RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
****
Paix – Travail – Patrie
****
RÉGION DU CENTRE
****
DÉPARTEMENT DE LA MEFOU ET AKONO
****
COMMUNE DE MBANKOMO

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland
****
CENTRE REGION
****
MEFOU AND AKONO DIVISION
****
MBANKOMO COUNCIL

RAPPORT D'ÉTUDE

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

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 l'OSC : Groupe d'Initiative Commune pour la Promotion du Développement Participatif et de la Décentralisation (GIC PRODEPAD)

SOMMAIRE

SIGLES ET ABRÉVIATIONS 6

LISTE DES TABLEAUX 7

LISTE DES GRAPHIQUES 8

PRÉFACE 11

RÉSUMÉ EXÉCUTIF 12

I- PRÉSENTATION DU BUT DE L'ÉVALUATION 14

II- MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DU SCORECARD 14

III- PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS 15

IV- RECOMMANDATIONS FORMULÉES 16

IV-I Hydraulique 16

IV-II Santé 16

IV-III Éducation 17

IV-IV Services communaux 17

V- DIFFICULTÉS RENCONTRÉES 18

INTRODUCTION GÉNÉRALE 20

CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DÉCENTRALISATION ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN 22

1.1. Cadre législatif et règlementaire de la décentralisation 22

1.1.1. Trajectoire historique 22

1.1.2. Lois de décentralisation et transfert de compétences aux communes 22

1.1.2.1. Sur le plan de l'hydraulique 23

1.1.2.2. Sur le plan de la Santé 23

1.1.2.3. Sur le plan de l'éducation 23

1.2 Promotion du développement local 24

1.3. BRÈVE PRÉSENTATION DE LA COMMUNE DE MBANKOMO 24

CHAPITRE II : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE SUR LE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE PAR LE SCORECARD DANS LA COMMUNE DE MBANKOMO 29

2.1. Contexte de l'étude 29

2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP 30

2.2.1. Objectif du CCAP 30

2.2.3. Méthodologie de tirage du Contrôle Citoyen de l'Action Publique 31

2.2.4. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte des données 31

2.2.4.1. Tirage de l'échantillon 31

2.2.4.2. Champ de l'enquête et population cible 31

(i) Champ de l'enquête et population cible 31

(ii) Méthode de sondage 32

(iii) Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon 34

2.3.2 Collecte des données 34

(ii) Exploitation des données 36

2.4 MÉTHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION 37

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RÉSULTATS ET AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES 38

3.1 Présentation de la population enquêtée 38

3.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE 39

3.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique 39

3.2.2 coût et qualité des services de l'hydraulique 41

3.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique 43

3.2.4 Raisons de non satisfaction des populations 47

3.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique 47

3.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées 48

3.3 SECTEUR DE LA SANTE 49

3.3.1 Disponibilité et utilisation des services de Santé à la commune de Mbankomo 49

3.3.2 Coût et qualité des services sanitaires 50

3.3.3 Appréciation des services de santé 51

3.3.4 Raisons de non satisfaction des populations 53

3.3.5 Principales attentes en matière de service de santé 53

3.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 54

3.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION 57

3.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle 57

3.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle 58

3.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle 60

3.4.4 Raisons de non satisfaction des populations 61

3.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation 62

3.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées 62

3.5 SERVICES OFFERTS DE L'INSTITUTION COMMUNALE 66

3.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale 66

3.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale 66

3 .5.3 Appréciation des services dans l'institution communale 67

3.5.4 Raison de non satisfaction des populations 68

3.5.5 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale 69

3.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées 69

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS 71

CHAPITRE IV : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MENGANG 74

IV.1. SYNTHÈSE DES PROBLÈMES IDENTIFIÉS 74

IV.2. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION À METTRE EN ŒUVRE AU NIVEAU LOCAL 79

ANNEXES iii

Annexe 1 : liste des tableaux iii

Annexe 2 : liste des intervenants.....xxiii

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête.....xxiii

Annexe 4 : Arrêté communal mettant en place le comité de pilotage de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action publique dans la Commune. xxxi

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

CMA *: Centre Médical d'Arrondissement*

CSI *: Centre de Santé Intégré*

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

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

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

UPE *: Unités Primaires d'Échantillonnage*

ZD *: Zones de Dénombrement*

ZD *: Zone de Dénombrement*

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Synthèse des ZD et ménages enquêtés 35

Tableau 2: proportion des ménages selon une panne et le temps mis pour la remise en service .. 44

Tableau 3: Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau 47

Tableau 4: Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau 47

Tableau 5: proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction des services de santé .. 53

Tableau 6: Proportion des ménages appartenant à un village selon le temps mis pour y aller à pied 58

Tableau 7: Dépense moyenne des ménages par cycle d'enseignement 59

Tableau 8: Proportion des ménages selon la capacité d'accueil des salles de classe par cycle 59

Tableau 9: Proportion des ménages selon les caractéristiques déclarées des écoles par cycle 60

Tableau 10: Proportion des ménages selon les attentes des populations 62

Tableau 11: Proportion des ménages selon les services communaux demandés 66

Tableau 12: Proportion des ménages selon le temps mis pour obtenir un service 67

Tableau 13: Proportion des ménages selon les caractéristiques déclarées des activités de la commune 68

Tableau 14: Proportion des ménages selon les raisons de la non satisfaction des services communaux 69

Tableau 15: Synthèse des solutions et niveau de mise en œuvre 74

Tableau 16: Plan d'action à mettre en œuvre au niveau local iii

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Répartition (%) des répondants et chefs de ménage par groupe d'âges 38

Graphique 2: Répartition des chefs de ménages selon le sexe..... 39

Graphique 3: Proportion des ménages selon les systèmes existants d'approvisionnement en eau 40

Graphique 4: Répartition des ménages selon la principale source publique d'approvisionnement en eau potable..... 41

Graphique 5: Proportion des ménages selon les caractéristiques de la principales source d'approvisionnement en eau potable..... 42

Graphique 6: Proportion des ménages payant l'eau selon l'appréciation du montant payé 42

Graphique 7: Proportion des ménages selon la disponibilité et l'accessibilité de la principale source d'eau publique..... 43

Graphique 8:Proportion des ménages selon l'estimation du temps mis pour aller et revenir à pied 44

Graphique 9: Pourcentage, des ménages déclarant la panne, estimant la personne qui à résolu la panne 45

Graphique 10: Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois aux acteurs 45

Graphique 11: Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé 46

Graphique 12: Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder..... 49

Graphique 13: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé 50

Graphique 14: Proportion des ménages selon le montant payé pour a consultation..... 51

Graphique 15: Proportion des ménages selon l'appréciation du montant de la consultation 51

Graphique 16: Répartition (%) des ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées 51

Graphique 17: proportion des ménages ayant payé autre chose que les frais de consultation 52

Graphique 18: Proportion des ménages selon l'accueil des services de santé..... 53

Graphique 19: Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente..... 54

Graphique 20: Proportion des ménages selon l'estimation de la distance par cycle d'enseignement 58

Graphique 21: Proportion des ménages selon l'auteur de la réfection des salles de classes endommagées..... 60

Graphique 22: Proportion des ménages selon l'appréciation des frais exigibles par cycle 61

Graphique 23: Proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction des services d'éducation..... 62

Graphique 24: Proportion des ménages trouvant l'accueil des services communaux bon 68

Graphique 25: Proportion des ménages selon les attentes en services communaux..... 69

PRÉFACE

PRÉFACE

Dans le cadre de sa collaboration avec le Programme National de Développement Participatif (PNDP), la Commune de Mbankomo 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 54,9% dans le domaine de l'hydraulique, 49,2% dans celui de la santé, 95,3% dans le cycle maternel, 85,9% dans le cycle primaire, 88,1 % dans le cycle secondaire, 95,9% dans le cycle d'enseignement professionnel et 50,2% dans les services communaux. Les raisons de satisfaction vont du coût moins élevé d'approvisionnement en eau à la suffisance des équipementsde santé en passant par aux bons résultats obtenus dans les établissements scolaires, à la suffisance des salles de classe et la disponibilité du personnel communal.

En revanche, les raisons de non satisfaction concernent l'insuffisance des points d'eau (90,9%) pour l'hydraulique, l'insuffisance des formations sanitaires (67,3%) pour la santé, l'éloignement des établissements scolaires (66,6%) pour la maternelle, au coût élevé de l'APEE(71,1%) pour le primaire,l'éloignement des établissements scolaires (71,0%) pour le secondaire, l'éloignement des établissements scolaires pour le cycle professionnel (84,6%) et la non implication de la population dans la gestion communale (84,1%) 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 Mbankomo 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

Pour le Maire et P.O, le 2ème Adjoint

Le 2ème Adjoint au Maire

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)** Accroitre 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 12 Octobre 2017 à l'Hôtel de ville de Mbankomo. La formation des agents enquêteurs s'est tenue du 16 au 18 Octobre 2017 dans l'Hôtel de Ville de Ngoumou et a concerné les enquêteurs des communes de Mbankomo, Akono et Ngoumou. Pour ce qui concerne spécifiquement la Commune de Mbankomo, la formation a concerné 10 Agents Enquêteurs, 01 Superviseur Communal ainsi que l'Agent Communal de Développement. La collecte des données sur le terrain s'est déroulée du 04 au 09 Novembre 2017. 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**, 54,9% des ménages enquêtés sont satisfaits tandis que 45,1% sont non satisfaits. Les principaux motifs de satisfaction des ménages sont l'existence des comités de gestion des points d'eau, le coût raisonnable d'accès à l'eau potable et 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**, 64,4% des ménages enquêtés sont satisfaits de l'offre en service de santé et 35,6% sont non satisfaits. Le coût d'accès raisonnable dans les formations sanitaires et la bonne qualité des équipements dans les formations sanitaires constituent les principales raisons 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, 95,3% des ménages sont satisfaits et 4,7% non satisfaits. Le principal motif de satisfaction des ménages est la suffisance des salles de classe dans les écoles. Dans le cycle primaire 85,9% des ménages sont satisfaits et 14,1% non satisfaits.

Les bons résultats obtenus dans les établissements d'enseignement constituent le principal motif de satisfaction des ménages. Le coût élevé des frais d'APEE est le principal motif de non satisfaction avancé. Dans le cycle secondaire 88,1% des ménages sont satisfaits et 11,9% non satisfaits. Le principal motif de satisfaction est la présence des enseignants dans les établissements secondaires. L'éloignement des établissements scolaires constitue le principal motif de non satisfaction des ménages. Dans le cycle formation professionnelle, 95,9% des ménages sont satisfaits et 4,1% non satisfaits. La suffisance des salles de classe dans les centres de formation professionnelle constitue la principale raison de satisfaction avancée. L'éloignement des établissements est évoqué comme principal motif de non satisfaction des ménages.

Pour ce qui est enfin de **l'offre de service communal**, on note que 50,2% des ménages enquêtés sont satisfaits et 49,8% ne le sont pas. Pour les ménages satisfaits, le principal motif de satisfaction évoqué est la rapidité dans le traitement des demandes des usages. 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

- Organiser des sessions de formation, de recyclage et de perfectionnement à l'intention des différents Comités de Gestion (COGES) des points d'eau existant ;
- Accompagner la création et le fonctionnement des comités de gestion des points d'eau ;
- Penser à un système qui combine un puits avec un forage ;
- Sensibiliser les populations à utiliser l'eau du puits pour un usage ménagé et le forage pour l'eau de boisson ;
- Sensibiliser les populations à entretenir les points d'eau et à contribuer au maintien des infrastructures ;
- Sensibiliser tous les acteurs susceptibles d'améliorer l'offre et la qualité de l'eau par leurs interventions ;
- Réhabiliter les points d'eau en panne ;
- Faire la cartographie des points d'eau existants de la commune ;
- Construire les points d'eau dans toutes les écoles.

IV-II Santé

- Informer les populations sur les coûts officiels des consultations dans les services de santé afin de garantir leur application effective (200 Francs CFA lorsqu'il s'agit d'un infirmier, 600 Francs CFA pour un médecin généraliste et de 2000 Francs CFA si c'est un spécialiste) ;
- Constructions des cases d'astreinte du personnel de santé ;
- Affecter le personnel soignant dans les formations sanitaires existantes ;
- Sécuriser le personnel soignant dû au fait qu'il est seul dans les centres de santé ;
- Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- Ajouter les équipements dans les formations sanitaires ;
- Ajouter les pharmacies dans les centres de santé ;
- 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 du plateau technique des formations sanitaires.

IV-III Éducation

- Informer les populations sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles primaires ;
- Sensibiliser les parents sur l'importance des frais d'APEE;
- Augmenter la qualité et la quantité des équipements et des infrastructures (aires de jeux, bibliothèques, latrines, tables bancs) présents dans écoles/ établissements scolaires afin d'améliorer les conditions d'encadrement des élèves ;
- Construction des points d'eau dans tous les établissements scolaires ;
- Créer et construire les écoles maternelles publiques ;
- Construction des latrines dans les écoles ;
- Affecter le personnel enseignant dans les établissements scolaires ;
- 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 système graduel de récompenses et d'encouragement des élèves par l'attribution des prix notamment cahiers, bics, règles, gommes, 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 intégrer 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 ;**
- **Manque d'accompagnement des OSC dans l'organisation des Ateliers de restitution et des signatures des différentes préfaces, la mise sur pied des Comités Communaux de Suivi de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action Publique « Scorecard » dans la Commune.**

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

Photo 2: Image de l'Atelier de restitution du Scorecard

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 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 a 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 est envisagée dans le cadre de la troisième phase du PNDP, dite phase de consolidation, qui se donne comme objectif de développement, le renforcement de 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**». Pour atteindre la valeur cible de cet indicateur, il est prévu de développer sur les territoires communaux un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique. La formalisation de ce mécanisme requiert

de conduire une enquête de perception des populations de l'espace communal sur l'offre de service sociaux et sur les services communaux.

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 ressortissent de ces réformes des finances publiques 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, des collectivités territoriales décentralisées (CTD) et des services publics.
- 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 réformes ont donc 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.

Toutefois, dans le cadre de l'implication des populations à l'amélioration de leur condition de vie, le PNDP s'est appuyé sur un indicateur de perception des offres des services sociaux de bases, qui dans sa phase expérimentale, a exploité les résultats afin d'impulser un changement dans la qualité des biens et services communaux offerts.

Dès lors, nous voulons bien savoir si toutes les conditions sont remplies pour que les 160 communes connaissent les mêmes changements dans la qualité des services sociaux de bases fournies ; en d'autres termes, comment le SCORECARD peut-il impulser l'amélioration des conditions de vie des populations par les exécutifs communaux ? Quels sont ses moyens d'actions ?

Le présent rapport s'articule autour de quatre chapitres. Le premier chapitre met en vitrine le cadre législatif et réglementaire en matière de décentralisation au Cameroun. Le second chapitre porte sur la synthèse méthodologique de l'enquête sur le CCAP. Le troisième chapitre présente les principaux résultats et les améliorations suggérées. Enfin, le quatrième chapitre élabore un plan d'action pour la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique dans la commune de Mbankomo.

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

1.1. Cadre législatif et règlementaire 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 déclinent 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 MBANKOMO

1. Sur le plan administratif

La Commune de Mbankomo est située dans la Région du Centre, dans Département de la Mefou et Akono, à 22km de la cité capitale Yaoundé sur la route nationale numéro 3. La Commune existe quant à elle depuis le Décret N° 59/44 du 17/06/1959.

S'étalant sur une superficie de 1300 km². Elle est entourée :

- Au Nord par les Communes d'Okola, Lobo ;
- À l'Ouest, par la commune de Matomb ;
- Au Sud par les communes de Ngoumou et Bikok ;
- À l'Est par les Communes d'Arrondissement de Yaoundé 3, 6 et 7.

2. Sur le plan biophysique

- **Climat**

La Commune de Mbankomo subit l'influence du climat subéquatorial à quatre saisons d'inégales durées :

- une grande saison sèche de Novembre à mi-Mars ;

- une petite saison pluvieuse de mi-Mars à mi-Juin ;

- une petite saison sèche de mi-Juin à mi-Août ;

- une grande saison pluvieuse de mi-Août à fin Octobre.

Ce climat est caractérisé par des précipitations moyennes annuelles de 2000 mm, La température moyenne annuelle est de 22,5°C avec une amplitude moyenne annuelle de 2,5°C. Ce climat favorise annuellement la conduite de 2 campagnes agricoles.

- . **Le relief et sol**

La Commune de Mbankomo présente un relief peu accidenté et varié (présence de plaines, de collines ou rochers et de vallées) avec des pentes comprises entre 0 et 5% traduisant une faible sensibilité à l'érosion. L'altitude moyenne est tournée autour de 720 m. Quant aux sols, le matériel parental est essentiellement composé de granites. Deux principaux types de sols se rencontrent dans cette localité à savoir les sols ferralitiques et les sols hydromorphes. D'une manière générale, les sols ferralitiques sont caractérisés par une texture sablo-argileuse. Ils sont pauvres en éléments nutritifs, acide, fragile et caractérisés par de fortes colorations jaunes ou jaune claire. Sous le couvert forestier, ces sols sont quelquefois argileux, poreux, très perméables et riches en humus. Ils sont reconnus très fertiles sous le couvert forestier. Cependant, cette fertilité est assez précaire. Ces sols se prêtent surtout aux cultures pérennes (cacao, fruitiers, palmier) et aux cultures vivrières.

Les sols hydromorphes se rencontrent essentiellement dans les zones marécageuses et aux abords des cours d'eau. L'exploitation de ces sols est difficile en temps pluvieux à cause de leur engorgement. En saison sèche par contre, l'utilisation de ces sols est moins contraignante avec la baisse de la nappe phréatique. La pratique des cultures de contre saison est alors possible.

- **La Végétation et Faune**

La végétation de Mbankomo est caractérisée par des forêts denses secondaires et des bas-fonds marécageux à raphiales. Ces formations végétales sont riches en essences commercialisables et en Produits Forestiers Non Ligneux (PFNL). La flore est très diversifiée. Les principales espèces arborées ou arborescentes sont présentées dans le tableau 1. Les espèces herbeuses dominantes dans les zones de savane herbeuse sont Pennisetum purpureum, Hyparhénya rufa, Chromolaena odorata, Mimosa sp et de nombreuses graminées. Les prairies marécageuses sont surtout colonisées par les Maranthacées et les Zynziberacées. A ces espèces végétales il faut ajouter la gamme variée des cultures vivrières, maraîchères et pérennes. Les riverains s'en servent pour l'artisanat dans le cas des raphialés, et à l'alimentation pour ce qui est cultures. Les espèces arborées font quant à elle l'objet d'une exploitation illégale et non contrôlée. Les jachères sont colonisées principalement par Musanga cercropiodes (parassolier), Eupatorium sp et Chromolaena odorata.

Pour ce qui est de la faune, la Commune de Mbankomo abrite une faune sauvage très diversifiée mais peu abondante. Les discussions avec les populations locales révèlent que cette faune est localisée dans les zones forestières de la commune. Néanmoins, pas moins de 20 espèces fauniques se rencontrent dans l'arrondissement de Mbankomo. De ces 20 espèces, 02 sont des espèces intégralement protégées au Cameroun (classe A), 02 sont partiellement protégées (classe B) et 16 appartiennent à la classe de protection C.

- **L'hydrographie**

Le réseau hydrographique est dense dans la région et essentiellement constitué de petites rivières à régime permanent ou saisonnier dont le plus connues sont la Mefou, les rivières Yégué, Abouda, Akono, Mekongo, Djobo, Menyeng adzap, Ewong, Ebong Zogo, Etog ngosamba, Metubu, Mbawa et bien d'autres (poissonneux). Ces cours d'eau servent de lieu de lessive, de pêche surtout en période d'étiages voire même de lieu de collecte de sable, leur fonds étant dans la plupart des cas riche en ces minéraux. Pour ceux qui pratiquent la pisciculture, la rivière Mefou par exemple permet, par un système de vannes, de renouveler l'eau dans les étangs.

3. **Sur le plan humain**

- **L'historique de la Commune**

Située à environ 22 km de Yaoundé, Mbankomo tient son nom du Mont Mbankomo ; une chaine de colline rocheuse qui s'étire d'Eloumden jusqu'à Zok-Yié en passant par Okong, Nkomekui et Messebe. Inhabité, le site de l'actuel Mbankomo Ville devient dès l'arrivée des Allemands (vers 1900), un lieu d'exploitation du tabac et de la banane douce. Ce n'est qu'au départ des Allemands survenus après la première guerre mondiale que les ethnies Mvog Fouda et Tsoung Mballa s'installent de manière progressive. L'activité principale des populations est alors l'agriculture. C'est la loi N° 59/44 du 17 Juin 1959 qui crée la Commune de Mbankomo. Il s'agit alors de la commune mixte de Djongolo Centre nouvellement créée. Cependant, l'arrondissement de Mbankomo existe seulement à partir du 13 Mars 1974. Ainsi, dès l'installation des populations locales, l'Église catholique s'installe en 1952. Puis intervient la création de l'école primaire en 1955, l'installation de la gendarmerie en 1978 de l'axe lourd en 1982.

- **La population**

La commune de Mbankomo comporte soixante six (66) villages dont deux seulement dans l'espace urbain et soixante quatre dans l'espace rural.

Évaluée à environ 20 305 habitants selon le dernier recensement général de la population et de l'habitat en 2005 (soit 10 262 hommes et 10 042 femmes), la population de Mbankomo est estimée d'après le diagnostic participatif niveau village de 2017, à 56 581 (25 532 hommes contre 31 049 femmes). La population a donc évolué de 64% entre 2005 et 2017.

- **Ethnie**

Sur le plan ethnique, l'on distingue les Ewondo représentent plus de 98 % de la population au moins de la population autochtone, et se composent de 33 clans à savoir les Mvog Nnama, Mvog Fouda mballa, Etoudi, Mvog Tsoungui Mballa, Eben, Yanda, Yembon, Olong, Evouzoua, Tsinga, Elende, Enkoé, Evouzok, Mvog Ndobo, Emveng, Mvog Essomdana, Ekenga, Angok, Mvog Belinga, Mvog Ndou'ou, Mvamdem, Mezon, Bakoko, Mvog Ebena, Inkoé, Emboumboum, Essanyang, Ngoui, Emveng, Okola koane , Bikokoé, Eka, Ossa, Ebam etc.

Photo 3: Image de l'Atelier de restitution du Scorecard à Mbankomo

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

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 Mbankomo en collaboration avec **PRODEPAD**, l'Organisation de la Société Civile (OSC) retenu pour exécuter la mission ;
- Renforcer les capacités de la Commune de Mbankomo 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. Accroitre 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 **Ménage ordinaire.** 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 $i^{ème}$ ZD de la commune h

P_{2hi}: probabilité de sondage au deuxième degré dans la $i^{ème}$ 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 $i^{ème}$ 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 $i^{ème}$ ZD ou dans le segment choisi de la $i^{ème}$ 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 $i^{ème}$ 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'excède 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 16 au 18 octobre 2017 à Ngoumou. Cette formation a permis aux quinze agents présélectionnés, d'harmoniser la compréhension des objectifs, 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.

(i) Collecte des données

La collecte des données Scorecard s'est déroulée dans la Commune de de MBANKOMO du 04 au 09 novembre 2017. Cinq (5) équipes de collecte étaient mobilisées. Chaque équipe fonctionnait en binôme. La méthode de travail consistait à déployer par jour les binômes dans les différentes Zones de Dénombrement (ZD) qui leurs avaient été affectées par le Superviseur Communal. Ce dernier quant à lui se déplaçait chaque jour dans les différentes ZD pour un contrôle de l'effectivité de la collecte auprès des ménages sélectionnés.

Tableau 1 : Synthèse des ZD et ménages enquêtés

Numéro de ZD	Localité	Nombre de ménages prévus	Nombre de ménages enquêtés avec succès						Nombre total de ménages (t) = (a)+(b)+(c)+(d)+€+(f)	Taux de réponse (%) (100*a/t)
			Enquête complète (a)	Enquête incomplète (b)	Refus €	Absence d'un répondant compétent (d)	Logement vide ou pas de logement à l'adresse €	Autre (f)		
ZD 1	ADMINISTRATIF	**24**	**24**	00	00	00	00	00	**24**	**100,0**
ZD 2	COMMERCIAL I	**46**	**46**	00	00	00	00	00	**46**	**100,0**
ZD 3	QUARTIER DU LAC	**42**	**42**	00	00	00	00	00	**42**	**100,0**
ZD 700	ANGONGO	**12**	**12**	00	00	00	00	00	**12**	**100,0**
ZD 701	EBEBA II	**14**	**13**	01	00	00	00	00	**14**	**92,85**
ZD 703	MBONGO CENTRE	**12**	**12**	00	00	00	00	00	**12**	**100,0**
ZD 705	MEFOMO	**7**	**7**	00	00	00	00	00	**7**	**100,0**
ZD 707	EDIBKOMBO	**14**	**14**	00	00	00	00	00	**14**	**100,0**
ZD 709	ONGOT	**11**	**11**	00	00	00	00	01	**11**	**100,0**

Numéro de ZD	Localité	Nombre de ménages prévus	Nombre de ménages enquêtés avec succès						Nombre total de ménages (t) = (a)+(b)+(c)+(d)+€+(f)	Taux de réponse (%) (100*a/t)
			Enquête complète (a)	Enquête incomplète (b)	Refus €	Absence d'un répondant compétent (d)	Logement vide ou pas de logement à l'adresse €	Autre (f)		
ZD 7010	OKOA CENTRE	**11**	**11**	00	00	00	00	00	**11**	**100,0**
ZD 7013	ELIG ESSOM MBALLA	**9**	**9**	00	00	00	00	00	**9**	**100,0**
ZD 714 a	MBALGONG	**25**	**25**	00	00	00	01	00	**25**	**100,0**
ZD 717 b	MBANLONG	**34**	**31**	03	00	00	00	00	**34**	**91,17**
ZD 717	NKONG BIYEM	**8**	**8**	00	00	00	00	00	**8**	**100,0**
ZD 720	MBEYENGUE	**10**	**10**	00	00	00	00	00	**10**	**100,0**
ZD 721	OVENG	**19**	**19**	00	00	00	00	00	**19**	**100,0**
ZD 723	BINGUELAII	**12**	**12**	00	00	00	00	00	**12**	**100,0**
ZD 729	MENYENG ADZAP	**12**	**12**	00	00	00	00	00	**12**	**100,0**
Total		**320**	**314**	04	00	00	01	01	**320**	**98,1**

Source : CCAP, Mbankomo 2018

(ii) Exploitation des données

La phase de collecte achevée, tous les questionnaires ménages ont été transmis à la CRC-CE/PNDP au mois de Juin pour vérification de la qualité des données collectées. Le PNDP a procédé à la saisie des données, à l'apurement du fichier de saisie, à la tabulation. Les tableaux d'analyse avaient été remis à l'OSC le 31 Juillet 2018 pour rédaction des rapports.

Le 08 Août 2018, l'OSC a déposé les rapports de collecte à la CRC-CE/PNDP et le 15 Octobre 2018 la production des rapports qui ont servi à l'atelier de lecture.

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.

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 4: Photo de l'Atelier de restitution du Scorecard

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

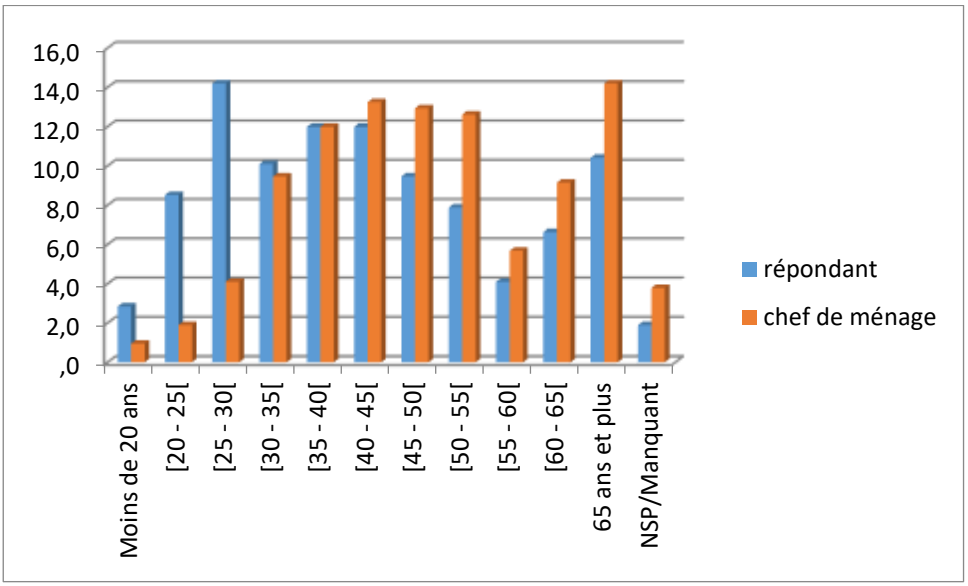
L'échantillon de l'enquête étant composé de 320 ménages, le taux de couverture de cette enquête a été de 98,1% de ménages enquêtés. Dans chacun de ces ménages, les enquêtés étaient prioritairement le chef de ménage; et, en cas d'absence de celui-ci, tout autre membre résident majeur et/ou compétent du ménage disposant des informations sur le ménage et présent lors de l'enquête pouvait devenir répondant.

L'enquête menée auprès des répondants indique que 65,5% sont de sexe masculin alors que 43,2% sont de sexe féminin.

Selon la répartition selon la tranche d'âge, le taux élevé des répondants appartient à la tranche 25 ans à 30 ans ; et le taux le plus faible appartient à la tranche 55 ans à 60 ans.

Le graphique ci-dessous présente la répartition par groupe d'âge des répondants de la Commune de MBANKOMO

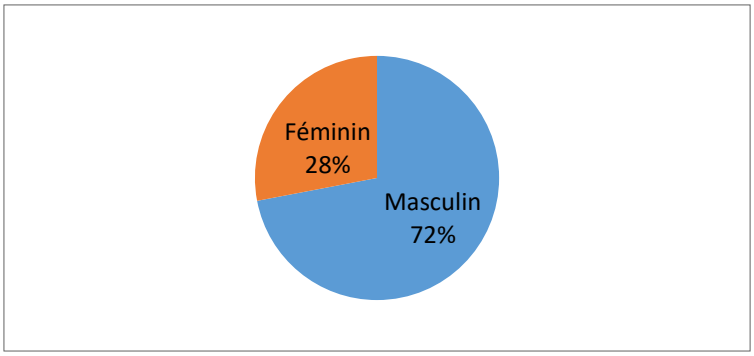
Graphique 1: Répartition (%) des répondants et chefs de ménage par groupe d'âges



Source : CCAP MBANKOMO 2017

Le graphique de répartition des chefs des ménages indique que dans la commune de MBANKOMO les chefs de ménages sont en majorités des hommes avec un pourcentage de 72,0% et les femmes sont représentées à 28%.

Graphique 2: Répartition des chefs de ménages selon le sexe



Source : CCAP MBANKOMO 2017

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.

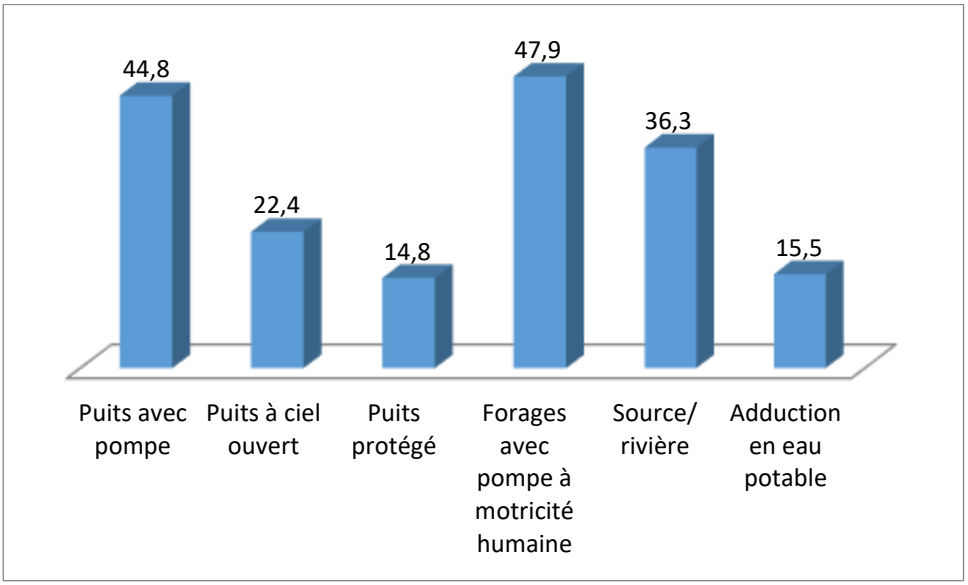
3.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

L'enquête auprès des ménages a permis de constater que tous les systèmes d'approvisionnement en eau sont exploités. La différence réside dans les proportions d'utilisation.

Le graphique ci-dessous indique le puits avec pompe à motricité humaine comme étant celle la plus répandue.

Ci-dessous est la représentation graphique des systèmes d'approvisionnement qu'on retrouve dans la Commune de Mbankomo.

Graphique 3: Proportion des ménages selon les systèmes existants d'approvisionnement en eau

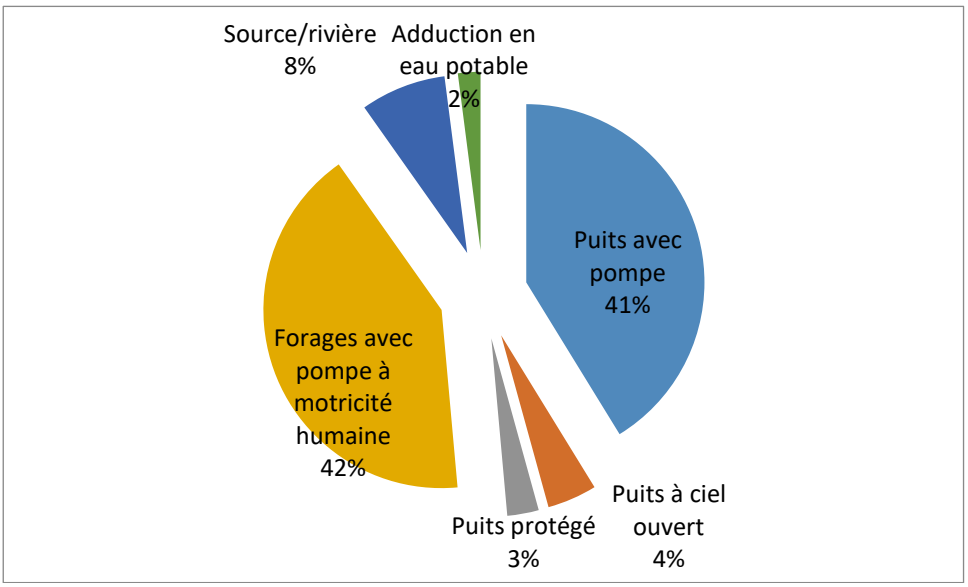


Source : CCAP MBANKOMO 2017

L'enquête menée dans la commune de MBANKOMO révèle un fort potentiel en hydrologie. Il ressort que les ménages de cette commune utilisent six types de systèmes d'approvisionnement en eau potable dans leurs aires géographiques. Le système le plus utilisé est le forage avec Pompe à Motricité Humaine (PMH) avec un fort pourcentage de 41,6%, suivi des puits avec pompe à Motricité Humaine avec 41,2%. Le système d'approvisionnement le moins utilisé est le système d'adduction d'eau potable avec un pourcentage de 2%.

Toutefois dans la commune de Mbankomo, 77,2% des ménages utilisent une source publique d'approvisionnement en eau. Ci-dessous est la représentation graphique des systèmes publics d'approvisionnement qu'on retrouve dans la Commune.

Graphique 4: Répartition des ménages selon la principale source publique d'approvisionnement en eau potable



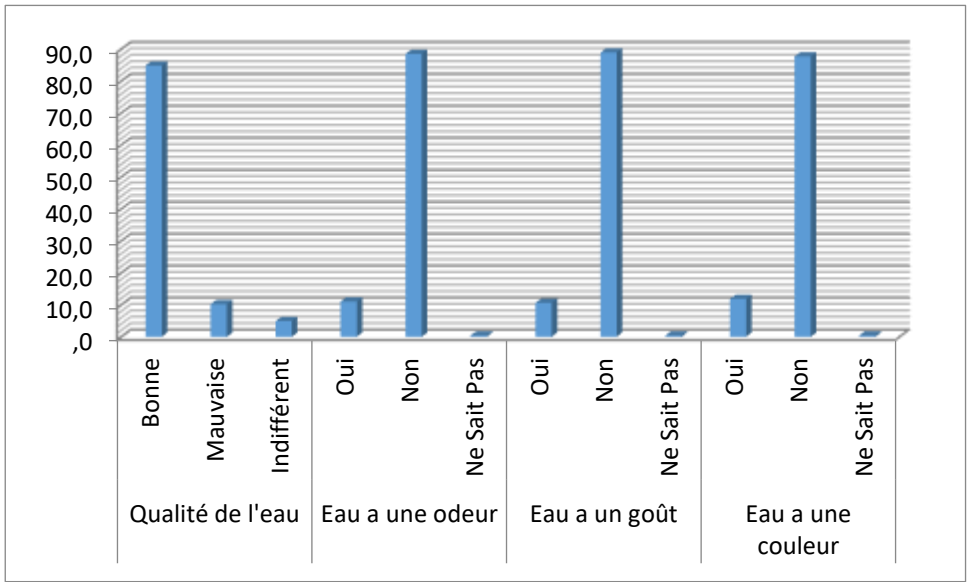
Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.2.2 coût et qualité des services de l'hydraulique

Pour ce qui est des caractéristiques de l'eau consommée par les ménages, il ressort qu'en qualité de l'eau on a :

- 84.9% des ménages estiment que l'eau consommée est bonne, 10,2% des ménages estiment que l'eau consommée est mauvaise et 4,9% des ménages interrogés ne se prononcent pas sur la qualité de l'eau qu'ils consomment.
- 88,6% des ménages affirment que l'eau consommée n'a pas une odeur contre 11%, affirment que l'eau consommé à une odeur et 0,4% de ces derniers n'en savent rien.
- 89 % des ménages affirment que l'eau qu'ils consomment n'a pas un gout contre 10,6% des ménages interrogés qui affirment que l'eau qu'ils consomment a une odeur et 0,4% des ménages ne se prononcent pas à ce sujet .
- 87,8% des ménages affirment que l'eau n'a une couleur contre 11,8%

Graphique 5: Proportion des ménages selon les caractéristiques de la principales source d'approvisionnement en eau potable

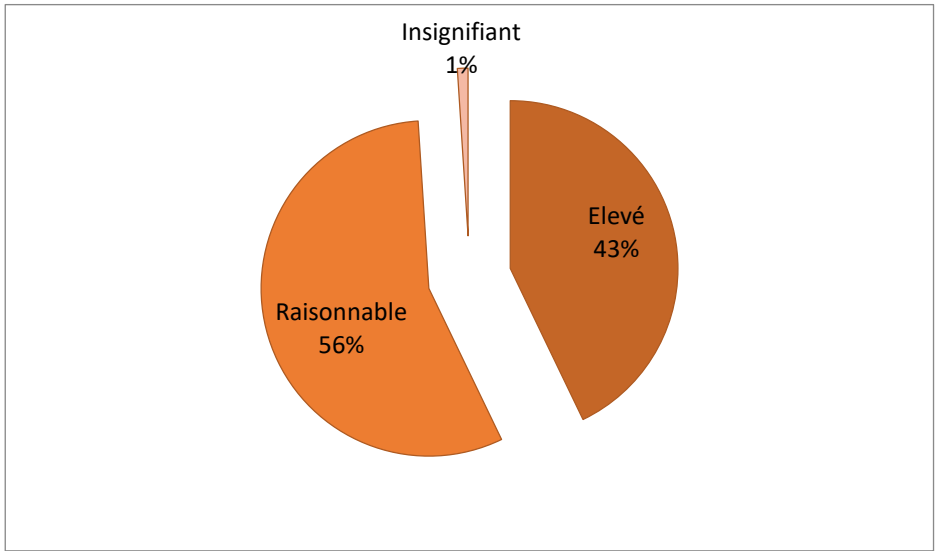


Source : CCAP MBANKOMO 2017

Pour ce qui est de l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique, 40% des ménages interrogés affirment qu'ils paye l'eau de la principale source d'eau publique et la dépense moyenne mensuelle (en F CFA) pour l'utilisation de la principale source d'eau publique est de 2 270,4 FCFA.

En effet, 56,1% des ménages pensent que cette dépense est raisonnable contre 42,9% qui la trouvent élevée et 1% des ménages trouvent que ce montant est insignifiant. C'est ce qu'illustre le graphique ci-dessous :

Graphique 6: Proportion des ménages payant l'eau selon l'appréciation du montant payé

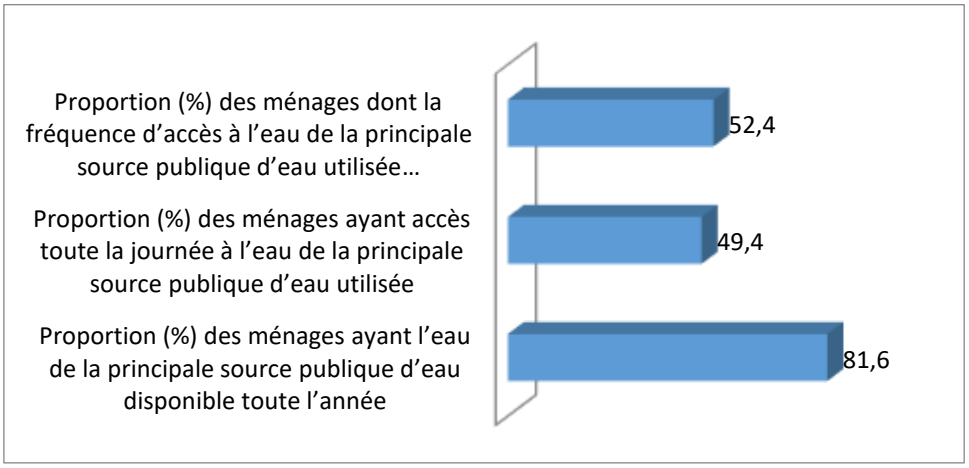


Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique

Il s'agit ici de donner l'appréciation des ménages sur l'utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau. Ainsi 81,6% des ménages ont accès à l'eau de la source d'eau publique toute l'année. Pour 52,4% des ménages, l'eau est accessible toute la journée ; 49,4% des ménages interrogés y trouvent satisfaction.

Graphique 7: Proportion des ménages selon la disponibilité et l'accessibilité de la principale source d'eau publique

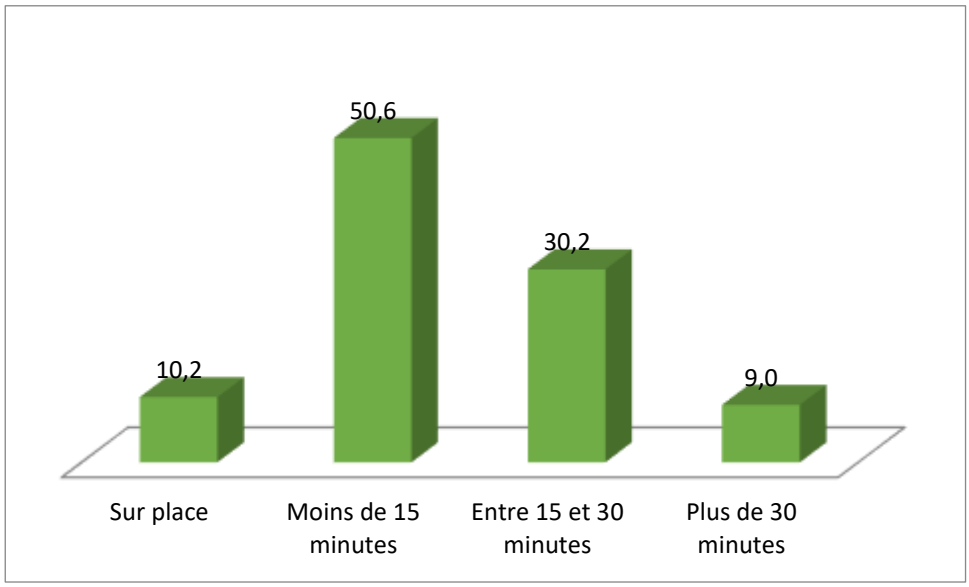


Source : CCAP MBANKOMO 2017

S'agissant du temps mis pour aller puiser l'eau et revenir, l'enquête révèle que 50,6% des ménages interrogés sont à moins de 15 min de la source d'eau publique ; 30,2% des ménages sont dans un intervalle de temps de 15 min à 30 min ; 9% sont à plus 15 min des marche et 10,2% ont l'eau surplace.

Le graphique ci-dessous présente l'estimation du temps mis pour se rendre à la source principale d'approvisionnement en eau.

Graphique 8:Proportion des ménages selon l'estimation du temps mis pour aller et revenir à pied



Source : CCAP MBANKOMO 2017

Les différents systèmes d'approvisionnement en eau existant dans la Commune mais connaissent parfois des pannes. En effet, les ménages ont déclaré une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois. Ils sont 22,9% des ménages qui déclarent avoir eu une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois. S'agissant du temps mis pour remettre en service l'infrastructure, 41,1% des ménages affirment qu'il faut attendre entre une semaine et un mois pour voir le problème être résolu ; 28 ;6% estiment qu'il faut attendre moins d'une semaine ; pour 16,1% des ménages interrogés il faut attendre entre un mois et 03 mois ; 3,6% il faut attendre plus de 03 mois pour voir la principale sources d'eau publique être réparée 10,7% des ménages affirment que la panne n'est toujours pas résolue.

Tableau 2: proportion des ménages selon une panne et le temps mis pour la remise en service

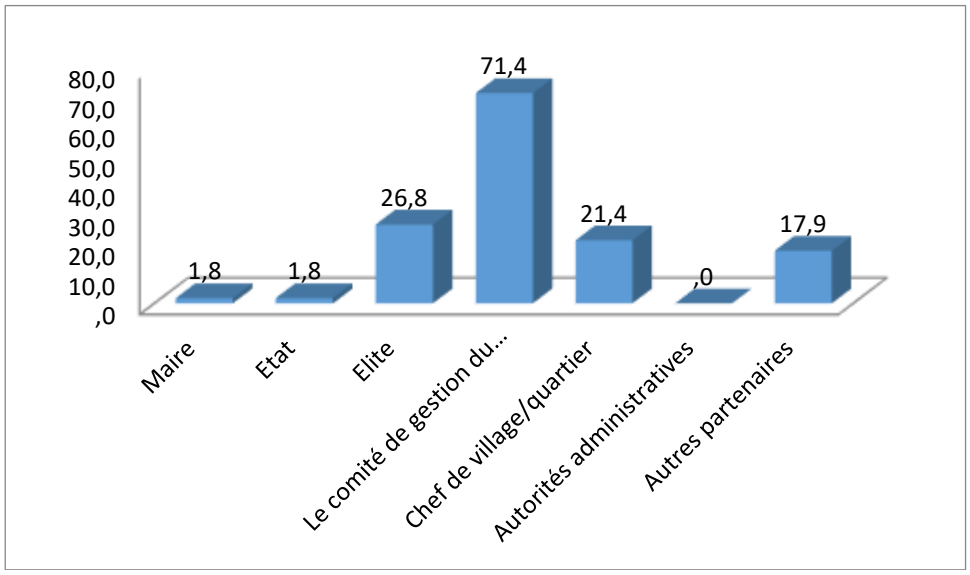
Répartition (%) des ménages ayant eu une panne au cours des six derniers mois par période observée pour la remise en état					
Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
28.6	41.1	16.1	3.6	10.7	100.0

Source : CCAP MBANKOMO 2017

Pour la 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, 71,4% des ménages affirment que la panne de la principale source d'eau publique a été réparée par le comité de gestion du point

d'eau, 26,8% des ménages affirment que la panne a été résolue par une élite, 1,8% des ménages affirment que la panne signalisée a été réparée par le Maire, 21,4% affirme que la panne a été réparée par le Chef de village/Quartier, 1,8% des ménages soutiennent que la panne a été résolue par l'État, et enfin 17,9% des ménages attestent que la panne a été résolue par les partenaires

Graphique 9: Pourcentage, des ménages déclarant la panne, estimant la personne qui à résolu la panne

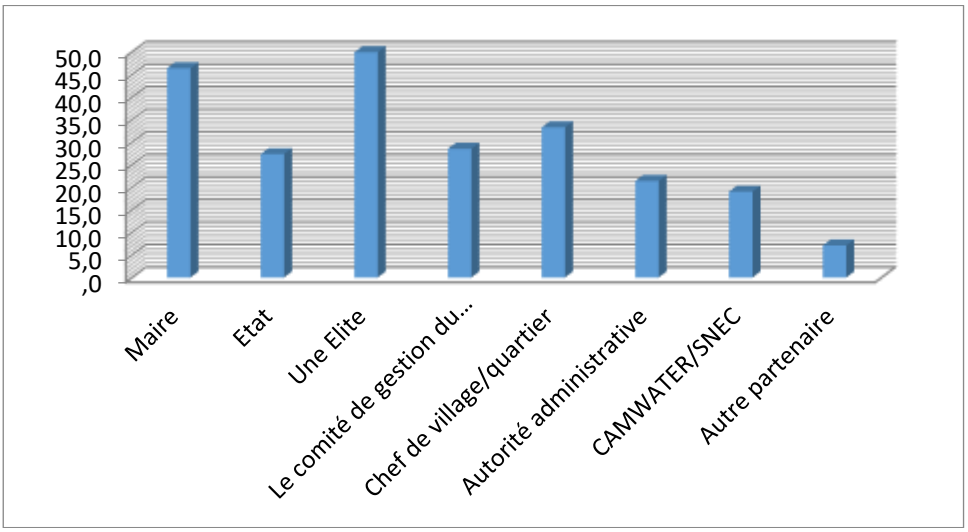


Source : CCAP MBANKOMO 2017

Il ressort de l'enquête que 26,5% de ménages ont exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, et 9,5% de ménages ont été satisfaits de leur besoin.

En effet, 46,4% des ménages ont exprimé leur besoin au Maire de la commune de MBANKOMO, 21,4% des ménages ont exprimé leur besoin à l'autorité administrative, 33,3% des ménages au Chef de Village/Quartier, 27,4% des ménages ont exprimé leur besoin à l'État, 50% des ménages à une élite, 28,6% des ménages ont exprimé leur besoin au comité de gestion du point d'eau, 19% des ménages ont exprimé leur besoin à la CAMWATER/CDE, et enfin 7,1% des ménages ont exprimé leur besoin à d'autres partenaires comme l'indique le graphique ci-dessous

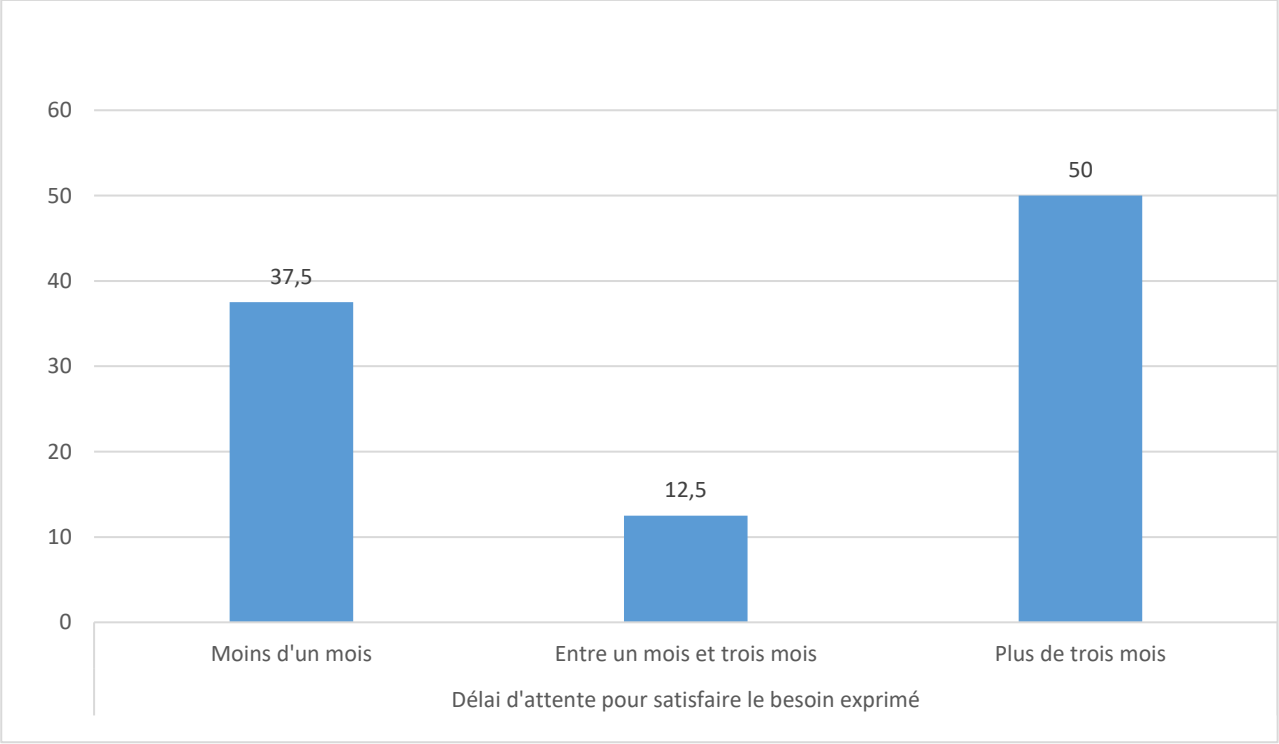
Graphique 10: Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois aux acteurs



Source : CCAP MBANKOMO 2017

En ce qui concerne la répartition des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction, il ressort que 12,5% des ménages ont vu le besoin exprimé satisfait entre un mois et trois mois., 50% ont vu leur besoin satisfait à plus de trois mois, et 37,5% ont vu leur besoin satisfait à moins d'un mois comme l'indique ce graphique ci-dessous

Graphique 11: Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé



Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.2.4 Raisons de non satisfaction des populations

L'enquête révèle que 45,1% des ménages sont non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable. Les raisons de la non satisfaction sont multiples.

En effet, 90,9% des ménages affirment que cette non satisfaction est due à l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau, 38,5% affirment que la non satisfaction est due à la mauvaise qualité de l'eau, 60,8% des ménages soutiennent que leur non satisfaction est à l'éloignement du point d'eau, pendant que 29,4% soutiennent que cela est due au défaut/lenteur de dépannage en cas de panne, 29,4% des ménages affirment que leur non satisfaction est dû au mode de gestion des points d'eau, 11,2% des ménages accusent le coût élevé de l'approvisionnement en eau et 11,2% de ménages ont évoqué une autre chose comme motif de non satisfaction. Le graphique ci-dessous présente les proportions des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau.

Tableau 3: Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau

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	Autres
60.8	38.5	90.9	29.4	29.4	11.2	11.2

Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique

Pour ce qui est des attentes des ménages enquêtés en matière d'approvisionnement en eau potable, 84,2% des ménages sollicitent l'aménagement de nouveaux points d'eau supplémentaires, 30,5% des ménages exigent l'amélioration de la qualité de l'eau dans les points existants, 41,6% des ménages sollicitent l'amélioration de le gestion des points d'eau existants, 38,1% des ménages exigent le remise en service des points d'eau en panne, 15,4% des ménages sollicitent la réduction du coût d'approvisionnement en eau, et enfin 7,8% des ménages sont indifférents. Le graphique ci-dessous présente les attentes en approvisionnement en eau potable des ménages.

Tableau 4: Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau

Points d'eau supplémentaires	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 du prix	Autres
84.2	41.6	38.2	30.6	15.5	7.9

Source : CCAP MBANKOMO 2017

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

Points forts

- Existence dans la commune des points d'eau potable (puits avec pompe, puits à ciel ouvert, puits protégés, forages avec pompe à motricité humaine, adduction d'eau et même source naturelle) ;
- Existence des comités de gestion des points d'eau ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour la majorité de la population.

Points à améliorer

- ✓ Faible couverture de la commune en points d'eau potable ;
- ✓ Utilisation de puits à ciel ouverts et des sources/rivières de la population comme principales source d'approvisionnement en eau ;
- ✓ Mauvaise qualité de l'eau (couleur, odeur, saveur) de certains points d'eau.

Améliorations suggérées

- ❖ Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- ❖ Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les points d'eau de la Commune ;
- ❖ Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants ;
- ❖ Réhabilitation des points d'eau en panne à travers la Commune ;
- ❖ Création d'une adduction en eau potable dans le centre urbain.

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.

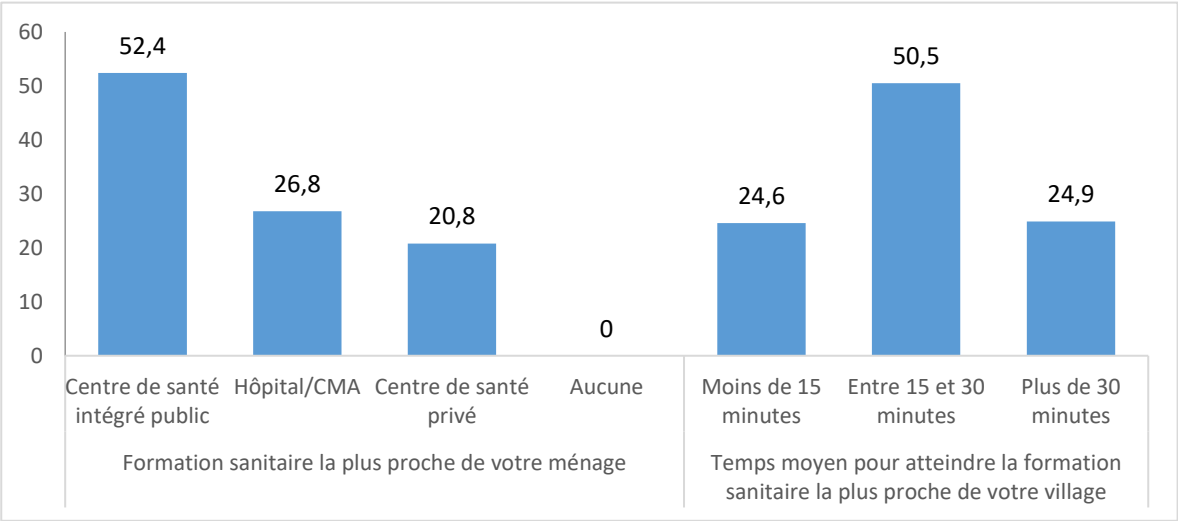
Cette enquête nous renseigne sur la perception, l'utilisation et les attentes en matière de santé des populations de la Commune de MBANKOMO.

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

L'enquête révèle que dans la commune, 52,4% des ménages interrogés disent se rendre en cas de problème santé dans les centres de santé intégrés qui sont plus proches ; suivi des hôpitaux/CMA, à 26,8%.

Concernant le temps mis par les ménages pour ralliés une formation sanitaire, l'enquête ressort que : 50,5% de ménages affirment mettre entre 15 min et 30 min pour se rendre à la formation sanitaire la plus proche.

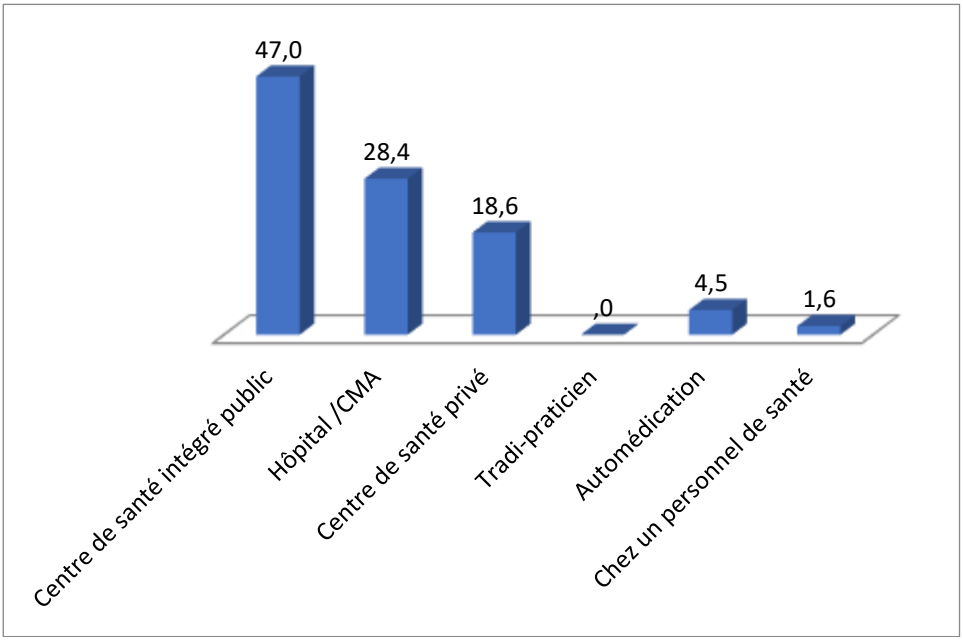
Graphique 12: Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder



Source : CCAP MBANKOMO 2017

On note que 47% des ménages préfèrent se rendre dans un Centre de Santé Intégré (CSI) en cas de problème de santé, 28,4% préfèrent plutôt un Hôpital/Centre Médical d'Arrondissement (CMA), 18,6% se rendent dans un Centre de Santé Privé, 2,5% des ménages se soignent eux-mêmes, 1,6% des ménages se rendent chez un personnel de santé, 1,9% des ménages procèdent à l'automédication , et enfin aucun des ménages ne se rendent chez le tradi -praticien (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 13: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé



Source : CCAP MBANKOMO 2017

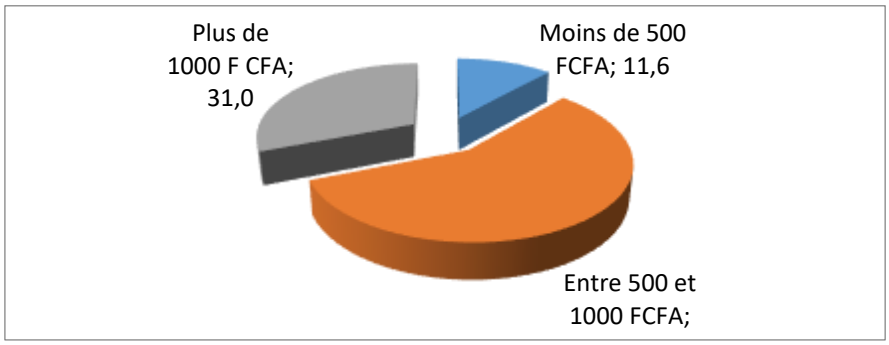
En ce qui concerne la représentativité des responsables dans les formations sanitaires utilisées au moins une fois par un membre du ménage au cours des six derniers mois, l'enquête révèle que 54,4% des ménages ont utilisé la formation sanitaire la plus proche. 51,9% ont déclaré que cette formation sanitaire est gérée par un médecin et 42,0% par un infirmier.

3.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

La répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé fait état que 87,7% des ménages payent une consultation dans la formation sanitaire la plus proche.

Dans cette proportion, 57,6% d'entre eux dépensent entre 500 et 1000 FCFA pour la consultation dans la formation sanitaire la plus proche, 31% des ménages payent plus de 1000 FCFA pour la consultation, et 11,6% des ménages payent moins de 500 FCFA pour le même besoin. (Illustration par le graphique ci-dessous).

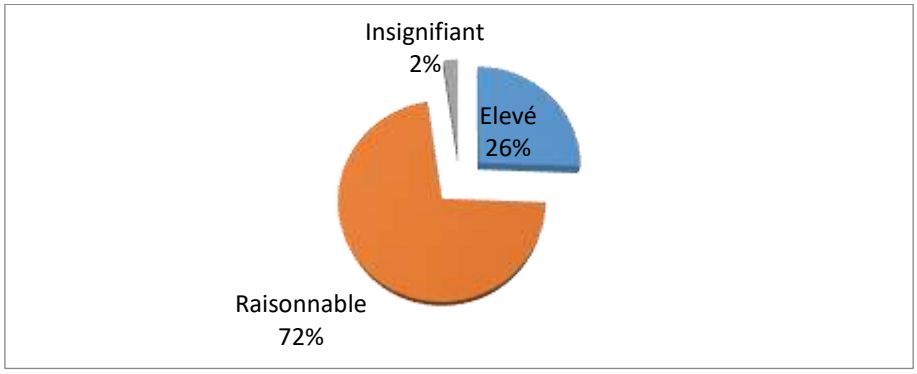
Graphique 14: Proportion des ménages selon le montant payé pour a consultation



Source : CCAP MBANKOMO 2017

Concernant l'appréciation des ménages sur le montant payé pour une consultation, il ressort que les ménages ayant payés les frais de consultation : 26% des ménages trouve cette somme élevée, 72% trouvent cette somme raisonnable et 2% affirment que cette somme est insignifiante.

Graphique 15: Proportion des ménages selon l'appréciation du montant de la consultation

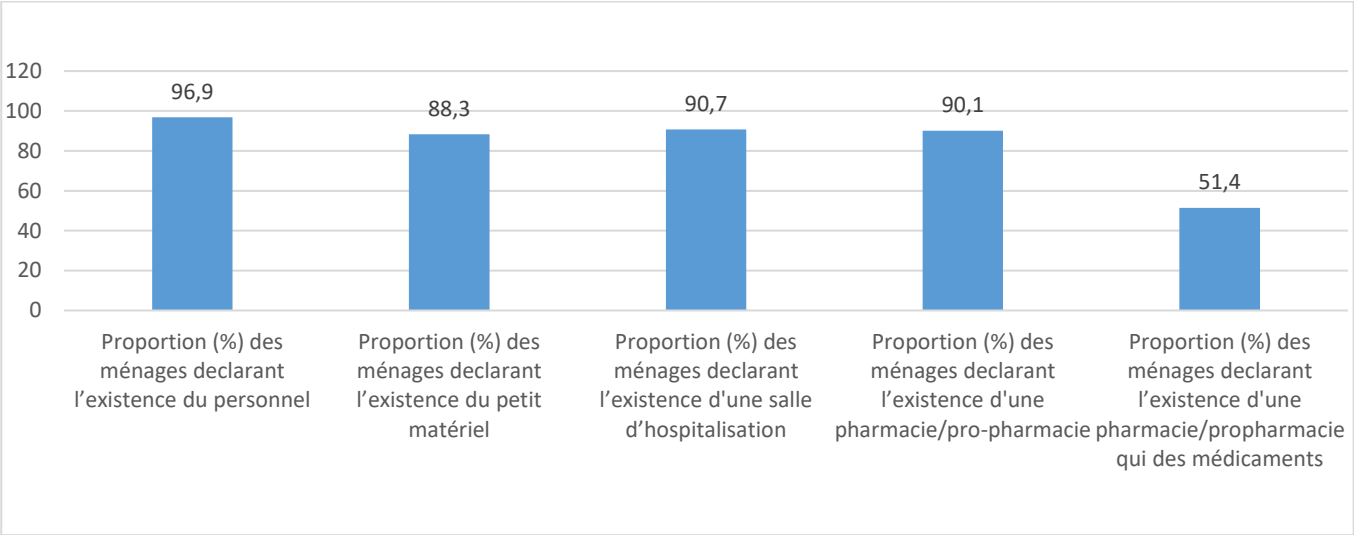


Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.3.3 Appréciation des services de santé

Pour ce qui concerne la répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées au cours des 12 derniers mois, 90,1% des ménages ont affirmé qu'il existe une pharmacie dans la formation sanitaire visité, 96,9% affirment la présence effective du personnel soignant dans la formation sanitaire visitée, 90,7% des ménages attestent qu'il existence une salle d'hospitalisation, la même proportion 88,3% affirment que le petit matériel des soins était disponible, et 51,4% des ménages attestent que la pharmacie/pro pharmacie était bel et bien équipée en médicaments (Voir graphique suivant).

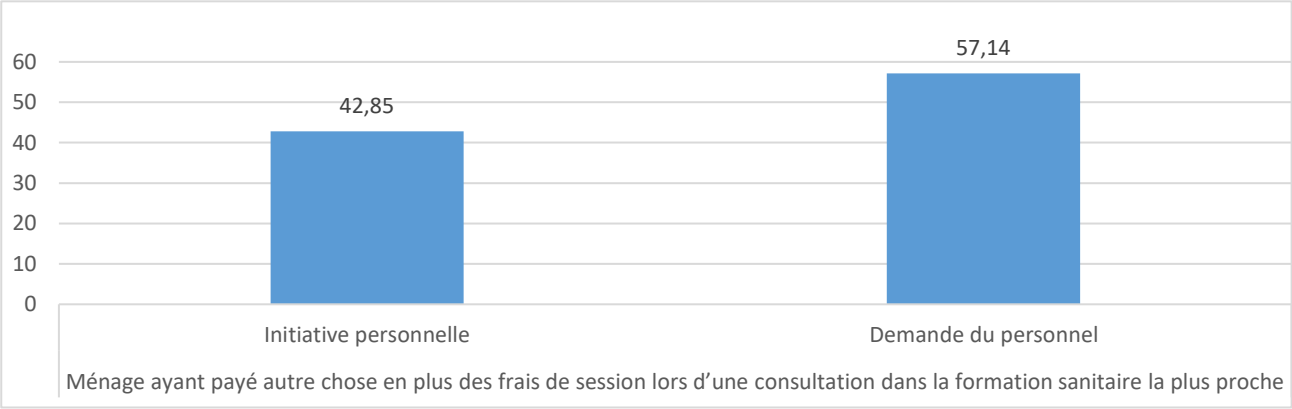
Graphique 16: Répartition (%) des ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées



Source : CCAP MBANKOMO 2017

En plus des frais de consultation dans la formation sanitaire visitée, les ménages enquêtés déclarent avoir payés autre chose de leur propre initiative ou à la demande du personnel soignant. On note alors que 42,8% des ménages affirment avoir payé des frais supplémentaires sur une initiative personnelle, pendant que 57,14% des ménages ont payé autre chose en plus des frais de session sur la demande du personnel soignant de la formation sanitaire visitée (Voir graphique suivant).

Graphique 17: proportion des ménages ayant payé autre chose que les frais de consultation

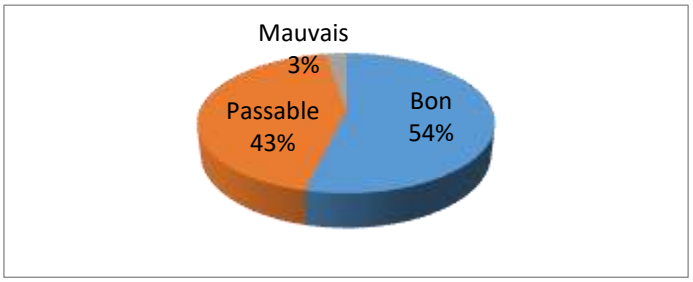


Source : CCAP MBANKOMO 2017

Les ménages se sont prononcés sur l'appréciation de l'accueil lors de la visite de la formation sanitaire la plus proche fréquentée et indépendamment du fait qu'ils ont payé autres frais que les frais de consultation. Les ménages trouvent l'accueil à la hauteur de leurs attente c'est fort de ca qu'on note que 54% des ménages trouvent que l'accueil dans la formation sanitaire la plus proche

est bon, 43% des ménages par contre trouvent l'accueil passable, et 3% des ménages ont jugé l'accueil mauvais. (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 18: Proportion des ménages selon l'accueil des services de santé



Source : CCAP MBANKOMO 2017

Pour ce qui est de la satisfaction des ménages des services de santé offerts dans la formation sanitaire la plus proche, 50,8% des ménages affirment que la plupart des problèmes de santé traités dans la formation sanitaire la plus proche sont résolus.

3.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

Au terme de l'enquête, on note 35,6% des ménages qui n'ont pas trouvé satisfaction dans les formations sanitaires visitées. Les principales raisons de non satisfaction des ménages des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche sont l'insuffisance des formations sanitaires, l'insuffisance des médicaments, les manquements liés au personnel soignant de la formation sanitaire, l'éloignement de la formation sanitaire, la mauvaise gestion de la formation sanitaire. Le tableau ci-dessous retrace les proportions des déclarations des ménages.

Tableau 5: proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction des services de santé

Eloignement 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
49.6	33.6	67.3	59.3	45.1	58.4	30.1	17.7	5.3

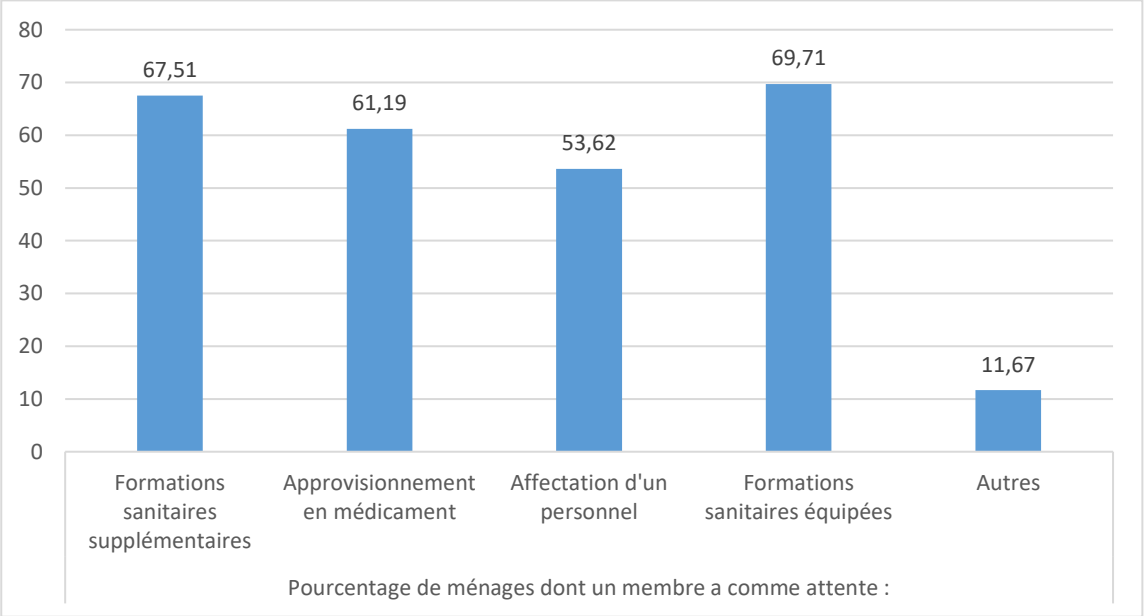
Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

Les ménages ont formulé les attentes en matière des services de santé. On note que 67,5% des ménages sollicitent la construction de formations sanitaires supplémentaires, 61,1% attendent un meilleur approvisionnement en médicaments, 53,6% des ménages veulent voir plus de personnel

de santé affecté dans les formations sanitaires, 69,7% des ménages sollicitent davantage d'équipements des formations sanitaires existantes, et 11,6% des ménages évoquent d'autres raisons que celles suscitées (Voir le graphique suivant).

Graphique 19: Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente



Source : CCAP MBANKOMO 2017

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

POINTS FORTS

- Existence des CSI, Hôpitaux/CMA et CSP dans la Commune ;
- La grande majorité de la population fait recours de préférence aux personnes formées de la médecine pour leurs problèmes de santé ;
- Le personnel en place est qualifié et assez assidu au travail ;
- L'accueil dans les formations sanitaires est plutôt apprécié par la grande majorité des patients ;
- Le coût d'accès à la formation sanitaire est appréciable ;
- Le petit matériel de premier soins est présent dans les formations sanitaires ;
- Existence des pharmacies ou des pro-pharmacies dans les formations sanitaires.

POINTS À AMÉLIORER

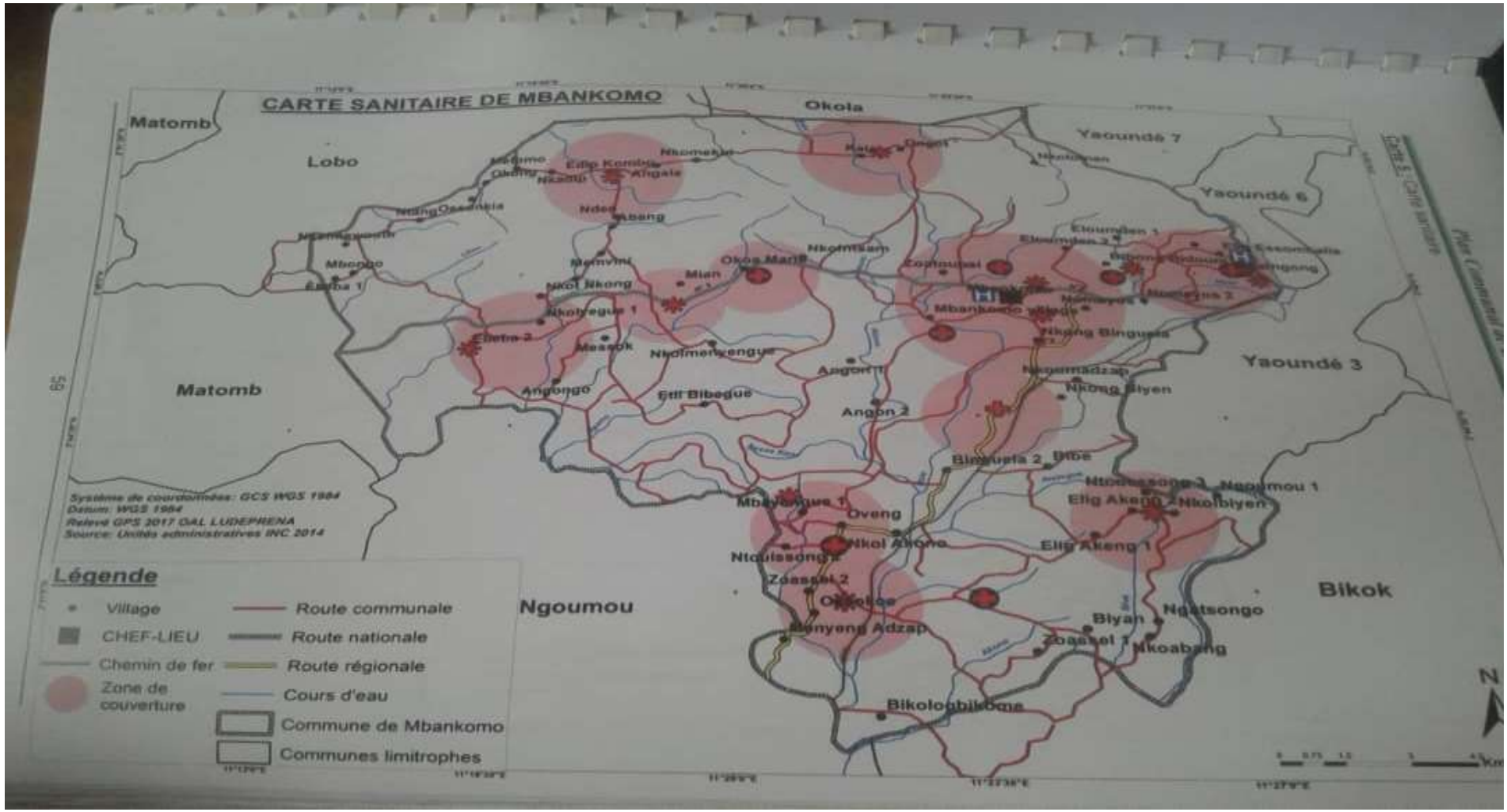
- ✓ La distance à parcourir pour atteindre la formation sanitaire la plus proche ;
- ✓ Approvisionner les formations sanitaires en médicaments ;
- ✓ Le paiement des frais supplémentaires en plus des frais de consultation prévus ;

- ✓ La disponibilité, la qualité et la quantité des équipements sanitaires ;
- ✓ Le nombre de formations sanitaires ;
- ✓ La gestion des formations sanitaires ;
- ✓ Le personnel médical.

AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES

- ❖ Construire de nouvelles formations sanitaires ;
- ❖ Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- ❖ Accroître la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires pour améliorer l'offre en service de santé ;
- ❖ Réduire la distance à parcourir pour atteindre la formation sanitaire la plus proche ;
- ❖ Augmenter la qualité et la quantité des équipements présents dans les formations sanitaires ;
- ❖ Augmenter le personnel médical.
- ❖ Multiplier les campagnes de consultation itinérantes dans les zones enclavées et les villages trop éloignés des centres de santé.

Carte 1: Carte sanitaire de la commune de Mbankomo



Source : PCD 2019, commune de Mbankomo

3.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION

Le secteur de l'éducation de la commune de MBANKOMO 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 93,8% des ménages appartiennent à un village disposant d'un cycle maternel, 94,2% pour le cycle d'enseignement primaire, 90,1% déclarent que le village disposent d'un cycle secondaire et 90,9% déclarent que le village dispose d'un cycle professionnel.

Le nombre moyen d'enfants par ménage fréquentant le cycle maternel est de 1 enfant. Au primaire et au secondaire le nombre moyen est de deux (02) enfants.

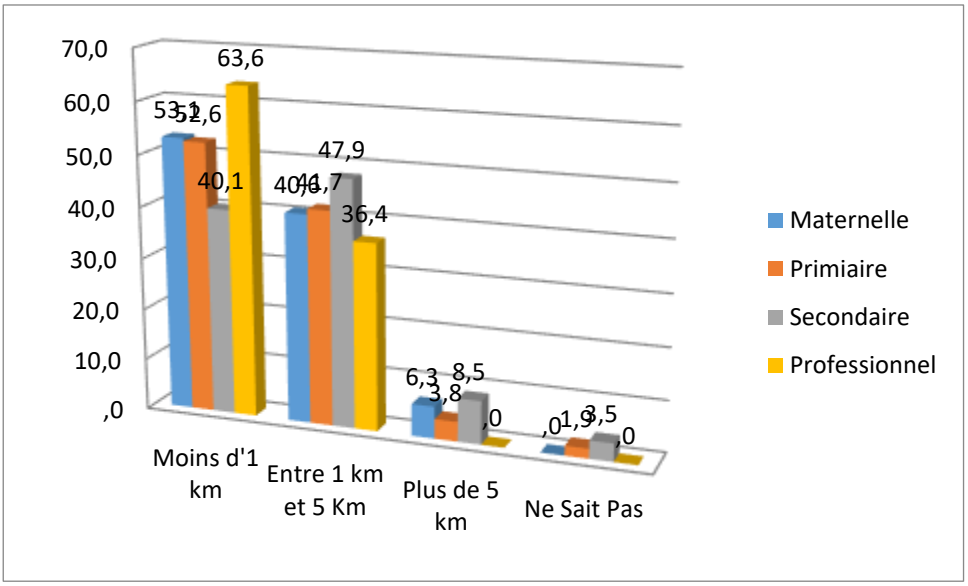
Au cycle maternel, 53,1% des ménages affirment que leurs enfants parcourent moins d'un Kilomètre pour se rendre à l'établissement scolaire, 40,6% des ménages disent que les enfants parcourent entre 1 à 5 km pour se rendre à l'établissement, 6,3% des ménages soutiennent que les enfants parcourent plus de 5 km.

Au primaire, 52,6% des ménages affirment que leurs enfants parcourent moins d'1 km pour se rendre à l'établissement, 41,7% des enfants des ménages parcourent entre 1 à 5 km pour se rendre à l'établissement le plus proche, 3,8% des ménages affirment que leurs enfants parcourent plus de 5 km pour se rendre à l'établissement, 1,9% des ménages ne peuvent évaluer la distance parcourue par leurs enfants pour se rendre à l'établissement.

Au cycle secondaire, 40,1% des ménages déclarent contre que les enfants parcourent moins d'1 km, 8,5% des ménages estiment que leurs enfants parcourent plus de 5 km et 3,5% des ménages sont incapables d'estimer la distance parcourue par leurs enfants.

Dans le cycle professionnel, 63,6% des ménages affirment que la distance parcourue par les enfants est de moins d'1 km, 36,4% des ménages affirment que leurs enfants parcourent entre 1 à 5 km pour se rendre auprès de l'établissement de formation professionnelle. D'où le graphique suivant :

Graphique 20: Proportion des ménages selon l'estimation de la distance par cycle d'enseignement



Source : CCAP MBANKOMO 2017

Le temps moyen mis par enfant pour se rendre à pieds dans l'établissement le plus proche est de 34,7 minutes à la maternelle, 31,4 minutes à l'école primaire, 35,3 minutes pour les établissements secondaires et 25,0 minutes pour les formations professionnelles.

Tableau 6: Proportion des ménages appartenant à un village selon le temps mis pour y aller à pied

Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (maternel) par pieds	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (primaire) par pieds	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (secondaire) par pieds	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (formation professionnelle) par pieds
34.7	31.4	35.3	25.0

Source : CCAP MBANKOMO 2017

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

Dans la commune de Mbankomo, 92,2% des ménages déclarent avoir payé les frais exigibles à la maternelle, soit en moyenne vingt huit mille francs CFA (28 000 FCFA). Au primaire, 94,9% des ménages déclarent avoir dépensé dix neuf mille cinq cents francs CFA (19 521 FCFA) ; au secondaire c'est plutôt 95,1% des ménages qui déclarent avoir déboursé pas moins de quarante

deux mille trois cents francs CFA (42 314 FCFA). Au cycle professionnel, 81,8% des ménages déclarent avoir dépensés en moyenne 155 611 FCFA comme frais exigibles.

Tableau 7: Dépense moyenne des ménages par cycle d'enseignement

Cycle	Maternelle	Primaire	Secondaire	professionnel
Dépense moyenne annuelle	**28 034 FCFA**	**19 521 FCFA**	**42 314 FCFA**	**155 611 FCFA**

Source : CCAP MBANKOMO 2017

La qualité de l'éducation révèle ici la capacité d'accueil des salles de classe par cycle. Ainsi dans le cycle maternel, le nombre moyen d'élève par classe est moins de 30 d'après 45,3%. Au primaire, 47,4% des ménages déclarent que le nombre moyen d'élève par classe est compris entre 30 et 60 élèves. Au secondaire, le nombre moyen d'élèves est de 60 par classe et dans les formations professionnelles, le moyen est de moins de 30 élèves. (cf, tableau ci-dessous)

Tableau 8: Proportion des ménages selon la capacité d'accueil des salles de classe par cycle

cycle	Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas
Maternel	45.3	35.9	7.8	10.9
Primaire	23.7	47.4	10.9	17.9
Secondaire	14.8	26.1	43.7	15.5
Professionnel	54.5	9.1	18.2	18.2

Source : CCAP MBANKOMO 2017

En plus de la capacité d'accueil des salles de classes, les autres indicateurs de qualité de l'enseignement sont liés aux caractéristiques déclarées des établissements scolaires.

Ainsi pour la maternelle, les ménages déclarent à 100% que les enfants sont assis sur un banc et à 84,4% que les établissements ont une salle par niveau. Au primaire, les ménages déclarent que les enfants sont assis sur un banc, les établissement ont une salle par niveau et sont à cycle complet. Au secondaire, les ménages déclarent également que le premier et second cycle sont complets, les enfants sont assis sur un banc, les établissements ont une salle de classe par niveau.

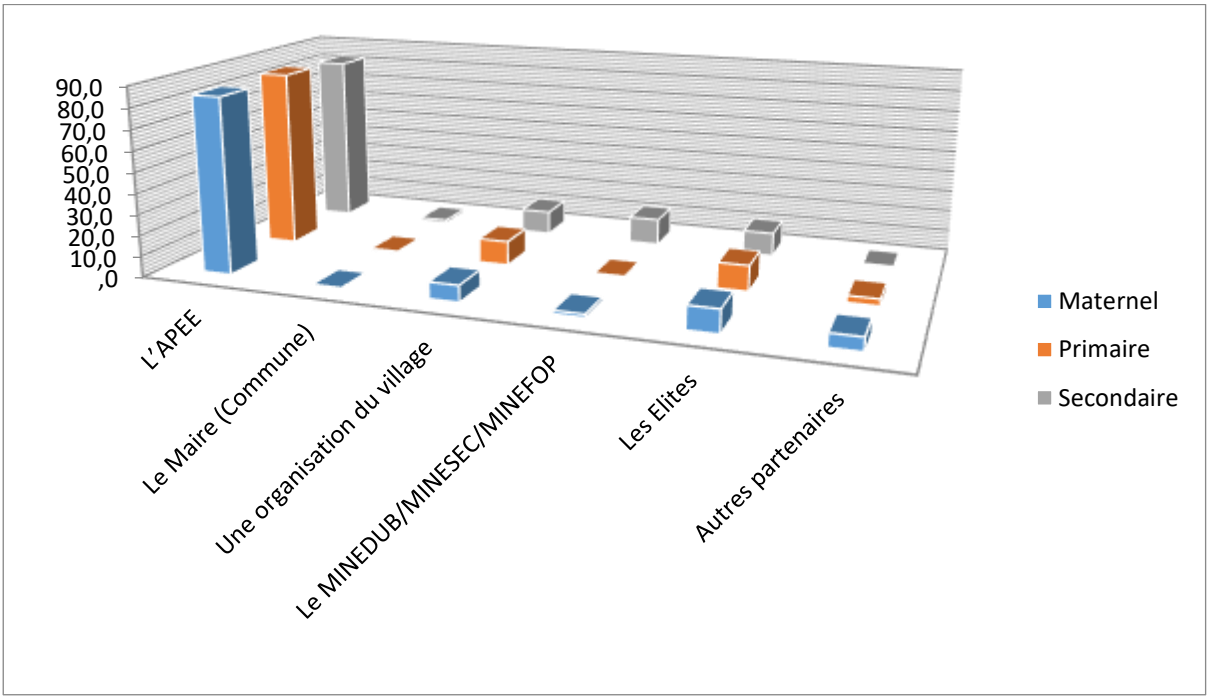
Tableau 9: Proportion des ménages selon les caractéristiques déclarées des écoles par cycle

Cycle	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 le cycle secondaire 1er cycle est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire 2nd cycle est complet
Maternel	84.4	100.0		
Primaire	84.0	94.2	94.9	
Secondaire	93.7	95.1	99.3	96.5

Source : CCAP MBANKOMO 2017

La qualité des bâtiments n'est pas à négliger dans l'appréciation de la qualité de l'éducation. Ainsi selon le type de réfection à la suite d'un sinistre, les ménages estiment que la réfection a été opérée par l'APEE prioritairement. (cf, graphique ci-dessous :)

Graphique 21: Proportion des ménages selon l'auteur de la réfection des salles de classes endommagées



Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle

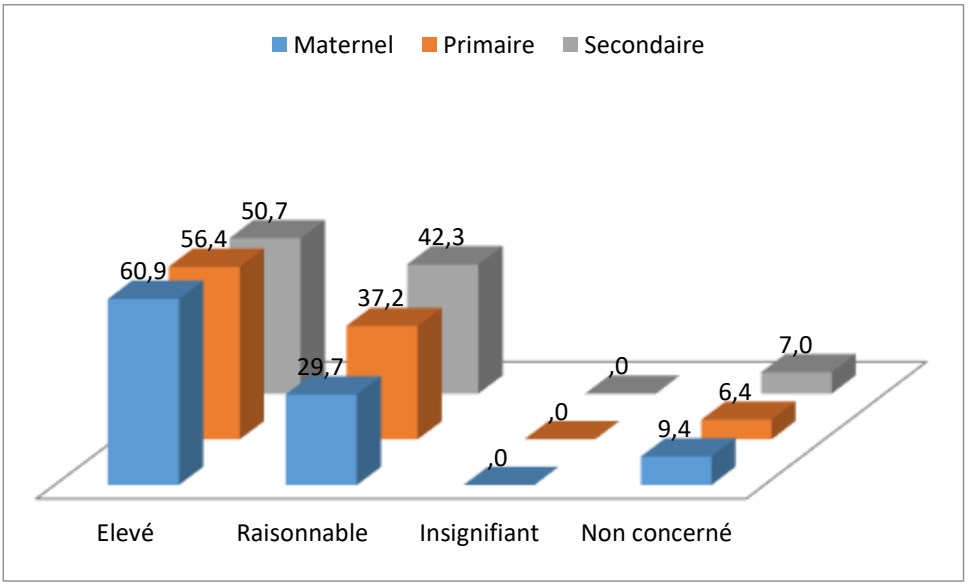
Pour une éducation de qualité, en plus des qualités précédemment décrites, les services de l'éducation s'apprécient également par le montant payé et exigé pour l'accès aux services d'éducation et l'assiduité des enseignants.

La fréquence de la présence des enseignants est perçue comme suit :

Dans le cycle de la maternelle, 89,1% des ménages déclarent que le personnel enseignant est régulier. Au primaire, 80,1% de ménages déclarent les enseignants réguliers, au secondaire, 90,8% de ménages déclarent les enseignants réguliers. Et au cycle professionnel, 90,9% des ménages estiment que les enseignants sont réguliers en salles de classe.

Pour ce qui est de l'appréciation des frais exigibles par cycle, les ménages trouvent le montant élevé dans tous les cycles, comme le montre le graphique ci-dessous :

Graphique 22: Proportion des ménages selon l'appréciation des frais exigibles par cycle



Source : CCAP MBANKOMO 2017

Malgré l'estimation du taux élevé du montant payé pour avoir accès à l'éducation, certains ménages déclarent avoir payé quelque chose en plus : soit 6,3% des ménages au cycle de la maternelle, 3,2% au primaire et 16,2% au secondaire.

3.4.4 Raisons de non satisfaction des populations

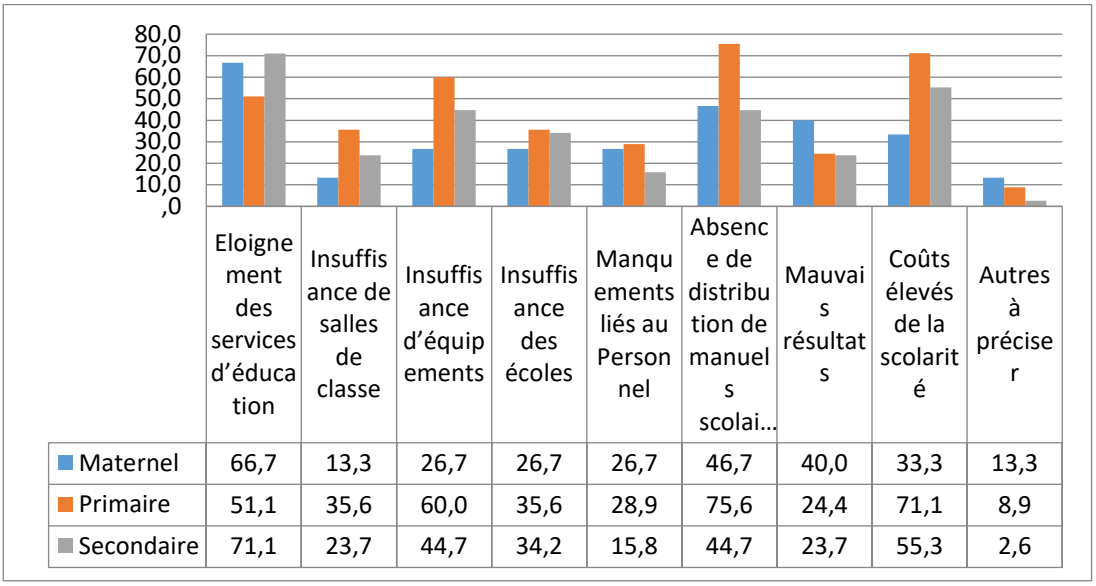
Les raisons de non satisfaction des ménages des services d'éducation dans les différents cycles d'enseignement sont multiples.

En effet, dans le cycle de la maternelle, 4,7% des ménages sont non satisfaits des services d'éducation. Dans le primaire, 14,2% des ménages sont non satisfaits des services d'éducation. Et dans le secondaire, 12% seulement sont non satisfaits.

Les principales raisons sont : l'éloignement des services d'éducation, le coût élevé de la scolarité, l'insuffisance d'équipement et d'écoles.

Le graphique ci-dessous retrace les proportions des déclarations des ménages par cycle d'enseignement :

Graphique 23: Proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction des services d'éducation



Source : CCAP MBANKOMO 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 les différents cycles d'enseignement, les principales attentes sont l'augmentation du nombre d'écoles, les équiper, réduire les frais exigibles et améliorer les résultats scolaires. D'où le tableau récapitulatif des attentes par cycle suivant :

Tableau 10: Proportion des ménages selon les attentes des populations

Cycle	Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des Equipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autres à préciser
Maternel	20.2	47.6	58.4	46.4	24.0	61.8	52.1	57.4	2.2
Primaire	20.5	41.3	61.5	39.7	32.8	58.0	48.6	58.4	3.2
Secondaire	29.7	44.2	61.2	41.3	27.1	55.8	47.9	57.4	2.5

Source : CCAP MBANKOMO 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 Mbankomo ;

- 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 publiques;
- 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 et d'autres infrastructures 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.

Carte 2:Carte Scolaire de la Commune de Mbankomo

Source : PCD 2018 commune de Mbankomo

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 MBANKOMO 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.

L'enquête a révélée une disproportion dans la demande de ces services communaux. Le tableau ci-dessous la présente :

Tableau 11: Proportion des ménages selon les services communaux demandés

Services Communaux	Proportion (%) des ménages ayant demandé le service
Acte de Nais.	12%
Copie de Documents officiels	14,2%
permis de bâtir	1,9%
Acte de décès	2,2%
acte de mariage	1,9%
certificat de domicile	2,2%
validation des plans de localisation	1,6%
informations	1,9%
autres	1,3%

Source : CCAP MBANKOMO 2017

Le tableau révèle que les services communaux sont peu sollicités par les ménages de la commune.

3.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale

Les services rendus dans l'institution communale sont des services publics, ouverts au public et donc l'accès est libre et le rendu gratuit. Ainsi donc dans la commune de Mbankomo, les ménages enquêtés révèlent d'après leurs réponses qu'il n'existe presque pas de corruption dans la commune.

Pour ce qui est du temps mis pour obtenir le service communal, le tableau ci-dessous nous renseigne sur les proportions des ménages enquêtés

Tableau 12: Proportion des ménages selon le temps mis pour obtenir un service

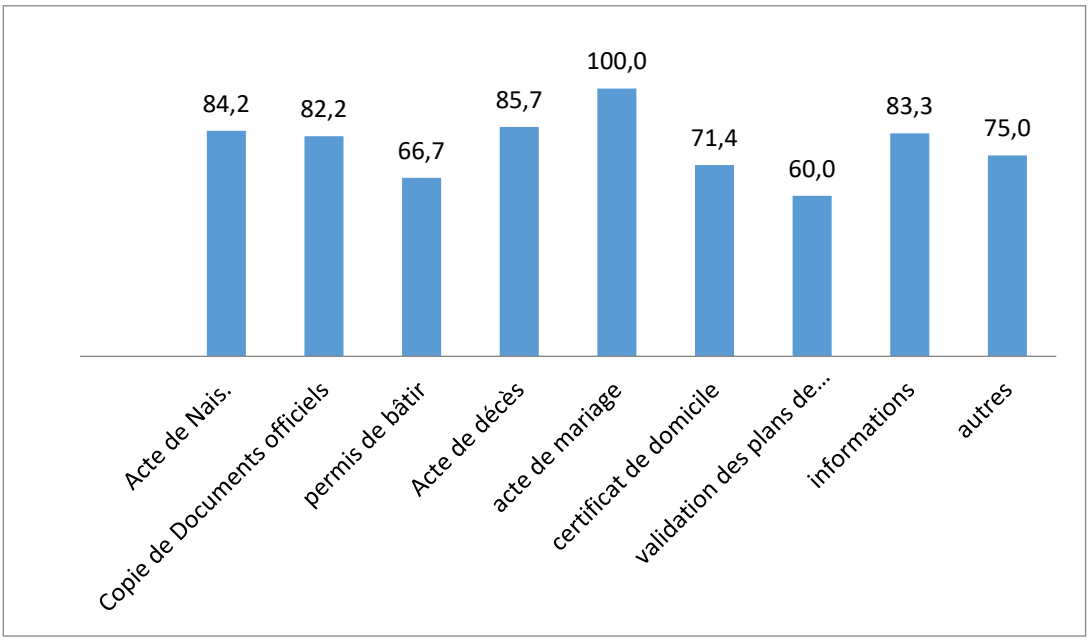
Services	Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours
Acte de Naissance	42,1	34,2	10,5	7,9	.0	5,3
Certification des documents officiels.	75,6	22,2	2,2	0,0	0,0	0,0
permis de bâtir	33,3	16,7	0,0	50,0	0,0	0,0
acte de décès	71,4	28,6	0,0	0,0	0,0	0,0
acte de mariage	66,7	16,7	16,7	0,0	.0	.0
certificat de domicile	57,1	42,9	0,0	0,0	0,0	0,0
validation plan de localisation	40,0	40,0	0,0	20,0	0,0	0,0
informations	100,0	0,0	.0	0,0	0,0	.0
autres services	75,0	0,0	0,0	0,0	.0	25.0

Source : CCAP MBANKOMO 2017

3 .5.3 Appréciation des services dans l'institution communale

De l'avais des ménages interrogés, le temps mis pour obtenir un service à la commune est au plus d'un jour. Pour eux, l'accueil est chaleureux et bon, en témoigne les proportions répertoriées dans le graphique ci-dessous :

Graphique 24: Proportion des ménages trouvant l'accueil des services communaux bon



Source : CCAP MBANKOMO 2017

L'appréciation des services communaux tient également aux caractéristiques déclarées des activités de la commune. De ces activités, l'enquête révèle que les villages sont impliqués dans la programmation et la budgétisation. Le tableau ci-dessous présente les proportions des ménages selon les caractéristiques des activités menées par la commune auprès d'eux.

Tableau 13: Proportion des ménages selon les caractéristiques déclarées des activités de la commune

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
10,4	**2,8**	**5,0**	**8,8**	**11,0**	**60,9**

Source : CCAP MBANKOMO 2017

3.5.4 Raison de non satisfaction des populations

Dans la commune de Mbankomo, 49,8% des ménages interrogés dans le cadre de cette enquête déclarent ne pas être satisfaits de l'offre des services communaux. Les raisons principales sont la non implication des populations dans les affaires de la commune et la non visibilité de l'action communale. Ci-dessous le tableaux des raisons de la non satisfaction.

Tableau 14: Proportion des ménages selon les raisons de la non satisfaction des services communaux

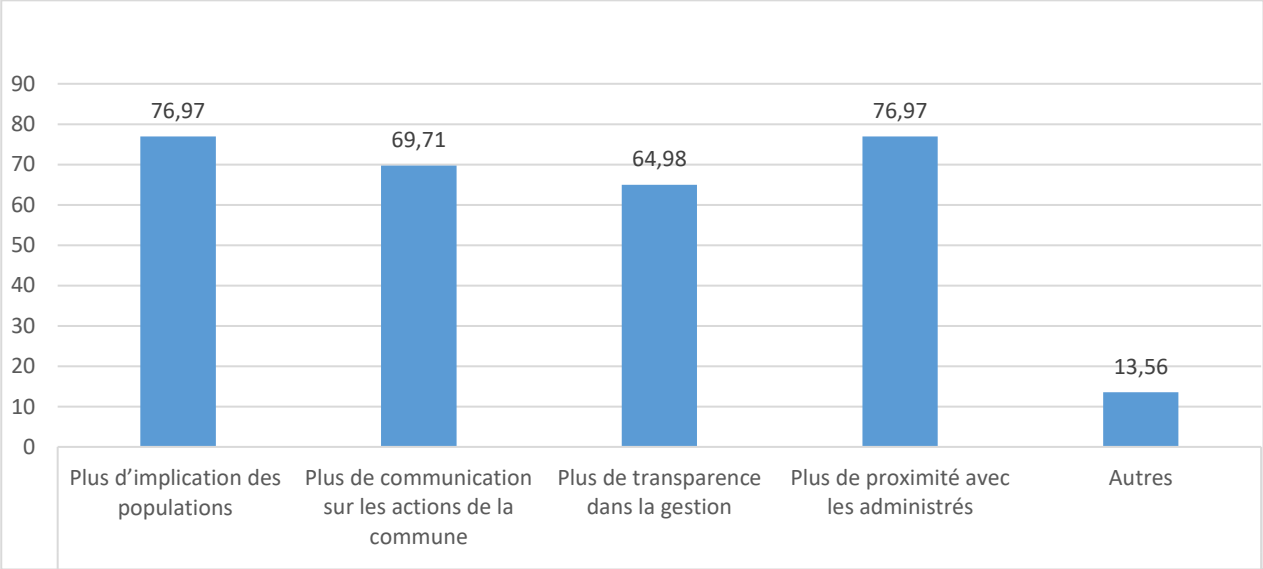
Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non implication des populations dans la gestion communale	Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,……)	Non visibilité de l'action communale	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autres
15.2	**84.2**	**25.9**	**82.3**	**31.6**	**13.9**

Source : CCAP MBANKOMO 2017

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

Dans la commune de Mbankomo, 76,9% des ménages ont exprimé comme attentes, plus de proximité entre les autorités municipales et leurs administrés, 64,9% des ménages requièrent plus de transparence dans la gestion, 76,9% des ménages demandent plus d'implication des populations dans la prise de décision, 69,7% des ménages souhaitent plus de communication sur les actions de la commune, 13,5% des ménages ont formulé d'autres attentes (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 25: Proportion des ménages selon les attentes en services communaux



Source : CCAP MBANKOMO 2017

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

- **POINTS*FORTS***

➢ Les populations connaissent bien leurs droit 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 ;

- ***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 ;
- 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 ;
- ✓ Mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur activités menées par la commune.
- ✓ Renforcer la proximité avec les administrés.

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'enquête de perception des offres de services sociaux de base dans la Commune de MBANKOMO (SCORECARD), plus précisément pour les services de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux, nous a permet d'inventorier plusieurs points forts et d'autres à améliorer, afin de satisfaire les populations.

Toutefois, c'est à la lumière des points à améliorer qu'une série de recommandations peuvent être portées

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

- 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 existant
- Et le prix d'accès aux points d'eau

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

- 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 à améliorer sont les suivant :

- 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 à améliorer ce présentent comme suit :

- 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 suivantes par secteur :

- **Recommandations dans le secteur de l'hydraulique :**
  - ✓ Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable
  - ✓ Sensibiliser tous les acteurs susceptibles d'améliorer de par leurs interventions, l'offre et la qualité des services d'approvisionnement en eau potable
  - ✓ Remettre en service les points d'eau en panne
  - ✓ Organiser des sessions de formation, de recyclage et de perfectionnement à l'intention des différents comités de gestion des points d'eau existant
  - ✓ Construire de nouveaux points d'eau
  - ✓ Construire une adduction en eau potable dans l'espace urbain
- **Recommandation dans le secteur de 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
  - ✓ Accroître la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires pour améliorer l'offre en service de santé
  - ✓ 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**
  - ✓ Construire les nouvelles écoles publiques maternelles, primaires, secondaires et professionnelles afin de réduire la distance à parcourir pour rejoindre l'école la plus proche
  - ✓ Réduire les frais d'APEE afin de rendre accessible l'école à tous les enfants
  - ✓ Accroître le nombre de salles de classes et autres infrastructures dans les écoles afin de permettre un meilleur encadrement des enfants
  - ✓ Mettre en place un mécanisme graduel de récompense et d'encouragement des élèves par l'attribution des prix.
- **Recommandations dans le secteur du service communal**
  - ✓ Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population dans la mise en œuvre des activités de la commune

- ✓ 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
- ✓ Sensibiliser les conseiller municipaux pour l'organisation par eux des tournés de comptes rendus des conseils municipaux au sein de leurs localités respectives
- ✓ Mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur les activités menées par l'institution communale.

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

IV.1. SYNTHÈSE DES PROBLÈMES IDENTIFIÉS

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 15: Synthèse des solutions et niveau de mise en œuvre

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
hydraulique	Insuffisance des points d'eau	Remettre en service les points d'eau en panne	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 et une adduction en eau potable dans la ville	X	X
	La gestion quotidienne des points d'eau	Encourager la création et le fonctionnement des comités de gestion	X	

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
	Le taux élevé des coûts d'accès à l'eau	Sensibiliser les acteurs susceptibles d'améliorer l'offre et la qualité des services d'approvisionnement en eau	X	X
Santé	Insuffisance des formations sanitaires publiques	Multiplier les campagnes de consultation itinérantes dans les zones enclavées et construire les nouvelles formations sanitaires (publiques)	X	X
	Insuffisance du matériel sanitaire et médicaments	Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et en assurer la gestion des stocks	X	X
	Insuffisance du personnel de santé	Accroitre la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires		X

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
	Coût élevé des soins de santé	Informer les populations sur les coûts officiels des consultations et d'autres services de santé	X	X
Éducation	Frais d'inscription et de pensions élevés pour tous les cycles	Réduire les frais d'APEE	X	X
	Insuffisance d'établissements publics dans tous les cycles	Informer les parents sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles primaires publiques	X	X
	Insuffisances d'équipements didactiques et d'infrastructures scolaires	Accroître le nombre de salles de classes dans les écoles ainsi que les infrastructures scoalires	X	X

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
	La longue distance qui séparent les élèves des établissements scolaires	Construire les nouvelles écoles publiques maternelles, primaires, secondaires et professionnelles afin de réduire la distance à parcourir pour rejoindre l'école la plus proche	X	X
	Mauvais résultats scolaires	Mettre en place un mécanisme d'émulation et d'encouragement des élèves par l'attribution des bourses scolaires.	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 l'institution communale.	**X**	

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
Service Communal	Communication approximative sur les actions de la commune	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	X	
	La non Implication des populations dans la gestion de la commune	Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population dans la mise en œuvre des activités de la commune	X	
	Transparence et proximité des administrés	Sensibiliser les conseiller municipaux pour l'organisation par eux des tournés de comptes rendus des conseils municipaux au sein de leurs localités respectives	X	

Source: Enquête CCAP 2017

IV.2. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION À METTRE EN ŒUVRE AU NIVEAU LOCAL

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.

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

- **Objectif général :** Améliorer la satisfaction de l'offre de services publics au niveau de la Commune de Mbankomo dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux.

Tableau 16: Plan d'action à mettre en œuvre au niveau local

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 le niveau de satisfaction de l'offre en service hydraulique dans la commune**	Augmenter la quantité d'eau offerte	Remettre en service les points d'eau en panne	Identification, quantification et budgétisation des points d'eau non fonctionnels			Annuelle	-Rapport CCD -PV de réception de points d'eau réhabilités	COMMUNE DE MBANKOMO	PNDP Sectoriels comité de gestion	
			Construire les nouveaux points d'eau	Nombre de Points d'eau construits			Annuelle	PV de réception des ouvrages	COMMUNE DE MBANKOMO	PNDP Sectoriels comité de gestion	
		Améliorer la qualité d'eau offerte	Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable	Nombre d'ateliers de formation				-Liste de présence -Rapports ateliers de formation	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP Sectoriels comité de gestion	

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
			Protéger les points d'eau des éléments nocifs (animaux, seaux pollués)	Tuyaux de canalisations, clôtures et trous perdus			Annuelle	Rapports des comités de gestion	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP Sectoriels comité de gestion, chefs de villages/quartiers	
			sensibiliser les populations sur l'entretien des points d'eau	Nombre de communautés sensibilisées			Annuelle	Rapports de sensibilisation des communautés	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP Sectoriels, chefs de villages/quartiers	
		Améliorer le fonctionnement des comités de gestion des points d'eau	organiser les sessions de formations, de recyclage et de perfectionnem	Nombre de sessions tenues			Annuelle	Liste de présence et PV des sessions tenues	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP Sectoriels, chefs de villages/quartiers	

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
		et assurer la pérennité des points d'eau	ent à l'intension des différents comités de gestion des points d'eau existants								
			accompagner la création et le fonctionnement des comités de gestion des points d'eau	Nombre de comités de gestion créés			**Annuelle**	-PV de création -liste bureau des comités de gestion	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP Sectoriels, chef de villages/quartiers	
Santé	**Améliorer l'offre en service de santé dans la commune**	construire et équiper les nouvelles infrastructures sanitaires	construction et équipement des CSI supplémentaires	Nombre de CSI construits			Annuelle	PV de réception des CSI	**COMMUNE DE MBANKOMO**	-PNDP -Sectoriels -autres partenaires	

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
	d'arrondissement de Yaoundé 7		approvisionner les formations sanitaires en, médicaments	Nombre de formations sanitaires ayant bénéficié de dotations			Annuelle	PV de réception	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP -Sectoriels -autres partenaires	
		Accroître le nombre du personnel qualifié	plaidoyer auprès du sectoriel de la santé pour l'affectation d'un personnel qualifié	Nombre de personnels affectés			Annuelle	Notes d'affectation			

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 circuits d'information sur les coûts des services de santé	Affichage des coûts officiels des consultations et autres soins dans les formations sanitaires	Nombre d'affiches réalisées dans les formations sanitaires			Annuelle	Archives de la commune et des formations sanitaires	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP -Sectoriels -autres partenaires	
Éducation	**Améliorer la satisfaction de l'offre en service d'éducation dans la commune d'arrondissem**	faciliter l'accès au service d'éducation à tous	Sensibiliser les parents sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles publiques primaires	Nombre de campagnes de sensibilisation Organisées			Annuelle	Fiches de présences et rapports d'activités	**COMMUNE DE MBANKOMO**	-Sectoriels -Partenaires au développement	

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
	ent de Yaoundé 7		Réduire les frais d'APEE et préciser son rôle	Montant réduit			Annuelle	reçu de paiement	**COMMUNE DE MBANKOMO**	sectoriels et autres partenaires au développement	
		Accroître la quantité des infrastructures et équipements des établissements scolaires	construire et équiper en tables bancs les nouvelles salles de classes	Nombre salles de classes construites et équipées			Annuelle	PV de réception des salles de classes et tables bancs	**COMMUNE DE MBANKOMO**	PNDP, sectoriels et autres partenaires	

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 d'arrondissement de Yaoundé 7**	Impliquer davantage les populations dans la prise de décision	Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population dans la mise en œuvre des activités de la Commune	Nombre de réunions tenues			Annuelle	PV des réunions	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	
		Améliorer la communication sur les actions de la commune	Elaborer un plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées	Nombre de plans de communication élaborés			Annuelle	archives Mairie	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	PNDP, radio, presse, site internet	

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
			(Affichage, Radio, site internet)								
		rapprocher les services communaux des administrés	sensibiliser les conseillers municipaux pour l'organisation des tournés de comptes rendus	Nombre de conseillers municipaux sensibilisés			Annuelle	rapports d'activités	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	PNDP, radio, presse, site internet	
			Formation des conseillers municipaux sur leurs rôles	Nombre de conseillers municipaux formés				Rapports de formations	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	PNDP, radio, presse, site internet	
			Renforcements de capacité des conseillers municipaux	Nombre de conseillers formés			Annuelle	Rapports des formations			

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
			sur leurs appropriations des besoins exprimés par les populations								

Source : CCAP, Mbankomo 2017

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
2,8	8,5	14,2	10,1	12,0	12,0	9,5	7,9	4,1	6,6	10,4	1,9	100,0	56,5	43,2	,3	100,0

Tableau 1.2 : Répartition (%) des chefs de ménage par sexe selon le groupe d'âges et le milieu de résidence

Groupes d'âges des chefs de ménages													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
,9	1,9	4,1	9,5	12,0	13,2	12,9	12,6	5,7	9,1	14,2	3,8	100,0	71,3	27,4	1,3	100,0

Tableau 2.1 : Système d'approvisionnement en eau

Proportion (%) des ménages avec comme système existant d'approvisionnement en eau :					
Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forage avec pompe à moticité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable
44,8	22,4	14,8	47,9	36,3	15,5

Tableau 2.2 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau

Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique :

Proportion (%) de ménages utilisant une 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
77,3	41,2	4,5	2,9	41,6	7,8	2,0	100,0

Tableau 2.3 : Principale source d'approvisionnement en eau

Qualité de l'eau				Eau a une odeur				Eau a un goût				Eau a une couleur			
Bonne	Mauvaise	Indifférent	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total
84,9	10,2	4,9	100,0	11,0	88,6	0,4	100,0	10,6	89,0	0,4	100,0	11,8	87,8	0,4	100,0

Tableau 2.4 : Principale source d'approvisionnement en eau

Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent	Depense moyenne mensuelle (en F CFA)	Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			
		Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
40,0	2270,4	42,9	56,1	1,0	100,0

Tableau 2.5: Principale source d'approvisionnement en eau

	Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir		

Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	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
81,6	10,2	50,6	30,2	9,0	100,0	49,4	52,4

Tableau 2.6 : Panne de la principale source publique d'eau au cours des six 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 déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source					
	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
22,9	28,6	41,1	16,1	3,6	10,7	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

Pourcentage, des ménages déclarant la panne, estimant que la panne déclarée a été résolue par :						
Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	Autres partenaires
1,8	1,8	26,8	71,4	21,4	,0	17,9

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

Proportion (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	CAMWATER/SNEC	Autre partenaire	Proportion (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
26,5	46,4	27,4	50,0	28,6	33,3	21,4	19,0	7,1	9,5

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

Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé			
Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	Total
37,5	12,5	50	100

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

Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement 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
45,1	60,8	38,5	90,9	29,4	29,4	11,2	11,2

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

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
84,22712934	41,64037855	38,170347	30,59936909	15,45741325	7,88643533

Tableau 3.1 : Proportion (%) des ménages selon les formation sanitaire existant et le temps mis pour s'y rendre

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
52,4	26,8	20,8	,0	100,0	24,6	50,5	24,9	100,0

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

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
47,0	28,4	18,6	,0	1,9	1,6	2,5	100,0

Tableau 3.3 : Répartition (%) des membres du ménage selon le responsable de la formation sanitaire

	Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage					
Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas	Total
54,4	51,9	42,0	1,2	,0	4,9	100,0

Tableau 3.4 : Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées

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 trouvé dans les salles d'hospitalisation, lors dernière visite				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		
96,9	88,3	90,7	42,9	22,4	8,2	26,5	90,1	51,4

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

	Montant payé pour la consultation (F CFA)				Répartition (%) des ménages, payant une consultation par appréciation du montant payé			
Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA	Total	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
87,75510204	11,62790698	57,36434109	31,00775194	100	25,58139535	72,09302326	2,325581395	100

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			Ménage dont un membre fréquente la formation sanitaire la plus proche et qui trouve que l'accueil est :			
Initiative personnelle	Demande du personnel	Total	Bon	Passable	Mauvais	Total
42,85714286	57,14285714	100	53,7414966	43,53741497	2,721088435	100

Tableau 3.7 : Répartition (%) des ménages qui déclarent que la formation de sanitaire la plus proche resoud 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	Eloignement 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 élévé de l'accès aux soins de santé	Autre
50,8	35,6	49,6	33,6	67,3	59,3	45,1	58,4	30,1	17,7	5,3

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
67,50788644	61,19873817	53,62776025	69,71608833	11,67192

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		
93,8	1,3	53,1	40,6	6,3	,0	100,0	34,7

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		
94,2	1,8	52,6	41,7	3,8	1,9	100,0	31,4

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		
90,1	1,7	40,1	47,9	8,5	3,5	100,0	35,3

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		
90,9	1,1	63,6	36,4	,0	,0	100,0	25,0

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (maternel)		
Proportion 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
84,4	100,0	10,9

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (primaire)			
Proportion 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
94,9	84,0	94,2	5,1

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle secondaire			
Proportion 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
99,3	96,5	93,7	95,1

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (formation professionnelle)		
Proportion 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
27,3	36,4	81,8

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (maternel) contenant un nombre moyen d'élèves									
cc					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
45,3	35,9	7,8	10,9	100,0	89,1	10,9	,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
23,7	47,4	10,9	17,9	100,0	80,1	18,6	1,3	,0	100,0

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
14,8	26,1	43,7	15,5	100,0	90,8	8,5	,0	0,7	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
54,5	9,1	18,2	18,2	100,0	90,9	,0	9,1	,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	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné		
92,1875	28034,03	60,9375	29,6875	0	9,375	100	6,25

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	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné		
94,87179487	19521,05	56,41025641	37,17948718	0	6,41025641	100	3,205128205

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		
95,07	42314,19259	50,70422535	42,25352113	0	7,042253521	100	16,1971831

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	Non concerné		
81,81818182	155611,1111	63,63636364	18,18181818	18,18181818	100	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/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
84,4	,0	7,8	1,6	10,9	6,3

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/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
85,3	0,6	11,5	0,6	12,2	3,2

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/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
82,4	1,4	11,3	12,7	11,3	0,7

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/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
45,5	,0	,0	,0	,0	9,1

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternelle) 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
4,73	66,6	13,33	26,67	26,67	26,66	46,66	40	33,33	13,33

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
14,19	51,11	35,55	60	35,55	28,88	75,55	24,44	71,11	8,88

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) 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
11,98	71,05	23,68	44,73	34,21	15,78	44,73	23,68	55,26	2,63

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
4,11	84,61	15,38	23,07	53,84	23,07	7,69	30,76	23,07	7,69

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	
20,18	47,63	58,35	46,37	23,97	61,82	52,05	57,41	2,20	

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
20,50	41,32	61,51	39,74	32,80	58,04	48,58	58,35	3,15

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	
29,65	44,16	61,19	41,32	27,12	55,83	47,94	57,41	2,52	

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	
52,05	51,73	54,88	54,25	12,61	54,25	35,01	53,31	0,94	

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

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	
12,0	84,2	42,1	34,2	10,5	7,9	,0	5,3	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						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	
14,2	82,2	75,6	22,2	2,2	,0	,0	,0	100,0

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	
1,9	66,7	33,3	16,7	,0	50,0	,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	
2,2	85,7	71,4	28,6	,0	,0	,0	,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	
1,9	100,0	66,7	16,7	16,7	,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	
1,6	60,0	40,0	40,0	,0	20,0	,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	
1,9	83,3	100,0	,0	,0	,0	,0	,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	Plus de trois mois	En cours	
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 (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		
3,2	70,0	10,0	20,0	,0	,0	100,0	4,1

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		
3,2	70,0	20,0	,0	10,0	100,0	0,9

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		
1,3	75,0	,0	25,0	,0	100,0	0,3

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

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages
	Personnel	Absence de	Corruption	Autre	Ne sait pas		

rendre le service	indisponible/absent	matériel de travail					ayant payé un pourboire pour obtenir le service
0,9	66,7	,0	,0	33,3	,0	100,0	1,3

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		
,0	,0	,0	,0	,0	,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		
0,6	,0	100,0	,0	,0	100,0	0,9

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		
1,3	50,0	50,0	,0	100,0	,9

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

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

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

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

Proportion (%) de ménages déclarant participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD	Proportion (%) de ménages déclarant avoir reçu une communication sur le budget annuel	Proportion (%) de ménages déclarant avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes	Proportion (%) de ménages déclarant avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement	Proportion (%) de ménages déclarant que le village/quartier est impliqué dans la planification	Proportion (%) de ménages déclarant que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation
10,4	2,8	5,0	8,8	11,0	60,9

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

Proportion (%) 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
49,84	15,18	84,17	25,94	82,27	31,64	13,92

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

Proportion (%) ayant comme attente :				
Plus d'implication des populations dans la	Plus de communication sur les actions de la	Plus de transparence dans la gestion	Plus de proximité avec les administrés	Autres

prise de décision	commune			
76,97	69,71	64,98	76,97	13,56

Annexe 2 : liste des intervenants

Superviseur communal *: NGO EONE ROSALIE (696 33 90 79 /683 08 61 74)*

N°	NOMS ET PRÉNOMS	N° TÉLÉPHONE
1.	BOUNOUNGOU BIDIAS Jérémie	693 26 48 40 675 03 22 45
2.	NTSAMA OMGBA Pauline Claire	696 09 04 68
3.	ESSOMBA EBI Jacob Junior	699 05 4 86
4.	NDO MBEYO'O Jeanne Helene	670 14 90 76
5.	ETOGA DAVY Théophile	691 50 21 97
6.	KOMBO MVOGO Joël	697 80 05 99
7.	ETOUNDI MEWOLI Jean Noël	696 40 45 97
8.	ZOGO NGA Madeleine	675 23 73 19
9.	MBOUDOU Etienne Junior	694 46 15 88
10.	NGA MVONDO ATANGANA Antoinette	673 25 67 42

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

Citizen Report Card
Evaluation des services publics dans la commune de XXXXXX

Section I. SIGNALETIQUE

A01 Région _____ |__|__|

A02 Département _____ |__|__|

A03 Arrondissement/Commune _____ |__|__|__|

A04 Numéro du Lot |__|__|

A05 Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement |__|__|

A06 Strate de résidence : 1=Urbaine 2=Sémi-urbaine 3=Rurale |__|

A07 Nom de la localité _____

A08 Numéro de structure |__|__|__|

A08a Numéro du ménage dans l'échantillon |__|__|

A09 Nom du chef de ménage _____

A10 Age du chef de ménage (en année révolue) |__|__|

A11 Sexe du chef de ménage : 1=Masculin 2=Féminin |__|

A12 Nom de l'enquêté _____

A13 Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) |__|

A14 Sexe de l'enquêté : 1=Masculin 2=Féminin |__|

A15 Age de l'enquêté (en année révolue) |__|__|

A16 Téléphone de l'enquêté |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

A17 **Date de début d'enquête** |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

A18 **Date de fin d'enquête** |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

A19 **Nom de l'enquêteur** _____

A20 **Nom du superviseur communal** _____

A21 **Résultat de la collecte** |__|

1=Enquête complète
2=Enquête incomplète
3=Refus
4=Absence d'un répondant compétent
5=Logement vide ou pas de logement à l'a
96=Autres (à préciser)

(Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire)

A22 **Appréciation de la qualité de l'enquête** |__|

1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mau

1 = Chef de Ménage
2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage
3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)
4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e)
5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)
6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)
7= Domestique
8= NSP

CODES
A11

	Section II. EAU POTABLE		
H01	Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes) Autre système ?	1=oui 2=non A. Puits avec pompe B. Puits à ciel ouvert C. Puits protégé D. Forages avec pompe à motricité humaine E. Source/ rivière F. Adduction en eau potable	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
H01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 ⟶ H14		|__|
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		|__|
H03	Quelle est la qualité de cette eau ? 1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent		|__|
H04	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|
H05	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|
H06	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|
H07	Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si non ⟶ H08		|__|
H07a	Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)		|__|__|__|__|__|
H07b	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant		|__|
H08	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		|__|
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		|__|
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.		|__|
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		|__|
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 : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui ⟶ H13		|__|
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		|__|
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
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		|__|
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 : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|

	Section II. EAU POTABLE		
H16	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non Si non ⟶ H18		|__|
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		|__|
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 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=oui 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 : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
H20	Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles). Autre attente ?	1=oui 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 : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__|

	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	|__|
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	|__|
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	|__|
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	|__|
S05	Qui est responsable de cette formation sanitaire? 1=Médecin 3= Aide Soignant 8=Ne sait pas 2=Infirmier 4=Autre (à préciser) _____	|__|
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	|__|
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S08	Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-t-elle des salles d'hospitalisation ? 1=Oui 2=Non Si non ⟶ S10.	|__|
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.	|__|
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	|__|
S11	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|
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	|__|
S13	Si oui, cette personne a-t-elle payé librement ou le personnel le lui a demandé ? 1=Initiative personnelle 2=Demande du personnel	|__|
S14	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais	|__|
S15	Existe t –il une pharmacie/pro-pharmacie dans cette formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non ⟶ S17	|__|

Section III. SANTE			
S16	Les médicaments y étaient–ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 3=Ne sait pas		|__|
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		|__|
S18	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? (Encerclez 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) : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
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	|__| |__| |__| |__| |__|

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	|__|	|__|	|__|		|__|
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)	|__|__|	|__|__|	|__|__|		|__|__|
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	|__|	|__|	|__|		|__|
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	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|		|__|__|__|
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		|__|	1er cycle |__|	2ème cycle |__|	
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					|__|
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	|__|	|__|	|__|		|__|
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre	|__|	|__|	|__|		|__|

	Section IV. EDUCATION				
	ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non 8=NSP				
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre 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	|__|__|	|__|__|	|__|__|	|__|__|
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	|__|	|__|	|__|	|__|
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=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|	|__|	|__|	|__|
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	|__|	|__|	|__|	|__|
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
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 ?	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|
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.	|__|	|__|	|__|	|__|
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	 |__| |__|	 |__| |__|	 |__| |__|	 |__| |__|

Section IV. EDUCATION					
	C. Insuffisance d'équipements D. Insuffisance des écoles E. Manquements liés au Personnel F. Absence de distribution de manuels scolaires G. Mauvais résultats H. Coûts élevés de la scolarité X. Autres à préciser	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
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 B. Ajouter des salles de classe C. Ajouter des Equipements D. Ajouter les écoles E. Ajouter le personnel F. Distribuer les manuels scolaires G. Améliorer les résultats H. Diminuer les coûts X. Autres (à préciser) _____	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|

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 6= En cours *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=Raisonnable 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	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Certification de copie de documents officiels	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Permis de bâtir	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de décès	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de mariage	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Certificat de domicile	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Validation des plans de localisation	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Informations	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
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						|__|
C08	Un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non						|__|
C09	Un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ?						|__|

	Section IV. EDUCATION		
	1=Oui 2=Non		
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		|__|
C11	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la planification des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
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		|__|
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		|__|
C14	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	1=Oui 2=Non A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non implication des populations dans la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,……) D. Non visibilité de l'action communale E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|
C15	Qu'attendez-vous de l'équipe communale? (Plusieurs réponses possibles – par ordre d'importance). Autre attente ?	1=Oui 2=Non A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision B. Plus de communication sur les actions de la commune C. Plus de transparence dans la gestion D. Plus de proximité avec les administrés X. Autres (à préciser) : _____	 |__| |__| |__| |__| |__|

Annexe 4 : Arrêté communal mettant en place le comité de pilotage de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action publique dans la Commune.

RECION DU CENTRE
DEPARTEMENT DE LA MEFOU ET AKONO
COMMUNE DE MBANKOMO
SECRETARIAT GENERAL

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

ARRÊTE MUNICIPAL N°_000004_/DM/C-MBMO/SG/19

CONSTATANT LA COMPOSITION DU COMITE COMMUNAL DE SUIVI DU CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE PAR LE SCORECARD DANS LA COMMUNE DE MBANKOMO

LE MAIRE DE LA COMMUNE DE MBANKOMO

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° 00000243/A/MINATD/DCTD du 08 Novembre 2013, constatant l'élection du **Maire ATANGANA Jean Bonaventure et les adjoints au Maire** à l'issue du Scrutin Municipal du 30 Septembre 2013 dans la Commune de Mbankomo, Département de la Mefou et Akono, Région du Centre ;

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 ;

Vu la convention de cofinancement d'une Convention Plan Communal de Développement et activités connexes N° 00_____/16/Centre/PNDP/Commune de Mbankomo, signée le 17 Octobre 2016 entre le PNDP et la Commune de Mbankomo ;

Considérant les résultats du rapport d'enquête du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le **Scorecard**.

ARRÊTE :

Article 1er : Il est créé dans la Commune de Mbankomo, 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 Mbankomo ;
- 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 l'Arrondissement de Mbankomo ou son Représentant ;
- **Vice-Président** : Un représentant de la société civile locale ;
- **Secrétaire** : Le Secrétaire Général de la Commune de Mbankomo ;
- **Membres** :
  - *Le Délégué Départemental de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire de la Mefou et Akono ou son Représentant ;*
  - *Le Délégué Départemental des Enseignements Secondaires de la Mefou et Akono ou son Représentant ;*
  - *Le Délégué Départemental de l'Eau et de l'Énergie de la Mefou et Akono ou son Représentant ;*
  - *L'Inspecteur d'Arrondissement de l'Éducation de Base de l'Arrondissement de Mbankomo ou son Représentant ;*
  - *Le Chef de District de Santé couvrant l'Arrondissement de Mbankomo ou son Représentant ;*
  - *Le Cadre de Développement de la Commune de Mbankomo.*

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 Mbankomo.

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

Mbankomo, le 07 MAI 2019

Le Maire,

Pour le Maire et P.O, le 2ème Adjoint

Le 2ème Adjoint au Maire

AMPLIATIONS :
- PREFET/MAK;
- S-PREFET/MBMO ;
- INTERESSES;
- CHRONO/ARCHIVES.