur les recettes et les dépenses (Voir graphique suivant).

Graphique 65: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage

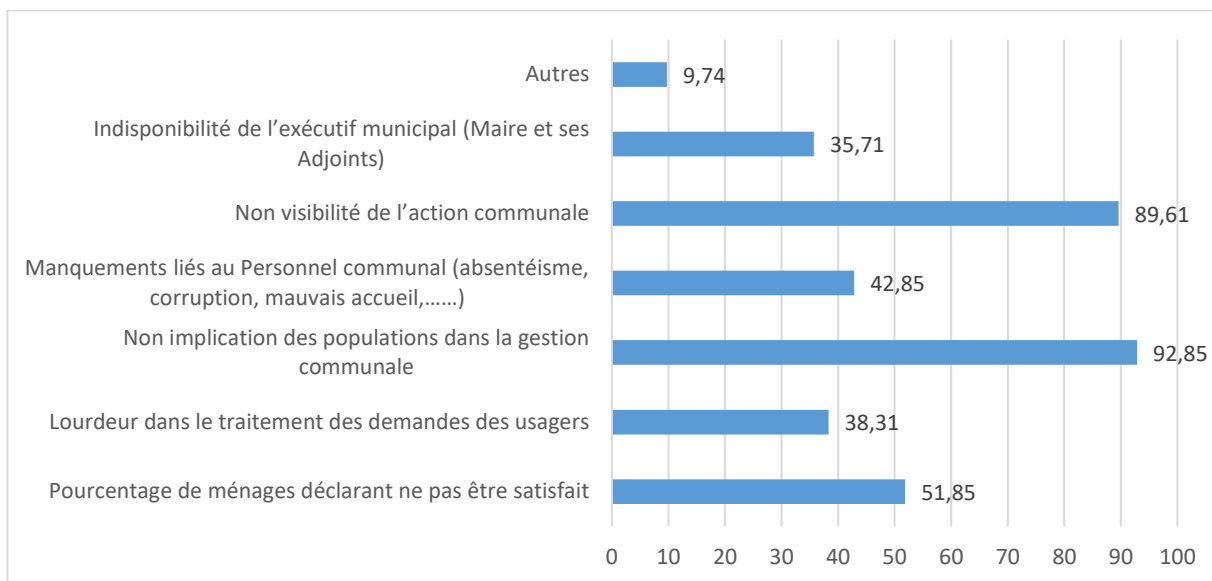


Source: Enquête CCAP 2017

3.5.4 Raison de non satisfaction des populations

La non satisfaction des ménages par rapport au service communal se décline en des raisons suivantes : 89,61% des ménages déclarent qu'il y a non visibilité de l'action de la commune 92,85% des ménages déclarent ne pas être impliqués dans la gestion communale, 35,71% des ménages déclarent que l'exécutif municipal (Maire et Adjoints) est indisponible, 42,85% des ménages déclarent que le personnel communal fait montre de nombreux manquements (indisponibilité, absentéisme, corruption, etc.), 38,31% des ménages déclarent qu'il existe une lourdeur dans le traitement des demandes des usagers, 51,85% des ménages déclarent ne pas être satisfaits, 9,74% des ménages déclarent que les raisons de non satisfaction sont autres (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 66: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

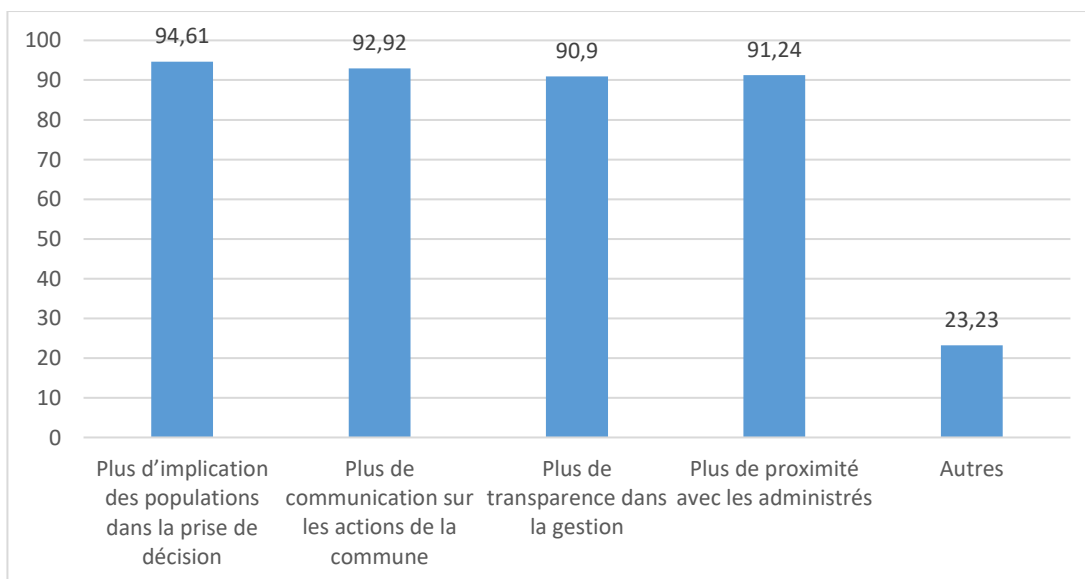


Source: Enquête CCAP 2017

3.5.5 Principales attentes en matière des services dans l'institution communale

En ce qui est des attentes des ménages, ces derniers souhaitent voir un changement en des points suivants : 91,2% des ménages ont exprimé comme attente, plus de proximité entre les autorités municipales et leurs administrés, 90,9% des ménages requièrent plus de transparence dans la gestion, 94,6% des ménages demandent plus d'implication des populations dans la prise de décision, 92,9% des ménages souhaitent plus de communication sur les actions de la commune, 23,2% des ménages ont formulé d'autres attentes (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 67: Attentes en services communaux Proportion (%) des ménages par attente en services communaux



Source: Enquête CCAP 2017

3.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées

- POINTS FORTS

- Les populations connaissent bien leurs droits et devoirs de citoyens et sollicitent la commune pour plusieurs types de services (établissement et légalisation d'actes de naissance, actes de décès, permis de bâtir, actes de mariage, etc.) ;
- Les usagers sont accueillis avec courtoisie à la commune ;
- La commune implique les populations dans la planification, la programmation et la budgétisation des actions de développement qui concerne leur village/quartier ;
- La commune accompagne les actions de développement initiées par les villages/quartiers ;
- La population est satisfaite de l'offre en services communaux.

- POINTS À AMÉLIORER

- ❖ La connaissance que les citoyens ont du budget de la commune ;
- ❖ La connaissance que les citoyens ont du compte administratif de la commune ;
- ❖ La réduction du délai d'attente pour bénéficier d'un service à la commune ;
- ❖ L'implication des populations dans la gestion de la commune.

- RECOMMANDATIONS

- ✓ Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population (femmes, jeunes, associations) dans la mise en œuvre des activités de la commune ;
- ✓ Organiser des sessions de formation de recyclage et de perfectionnement à l'intention du personnel communal ;
- ✓ Continuer à réduire le temps moyen d'obtention des services ;
- ✓ Mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur activités menées par la commune.

CONCLUSION PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'enquête de perception des offres de services sociaux de base dans la Commune de Dzeng (CCAP), plus précisément pour les services de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services

communaux, nous a permis d'inventorier les points forts, les points à améliorer, et les recommandations.

Pour les services de l'hydraulique, les points forts et les points à améliorer sont les suivants :

- Points forts :
 - Plusieurs systèmes d'approvisionnement en eau potable existent dans la commune d'arrondissement de Dzeng (puits avec pompe, puits à ciel ouvert, puits protégés, forages avec pompe à motricité humaine, sources/rivières, adduction en eau potable, etc.)
 - L'eau fournie est de bonne qualité (pas d'odeur, incolore, ni de goût encore moins de couleur)
 - Le coût d'approvisionnement en eau potable est jugé élevé par la majorité des personnes enquêtées
 - La durée du trajet à parcourir pour atteindre le point d'eau le plus proche est inférieure à 15 minutes
 - On note la promptitude des partenaires dans la maintenance et l'entretien des points d'eau dans un délai de moins d'une semaine
 - Le délai d'attente estimé pour la satisfaction des besoins en eau potable est en général moins d'un mois
 - Les populations ne sont pas du tout satisfaites de l'offre en service d'hydraulique
- Les points à améliorer :

Selon les attentes des populations enquêtées, les points suivants doivent connaître une amélioration :

- La quantité des points d'eau
- La qualité d'eau des points d'eau existants
- La distance à parcourir pour avoir accès à l'eau
- La gestion des points d'eau existants
- Et le prix d'accès aux points d'eau

Pour ce qui est des services de santé, les points forts et à améliorer se présentent ainsi que suit :

- Les points forts :
 - Presque personne parmi les ménages interrogés ne vont vers les tradi-praticiens, très peu s'auto-médicamentent encore moins se soigner seul.
 - La majorité des formations sanitaires fréquentées par les ménages interrogés sont sous la responsabilité des médecins.
 - Les formations sanitaires fréquentées disposent d'un personnel en poste, du petit matériel, d'une salle d'hospitalisation et d'une pharmacie.
 - Les salles d'hospitalisation disposent des lits pour accueillir les patients

- Plus de la moitié de populations interrogées trouve le coût des soins raisonnable
- La pratique de la corruption est à un taux bas.
- L'accueil des patients est chaleureux.
- Les points à améliorer :
 - La mise en service des formations sanitaires publiques
 - L'équipement des centres de santé
 - L'équipement des formations sanitaires en personnel, petits matériels et médicaments
 - Le coût d'accès au service

Pour ce qui est des services de l'éducation (maternelle, primaire, secondaire et formation professionnelle), les points forts et les points à améliorer sont les suivant :

- Les points forts :
 - Les différents cycles d'enseignements sont présents dans le ressort territorial de la commune d'arrondissement de Dzeng
 - La distance à parcourir pour se rendre à l'école est moins d'un kilomètre pour le cycle primaire et maternelle, elle est comprise entre un kilomètre et cinq kilomètres pour le cycle secondaire et pour les formations professionnelle, les enfants parcourent plus de cinq kilomètres en moyenne.
 - Les enseignants très assidus et presque tous présents dans les salles de classe de tous les cycles d'enseignement.
 - Le rôle central des APEE dans la maintenance et la réfection des salles de classe de tous les cycles d'enseignement.
 - La capacité d'accueil des salles varie par cycle. Ainsi pour le cycle maternel, la capacité d'accueil est moins de 30 élèves par classe ; au primaire entre 30 et 60 élèves et pour les cycles secondaires et professionnels, plus de 60 élèves par cycle.
 - Les frais de scolarité sont élevés pour tous les cycles d'enseignement et le paiement des frais supplémentaire en plus des frais d'inscription est marginal.
- Les points à améliorer
 - Le coût d'accès au service d'éducation
 - Le nombre d'établissements publics
 - Les équipements des salles de classe
 - La proximité de formation professionnelle
 - Les résultats scolaires

Enfin pour ce qui est des services rendus par l'institution communale elle-même, les points forts et les points à améliorer ce présentent comme suit :

- Les points forts :
 - Les populations connaissent bien leur droits et devoirs de citoyens et sollicitent la commune pour plusieurs types de services (établissement et légalisation d'actes d'état civil, permis de bâtir, plans de localisations, etc.).
 - Les usagers sont accueillis avec courtoisie à la commune
 - La commune implique les populations dans la planification et la programmation et la budgétisation des actions de développement qui concerne leur village/quartiers
 - Le délai d'attente estimé pour la satisfaction des demandes des usagers à la commune est d'un jour en moyenne et cela est jugé bon par la majeure partie des personnes interrogées.
 - Le paiement des frais supplémentaires pour bénéficier d'un service communal est rare
 - Les populations sont satisfaites de l'offre de services communaux
- Points à améliorer :
 - visibilité de l'action communale
 - Communication sur les actions de la commune
 - Implication des populations dans la gestion de la commune
 - Transparence et proximité des administrés

De ces différents points découlent les recommandations par secteur

➤ **Recommandations du secteur hydraulique**

- Améliorer la gestion des points d'eau ;
- Remettre en service les points d'eau existants ;
- Construire les nouveaux points d'eau ;
- Redynamiser et créer les comités de gestion des points d'eau ;
- Organiser les sessions de formation et de recyclage à l'intention des différents comités de gestion des points d'eau ;
- Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable.

➤ **Recommandations dans la santé**

- ✓ Multiplier les campagnes de consultation itinérantes dans les zones enclavées et les quartiers trop éloignés des centres de santé
- ✓ Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- ✓ Construire les forages dans les formations sanitaires ;
- ✓ Doter au CMA de Dzeng d'un kit solaire ;
- ✓ Accroître la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires pour améliorer l'offre en service de santé ;

- ✓ Augmenter la qualité et la quantité des équipements présents dans les formations sanitaires ;
- ✓ Informer les populations sur les coûts officiels des consultations dans les services de santé afin de garantir leur application effective ;
- ✓ Construire de nouvelles formations sanitaires.

➤ **Recommandations dans le secteur de l'éducation**

- ✓ Réduire les frais d'APEE afin de les rendre accessibles à tous les parents d'enfants ;
- ✓ Accroître le nombre de salles de classes dans les écoles afin de permettre un meilleur encadrement des enfants ;
- ✓ Doter les établissements en énergie solaire ;
- ✓ Réfection des salles de classes endommagées par les vents, les pluies et vétustés ;
- ✓ Construire les forages à motricité humaine dans les écoles ;
- ✓ Sensibiliser les populations de respecter les espaces réservés aux établissements scolaires (éviter de s'approprier des ces espaces) ;
- ✓ Renforcer une formation de proximité (la pédagogie des comptes complexes) afin de pallier à l'attardement de la contractualisation des enseignants ;
- ✓ Ajouter les équipements dans les établissements ;
- ✓ Mettre en place un mécanisme graduel de récompense et d'encouragement des élèves par l'attribution des prix (cahiers, stylo, règles, etc)

➤ **Recommandations du secteur des services communaux**

- Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population (femmes, jeunes, associations) dans la mise en œuvre des activités de la commune ;
- Organiser des sessions de formation de recyclage et de perfectionnement à l'intention du personnel communal ;
- Intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la commune à travers la publication de la synthèse du budget et du compte administratif ;
- Produire un guide destiné à informer les usagers sur les délais et le type de pièce à fournir pour l'obtention des services de la commune afin de réduire davantage le temps moyen d'obtention des services.

CHAPITRE IV : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MENGANG

Dans cette partie on aborde la synthèse des problèmes identifiés, leurs solutions au niveau local et une présentation du plan d'action à mettre en œuvre.

IV.1 SYNTHÈSE DES PROBLÈMES IDENTIFIÉS ET LES SOLUTIONS ENVISAGÉES

Pendant l'enquête effectuée sur le terrain, plusieurs problèmes ont été rencontrés dans les quatre secteurs sur lesquels porte le Contrôle citoyen de l'action publique. Le tableau ci-dessous résume les solutions envisagées par problème.

Tableau 2: Synthèse des problèmes identifiés, les solutions à mettre en œuvre au niveau de mise local

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			<u>LOCAL</u>	<u>CENTRAL</u>
hydraulique	Insuffisance des points d'eau	Remettre en service les points d'eau en panne (l'adduction en eau potable de la commune)	X	X
	Qualité approximative d'eau de boisson	Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable	X	X
	Longue distance à parcourir pour avoir accès à l'eau	Construire de nouveaux points d'eau proche	X	X
	La gestion quotidienne des points d'eau	Encourager la création et le fonctionnement des comités de gestion	X	
	Insuffisance des	Multiplier les		

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Santé	formations sanitaires publiques	campagnes de consultation itinérantes dans les zones	X	X
	Longue distance à parcourir pour avoir accès aux soins de santé	enclavées et construire les nouvelles formations sanitaires (publiques)	X	X
	Insuffisance du matériel sanitaire et médicaments	Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels	X	X
	Insuffisance et manque de personnel de santé	Accroître la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires		X
	Coût élevé des soins de santé	Informar les populations sur les coûts officiels des consultations et d'autres services de santé	X	X
	Coût élevé de la scolarité	Informar les parents sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles primaires publiques	X	X
	Insuffisance d'établissements publics dans tous les cycles		X	X

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Éducation	Insuffisances d'équipements didactiques et d'infrastructures scolaires	Accroître le nombre de salles de classes dans les écoles, les latrines, aires de jeux, bancs, etc.	X	X
	La longue distance qui séparent les élèves des établissements scolaires	Créer les nouvelles écoles publiques maternelles, primaires, secondaires et professionnelles afin de réduire la distance à parcourir pour rejoindre l'école la plus proche		X
	Absence de distribution des manuels scolaires	Encourager l'excellence scolaire des élèves par l'attribution des prix notamment cahiers, stylo, cartables, etc.	X	X
	Insuffisance du personnel enseignant	Recruter les enseignants et les maitres des parents	X	X
	Absence de visibilité de l'action communale	Mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur les activités menées par	X	

Service Communal		l'institution communale.		
	La non implication des populations dans la gestion de la commune	Intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la commune	X	
	Transparence et proximité des administrés	Renforcer la participation des populations et des conseillers municipaux à travers les comptes rendus des sessions communales (conseils communaux)	X	

Source : CCAP, COMMUNE DE DZENG 2018

IV.1 PROGRAMME DE DISSÉMINATION DES RÉSULTATS ET DE PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION À METTRE EN ŒUVRE SUR LE PLAN LOCAL

Le plan d'action s'articule autour de l'objectif général et des objectifs spécifiques liés à chaque secteur.

L'objectif de cette enquête est de capter auprès des populations leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre de service public dans les secteurs ciblés, dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen des actions publiques réalisées sur le territoire communal.

De manière spécifique, l'enquête devra permettre de renseigner sur :

- (i) Les indicateurs liés à l'appréciation des services hydrauliques ;

- (ii) les indicateurs liés à l'appréciation des services de santé ;
- (iii) les indicateurs relatifs à l'appréciation des services d'éducation ;
- (iv) les indicateurs liés à l'appréciation du service communal.

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Hydraulique	Améliorer la satisfaction de l'offre en service de santé dans la commune	augmenter la quantité d'eau offerte	Remettre en service les points d'eau en panne	présence d'eau et des populations	l'effectivité de l'eau	affluence des populations	Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	
			réhabiliter l'adduction en eau potable de la commune	Points d'eau réhabilitée		présence d'eau	Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	
		Améliorer la qualité d'eau offerte	former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable	eau incolore, inodore et sans saveur	aucunes maladies hydriques		Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	
		réduire la distance pour avoir accès à l'eau	construire des points d'eau supplémentaires	points d'eau construits	pas de maladie hydrique	présence d'eau	Annuelle	Construction d'un Forage au CMA de Dzeng et à Mbanga	COMMUNE DE DZENG	PNDP	
		Améliorer le fonctionnement des comités de gestion des	accompagner la création et le	tenue efficaces des documents de gestions	liste des ménages abonnés au point	présence des frais d'abonnement des ménages	Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		points d'eau	fonctionnement des comités de gestion des points d'eau	bureau effectif	d'eau	dans la caisse	Annuelle				
					bonne tenue des documents de gestion	caisse fournie en argent					
Santé	améliorer la satisfaction de l'offre en service de santé dans la commune de Dzeng	améliorer les soins de santé dans la commune	accompagner les campagnes de consultation itinérantes dans les zones enclavées et éloignées des formations sanitaires	populations traitées	guérison effective		Annuelle		COMMUNE DE DZENG		
			construire les centres de santé	CSI construites	présence de malades		Annuelle	Construction d'CSI	COMMUNE DE DZENG	PNDP	7 000 000

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
			intégrés					à Ayan			
		Augmenter le matériel de soin de santé	approvisionner les formations sanitaires en matériels de premiers soins, médicaments	propharmacie et pharmacie équipés en médicaments			Annuelle	Equiper le CMA de Dzeng à 10 000 000 le CSI de Koumassi à 5 000 000 et le CSI d'Assok à 5 000 000 Doter au CMA de Dzeng du Kit solaire	COMMUNE DE DZENG	PNDP	23 000 000
	améliorer la satisfaction de	faciliter l'accès au service d'éducation	informer les parents sur la gratuité des frais	présence massive			Annuelle		COMMUNE DE DZENG		

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Éducation	l'offre en service d'éducation dans la commune	à tous	d'inscription dans les écoles publiques primaires	d'enfants dans les écoles publiques							
			réduire les frais d'APEE afin de rendre accessible l'éducation	présence massive des élèves dans les écoles			Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	
		augmenter le matériel didactique et les infrastructures	accroître le nombre de salles de classe afin de permettre	salles de classes construites			Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		scolaires	un meilleur encadrement des élèves								
			construire dans les écoles publiques de tous les cycles des aires de jeux, latrines, les bancs, etc.	présence des équipements			Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		améliorer les résultats scolaires	mettre en place un mécanisme d'émulation et encourager l'excellence scolaire par l'attribution des fournitures scolaires	fournitures scolaires distribués aux élèves			Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Institution communale	améliorer la satisfaction de l'offre de service communale de la commune	améliorer les services d'information communale	mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur les activités menées par l'institution communale	affiches, banderoles			Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	
			sensibiliser les conseillers municipaux pour l'organisation des	rapports des tournés			Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
			tournés de comptes rendus des conseils municipaux								
		améliorer la participation des populations au développement de la commune	intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la commune à travers la	rapport des réunions			Annuelle		COMMUNE DE DZENG	PNDP	PNDP

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
			publication de la synthèse du budget et du compte administratif								

Source : CCAP, COMMUNE DE DZENG 2018

ANNEXES

Annexe 1 : liste des tableaux

Tableau 1.1 : Répartition (%) des répondants par sexe, par groupe d'âges, selon la commune																	
Groupe d'âges du répondant													Sexe				
Moins de 20 ans	[20 - 25[[25 - 30[[30- 35[[35- 40[[40- 45[[45- 50[[50- 55[[55- 60[[60- 65[65 et plus	NSP/manquant	Total	Masculin	Féminin	DM	Total	
3,4	6,4	8,4	7,4	7,4	9,8	7,7	10,10	10,1	6,4	20,9	0,0	100,0	69,4	30,3	0,3	100,0	

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 1.2 : Répartition (%) des chefs de ménage par sexe selon le groupe d'âges et le milieu de résidence																	
Groupe d'âges du chef de ménage													Sexe du chef de ménage				
Moins de 20 ans	[20- 25[[25- 30[[30- 35[[35- 40[[40- 45[[45- 50[[50- 55[[55- 60[[60- 65[65 et plus	NSP/manquant	Total	Masculin	Féminin	DM	Total	
0,0	1,7	5,1	6,4	9,4	9,8	10,1	13,5	9,4	10,4	21,2	3,0	100,0	72,40	27,60	0,0	100,0	

Tableau 2.1 : Proportion (%) des ménages selon le système existant d'approvisionnement					
Proportion (%) des ménages avec comme système existant d'approvisionnement en eau :					
Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forage avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable
16,20	34,70	11,80	27,90	64,00	2,00

Tableau 2.2 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau							
Proportion (%) de ménages utilisant une source d'eau publique	Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique :						
	Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forages avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable	Total
91,2	12,2	22,9	3,0	23,6	37,6	0,7	100,0

Tableau 2.3 : Répartition (%) des ménages, utilisant une eau de source publique, selon les caractéristiques déclarées de la principale source d'approvisionnement en eau utilisée

Qualité de l'eau			Total	Eau a une odeur			Total	Eau a un goût			Total	Eau a une couleur			Total
Bonne	Mauvaise	Indifférent		Oui	Non	Ne Sait Pas		Oui	Non	Ne Sait Pas		Oui	Non	Ne Sait Pas	
45,80	39,90	14,40	100,00	30,30	64,20	5,50	100,00	32,80	59,40	7,70	100,00	28,00	64,20	7,70	100,00

Tableau 2.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique

Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'au qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			Total
		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	
4,8	648,1	38,5	61,5	0,0	100,0

Tableau 2.5 : Proportion (%) des ménages, utilisant une source principale d'eau publique, ayant l'eau disponible toute l'année selon certaines caractéristiques

Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année	Temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir				Total	Proportion (%) des ménages ayant accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée	Proportion (%) des ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau
	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes			

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

91,9	12,5	35,1	29,9	22,5	100,0	91,5	87,0
------	------	------	------	------	-------	------	------

Tableau 2.6 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois

Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Répartition (%) des ménages ayant eu une panne au cours des six derniers mois par période observée pour la remise en état					
	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
18,8	41,2	54,9	2,0	0,0	2,0	100,0

Tableau 2.7 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois selon le type de résolution

Proportion (%), des ménages déclarant la panne, estimant que la panne déclarée a été résolue par :						
Maire	État	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	Autres partenaires
9,8	2,0	27,5	70,6	17,6	0,0	7,8

Tableau 2.8 : Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois

Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Pourcentage, des ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :								Pourcentage des ménages, parmi ceux ayant un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable, dont le besoin a été exprimé
	Maire	État	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	CAMWATER/SNEC	Autre partenaire	
31,3	49,5	30,1	47,3	31,2	22,6	19,4	2,2	3,6	10,8

Tableau 2.9 : Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction

Après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait			Total
Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	
20,0	10,0	70,0	100,0

Tableau 2.10 : Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau

Proportion (%), des ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :							
Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Éloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autre
65,0	52,3	53,7	81,9	38,9	2,1	0,0	1,0

Tableau 2.11 : Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau

Proportion (%) des ménages dont l'attente en approvisionnement en eau est :					
Point d'eau supplémentaire	Amélioration de la gestion des points d'eau existants	Remise en service des points d'eau en panne	Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants	Réduction des prix	Autre
84,8	77,1	38,7	61,3	16,2	5,4

Tableau 3.1 : Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder

Formation sanitaire la plus proche de votre ménage					Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village			
Centre de santé intégré public	Hôpital/CMA	Centre de santé privé	Aucune	Total	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total
56,2	32,7	10,8	0,3	100,0	9,1	25,0	65,9	100,0

Tableau 3.2 : Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé selon le sexe

Préférence pour le recours aux soins de santé		Selon le sexe	

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Lieu de préférence des membres du ménage en cas des problèmes de santé							
Centre de santé intégré public	Hôpital /CMA	Centre de santé privé	Tradi-praticien	Automédication	Chez un personnel de santé	Se soigne moi-même	Total
55,4	30,7	13,5	0,0	0,0	0,0	0,3	100,0

Tableau 3.3 : Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé selon le sexe

Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Responsable de la formation sanitaire utilisée au moins une fois par le membre du ménage au cours des six derniers mois					Total
	Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas	
54,9	32,7	65,4	1,2	0,0	0,6	100,0

Tableau 3.4 : Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées, selon le sexe de la personne

Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci a du personnel	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose du petit matériel	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une salle d'hospitalisation	Nombre de lits trouvés dans les salles d'hospitalisation, lors dernière visite				Total	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/propharmacie qui des médicaments
			Moins de 5 lits	Entre 5 et 10 lits	Plus de 10 lits	Ne sait pas			
30,9	71,0	79,0	59,5	17,2	2,3	10,9	100,0	74,1	50,0

Tableau 3.5 : Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé

Proportion (%) de	Montant payé pour la consultation (F	Total	Répartition (%) des ménages,	Total
-------------------	--------------------------------------	-------	------------------------------	-------

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	CFA)				payant une consultation par appréciation du montant payé			
	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	
71,1	19,8	76,9	3,3	100,0	39,6	54,9	5,5	100,0

Tableau 3.6 : Répartition (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche selon la motivation et le milieu de résidence. Répartition (%) de ménages fréquentant la formation sanitaire la plus proche selon l'appréciation de l'accueil et le milieu de résidence

Ménage ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche		Total	Ménage dont un membre fréquente la formation sanitaire la plus proche et qui trouve que l'accueil est :			Total
Initiative personnelle	Demande du personnel		Bon	Passable	Mauvais	
38,9	61,1	100,0	28,9	48,4	22,7	100,0

Tableau 3.7 : Répartition (%) des ménages qui déclarent que la formation de sanitaire la plus proche résout la plupart des problèmes de santé du village. Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages pour qui la plupart des problèmes de santé du village sont résolus	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé	Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction								
		Éloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Insuffisance des formations sanitaires	Manquements liés au personnel de la formation sanitaire	Mauvaise gestion de la formation sanitaire	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autre
41,2	59,5	67,0	53,4	81,8	75,6	48,3	71,6	32,4	18,2	5,8

Tableau 3.8 : Proportion (%) des ménages selon les attentes en services de santé

Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente :				
Formations sanitaires supplémentaires	Approvisionnement en médicament	Affectation d'un personnel	Formations sanitaires équipées	Autres
79,8	88,2	86,5	86,9	12,1

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement maternel							
Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant du cycle maternel	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (maternel) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		
96,4	1,6	75,0	21,4	3,6	0,0	100,0	22,0

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement primaire							
Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant du cycle primaire	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (primaire) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		
89,6	2,3	47,0	45,2	5,2	2,6	100,0	29,6

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement secondaire							
Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant du cycle secondaire	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (secondaire) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		
67,6	1,6	48,6	37,8	8,1	5,4	100,0	26,3

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle de formation professionnelle							
Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant d'un cycle de formation professionnelle	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant un cycle de formation professionnelle	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (formation professionnelle) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

	nelle						
100,0	1,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	7,5

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (maternel)

Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :		
Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc	Proportion (%) des ménages déclarant que les livres sont distribués dans le cycle
46,4	89,3	32,1

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (primaire)

Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :			
Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle primaire est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc	Proportion (%) des ménages déclarant que les livres sont distribués dans le cycle
87,0	22,6	87,8	19,1

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle secondaire

Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :			
Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire 1er cycle est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire 2nd cycle est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc
97,3	48,60	78,40	91,90

Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :			
Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire	Proportion (%) des ménages déclarant	Proportion (%) des ménages déclarant	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

1er cycle est complet	que le cycle secondaire 2nd cycle est complet	que le cycle a une salle par niveau de classe	ménage sont assis sur un banc
97,3	48,60	78,40	91,90

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (formation professionnelle)

Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :		
Proportion (%) des ménages déclarant que la SR/SAM/Formation professionnelle a un cycle complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc
0,0	50,0	100,0

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (maternel) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés				Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe					
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
64,3	28,6	0,0	7,1	100,0	60,7	39,7	0,0	0,0	100,0

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (primaire) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés				Appréciation de la fréquence de la présence des enseignants					
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
57,4	31,3	2,6	8,7	100,0	41,7	55,7	1,7	0,9	100,0

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (secondaire) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés				Appréciation de la fréquence de la présence des enseignants					
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
43,2	37,8	13,5	5,4	100,0	43,2	56,8	0,0	0,0	100,0

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (formation professionnelle) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés				Appréciation de la fréquence de la présence des enseignants					
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0

Tableau 4.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (maternel)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonné	Insignifiant	Non concerné		
96,42	19351,85	78,57	21,42	0,0	0,0	100,0	32,14

Tableau 4.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (primaire)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonné	Insignifiant	Non concerné		
98,26	8222,12	60,86	38,26	0,86	0,0	100,0	15,65

Tableau 4.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (secondaire)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné		
91,89	32632	78,37	18,91	0,0	2,70	100,0	10,81

Tableau 4.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (formation professionnelle)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné		
100,0	23000,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (maternel) endommagées ont été réfectionnées

L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MIN ESEC/MINEFO P	Les Élités	Autre partenaire
89,3	0,0	10,7	10,7	21,4	0,0

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (primaire) endommagées ont été réfectionnées

L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MIN ESEC/MINEFO P	Les Élités	Autre partenaire
93,9	9,6	3,5	14,8	13,0	2,6

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (secondaire) endommagées ont été réfectionnées

L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MIN ESEC/MINEFO	Les Élités	Autre partenaire

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

			P		
89,2	8,1	0,0	10,8	13,5	0,0

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (formation professionnelle) endommagées ont été réfectionnées

L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MINEFO P	Les Élités	Autre partenaire
100,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
	Éloignement des services d'éducation	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Manquement lié au personnel	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre
18,85	41,07	25,0	44,64	35,71	60,71	23,21	7,14	14,28	12,50

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
	Éloignement des services d'éducation	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Manquement lié au personnel	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre
30,97	40,21	50,00	52,17	42,39	65,21	34,78	16,30	29,34	9,78

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction

Proportion	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de
------------	--

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

(% des ménages non satisfaits des services d'éducation)	non satisfaction								
	Éloignement des services d'éducation	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Manquement lié au personnel	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre
18,85	53,57	19,64	37,50	37,50	51,78	10,71	10,71	21,42	3,57

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
	Éloignement des services d'éducation	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Manquement lié au personnel	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre
7,07	23,80	0,0	4,76	0,0	9,52	4,76	0,0	4,76	9,52

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
36,36	24,91	45,79	24,24	48,82	38,04	32,99	23,56	2,3	100,0

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
30,63	44,44	61,95	36,36	67,00	55,55	45,79	37,03	3,36	100,0

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
54,54	22,55	30,63	23,56	37,37	18,85	23,56	22,22	5,7	100,0

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
54,54	22,55	30,63	23,56	37,37	18,85	23,56	22,22	5,7	100,0

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter les salles de classe	Ajouter les équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	autres	Total
51,17	6,39	8,41	5,72	8,75	6,06	6,73	5,72	0,33	100,0

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Établissement d'acte de naissance)

Proportion	Proportion (%) de	Temps mis pour obtenir le service demandé	Total
------------	-------------------	---	-------

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

(% des ménages ayant demandé le service)	ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	à la Commune						En cours	
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois			
11,4	76,5	41,2	29,4	11,8	5,9	2,9	8,8	100,0	

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certification de copie de documents officiels)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						En cours
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois		
3,0	66,7	44,4	22,2	0,0	11,1	0,0	22,2	

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Permis de bâtir)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
0,7	100,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de décès)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
1,7	60,0	20,0	20,0	0,0	0,0	40,0	20,0	100,0

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de mariage)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

			semaine	e et un mois	mois			
1,3	25,0	25,0	25,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certificat de domicile)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
0,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Validation de plan de localisation)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
0,3	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Informations)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
3,2	80,0	60,0	30,0	0,0	0,0	0,0	10,0	100,0

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Autres)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
2,4	100,0	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3	0,0	100,0

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune					
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours
2,4	100,0	14,3	28,6	14,3	28,6	14,3	0,0

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Établissement d'acte de naissance)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
3,0	77,8	0,0	11,1	11,1	0,0	100,0	1,7

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certification de copie de documents officiels)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
1,0	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,7

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Permis de bâtir)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,3

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de décès)

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
1,0	33,3	0,0	65,7	0,0	0,0	100,0	0,3

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de mariage)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
1,0	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	100,0	1,3

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certificat de domicile)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
0,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,3

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Validation des plans de localisation)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Informations)

Proportion (%) de	Cause du temps long ou très long pour rendre service	Total	Proportion
-------------------	--	-------	------------

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		(%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
1,0	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0	100,0	1,0

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Autres)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0

Tableau 5.3 : Proportion (%) des ménages selon la caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage

Pourcentage de ménages déclarant participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD	Pourcentage de ménages déclarant avoir reçu une communication sur le budget annuel	Pourcentage de ménages déclarant avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes	Pourcentage de ménages déclarant avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement	Pourcentage de ménages déclarant que le village/quartier est impliqué dans la planification	Pourcentage de ménages déclarant que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation
17,8	6,1	5,4	15,2	13,5	41,4

Tableau 5.4 : Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Pourcentage de ménages déclarant ne pas être satisfait	Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non implication des populations dans la gestion communale	Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,...)	Non visibilité de l'action communale	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autres
51,85	38,31	92,85	42,85	89,61	35,71	9,74

Tableau 5.5 : Attentes en services communaux Proportion (%) des ménages par attente en services communaux

Pourcentage ayant comme attente :				
Plus d'implication des populations dans la prise de décision	Plus de communication sur les actions de la commune	Plus de transparence dans la gestion	Plus de proximité avec les administrés	Autres
94,61	92,92	90,90	91,24	23,23

Annexe 2 : liste des intervenants

Superviseur communal : MVELE MVELE ENOCH (699 33 45 87 /652 56 60 97)

N°	NOMS ET PRÉNOMS	N° TÉLÉPHONE
1.	BIA RENAUD KRYSTEL	656 53 67 84
2.	MBIDA ZE JOSEPH ANTOINE	655 86 19 30
3.	FEGUE THOMAS PATRICK	654 09 64 81
4.	EYEBE DANIEL JOEL	697 22 40 95
5.	ZE ROBERT GUSTAVE	690 59 18 51
6.	MESSINA II JEAN CHRISTOPHE	690 34 27 57
7.	EYENGA ABINA JULES STEPHANE	696 55 44 82

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Section II. EAU POTABLE

	Autre système ?	D. Forages avec pompe à motricité humaine E. Source/ rivière F. Adduction en eau potable	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
H01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 ———> H14		<input type="checkbox"/>
H02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine 2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière 3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable		<input type="checkbox"/>
H03	Quelle est la qualité de cette eau ? 1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent		<input type="checkbox"/>
H04	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		<input type="checkbox"/>
H05	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		<input type="checkbox"/>
H06	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		<input type="checkbox"/>
H07	Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si non ———> H08		<input type="checkbox"/>
H07a	Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)		<input type="text"/>
H07b	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant		<input type="checkbox"/>
H08	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		<input type="checkbox"/>
H09	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour aller, puiser l'eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes		<input type="checkbox"/>
H10	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non ———> H11.		<input type="checkbox"/>
H10a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore		<input type="checkbox"/>
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (commune) B=Etat C=Une élite D=Le comité de gestion du point d'eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE G=Autres partenaires : _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui ———> H13		<input type="checkbox"/>
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		<input type="checkbox"/>
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		<input type="checkbox"/>
H14	Avez-vous exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis? 1=Oui 2=Non Si non ———> H18		<input type="checkbox"/>
H15	A qui vous êtes-vous adressés ? (plusieurs réponses possibles) Autre ?	1=oui 2=non A. Maire (commune) B. Etat C. Une élite D. Le comité de gestion du point d'eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC X. Autres partenaires : _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
H16	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non Si non ———> H18		<input type="checkbox"/>
H17	Si vous avez- eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=moins d'un mois 3=Plus de trois mois 2=Entre un mois et trois mois		<input type="checkbox"/>
H18	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait		<input type="checkbox"/>

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Section II. EAU POTABLE

	Si 1 ou 2 → H20.		
H19	Donnez les raisons de votre insatisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison?	1=où 2=non A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
H20	Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles). Autre attente ?	1=où 2=non A. Points d'eau supplémentaires B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants C. Remise en service des points d'eau en panne D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants E. Réduction du prix; X. Autres à préciser : _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Section III. SANTE

S01	Quelle est la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? 1= Centre de santé intégré public 2= Hôpital/CMA 3= Centre de santé privé	<input type="checkbox"/>
S02	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village ? 1=Moins 15 minutes 2=Entre 15 et 30 minutes 3=Plus de 30 minutes	<input type="checkbox"/>
S03	Où vont de préférence les membres du ménage lorsqu'ils ont des problèmes de santé ? (Une seule réponse) 1=Centre de santé intégré public 5=Au marché/kiosque de médicaments 2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé 3=Centre de santé privé 7=Me soigne moi-même. 4=Tradi-praticien Si S02=4, 5, 6 et 7 → S05	<input type="checkbox"/>
S04	Un membre de votre ménage a-t-il utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non → S17	<input type="checkbox"/>
S05	Qui est responsable de cette formation sanitaire? 1=Médecin 3= Aide Soignant 8=Ne sait pas 2=Infirmier 4=Autre (à préciser) _____	<input type="checkbox"/>
La dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire,		
S06	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non	<input type="checkbox"/>
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	<input type="checkbox"/>
S08	Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-t-elle des salles d'hospitalisation ? 1=Oui 2=Non Si non → S10.	<input type="checkbox"/>
S09	Quel nombre de lits avez-vous trouvé dans les salles d'hospitalisation? 1=Moins de 5 lits 2=Entre 5 et 10 lits 3=Plus de 10 lits 4=Ne sait pas.	<input type="checkbox"/>
S10	Combien avez-vous payé pour une consultation ? (Frais de session) 1=Gratuit 3=Entre 500 et 1000 FCFA 2=Moins de 500 FCFA 4=Plus de 1000 FCFA Si S09=1 → S14	<input type="checkbox"/>
S11	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant	<input type="checkbox"/>
S12	En plus des frais de session, la personne ayant été à la formation sanitaire a-t-elle donné quelque chose au personnel pour qu'il s'occupe mieux d'elle ? 1=Oui 2=Non Si non → S14	<input type="checkbox"/>
S13	Si oui, cette personne a-t-elle payé librement ou le personnel le lui a demandé ? 1=Initiative personnelle 2=Demande du personnel	<input type="checkbox"/>
S14	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais	<input type="checkbox"/>
S15	Existe t-il une pharmacie/pro-pharmacie dans cette formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non → S17	<input type="checkbox"/>
S16	Les médicaments y étaient-ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 3=Ne sait pas	<input type="checkbox"/>
S17	La formation sanitaire la plus proche permet elle de résoudre la plupart des problèmes de santé que vous rencontrez dans le village ? 1=Oui 2=Non	<input type="checkbox"/>
S18	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de santé offerts par la formation	<input type="checkbox"/>

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Section III. SANTE				
	sanitaire la plus proche de votre ménage ? (Encercler une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si S18=1 ou 2 → S20			
S19	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de santé de votre village ? (plusieurs réponses possibles) Autre raison ?	1=Oui 2=Non A. Eloignement des formations sanitaires B. Mauvaise qualité des services offerts C. Insuffisance des formations sanitaires D. Manquements liés au Personnel de la formation sanitaire E. Mauvaise gestion de la formation sanitaire F. Insuffisance de médicaments G. Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements H. Coût élevé de l'accès aux soins de santé X. Autres (à préciser) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S20	Avez-vous des attentes en matière de services de santé ? Autre attente ?	1=Oui 2=Non A. Formations sanitaires supplémentaires B. Approvisionnement en médicament C. Affectation d'un personnel D. Formations sanitaires équipées X. Autres à préciser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section IV. EDUCATION					
	Cycle d'enseignement	Maternel	Primaire	Secondaire	Centre de formation professionnelle
E01	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non 3=Non concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E02	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche? (inscrire le nombre devant chaque cycle)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E03	Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle)? 1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km 3=Plus de 5 Km 8=NSP	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E04	Quel est en moyenne le temps mis par les enfants de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (en minutes) 998=NSP	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E05	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		<input type="checkbox"/>	1 ^{er} cycle <input type="checkbox"/>	2 ^{ème} cycle <input type="checkbox"/>
E06	La SAR/SM dans laquelle fréquentent les enfants de votre ménage, dispose-t-elle d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines? 1=Oui 2=Non 3=Ne Sait Pas				<input type="checkbox"/>
E07	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquentent les enfants de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Section IV. EDUCATION

	ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non 8=NSP				
E10	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)? 1=Moins de 30 3=Plus de 60 2=Entre 30 et 60 4=Ne Sait Pas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E11	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) les enfants de votre ménage sont scolarisés? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier 8=NSP	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E12	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen ou « Ne Sait Pas »)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)
E13	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E14	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette les enfants du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non 8=NSP Si NON ou NSP E16	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E16	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des réfections ? 1=Oui 2=Non A. L'APEE B. Le Maire (Commune) C. Une organisation du village D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP E. Les Elites X. Autres partenaires (à préciser) _____ Autre ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
E17	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → E22.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E18	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non A. Eloignement des services d'éducation B. Insuffisance de salles de classe C. Insuffisance d'équipements D. Insuffisance des écoles E. Manquements liés au Personnel F. Absence de distribution de manuels scolaires	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Rapport d'étude du mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

Section IV. EDUCATION

	G. Mauvais résultats H. Coûts élevés de la scolarité X. Autres à préciser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E19	Avez-vous des attentes en matière de services de l'éducation dans le (nom du cycle)? (Plusieurs réponses possibles) Autre attente ? 1=Oui 2=Non				
	A. Avoir une école plus proche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B. Ajouter des salles de classe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C. Ajouter des Equipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	D. Ajouter les écoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	E. Ajouter le personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	F. Distribuer les manuels scolaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	G. Améliorer les résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	H. Diminuer les coûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	X. Autres (à préciser) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section V. SERVICE COMMUNAL

Services communaux ↓	C01 Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non → service suivant	C02 Comment avez-vous été accueilli, lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	C03 Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune? 1=Au plus un jour 2=Entre un jour et une semaine 3=Entre une semaine et un mois 4=Entre un mois et trois mois 5=Plus de trois mois Si C03=1 2, 3, 4 ou 5 → C04	C03a Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (en jour)	C04 Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonna-ble 2=Long 3=Très long Si C04=1 → C06	C05 Si C04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=Corruption 4=Autres (à préciser) _____	C06 Avez-vous eu à payer un pourboire pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non
	Etablissement d'actes de naissance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certification de copie de documents officiels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permis de bâtir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acte de décès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acte de mariage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificat de domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Validation des plans de localisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres (à préciser)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C07	Un membre du ménage a-t-il participé aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du Plan Communal de Développement ? 1=Oui 2=Non						<input type="checkbox"/>
C08	Un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non						<input type="checkbox"/>
C09	Un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non						<input type="checkbox"/>
C10	La commune accompagne-t-elle votre village/quartier dans les actions de développement (animation communautaire, suivi des comités de concertation, suivi des comités de gestion, mise en place des structures de suivi du développement villageois, réalisation de vos microprojets, etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						<input type="checkbox"/>
C11	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la planification des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						<input type="checkbox"/>

Section IV. EDUCATION

C12	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	<input type="checkbox"/>
C13	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction des services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Pas satisfait Si 1 ou 2 C15	<input type="checkbox"/>
C14	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	<p align="center">1=Oui 2=Non</p> <p>A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers <input type="checkbox"/></p> <p>B. Non implication des populations dans la gestion communale <input type="checkbox"/></p> <p>C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,.....) <input type="checkbox"/></p> <p>D. Non visibilité de l'action communale <input type="checkbox"/></p> <p>E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) <input type="checkbox"/></p> <p>X. Autres (à préciser) _____ <input type="checkbox"/></p>
C15	Qu'attendez-vous de l'équipe communale? (Plusieurs réponses possibles – par ordre d'importance). Autre attente ?	<p align="center">1=Oui 2=Non</p> <p>A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision <input type="checkbox"/></p> <p>B. Plus de communication sur les actions de la commune <input type="checkbox"/></p> <p>C. Plus de transparence dans la gestion <input type="checkbox"/></p> <p>D. Plus de proximité avec les administrés <input type="checkbox"/></p> <p>X. Autres (à préciser) : _____ <input type="checkbox"/></p>

Annexe 4 : Arrêté communal mettant en place le Comité de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action publique dans la Commune

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix-Travail - Patrie

REGION DU CENTRE
Département du Nyong et So'o

COMMUNE DE DZENG



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace - work - Fatherland

CENTER REGION
Nyong and So'o Division

DZENG COUNCIL

ARRETE MUNICIPAL N° 002 /C/DZG/19/SG

Constatant la composition du Comité Communal de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng

LE MAIRE DE LA COMMUNE DE DZENG

- Vu la constitution ;
- Vu la loi N°2004/017 du 22 Juillet 2004, portant loi d'Orientation et de la Décentralisation ;
- Vu la loi N°2004/018 du 22 Juillet 2004, fixant les règles applicables aux communes ;
- Vu L'arrêté N°061/A/MINATD/DCTD du 1^{er} Novembre 2013 constatant l'élection de **Madame AYI Monique Epsenkamgna**, au poste de Maire de la Commune de Dzeng à l'issue du scrutin Municipal du 30 Septembre 2013 ;
- Vu l'Arrêté N° 010/CAB/PM du 19 Janvier 2016 portant réorganisation du cadre institutionnel d'exécution du Programme National de Développement Participatif ;
- Vu l'accord de crédit N° 5718-CM du 03 Février 2016, signé entre le Cameroun et la Banque Mondiale en vue de la mise en œuvre du PNDP ;
- Considérant les résultats du rapport d'enquête du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard.

ARRETE

Article 1^{er}: Il est créé dans la Commune de Dzeng, un Comité Communal de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard et ci-après désigné le « Comité ».

Article 2 : Ce Comité est chargé :

- D'assurer le suivi de la mise en œuvre du plan d'action au niveau communal sur la base des informations collectées auprès des différents acteurs d'après le Plan d'Action validé à cet effet ;
- D'accompagner la commune dans la synchronisation des interventions et des actions de tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des activités identifiées dans le Plan d'Action ;
- De mettre en œuvre toutes directives relatives à l'amélioration du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune de Dzeng ;
- De faire tenir à la diligence de son Président, à la sanction du Maire, un rapport circonstancié précisant les mesures susceptibles d'améliorer l'exécution des activités du Plan d'Action.

Article 3 : Le Comité est composé ainsi qu'il suit :

Président : Le Sous-Préfet de Dzeng ou son Représentant ;

Vice-Président : Un représentant de la société civile locale ;

Secrétaire : Le Secrétaire Général de la commune de Dzeng;

Membres :

- Le Délégué Départemental de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire du Nyong et So'ou son Représentant ;
- Le Délégué Départemental des Enseignements Secondaires du Nyong et So'ou son Représentant ;
- Le Délégué Départemental de l'Eau et de l'Énergie du Nyong et So'ou son Représentant ;
- L'Inspecteur d'Arrondissement de l'Éducation de Base de Dzeng ou son Représentant ;
- Le Chef de District de Santé couvrant de Dzengou son Représentant ;
- Le Cadre de Développement de la commune de Dzeng

Article 4 : De la Périodicité des Réunions du Comité Communal de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard.

Le Comité se réunit une fois par trimestre, soit quatre (04) séances annuelles.

Article 5 : Les séances du Comité ne sont valables que lorsqu'elles se tiennent en présence du Président, de son Secrétaire et de la moitié de ses membres.

Article 6 : Dispositions diverses et finales.

- 1- Les travaux des comités sont présidés par le Président ou son Représentant ;
- 2- Le président, peut en tant que de besoin, inviter toute personne physique ou morale à prendre part aux travaux avec voix consultative, en raison de ses compétences ;
- 3- Les fonctions de membre du Comité sont gratuites, toutefois, ils peuvent bénéficier du remboursement de leur frais de transport, dans la limite des moyens disponibles ;
- 4- Les frais de fonctionnement du Comité sont supportés par le budget de la commune de Dzeng

Article 7 : Le présent arrêté sera enregistré, publié et communiqué partout où besoin sera.

Dzeng, le **03 MAI 2019**

Le Maire

Ampliations :

- PREFET
- SOUS-PREFET
- INTERESSE
- ARCHIVES/CHRONO




AYI Monique épse NKAMGNA

