

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DE LITORAL

DEPARTEMENT DU MOUNGO

COMMUNE DE NKOXSAMBA II



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

LITORAL REGION

MOUNGO DIVISION

NKOXSAMBA II COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

CITIZEN REPORT CARD

Evaluation des services rendus par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux



Réalisé par : Action Nouvelle pour le Développement Durable (AND2)

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



AND2



Juin 2022

SOMMAIRE

PRÉFACE.....	Erreur ! Signet non défini.
RESUMÉ EXÉCUTIF	Erreur ! Signet non défini.
LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS	Erreur ! Signet non défini.
LISTE DES TABLEAUX	9
LISTE DES FIGURES.....	11
LISTE DES PHOTOS.....	12
 INTRODUCTION GÉNÉRALE	Erreur ! Signet non défini.
 CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE	Erreur ! Signet non défini.
I.1 Plan d'échantillonnage	Erreur ! Signet non défini.
I.2 Réalisation proprement dite de l'enquête	Erreur ! Signet non défini.
 CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKOGSAMBA II.....	15
II.1 Présentation de la commune	22
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation.....	24
II.2 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles	27
 CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES.....	Erreur ! Signet non défini.
III.1 Description de la population enquêtée	32
III.2 Approvisionnement en eau potable.....	35
III.3 Services de santé.....	55
III.4 Services de l'éducation	64
III.5 Fourniture des services communaux.....	78
 CHAPITRE IV : PLAN D' ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L' ACTION PUBLIQUE	Erreur ! Signet non défini.
IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements.....	87
IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard.....	90
 CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS	Erreur ! Signet non défini.
ANNEXES.....	Erreur ! Signet non défini.
Annexe 1 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport.....	97
Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard	97
Annexe 3 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements.....	112

PRÉFACE

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) se présente comme une initiative des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise à :

- (i) apprécier l'action publique ou amener les acteurs publics à rendre compte de leur intervention locale aux populations ;
- (ii) apprécier la pertinence des Projets/Programmes ainsi que les moyens qui y sont affectés ;
- (iii) réorienter les axes de développement en fonction des nouveaux besoins identifiés ;
- (iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire).

Cette initiative est un important outil d'aide à la décision. Les résultats de l'enquête contenus dans le présent rapport permettront d'avoir un aperçu du niveau de satisfaction ou de non-satisfaction des ménages de la Commune sur les efforts de l'administration centrale engagés dans les secteurs de l'eau potable, la santé, l'éducation et les services communaux. L'analyse des données collectées ici faite démontre que pour améliorer le niveau de perception de nos populations des actions entreprises par les services publics, beaucoup reste à faire.

La vision que j'ai de la Commune de NKOGSAMBA II est qu'au fil du temps le plan d'action arrêté au terme de cet exercice et reposant sur les attentes exprimées soit effectivement mis en œuvre au plaisir des populations de cette belle localité.

L'Exécutif Communal remercie le Programme Nationale de Développement Participatif (PNDP) et l'Institut National de la Statistique (INS) qui l'ont accompagné dans la réalisation du SCORECARD dans la Commune. Il espère que cette action contribuera à combler ses attentes, aussi remercie les populations pour avoir accueilli chaleureusement les enquêteurs au sein des ménages et surtout pour avoir participé activement au processus.

Au vu des enjeux, j'exhorte toutes les forces vives de la Commune de NKOGSAMBA II, à lire le présent rapport, et que le plan d'action élaboré conjointement avec les différentes instances de dialogue au niveau communale, vous serve de principe directeur pour la manifestation de votre engagement citoyenne, afin que vive la Commune de NKOGSAMBA II ..., Vive le Cameroun ...

RESUMÉ EXÉCUTIF

Pour permettre à la population d'apprécier les actions de l'État au sein des communes, le PNDP, outil mis en place par le Gouvernement en 2004 pour améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural et impulser le processus de la décentralisation, s'est donné de mener une enquête de perception des services fournis par l'État dans le cadre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique. L'objectif étant de capter auprès des populations, leurs perceptions de la satisfaction de l'offre des services publics dans les secteurs ciblés, notamment l'eau potable, l'éducation, la santé et le service communal.

En effet, au cours de la troisième phase de ce programme démarrée en avril 2016 et ce, dans le cadre de sa mission, le PNDP a expérimenté dans 188 communes du pays le mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique.

Celui-ci s'est basé d'une part sur l'opération d'enquête auprès des ménages pour capter la perception des populations sur l'offre de services publics dans les secteurs de l'eau potable, de la santé, de l'éducation et du service communal ; et d'autre part sur la dissémination de résultats afin d'opérer des changements significatifs relatifs à la qualité des services communaux.

Tenant compte des leçons tirées de la précédente expérience, le PNDP a jugé utile de l'étendre progressivement à toutes les communes. Aussi, dans la phase III du programme, les enquêtes menées auprès des ménages ont permis aux populations de porter une appréciation sur l'offre des services publics.

Pour la fiabilité des résultats de l'enquête inscrite dans cette perspective, le PNDP s'est appuyé fortement sur l'expertise technique de l'INS qui a planifié le sondage, selon les bases et la méthodologie scientifiques, et aussi réalisé le traitement des données collectées sur le terrain.

Dans sa phase opérationnelle, l'enquête commandée par le PNDP dans la commune de Nkongsamba 2 a été menée par AND2. Cette dernière fait partie des 19 communes retenues dans le Littoral et pour lesquelles les résultats issus de l'enquête seront destinés à être capitalisés pour améliorer l'action publique en vue d'une meilleure perception de celle-ci par les populations.

De l'analyse des données collectées sur le terrain, il en ressort que :

- Pour ce qui concerne le secteur de l'eau potable, 85,30 % des ménages ne sont pas satisfaits du système d'approvisionnement en eau. Ils estiment notamment que l'eau est de mauvaise qualité, les points d'eau sont insuffisants et même, ceux qui existent sont éloignés ;
- Dans le secteur de la santé, 20,40% des ménages déclarent ne pas être satisfait du service que leur offre les formations sanitaires et cela s'explique par l'éloignement des formations sanitaires, la mauvaise qualité des services offerts, les manquements liés au personnel et l'insuffisance de médicaments dans les formations existantes ;
- Concernant le secteur de l'éducation, les proportions des ménages non satisfaits des services d'éducation seraient de 5,20% pour le cycle primaire, et 5,20% pour le cycle secondaire ;
- S'agissant des services communaux, la proportion des ménages insatisfaits est de 57%.

En définitive, pour améliorer la perception de l'action publique dans la commune de Nkongsamba 2, l'institution communale devra mettre sur pied un dispositif de maintenance et de gestion des infrastructures existantes et impliquer davantage les populations dans les prises de décision.

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

AND2 :	Action Nouvelle pour le Développement Durable
APEE :	Association des Parents d'Élèves et Enseignants
CCAP :	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CMA :	Centre Médical d'Arrondissement
COGE :	Comité de Gestion
COSA :	Comité de Santé
FOSA :	Formation Sanitaire
INS :	Institut National de la Statistique
MINATD :	Ministère de l'Administration Territorial et de la Décentralisation
MINEDUB :	Ministère de l'Éducation de Base
MINEE :	Ministère de l'Eau et de l'Energie
MINESEC :	Ministère des Enseignements Secondaires
MINSANTE :	Ministère de la Santé publique
OSC :	Organisation de la Société Civile
PCD :	Plan Communal de Développement
PMH :	Pompe à Motricité Humaine
PNDP :	Programme National de Développement Participatif
PTF :	Partenaire Technique Financier
RGPH:	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
ZD :	Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1: Bilan de la collecte des données dans la commune de NKONGSAMBA II.....	19
Tableau 2.1: Etat des lieux des points d'eau dans la commune	27
Tableau 2.2: Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune.....	28
Tableau 2.3: Etat des lieux des services de l'éducation	29
Tableau 2.4: Inventaire des services communaux.....	30
Tableau 3.1: Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe .	33
Tableau 3.2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge.....	34
Tableau 3.3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence	36
Tableau 3.4: Utilisation d'une source d'eau publique.....	37
Tableau 3.5: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée.....	40
Tableau 3.6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages.....	42
Tableau 3.7: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé.....	44
Tableau 3.8: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau.....	45
Tableau 3.9: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau.....	46
Tableau 3.10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES	46
Tableau 3.11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source.....	47
Tableau 3.12: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence	49
Tableau 3.13: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin.....	50
Tableau 3.14: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction.....	51
Tableau 3.15: Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable	52
Tableau 3.16: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable	53
Tableau 3.17: Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence	55
Tableau 3.18: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé	56
Tableau 3.19: Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.....	57
Tableau 3.20: Accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	58
Tableau 3.21 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	59
Tableau 3.22: Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant	60
Tableau 3.23: Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins.....	61
Tableau 3.24: Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	62
Tableau 3.25: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence	63
Tableau 3.26: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence	65

Tableau 3.27: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire	66
Tableau 3.28: Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public.....	67
Tableau 3.29: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence	68
Tableau 3.30: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement.....	69
Tableau 3.31: Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle.....	70
Tableau 3.32: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence	71
Tableau 3.33: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence	73
Tableau 3.34: Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement.....	74
Tableau 3.35: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction	75
Tableau 3.36: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation	76
Tableau 3.37: Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation.....	77
Tableau 3.38: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service	79
Tableau 3.39: Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal	81
Tableau 3. 40: Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal	82
Tableau 3.41: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune.....	83
Tableau 3.42: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction	84
Tableau 3.43: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale	85

LISTE DES FIGURES

Figure3.1:Principale source d’approvisionnement en eau selon le milieu de résidence	38
Figure3.2:Principale source d’approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée selon le milieu de résidence	41
Figure 3.3:Fréquence de disponibilité de la principale source d’approvisionnement en eau selon le milieu de résidence	43
Figure3. 4:Répartition des ménages selon l’appréciation du service rendu par la principale source publique d’approvisionnement en eau	48
Figure 3.5: Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l’obtention des soins	58
Figure3.6:Répartition (%) des ménages selon l’appréciation de la fréquence de la présence de l’enseignant dans la classe	71

LISTE DES PHOTOS

Photo2.1:Carte de Localisation de Nkongsamba 2..... 22

Photo3.1:Forage équipé d'une PHM dans la commune de Nkongsamba 2 39

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Promouvoir le bien-être des populations fait partie de l'une des plus grandes missions de l'État d'un pays. Ainsi, dans un environnement marqué par les crises économiques, sociales et environnementales, et sous la pression des partenaires au développement, plusieurs gouvernements africains dont le Cameroun, ont opté pour la décentralisation comme mode de gestion de l'État. En effet, non seulement elle contribue à une meilleure efficacité de l'action publique, mais aussi, elle renforce le développement local et améliore l'équité à travers une meilleure répartition des ressources.

Le contrôle citoyen de l'action publique est toute action initiée par les citoyens (individuellement ou à travers les organisations de la société civile), dans le but d'apprécier la pertinence des projets et des moyens qui y sont affectés ; de contrôler l'action publique ou permettre à ce que les décideurs publics rendent compte aux citoyens de leur action. Ainsi, la mise sur pied du CCAP par le PNDP et ses Partenaires Techniques et Financiers est illustrative à plus d'un titre. Tout d'abord, parce qu'elle concilie la question de la qualité du service public et celle de la participation du citoyen à la gestion des biens publics et aussi, parce qu'elle se propose de mettre en place des mécanismes capables d'apporter des réponses adaptées aux manquements aussi divers que variés, qui entravent aussi bien la qualité du service public que l'implication ou la participation du citoyen.

À l'observation, il se trouve que le service public dans son exécution, suscite des interrogations liées à sa qualité. Pour y apporter des réponses efficaces, une cascade de propositions se recrutant de la gouvernance locale, de la réforme des finances publiques ou encore de la programmation budgétaire fusent. Pour ce qui est de la gouvernance locale, la nécessité de la maturation du processus de la décentralisation et sa mise en place effective se concrétise au niveau national.

Un environnement juridique approprié étant indispensable pour la mise en place de la décentralisation, le gouvernement camerounais s'est doté d'un ensemble de lois, de décrets et d'outils pour l'encadrer. C'est ainsi que, le PNDP a été mis en place par l'État comme outil permettant d'accélérer la mise en œuvre du processus de décentralisation et bien sûr de promouvoir le bien-être des populations.

Pour mener à bien cette action dans la commune de NKOGSAMBA II, l'expertise de l'Action nouvelle pour le Développement Durable a été sollicitée par le PNDP. Au sein de cette commune, l'enquête a été menée dans 20 zones de dénombrement dans lesquelles au total, 320 ménages ont été échantillonnés. La collecte de données a été faite auprès des ménages échantillonnés et les résultats sont consignés dans le présent document.

Ainsi, l'opérationnalisation du CCAP lancé dans certaines communes et particulièrement à NKOGSAMBA II, trouve toute sa raison d'être. Ceci dans la mesure où il se propose (i) d'apprécier la qualité de l'action du service public, notamment dans les secteurs de l'eau, la santé, l'éducation et de la gouvernance locale et (ii) de proposer des solutions aux problèmes qui freinent le bon déroulement de l'action publique dans la commune.

Le présent rapport est structuré en quatre chapitres :

- Chapitre I : Synthèse méthodologique de l'enquête
- Chapitre II : Offre publique et control citoyen de l'action publique dans la commune de NKOGSAMBA II
- Chapitre III : Principaux constats relevés dans les secteurs cibles
- Chapitre IV : Plan d'action pour la mise en place d'un control citoyen de l'action publique

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

Les contours techniques de l'enquête ScoreCard ont été définis dans le cadre des travaux préparatoires réalisés avec l'appui technique de l'Institut National de la Statistique à travers ses représentants dans la Coordination technique nationale du ScoreCard. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité en matière statistique, qui permet d'apprécier la fiabilité et la qualité des données collectées par les Organisations de la Société Civile.

I.1 Champ géographique et populations cibles

Le champ géographique de l'enquête ScoreCard couvre l'ensemble des 11 quartiers de la commune de NKOGSAMBA II. La collecte de données s'est effectuée auprès des administrations déconcentrées en charge des secteurs cibles et des ménages ordinaires. Contrairement aux administrations déconcentrées intervenant dans une commune que l'on peut tout enquêter, il est impossible d'interroger tous les ménages ordinaires de la commune. Pour eux, il s'agit de disposer d'un échantillon représentatif dans la commune, ce qui passe par l'élaboration d'un plan de sondage devant assurer des estimations statistiquement fiables des indicateurs.

I.2 Plan 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. Le plan de sondage repose sur une approche d'échantillonnage en grappes stratifiées, à plusieurs degrés, pour la sélection de l'échantillon ménages de l'enquête.

(i) Taille et répartition de l'échantillon

Le choix de la taille d'échantillon dans le cadre de 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, personnel 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.

L'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages dans la Commune de NKOGSAMBA II. Cette enquête s'appuie sur 20 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 16 ménages ont été sélectionnés par grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard.

(ii) Base de sondage et sélection des grappes et des ménages

Au premier degré, les zones de dénombrement (ZD) du recensement couvrant la Commune constituent des unités primaires d'échantillonnage (UPE) et sont sélectionnées 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 ménages a été tiré selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

Les listes des ménages ont été constituées à la suite d'un dénombrement systématique des ménages dans chaque zone de dénombrement sélectionnée. Ce dénombrement s'est fait par une équipe de cartographes identifiés par l'Institut National de la Statistique (INS). Après une formation accélérée, ils ont été déployés dans la Commune pour dénombrer les ménages ordinaires dans chacune de ses grappes (zones de dénombrement) échantillonnées avec l'accompagnement d'un facilitateur endogène. En moyenne, le dénombrement des ménages ordinaires dans une grappe a duré 1,5 jours étant donné la forte expérience des cartographes sélectionnés. Ce travail s'est fait à l'aide d'une application conçue par l'INS avec le logiciel CSPro, laquelle permet de suivre l'évolution de la cartographie dans une Commune et d'envisager la sélection de ses ménages à enquêter. Sur le terrain, les ménages sont 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 est effectuée à l'aide des procédures de sélection aléatoire systématique, intégrées dans l'application de cartographie.

(iii) Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage

Le plan de sondage de l'enquête ScoreCard étant à deux degrés, les notations ci-après sont utilisées pour déterminer les probabilités d'inclusion et les poids de sondage des unités de sondage pour des estimations dans la Commune :

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

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

Soient a_h le nombre de ZD tirées dans la Commune h , M_i le nombre de ménages dans la ZDi, et t_{hij} la taille estimée en proportion du segment j choisi pour la ZDi de la Commune h .

On note que $t_{hij} = 1$ si la ZD n'a pas été segmentée et la somme des t_{hij} est égale à 1.

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

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

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

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

La probabilité globale pour tirer un ménage dans la ZDi de la Commune h est alors :

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

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

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

I.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête

Dans chacun des quatre (04) secteurs dédiés à la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique, l'enquête ScoreCard vise à disposer des informations pour renseigner les indicateurs liés à l'identification de la typologie des biens et services, à la caractérisation des utilisateurs et des modes de fonctionnement de ces biens et services, à l'appréciation de la qualité du service rendu par l'offre des biens et services offerts dans le secteur et l'explication des causes de satisfaction et d'insatisfaction du service rendu dans le secteur, et à la détermination des actions que les populations doivent entreprendre pour améliorer la qualité du service rendu en cas d'insatisfaction. Pour s'assurer que ces indicateurs seront effectivement calculés au terme de l'enquête, il a été élaboré : (i) un document des besoins, qui présente les principaux indicateurs à renseigner afin d'orienter l'élaboration du plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans un secteur donné, (ii) un document des concepts permettant à tous les intervenants dans la réalisation de l'enquête et tous les potentiels utilisateurs des indicateurs calculés, d'avoir la même compréhension des termes, (iii) un plan de sensibilisation décrivant la stratégie de sensibilisation des populations en précisant le rôle de chacun des intervenants et leurs outils de sensibilisation.

Sur la base des deux premiers documents, cinq (05) questionnaires ont été élaborés pour la collecte des données, à savoir : (i) un questionnaire ménage pour capter la satisfaction des ménages sur les services rendus dans l'espace communal, (ii) un questionnaire commune pour faire un inventaire de l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable et des services communaux, (iii) un questionnaire délégation départementale du MINEE permettant de faire un inventaire de l'offre publique dans le secteur de l'approvisionnement en eau potable, similaire à celui dressé dans le questionnaire commune, afin de confronter les deux inventaires, (iv) deux questionnaires pour retracer l'offre publique dans le secteur de l'éducation, dont l'un pour le sous-secteur de l'éducation de base adressé à l'Inspection de l'éducation de base et l'autre pour le sous-secteur des enseignements secondaires adressé au délégué départemental du MINESEC. Ces questionnaires s'accompagnent d'un manuel de l'agent enquêteur dans lequel sont données les instructions indispensables à leur administration dans des conditions convenables. Cette administration des questionnaires s'est faite en mode CAPI (Computer Assistant Personal Interviewing), laquelle a nécessité le montage des questionnaires dans la plateforme KoboToolBox à l'aide de l'application Enketo, ainsi que le déploiement dans les tablettes à travers l'application ODK Collect.

I.4 Collecte et analyse des données

C'est l'AND2 sélectionnée pour un lot 1 de communes en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les secteurs cibles, qui a procédé à la collecte des données dans la commune appartenant à ce lot. Dans un lot, l'OSC est composée d'un Responsable et des superviseurs et des agents enquêteurs. Mais avant la collecte proprement dite des données, le Coordonnateur de l'OSC et ses Responsables de lot ont bénéficié d'un renforcement des capacités techniques sur la compréhension du mode opératoire de l'enquête ScoreCard et l'utilisation des outils de collecte. Ils ont restitué les connaissances acquises à leurs agents enquêteurs dans le cadre d'un atelier supervisé par la coordination technique régionale du ScoreCard composée des représentants de la Cellule Régionale de Coordination du PNDP et de l'INS. Les aspects clés de cette restitution ont porté sur la présentation de l'enquête, les techniques pour conduire une enquête, le remplissage du questionnaire ménage, la simulation et le test de sélection. A la fin, les meilleurs agents enquêteurs ont été retenus pour poursuivre avec la collecte des données sur le terrain.

Cette dernière s'est déroulée du 01 au 10 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau 1.1: Bilan de la collecte des données dans la commune de NKONGSAMBA II

N°	Grappe	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1	1702	EKANGTE- BANEKA	16	0	0	0	-
2	1703	EKANGTE- BANEKA	16	0	0	0	-
3	1704	NDOGMOA- KO'O	16	0	0	0	-
4	1705	NDOGMOA- KO'O	16	0	0	0	-
5	1706	NDOGMOA- KO'O	16	0	0	0	-
6	1707	EDIAKAP	16	0	0	0	-
7	1708	EHALMOA	16	0	0	0	-
8	1709	EHALMOA	18	2	0	0	-
9	1710	BONANGO	16	0	0	0	-
10	1711	EKANGTE- MBENG	16	0	0	0	-
11	1712	EKANGTE- MBENG	16	0	0	0	-
12	1713	EKANGTE- MBENG	16	0	0	0	-
13	1714	SOSSO	16	0	0	0	-
14	1715	SOSSO	16	0	0	0	-
15	1716	EKANGTE PALMIERS	16	0	0	0	-
16	1717	EKANGTE PALMIERS	17	0	01	0	-
17	1718	EKANGTE PALMIERS	16	0	0	0	-
18	1719	EKANGTE- CRTL	16	0	0	0	-
19	1720	EKANGTE- CRTL	19	0	03	0	-
20	1721	EKANGTE- CRTL	17	0	01	0	-
Total	21	11	327	2	05	0	-

Etant donné que la collecte s'est faite par la méthode CAPI, les données sont directement disponibles sur le serveur pour apurement et production des tableaux par l'INS selon le plan de tabulation validé avec le PNDP. Ces tableaux ont été mis à la disposition de l'AND2 ainsi que d'autres documents importants dont : (i) le guide de rédaction du rapport ScoreCard, (ii) le canevas du rapport ScoreCard, (iii) le modèle de plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique en vue de la conduite des changements, (iv) la page de

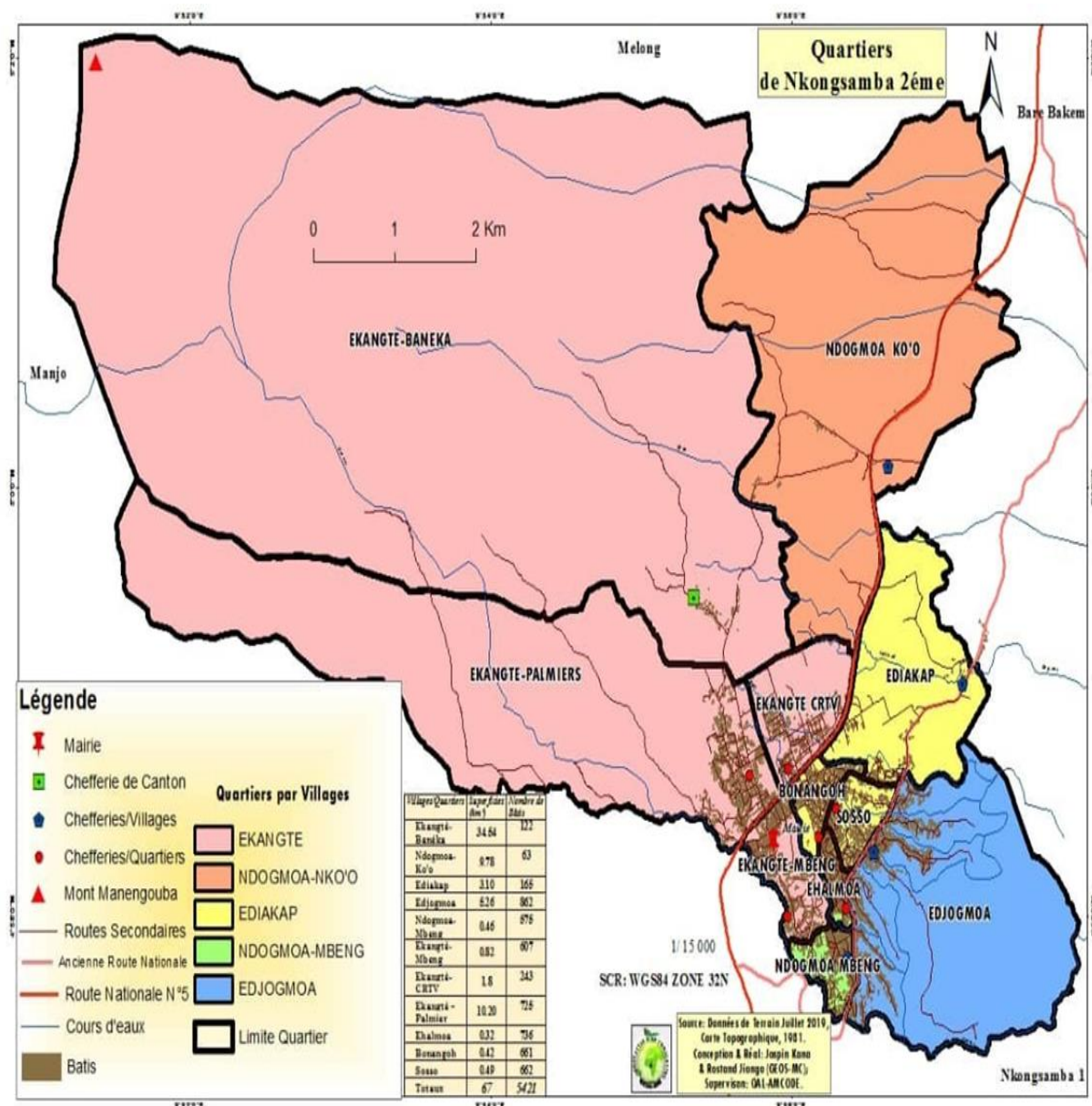
garde du rapport ScoreCard. Pour s'assurer de l'utilisation optimale de ces documents par les OSC dans le cadre de l'analyse des données et de la production des rapports communaux ScoreCard, elles ont bénéficié d'un renforcement des capacités. A leur tour, elles ont restitué cette formation aux superviseurs dont chacun avait la charge de rédiger le rapport ScoreCard de sa commune de supervision.

CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKONGSAMBA II

II.1 Présentation de la commune

NKONGSAMBA 2^e est une commune d'arrondissement de la communauté urbaine de Nkongsamba du département du Mounjo dans la région du littoral, elle a pour chef-lieu le quartier Ekangté-Mbeng, et est limitée ; au Nord par les Arrondissements de Melong et de Baré-Bakem, au Sud par les Arrondissements de Nkongsamba 1er et 3e, séparés par la Rivière Essoua, à l'Est par l'Arrondissement de Baré-Bakem et à l'Ouest par le Mont Manengouba, limitrophe avec Banguem dans le Sud-Ouest.

Photo2.1: Carte de Localisation de Nkongsamba 2



Source : PCD NKONGSAMBA II 2022

II.1.1 Situation administrative et historique

La commune d'arrondissement est créée par démembrement de l'ancienne commune de Nkongsamba par le Décret N° 2007/115 du 13/04/2007, elle compte une chefferie de 2^e degré reconnue par le Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire (MINEPAT). La commune de plein exercice de Nkongsamba est érigée en 1955, elle est donc la troisième ville du Cameroun à obtenir ce statut après celles de Yaoundé et Douala, la communauté urbaine est créée en 2008 et succède aux communes urbaine et rurale, les 11 quartiers qui la constituent sont issus des cinq (05) villages de la Chefferie Supérieure du Canton Baneka à Ekangté-Village, à savoir : Le village Ekangté, Le village Ndogmoa, Le village Ediakap, Le village Ndogmoa-Mbeng et Le village Edjogmoa. Plus tard, certains de ces villages se sont disloqués en plusieurs quartiers de l'espace urbain ; Le village Ekangté a été divisé en quatre quartiers que sont : Ekangté-Banéka, Ekangté-CRTV, Ekangté- Palmier et Ekangté Mbeng ; Le village Ediakap a été divisé en trois quartiers que sont : Ediakap, Bonangoh et Sosso ; Le village Ndogmoa-Mbeng a été divisé en deux quartiers que sont Ndogmoa-Mbeng et Ehalmoa ; Le village Ndogmoa est devenu Ndogmoa Ko'o, pour éviter la confusion avec Ndogmoa-Mbeng

II.1.2 Situation démographique

La population de Nkongsamba 2 est estimée à 57 745 habitants constitués d'autochtones Mbo (sawa) et les populations allogènes que sont les Bamiléké, les Bété, les Haoussa, les Bassa, et quelques Anglophones. La Commune d'Arrondissement de Nkongsamba 2e couvre 11 quartiers répartis comme suit EKANGTE-BANEKA ; NDOGMOA-KO'O ; EDIAKAP ; EHALMOA ; BONANGO ; EKANGTE-MBENG ; SOSSO ; EKANGTE-PALMIERS ; EKANGTE-CRTV ; NDOGMOA-MBENG ; EDJOGMOA, le tout sur une superficie de 67 km². En effet, Nkongsamba 2 est une ville aux populations hétérogènes regroupé dans le centre urbain que traverse l'ancienne route départementale et la route nationale N°5 et où règne la promiscuité et les habitats précaires Il serait possible que la construction de ces deux axes routiers est historiquement orienté l'installation des populations dans ces zones dites urbaines.

II.1.3 Situation géographique

La Commune de Nkongsamba 2^e est située dans le régime climatique de la zone côtière Nord. Ses coordonnées géographiques la situent entre le 4°56 et 6° de latitude Nord, et entre le 10^e et le 11^e degré de longitude Est, d'où le climat équatorial camerounais ou côtier, chaud et humide, à deux saisons annuelles qui subissent, en raison de leur proximité de l'Océan Atlantique, l'influence de la zone de Mousson dont le centre est légèrement décalé au Nord de Douala, aux environs du Mont Cameroun. Les altitudes sont variées et graduelles au fur et à mesure que l'on part de la limite Est vers le sommet du Mont Manengouba à l'Ouest. Du point le plus bas (700 m) à la limite Est du périmètre au point le plus haut de la Commune

(1500 m), situé loin au-delà du village Ekanaté Baneka, on enregistre un dénivelé de près 800m. La carte des étages du site montre parfaitement ce phénomène topographique. Ceci explique le sens d'écoulement et les nombreuses cascades rencontrées sur la plupart des cours d'eau.

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

L'activité minière de Nkongsamba 2^e se limite à l'exploitation informelle de deux carrières de pierres dont l'une à Ekanaté Baneka et l'autre à Ediakap sur le cours d'eau Lèmbwé. Elles sont exploitées pour des petites constructions. Mais, une bonne partie des produits de la carrière destinée aux grands chantiers de la localité vient des arrondissements au Sud du Mounjo (Njombé, Penja, Loum, etc.).

II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation

L'Etat a favorisé à travers la décentralisation et le transfert des facilités auprès des collectivités afin de permettre à celles-ci d'apporter des réponses aux difficultés des populations..

Quelques compétences transférées

II.2.1 Services communaux

En matière de Services communaux :

- ✓ l'état civil ;
- ✓ la construction, l'équipement, la gestion et l'entretien des marchés, gares routières et abattoirs ;
- ✓ l'organisation d'expositions commerciales locales ;
- ✓ l'appui aux microprojets générateurs de revenus et d'emplois ;
- ✓ l'exploitation des substances minérales non concessibles
- ✓ l'élaboration de plans communaux d'action pour l'environnement ;
- ✓ l'élaboration et la mise en œuvre des plans communaux spécifiques de prévention des risques et d'intervention d'urgence en cas de catastrophes ;
- ✓ la création, l'entretien et la gestion des espaces verts, parcs et jardins d'intérêt communal ;
- ✓ la pré-collecte et la gestion au niveau local des ordures ménagères.
- ✓ l'élaboration des plans d'occupation des sols, des documents d'urbanisme, d'aménagement concerté, de rénovation urbaine et de remembrement ;
- ✓ l'organisation et la gestion des transports publics urbains ;
- ✓ les opérations d'aménagement ;

- ✓ la délivrance des certificats d'urbanisme, des autorisations de lotir, des permis d'implanter, des permis de construire et de démolir ;
- ✓ la création et l'entretien de voiries municipales ainsi que la réalisation de travaux connexes ;
- ✓ l'aménagement et la viabilisation des espaces habitables ;
- ✓ l'éclairage des voies publiques ;
- ✓ l'adressage et la dénomination des rues, places et édifices publics ;
- ✓ la création et l'entretien de routes rurales non classées et des bacs ;
- ✓ la création de zones d'activités industrielles ;
- ✓ la contribution à l'électrification des zones nécessiteuses ;
- ✓ l'autorisation d'occupation temporaire et de travaux divers sur la voie publique etc.

II.2.2 Eau

En matière d'eau

- ✓ L'alimentation en eau potable ;
- ✓ La réalisation des puits équipés de pompes à motricité humaine
- ✓ La Réalisation, exploitation, entretien et maintenance des ouvrages d'eau dans les Communes

II.2.3 Santé

En matière de santé :

- ✓ la création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal, conformément à la carte sanitaire;
- ✓ le recrutement et la gestion des personnels infirmiers et paramédicaux des centres de santé intégrés et des centres médicaux d'arrondissement ;
- ✓ l'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ;
- ✓ le contrôle sanitaire dans les établissements de fabrication, de conditionnement, de stockage, ou de distribution de produits alimentaires, ainsi que des installations de traitement des déchets solides et liquides produits par des particuliers ou des entreprises

II.2.4 Education

En matière d'éducation :

Mise en application effective du Décret n°2010/0247/PM du 26 Février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'Education de Base pour compter de l'exercice budgétaire 2010. A ce titre, il a été transféré :

- ✓ 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 enseignant et d'appoint desdites écoles
- ✓ L'acquisition des matériels et fournitures scolaires;
- ✓ la participation à la gestion et à l'administration des lycées et collèges de l'Etat et de la Région par le biais des structures de dialogue et de concertation

II.3 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles

II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

Tableau 2.1: Etat des lieux des points d'eau dans la commune

Type de point d'eau potable	Nombre de points d'eau de ce type		Nombre de points d'eau de ce type fonctionnels		Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion		Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel	
	commune	DD du MINEE	commune	DD du MINEE	commune	DD du MINEE	commune	DD du MINEE
Puits avec pompe à motricité humaine	00	-	00	-	00	-	00	-
Puits avec pompe électrique	00	-	00	-	00	-	00	-
Forages avec pompe à motricité humaine	12	-	09	-	05	-	05	-
Forage avec pompe électrique	00	-	00	-	00	-	00	-
Borne-fontaine	25	-	05	-	03	-	03	-
Source	01	-	01	-	01	-	01	-
Réseau d'adduction d'eau communal	01	-	01	-	01	-	01	-
Total	39	-	16	-	10	-	10	-

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

NB : Comparer ces chiffres avec ceux obtenus auprès du DD/MINEE

II.3.2 Secteur santé

Tableau 2.2: Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formation sanitaire fonctionnelle de ce type	Nombre de formations sanitaires de ce type disposant d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels	Accompagnement de la commune dans l'entretien et la gestion de la formation sanitaire de ce type	Nature de l'accompagnement				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement des capacités	Appui logistique	Autres (à préciser)
Centre de santé / Centre de santé intégrée	02	02	01	2	-	-	-	-	-
Centre Médical d'Arrondissement	00	00	00	-	-	-	-	-	-
Hôpital de district	00	00	00	-	-	-	-	-	-
Hôpital régional	01	01	01	2	-	-	-	-	-
Hôpital de référence	00	00	00	-	-	-	-	-	-
Formation sanitaire privée	00	05	00	-	-	-	-	-	-
Autres (à préciser)	00	00	00	-	-	-	-	-	-
Total	03	08	02						

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

II.3.3 Secteur de l'éducation

Tableau 2.3: Etat des lieux des services de l'éducation

Cycle	Ordre d'enseignement	Nombre d'écoles prévu dans la commune par la carte scolaire	Nombre d'écoles dans l'ordre d'enseignement	Nombre d'écoles non opérationnelles	Nombre d'écoles disposant de salles de classe en matériaux définitif	Nombre d'écoles disposant d'une APEE fonctionnelle
Maternel	Public	07	07	00	04	07
	Privé laïc	00	14	00	14	14
	Privé confessionnel	00	00	00	00	00
	Ecole de parents	00	00	00	00	00
Primaire	Public	10	10	00	06	10
	Privé laïc	00	08	00	08	08
	Privé confessionnel	00	00	00	00	00
	Ecole de parents	00	00	00	00	00
Secondaire	Public	11	11	00	09	11
	Privé laïc	00	04	00	04	04
	Privé confessionnel	00	01	00	01	01
	Ecole de parents	00	00	00	00	00
Total		28	55	00	47	31

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

II.3.4 Secteur des services communaux

Tableau 2.4: Inventaire des services communaux

Nature du service	Disponibilité du service	Délai en jours pour l'obtention du service
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	90
Délivrance des documents d'urbanisme	Non	-
Aménagement des voiries	Oui	-
Gestion des déchets / Assainissement	Non	-
Légalisation des documents	Oui	-
Authentification des documents	Oui	-
Hygiène et salubrité	Oui	
Aménagement des espaces verts et de loisirs	Oui	
Aménagement des aires de jeux	Non	
Eclairage public	Oui	
Transport public	Non	
Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	Oui	
Autres (à préciser) _____	-	

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

L'objectif de ce chapitre est de restituer les principaux résultats de l'enquête de perception sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services rendus par la Commune de NKONGSAMBA 2 en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs. Cette enquête est orientée essentiellement vers les ménages et une attention particulière est portée sur l'âge et le sexe des répondants. Les principaux résultats s'articulent en cinq sections à savoir : la description de la population enquêtée, l'approvisionnement en eau potable, les services de santé, les services de l'éducation de base et des enseignements secondaires et enfin la fourniture des services communaux.

III.1 Description de la population enquêtée

Les ménages constituent la principale cible de l'enquête selon qu'ils résident en milieu urbain ou rural. Cette enquête a également pour but de mettre en évidence quelques caractéristiques sociodémographiques telles que l'âge et le sexe du chef de ménage.

Le questionnaire était adressé prioritairement au chef de ménage mais à l'absence de celui-ci, il était administré à tout autre membre du ménage présent et capable d'apporter des réponses au moment de l'interview.

Du tableau 3.1, il ressort qu'à Nkongsamba 2, la majorité des répondants sont des chefs de ménages, le reste des répondants se répartit ainsi qu'il suit : 14 ménages sur 100 correspondent à la conjointe du chef, de même, 09 ménages sur 100 sont des enfants du chef de ménage, par contre, 02 ménages sur 100 sont soit les parents du chef ou ceux de sa femme, soit sont sans lien avec le chef ou sa conjointe soit sont d'autres membres de la famille du chef de ménage ou de sa conjointe.

Tableau 3.1: Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe

		Lien de parenté de l'enquête avec le chef de ménage						
		Chef de Ménage	Conjoint (e) du Chef de Ménage	Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)	Total
Strate de résidence	Urbaine	74,50	14	9,40	1,40	0,30	0,30	100
	Total	74,50	14	9,40	1,40	0,30	0,30	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Le tableau qui suit présente la répartition dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge. Il en ressort ainsi que dans l'ensemble, les principaux répondants se trouvent dans la tranche d'âge de 20 à 34 ans, tandis que, les moins de 20 ans ne représentent qu'environ 11 répondants sur 100 soit ceux ayant le moins participé aux interviews.

Tableau 3.2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge

		Sexe de l'enquêté					
		Masculin		Féminin		Total	
		Strate de résidence		Strate de résidence		Strate de résidence	
		Urbaine	Total	Urbaine	Total	Urbaine	Total
Groupe d'âges du répondant	Moins de 20 ans	8,30	8,30	14	14	10,80	10,80
	[20 - 35[	37,60	37,60	38,80	38,80	38,10	38,10
	[35 - 50[	16,60	16,60	23,30	23,30	19,60	19,60
	Plus de 50 ans	37,60	37,60	24	24	31,50	31,50
	Total	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

D'après les résultats fournis par le tableau ci-dessus, il pourrait sembler que, la population de Nkongsamba 2 serait principalement Juvénile.

La description de la population enquêtée a permis de dresser le profil des répondants. Il en ressort que celle-ci se recrute parmi toutes les couches de la société et prend en compte l'âge, le sexe, le milieu de résidence et le statut du répondant sur la conduite du ménage. Les résultats qui vont suivre permettront d'apprécier la perception des ménages par rapport à l'approvisionnement en eau potable.

III.2 Approvisionnement en eau potable

Selon l'Arrêté N°2010/00000298/A/MINEE du 01/09/2010, les conditions et modalités techniques d'alimentation de l'offre en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution incombe aux Communes. Aujourd'hui, presque 12 ans après, il n'est pas superflu de marquer un temps d'arrêt pour apprécier non seulement l'effectivité de cet arrêté, mais également la satisfaction des populations concernant ce secteur vital pour l'amélioration de leur bien-être.

Dans le cadre de la mise en œuvre du processus de décentralisation au Cameroun, l'article 5 du décret N°2010/0239/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat, précise que la Commune assure la maîtrise d'ouvrage et la gestion des puits et des forages, c'est dans cette mesure que la mise en œuvre du contrôle citoyen de l'action publique dans le secteur de l'hydraulique vise à consolider l'implication des populations locales dans l'amélioration de la qualité des services offerts par les ouvrages d'approvisionnement en eau présents dans la Commune. Il s'appuie sur une évaluation de la perception des populations locales sur la qualité des services rendus par les biens et services publics offerts dans le secteur de l'hydraulique.

Ainsi, l'objectif de cette section est de présenter les résultats du contrôle de l'action citoyenne concernant l'offre de l'eau potable dans la Commune de Nkongsamba 2. Les résultats de l'étude sont répartis autour des principaux points ci-après : l'inventaire des points d'accès à l'eau potable, leur fonctionnalité, les mécanismes de gestion et d'entretien et la satisfaction des ménages quant à l'utilisation des services de l'eau dans la commune.

III.2.1 Utilisation des points d'eau dans la commune

Il s'agira dans cette sous-section d'apprécier la typologie des points d'approvisionnement en eau potable dans la commune de Nkongsamba 1^{ier}.

Nkongsamba 2 compte un réseau d'adduction d'eau potable géré par le concessionnaire CAMWATER qui est fortement installé dans la ville et abrite la délégation régionale du littoral. Toutefois on note qu'une grande partie des ménages n'est pas branché au réseau de distribution d'eau potable, ce qui

se justifie par la pauvreté relative des populations. Le recours aux bornes fontaines publiques ou aux forages à motricité humaine est la solution locale mise en œuvre par les Autorités municipales pour résorber l'épineux problème d'accès à l'eau potable.

Tableau 3.3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence

Milieu de résidence	Type de point d'eau disponible dans le village / quartier											
	<i>Puits avec pompe à motricité humaine</i>	<i>Puits avec pompe électrique</i>	<i>Puits à ciel ouvert</i>	<i>Forage avec pompe à motricité humaine</i>	<i>Forage avec pompe électrique</i>	<i>Borne-fontaine</i>	<i>Source</i>	<i>Marre</i>	<i>Réseau d'adduction d'eau</i>	<i>Adduction en eau potable (CAMWATER)</i>	<i>Rivière</i>	<i>Autre</i>
Urbain	3,50	0,30	48,30	2,10	1	25,90	27,30	0	0	76,20	11,90	8
Ensemble	3,50	0,30	48,30	2,10	1	25,90	27,30	0	0	76,20	11,90	8

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

A la lecture du tableau 3.3 environ 08 ménages sur 10 déclarent que, le système public d'approvisionnement en eau existant dans leur quartier est constitué du concessionnaire CAMWATER, tant dis qu'environ 01 ménages sur 02 désignent plutôt les Puits à ciel ouvert. Ceci révèle que, les investissements de la Commune en matière hydraulique, sont orientés pour la plupart, vers la mise en œuvre des puits à ciel ouvert.

Le niveau d'enclavement de la Commune pourrait expliquer ce choix porté vers les bornes fontaines. En effet, il existe également des forages à pompe électrique (bien que très peu cités), des sources, un réseau d'adduction en eau potable CAMWATER, les puits avec pompe à motricité humaine et surtout des Forage avec pompe à motricité humain qui fournissent de l'eau d'après les affirmations de certain de ces ménages.

Après avoir observé la disponibilité des différents points d'eau, l'enquête s'intéresse à l'usage qui en est fait par les ménages de la Commune de Nkongsamba 1ier (Tableau 3.4).

D'après le tableau 3.4, la plupart des ménages de Nkongsamba 2 s'approvisionne en eau en utilisant une source d'eau autre que publique.

Tableau 3.4: Utilisation d'une source d'eau publique

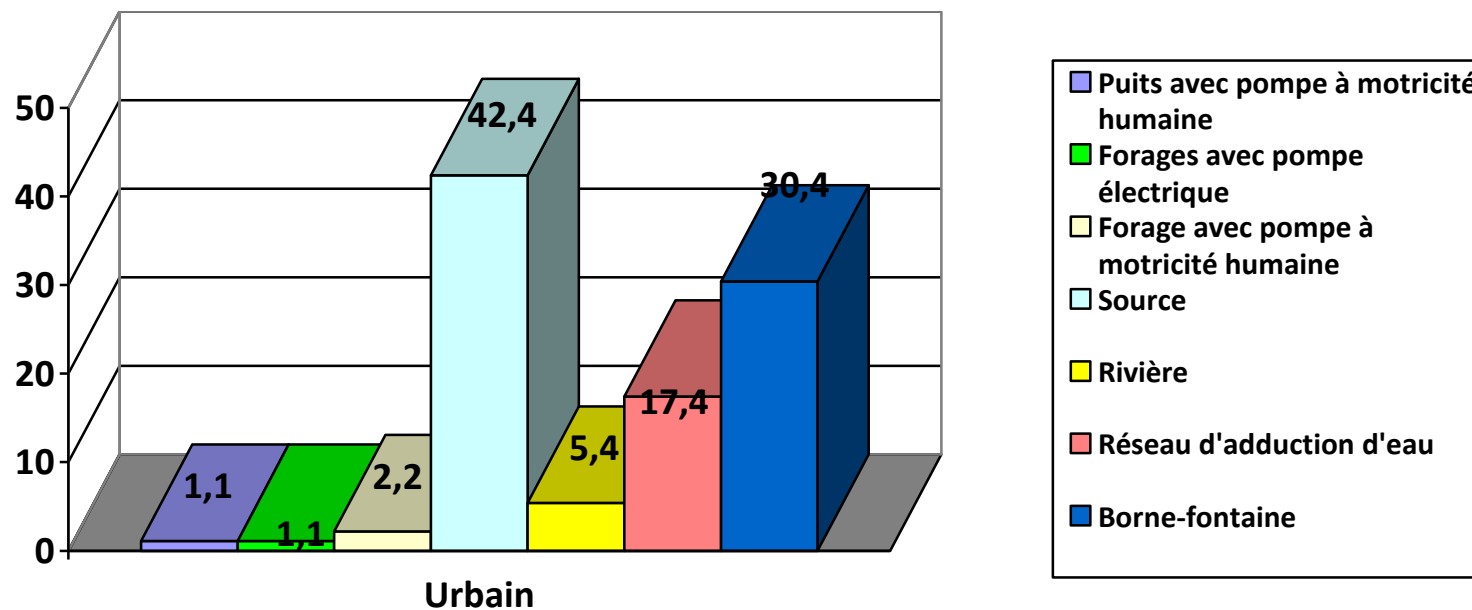
Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages utilisant une source d'eau publique	Principale source d'approvisionnement en eau							
		<i>Puits avec pompe à motricité humaine</i>	<i>Forage avec pompe électrique</i>	<i>Forage avec pompe à motricité humaine</i>	<i>Source</i>	<i>Rivière</i>	<i>Réseau d'adduction d'eau</i>	<i>Borne-fontaine</i>	<i>Total</i>
Urbain	32,20	1,10	1,10	2,20	42,40	5,40	17,40	30,40	100
Ensemble	32,20	1,10	1,10	2,20	42,40	5,40	17,40	30,40	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

La figure ci-dessous, montre que 04 ménages sur 10 s'approvisionnent dans des sources, tant dis qu'environ 01 ménage sur 100 s'approvisionne dans des puits avec pompe à motricité humaine pareil pour ceux s'approvisionnant dans des forages avec pompe électrique. Il faudrait également noter que seulement 03 ménages sur 100 s approvisionnent dans des bornes fontaines.

Tous ceci montre que, bien que le besoin qu'a la commune d'aider sa population se fait ressentir, les moyens dont elle dispose ne la permettent pas de satisfaire totalement ses habitants. Certains ménages déclarent également s approvisionnés en eau potable dans des systèmes publics tel que les forages avec pompe à motricité humaine et les réseau d'adduction d'eau.

Figure3.1:Principale source d’approvisionnement en eau selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Photo3. 1:Forage équipé d'une PHM dans la commune de Nkongsamba 2



Source: Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.2.2 Accessibilité des points d'eau dans la commune

Le défi d'accès à l'eau potable, demeure un objectif primordial pour la politique nationale de l'eau au Cameroun. Cet accès à l'eau peut-être apprécié par la possibilité donnée aux ménages de se ravitailler en eau à leur principale source d'approvisionnement à chaque fois que le besoin se fait ressentir.

Bien que l'eau de la principale source d'approvisionnement soit disponible toute l'année pour 01 ménage sur 04 environ, ceux-ci n'y ont toujours pas accès à tout moment de la journée. Dans la commune de Nkongsamba 2, seul 01 ménages sur 05 ont accès à leur principale source d'approvisionnement en eau à tout moment de la journée. En une journée, l'accès à la principale source d'approvisionnement en eau varie en fonction du type de point d'eau.

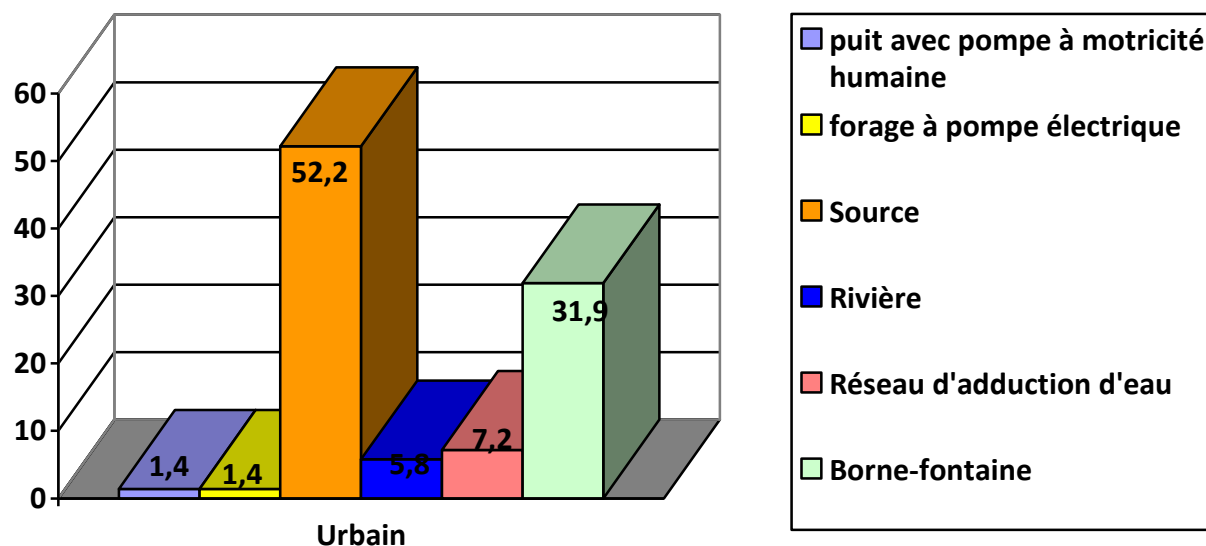
Tableau 3.5: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages ayant déclaré que le point d'eau utilisé est disponible toute l'année	Proportion (%) de ménages ayant accès au point d'eau utilisé tout au long de la journée	Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée						
			<i>Puits avec pompe à motricité humaine</i>	<i>Forage avec pompe électrique</i>	<i>Source</i>	<i>Rivière</i>	<i>Réseau d'adduction d'eau</i>	<i>Borne-fontaine</i>	<i>Total</i>
Urbain	24,80	24,10	1,40	1,40	52,20	5,80	7,20	31,90	100
Ensemble	24,80	24,10	1,40	1,40	52,20	5,80	7,20	31,90	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

En effet, d'après la figure 3.2, parmi les 24% de ménages ayant déclarés avoir accès à leur principale source d'approvisionnement tout au long de la journée, près de la moitié d'entre eux déclarent que les sources naturelles sont accessibles toute au long de la journée. De même, environ 03 ménage sur 10 déclarent plutôt la borne-fontaine comme source d'approvisionnement accessible tout au long de la journée. Seulement 06 ménages sur 100 et 07 ménages sur 100 désignent respectivement les rivières et réseau d'adduction d'eau. En fin, près de 03 ménages sur 100 désignent, soit les puits à motricité humaines, soit les forages avec pompe électrique.

Figure3.2:Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

La disponibilité en eau est aujourd’hui une préoccupation mondiale. En effet, la consommation d’eau croît à un rythme effréné. D’où la nécessité d’optimiser l’existant en vue de faire face aux besoins des ménages.

Bien que la plupart des ménages accède à l’eau à tout moment de la journée, certains n’ont pas accès de façon continue à leur principale source d’approvisionnement en eau. Cet accès limité à cette ressource vitale ne permet pas de couvrir leur besoin en eau.

Le tableau 3.6 révèle que dans la commune de Nkongsamba 2, La totalité des ménages affirment que la disponibilité de la principale source d’approvisionnement en eau ne correspond pas à leur besoin journalier. En effet, l’existant ne parvient pas à couvrir les besoins exprimés.

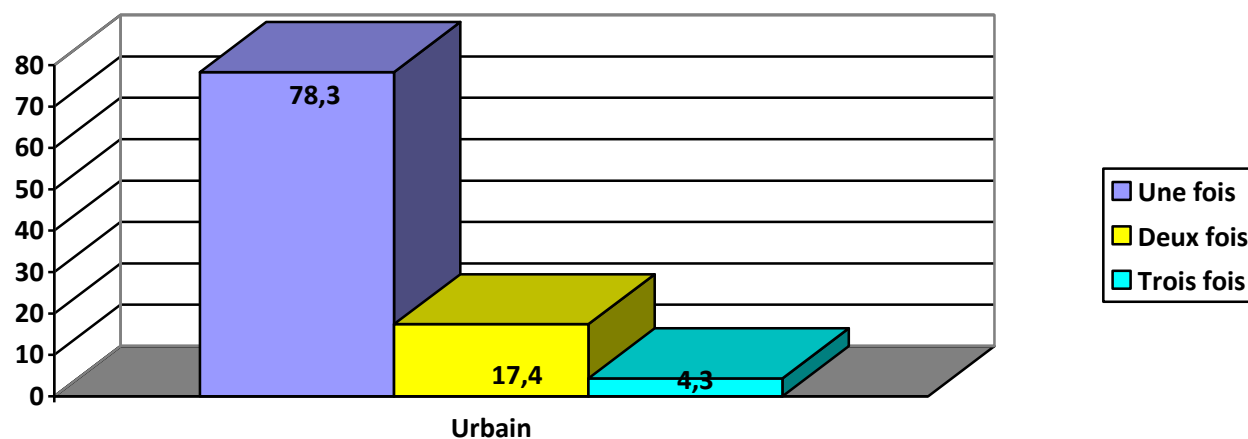
Tableau 3.6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d’approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages dont la fréquence de disponibilité de la principale source d’approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau	Fréquence de disponibilité de la principale source d’approvisionnement en eau			
		<i>Une fois</i>	<i>Deux fois</i>	<i>Trois fois</i>	<i>Total</i>
Urbain	0	78,30	17,40	4,30	100
Ensemble	0	78,30	17,40	4,30	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

La figure ci-dessous illustre la fréquence de disponibilité de la principale source d’approvisionnement en eau, soit environ 08 ménages sur dix déclarent s’approvisionner en eau une fois par jour tant dis que au plus 04 ménages sur 100 déclarent s’approvisionner 3 fois par jour, par contre, près de 17% des ménages déclarent s’approvisionner en eau deux fois par jour : ces résultats pourraient s’expliquer par le fait que chaque fréquence d’approvisionnement en eau correspondrait à une source principale d’approvisionnement précise.

Figure 3.3:Fréquence de disponibilité de la principale source d’approvisionnement en eau selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Un approvisionnement régulier en eau nécessite également l’entretien et la maintenance des points de desserte d’eau au niveau de la commune.

III.2.3 Entretien et maintenance de points d'eau dans la commune

Tout point d'eau devrait avoir un dispositif d'entretien et de maintenance afin de pérenniser ce point d'eau, car des pannes peuvent très vite arriver et pourraient empêcher aux ménages de bénéficier de cette offre de service public. Le tableau suivant présente la proportion des ménages dont le principal point d'eau a été en panne et le temps mis pour qu'il soit réparé au cours des 06 derniers mois.

Tableau 3.7: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d'eau a été en panne au cours des 6 derniers mois	Répartition des ménages selon le temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau			
		<i>Moins d'une semaine</i>	<i>Entre une semaine et un mois</i>	<i>Entre un mois exclu et trois mois</i>	<i>Total</i>
Urbain	6,50	50	16,70	33,30	100
Ensemble	6,50	50	16,70	33,30	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

D'après le tableau 3.7, près de 07 ménages sur 100 déclarent avoir connu une panne de leur principal type de point d'eau au cour des six derniers mois, près de la moitié d'entre eux déclare avoir obtenu réparation en moins d'une semaine, de même, nombreux sont les ménages qui déclarent avoir obtenue réparation entre une semaine et au plus trois mois, Par ailleurs, environ 02 ménages sur 10 affirment que jusqu'aujourd'hui aucune réparation n'a encore été apportée concernant les types de point d'eau ayant été en panne au cour des six derniers mois. En effet la période de résolution des problèmes liés aux pannes des types de point d'eau dépend surtout des acteurs de remise en service aussi, les activités liées à l'entretien et la maintenance d'un point d'eau n'incombent pas une entité spécifique, plusieurs acteurs peuvent y prendre part.

Le tableau 3.8 présente la typologie des acteurs qui interviennent dans la remise en service du principal type de point d'eau en cas de panne. Il ressort que dans l'ensemble, dans la commune de Nkongsamba 2, près d'un ménage sur 100 déclarent que l'élite est un acteur de remise en service du principal type de point d'eau, de même, un peu plus de 2% de ménages désignent d'autres partenaires comme acteur de remise en service, dans le même sens, environ 3% des ménages désignent le COGE comme un des acteurs.

Tableau 3.8: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau

Milieu de résidence	Acteur de remise en service du principal type de point d'eau						
	<i>Commune</i>	<i>Etat</i>	<i>Elite</i>	<i>Comité de gestion</i>	<i>Chef de village / quartier</i>	<i>CAMWATER /SNEC/CDE</i>	<i>Autre</i>
Urbain	0	0	1,10	3,30	0	0	2,20
Ensemble	0	0	1,10	3,30	0	0	2,20

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Cependant, l'entretien et la maintenance des points d'eau nécessitent une bonne gestion que ce soit de la part des différents acteurs ici mentionnés ou encore de la part des ménages habitant le quartier.

La gestion des activités d'entretien et de maintenance des sources d'approvisionnement en eau peuvent s'effectuer par plusieurs entités. Il ressort du tableau 3,9 que dans la commune de Nkongsamba 2, c'est la communauté qui intervient principalement dans l'entretien et la maintenance du point d'eau, tant dis que *CAMWATER* est l'acteur le moins intervenant. Ceci pourrait être due au temps de réaction de ces différentes entités ; en effet la communauté étant principalement concernée par le problème de nature hydrauliques sera plus rapide en ce qui concerne la mobilisation des fonds nécessaires à la résolution des problèmes mentionnés.

Tableau 3.9: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau

Milieu de résidence	Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal type de point d'eau				
	<i>COGES</i>	<i>Commune</i>	<i>CAMWATER</i>	<i>Communauté</i>	<i>Total</i>
Urbain	20,70	0	4,30	37	43,50
Ensemble	20,70	0	4,30	37	43,50

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Les acteurs en charge de la gestion, l'entretien et la maintenance des types de point d'eau sont généralement organisés en comité appelé comité de gestion ou COGES. Et la mise en œuvre des activités du COGES nécessite des moyens financiers.

Tableau 3.10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages qui contribue financièrement au fonctionnement du COGES	Montant moyen de la contribution financière des ménages au fonctionnement du COGES	Proportion (%) de ménages qui trouvent élevé le montant de la contribution financière au fonctionnement du COGES	Répartition des ménages selon la fréquence de la contribution financière au fonctionnement du COGES			
				Jour	Mois	Trimestre	Total
Urbain	8,70	23253,80	62,50	25	62,50	12,50	100
Ensemble	8,70	23253,80	62,50	25	62,50	12,50	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

D'après le tableau 3.10, environ 09 ménages sur 100 contribuent financièrement au fonctionnement du COGES. Ceux-ci contribuent avec un montant moyen de 23250FCFA. Par ailleurs, environ 06 ménages sur 10 contribuent mensuellement tant dis que 12 ménages sur 100 contribuent trimestriellement. Sans toutefois oublier les 25% des ménages qui contribuent chaque jour, il faudrait également noter que près de 06 ménages sur 100 trouvent élevé le montant de la contribution financière au fonctionnement du COGES.

III.2.4 Caractérisation des points d'eau dans la commune

Dans ce point, il sera question de faire une caractérisation des points d'eau de la Commune de Nkongsamba 2 selon les déclarations des ménages. Le tableau 3.11 ci-dessous présente l'accessibilité à la principale source publique d'approvisionnement en eau et l'appréciation du service rendu par celle-ci. Les ménages parcourent en moyennes 153m en 9min jusqu' au point d'approvisionnement en eau, ils y trouvent environ 12 personnes et mettent jusqu' à 12min pour s'approvisionner.

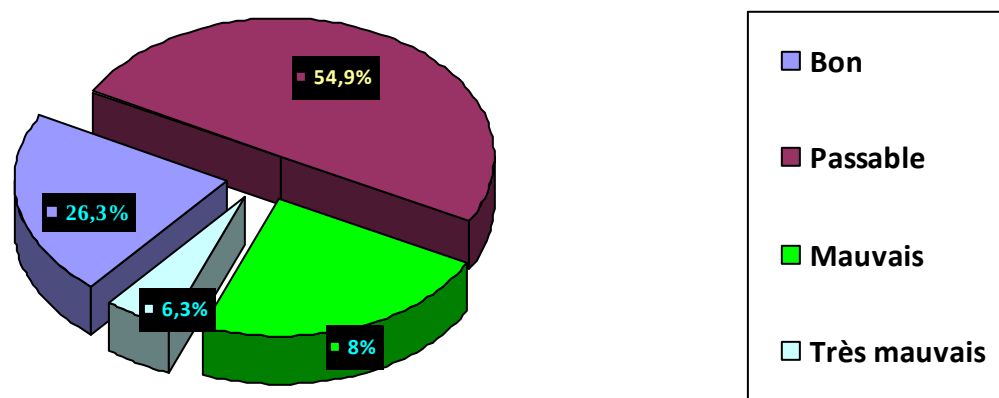
Tableau 3.11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source

Milieu de résidence	Distance moyenne du ménage par rapport à la principale source publique d'approvisionnement en eau	Temps moyen (en minutes) mis pour arriver au point d'eau	Temps moyen (en minutes) d'attente au point d'eau	Nombre moyen de personnes qu'un ménage à l'habitude de trouver à ce point d'eau	Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau				
					Bon	Passable	Mauvais	Très mauvais	Total
Urbain	152,90	9,600	11,60	11,40	21,70	50	22,80	5,40	100
Ensemble	152,90	9,600	11,60	11,40	21,70	50	22,80	5,40	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

La figure 3.2 présente la repartitions des ménages selon l’appréciation du service rendu par la principale source d’approvisionnement en eau. En effet, près de 28% des ménages trouve le service soit mauvais soit très mauvais, contrairement aux 72% des ménages qui semblent l’apprécier.

Figure3. 4:Répartition des ménages selon l’appréciation du service rendu par la principale source publique d’approvisionnement en eau



Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Le tableau 3.12 ci-dessous présente la proportion des ménages de la commune de Nkongsamba 1er selon les caractéristiques de la principale source d’approvisionnement en eau

Tableau 3.12: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d’approvisionnement en eau et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant déclarés que l’eau de la principale source d’approvisionnement en eau :		
	<i>à une d’odeur</i>	<i>à un goût</i>	<i>à une couleur</i>
Urbain	19,60	21,70	41,30
Total	19,60	21,70	41,30

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

L’analyse du tableau 3.12 montre qu’un peu plus de 19,60% des ménages déclarent que l’eau de la principale source d’approvisionnement en eau a une odeur pareillement, 21,70% des ménages déclarent que cette eau a un goût de même, 41,30% déclarent que cette eau a une couleur ; D’où l’importance de potabiliser cette eau avant de la consommer.

III.2.5 Satisfaction des besoins exprimés en matière d’approvisionnement en eau dans la commune

Ce point porte sur l’analyse de la satisfaction des besoins exprimés en matière d’approvisionnement en eau dans la commune de Nkongsamba

2. Le tableau 3.13 ci-dessous présente le besoin exprimé en matière d’approvisionnement en eau et la satisfaction de ce besoin. L’analyse de ce tableau montre qu’un peu plus de 8% des ménages ont exprimé un besoin en matière d’approvisionnement en eau, parmi eux seul la moitié a adressé sa requête à Camwater/SNEC, puis vint les 44% ayant adressé leur requête au maire, seule 12% des ménages ont adressé leur requête à une élite, 24% des ménages ont adressé leur requête au Chef de quartier.

Tableau 3.13 : Besoin exprimé en matière d’approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d’approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Parmi les ménages ayant exprimé un besoin, proportion (%) dont le besoin a été exprimé :								Proportion (%) des ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
		Au Maire	A l’ Etat	A une élite	Au Comité de gestion du point d’ eau	Au Chef de village/ quartier	A l’ Autorités administratives	A Camwater/SN EC	A Autre	
Urbain	8,70	44	0	12	0	24	4	52	4	0
Ensemble	8,70	44	0	12	0	24	4	52	4	0

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Il faudrait également noter que qu’aucun ménage n’a été satisfait en ce qui concerne le besoin exprimé en eau.

Tableau 3.14: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction

Milieu de résidence	Temps moyen mis (en mois) entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage	Répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau			
		Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	Total
Urbain	-	-	-	-	-
Ensemble	-	-	-	-	-

Source : _Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Parmi les ménages ayant exprimé un besoin d’approvisionnement en eau, il existe certain non satisfait des services d’approvisionnement. D’après le tableau 3.15, la plupart des ménages ayant exprimé un besoin en ce qui concerne l’approvisionnement en eau sont non satisfaits plusieurs raisons seraient à l’origine de cette non satisfaction. La seconde partie du tableau ci-dessous montre qu’environ 45% des ménages déclarent être non satisfaits à cause du manque de point d’approvisionnement en eau les raisons telles que la mauvaise gestion du point d’eau, l’éloignement du point d’eau pourraient être éliminé en créant de nouveau points d’approvisionnement en eau

Tableau 3.15: Non satisfaction de l’approvisionnement en eau potable

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l’approvisionnement en eau potable	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :						
		Eloignement du point d’eau	Mauvaise qualité de l’eau	Insuffisance des points d’approvisionnement en eau	Mauvaise gestion du point d’eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l’approvisionnement en eau	Autre
Urbain	85,30	40,20	28,30	45,90	2,90	12,30	29,90	38,10
Ensemble	85,30	40,20	28,30	45,90	2,90	12,30	29,90	38,10

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Seule une pincé de ménages annonce comme raison la mauvaise qualité de l’eau ; ceci pourrait être due à un mauvaise entretien du point d’approvisionnement il serait donc judicieux de mettre un accent sur la potabilisation de l’eau.

Les résultats précédemment obtenus renseignent sur la difficulté rencontrée par les ménages de la commune de Nkongsamba 2 de nombreuses actions peuvent être entreprises afin d’améliorer la qualité de service rendu en eau potable dans ladite commune.

III.2.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu en eau potable

Que ce soit dans l'expression d'un besoin ou la signalisation de panne d'un point d'approvisionnement en eau, les ménages ont dû s'adresser à des autorités administratives ou des particuliers afin d'apporter satisfaction à leur besoin. Cette partie se focalisera sur les actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable. C'est sur ce point que le tableau 3.16 montre que la grande majorité des ménages serait prêt à s'engager dans les actions pouvant mener à l'aménagement d'un point d'eau supplémentaire probablement à cause d'une pénurie de points d'approvisionnements. Rare sont les ménages proposant de s'engager dans les actions visant à l'amélioration et la qualité de l'eau.

Tableau 3.16: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable à travers :										
	Points d'eau supplémentaires			Amélioration de la gestion des points d'eau					Amélioration de la qualité de l'eau		Autres
	Contribution pour la construction d' un point d' eau supplémentaire	Donation du site de construction d' un point d' eau	Plaidoyer auprès des donateurs	Redynamisation/mise en place du COGES	Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d' eau	Encouragement à l' intégration des femmes dans le COGES	Suivi de la production des compte-rendu sur la gestion du point d' eau par le COGES	Facilitation du déplacement de l' artisan réparateur chargé de la maintenance du point d' eau	Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l' eau dans la localité	Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d' insalubrité qui impactent la qualité de l' eau	
Urbain	61,50	3,10	31,80	26,90	1,40	19,90	8,70	7,70	2,80	2,40	22,70
Ensemble	61,50	3,10	31,80	26,90	1,40	19,90	8,70	7,70	2,80	2,40	22,70

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

En ce qui concerne l'amélioration de la gestion des points d'eau, certains souhaitent s'engager dans la Redynamisation ou la mise en place du COGES et d'autre dans l'encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES, d'autre encore de Suivre la production des compte-rendu sur la gestion du point d'eau par le COGES ou de faciliter le déplacement de l'artisan réparateur chargé de la maintenance du point d'eau.

Après analyse des résultats d'étude de la commune de Nkongsamba 2 en ce qui concerne le secteur de l'eau, il en ressort donc que le principal problème rencontré serait le manque de point d'approvisionnement en eau potable. Afin d'y remédier, il incombe à la commune de créer de nouveaux points d'approvisionnement en eau, aux ménages de mettre sur pied un comité de gestion d'eau auquel ils apporteront de temps à autre un investissement matérielle ou financé ce comité sera responsable de la gestion et de la maintenance de ces points d'eau. En effet, un mauvais entretien d'un point d'eau pourrait entrainer de grave problème de santé.

III.3 Services de santé

Depuis une décennie, le gouvernement camerounais s'attelle à implémenter la couverture santé universelle dans l'optique d'assurer la santé et le bien-être aux populations. Cet objectif fait échos à l'objectif de développement durable n°3 qui vise à donner les moyens de mener une vie saine et promeut le bien-être de tous à tous les âges. L'objectif de cette section est d'analyser le niveau de satisfaction des ménages enquêtés en ce qui concerne l'accès aux services de santé. Ce d'autant plus que l'accès aux soins de qualité est l'un des indicateurs clés de l'Indice de Développement Humain permettant de mesurer le taux de développement des pays du monde selon le Programme des Nations Unies pour le Développement. L'utilisation des formations sanitaires, la caractérisation du petit matériel utilisé dans ces formations sanitaires et le financement des soins au sein de formations sanitaires feront l'objet d'analyse dans les lignes suivantes.

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune

L'objectif de cette sous-section est d'analyser l'utilisation des formations sanitaires dans la Commune. Il est nécessaire à ce niveau d'analyser la répartition dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence, les raisons de choix opérés par les ménages et l'accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.

Tableau 3.17: Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge			
	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total
Urbain	45,10	50,70	4,20	100
Ensemble	45,10	50,70	4,20	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

D'après le tableau 3.17, la majorité des ménages utilise des formations sanitaires privés, bien qu'une partie non-négligeable des ménages utilisent des FOSA publiques les données du tableau suivant permettront de déterminer ce qui en est la principale raison.

Au regard de ce qui précède, il serait très important de savoir les raisons qui poussent certains ménages à préférer se rendre dans une formation sanitaire privée. C'est dans cet élan que le tableau 3.18 présente la répartition de ces ménages en fonction de leurs raisons, il en ressort donc que les principales raisons de choix de la formation sanitaire privé par 50,7% des ménages de la commune de Nkongsamba 2 sont la qualité des soins, la disponibilité du personnel, l'accueil, la disponibilité de médicament et même la distance.

Tableau 3.18: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé

Milieu de résidence	Parmi les ménages, proportion (%) dont la raison de choix du type de formation sanitaire :						
	Distance	Coût	Accueil	Qualité des soins	Disponibilité du personnel	Disponibilité de médicaments	Autres
Urbain	65,60	35	77,70	77,70	74,50	72	12,70
Ensemble	65,60	35	77,70	77,70	74,50	72	12,70

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Il semblerait que, malgré la difficulté que représente le défi qu'ont les différentes communes de satisfaire les ménages dans le domaine de la santé, la commune de Nkongsamba 2 ne lésinerait pas sur les moyens afin que les ménages qui y vivent bénéficient au moins de certains avantages qu'offre les services de santé public. C'est dans cet élan que le tableau suivant permettra la principale formation sanitaire publique fréquentée par les ménages de la commune de Nkongsamba 1^{er} pour l'obtention des soins.

Au vu de l'analyse du tableau 3.19 ci-dessous, près de 07 ménages sur 1000 fréquentent les CS ou CSI, à l'opposé, la quasi-totalité des ménages fréquente l'hôpital régional tant dis que 13 ménages sur 1000 de la commune de Nkongsamba 2 fréquentent l'hôpital de district.

Tableau 3.19: Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence		Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ?			
		CS/CSI	Hôpital de district	Hôpital régional	Total
Strate de résidence	Urbaine	0,70	1,30	98	100
	Total	0,70	1,30	98	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Plusieurs facteurs pourraient expliquer cette différence, les détails seront apportés par le tableau suivant.

D'après les autres rubriques du tableau ci-dessus, les ménages de la commune de Nkongsamba 2 parcourent en moyenne 1212m pour atteindre leur principale formation sanitaire afin d'obtenir des soins et cela en près de 35min.

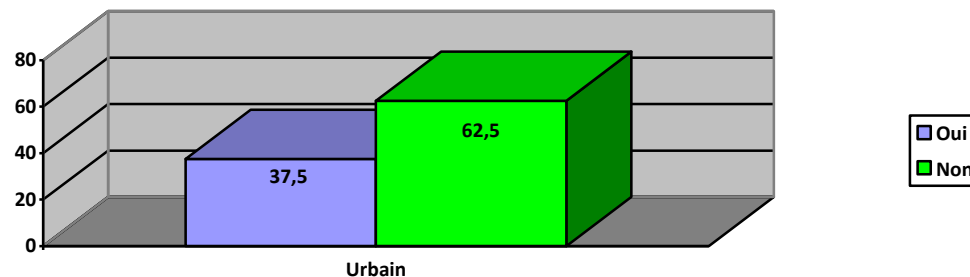
Tableau 3.20: Accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins			Distance moyenne d'un ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Temps (en minutes) moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins
	Oui	Non	Total		
Urbain	37,50	62,50	100	1212	34,40
Ensemble	37,50	62,50	100	1212	34,40

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

La figure 3.5 présente la proximité du ménage à la formation sanitaire publique fréquentée, il en ressort donc qu'un peu plus de 62% des ménages sont éloignés de la principale formation sanitaire publique qu'ils fréquentent.

Figure 3.5: Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins



Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.3.2 Caractérisation du petit matériel utilisé dans les formations sanitaires

Ce tableau présente la proportion des ménages dans la commune de Nkongsamba 2 selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la formation sanitaire publique pour l'obtention des soins.

Tableau 3.21 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	Caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins									
	<i>Ciseaux</i>	<i>Seringues</i>	<i>Alcool</i>	<i>Coton</i>	<i>Bétadine</i>	<i>Thermomètre</i>	<i>Tensiomètre</i>	<i>Balance</i>	<i>Gants</i>	<i>Autres</i>
Urbain	100	100	100	100	99,30	100	100	100	99,30	0,70
Ensemble	100	100	100	100	99,30	100	100	100	99,30	0,70

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

A peu près tous les ménages qui fréquentent une formation sanitaire publique affirment la disponibilité totale des petits matériels dans la formation sanitaire.

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Selon le tableau 3.22, les ménages de Nkongsamba 2^e payent en moyenne la somme de 1700 FCFA pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire, montant que trouvent élevé 06 ménages sur 10. Afin de satisfaire les besoins des ménages il serait judicieux pour la principale formation sanitaire en question de revoir le montant à payer pour une consultation ordinaire.

Tableau 3.22: Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant

Milieu de résidence	Montant (en FCFA) moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Proportion (%) des ménages qui trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que d'autres frais non autorisés sont exigés pour leur servir dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Répartition (%) des ménages selon le jugement sur l'accueil du personnel soignant dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins			
				Bon	Passable	Mauvais	Total
Urbain	1760,60	60,50	19,10	48	38,20	13,80	100
Ensemble	1760,60	60,50	19,10	48	38,20	13,80	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Par ailleurs, soit 2 ménages sur 10 déclarent avoir eu à payer d'autres frais en plus de ceux autorisés raison pour laquelle 13,80% de ménages trouvent l'accueil mauvais. Tandis qu'à l'opposé, près de 2 ménages sur 4 sont satisfait de l'accueil de leur principale FOSA publique la plus fréquentée.

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

Au regard de la description de l'offre de services sanitaires publics dans la Commune de Nkongsamba 2^e, il est important de marquer un temps d'arrêt pour savoir quelle est l'appréciation et le niveau de satisfaction des ménages par rapport à cette offre de services

Tableau 3.23: Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles	Proportion (%) des ménages pour qui la plupart des problèmes de santé du village sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins
Urbain	56,60	82,20
Ensemble	56,60	82,20

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Après analyse du tableau 3.23 ci-dessus, environ 2 ménages sur 4 déclarent la disponibilité des médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité, ceci pourrait être une des raisons pour lesquelles près de 83% des ménages voient la plupart leurs problèmes de santé résolus . Ce qui pourrait amener à la question de savoir quelles serait les raisons de la non satisfaction des ménages concernant le service que leur offre la principale formation sanitaire pour l'obtention des soins.

D'après le tableau 3.24 ci-dessous, 2 ménages sur 10 sont non satisfaits du service rendu dans la principale formation sanitaire fréquenté. Ainsi, parmi ceux-ci la majorité est non satisfaite à 93,50% et 90,30% respectivement à cause du coût élevé de l'accès aux soins de santé et de la mauvaise qualité des services offerts.

Tableau 3.24: Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Absentéisme du personnel	Mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire	Monnayage des soins	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité équipements	Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autres
Urbain	20,40	6,50	90,30	0	80,60	58,10	51,60	0	3,20	93,50	16,10
Ensemble	20,40	6,50	90,30	0	80,60	58,10	51,60	0	3,20	93,50	16,10

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

De même, plus de la moitié soit 8 ménages sur 10 seraient non satisfaite à cause de la mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire.

III.3.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service en soins de santé

Afin d'améliorer le service rendu dans le secteur de la santé, les ménages de la commune de Nkongsamba 2 se proposent d'entreprendre certaines actions. Le tableau 3.25 repartit les ménages selon les différentes actions à mener.

D'après les premières analyses, il y a lieu de constater que les ménages de la commune de Nkongsamba 2 sont prêts à s'engager dans des activités menant à l'implantation d'une formation sanitaire supplémentaire à savoir, plaider pour le respect des normes sectoriels et plaider auprès des ONG/structure privée pour la construction des formations sanitaires respectivement à 31,60% et 54,40%.

Tableau 3.25: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé à travers :												
	Formations sanitaires supplémentaires		Extension/réhabilitation/Equipe ments des formations sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA						Réduction du coût d'accès aux soins de santé		Autres
	Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/Structures privées pour la construction des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l' Etat pour l' extension et l' équipement des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l' Etat pour la réhabilitation et l' équipement des formations sanitaires	Approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	Accueil et prise en charge des patients	Maintenance et entretien de l' infrastructure hospitalière	Plaidoyer pour l' affectation du personnel	Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	Subvention de la COSA/COGE	Le Développement de partenariats publics-privés	La négociation des jumelages et intercommunalités	
Urbain	31,60	54,60	21,700	19,7	4,60	7,90	6,60	0,70	3,30	0	5,90	1,30	33,60
Ensemble	31,60	54,60	21,700	19,7	4,60	7,90	6,60	0,70	3,30	0	5,90	1,30	33,60

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Pareillement, 33,60% des ménages sont prêt à s'engager dans d'autres actions en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé.

Quant à l'amélioration de la gestion des FOSA et la réduction du cout d'accès aux soins de santé, très peu de ménages trouvent nécessaire à s'y engager.

III.4 Services de l'éducation

La mise en œuvre du Contrôle citoyen de l'action publique dans le secteur de l'éducation vise à renforcer l'implication des populations locales dans l'amélioration de la qualité des services offerts dans les structures de l'éducation présentes dans la commune de Nkongsamba 2. Il se base sur une évaluation de la perception des populations locales sur la qualité des services rendus par les biens et services publics offerts dans le secteur de l'éducation.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune

Le tableau 3.26 nous présente le pourcentage d'enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence. Selon ce tableau au cycle maternel, la plupart des ménages envoient leurs enfants dans les formations sanitaires privées. Concernant le cycle primaire, dans l'ensemble, et le public sont les ordres d'enseignement les plus prépondérants avec respectivement 49,20% et 43% de ménages. Dans le cycle secondaire, la majorité des ménages opte également pour le FOSA privée laïc et le public. Concernant les formations professionnelles, la majorité des ménages préfère les FOSA privées. Quant aux autres établissements présents dans la commune de Nkongsamba 2 seul 33,30% de ménages envoient leurs enfants au public et 66,70% préfèrent le privé.

Du tableau 3.27 ressortent les informations concernant les critères de préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire dans la commune de Nkongsamba 2. Après analyse de ce dernier, il ressort donc que la quasi-totalité des ménages ayant opté pour le privé l'on fait car d'après ceux-ci la qualité de l'éducation y est meilleure. De même près de 8 ménages sur 10 parmi ceux ayant opté pour les établissements privés, ont optés pour des raisons de coût. Prêt de 4 ménages sur 10 les préfèrent du fait de l'éloignement ; en effet, il semblerait les établissements scolaires privés seraient plus proche de leur structure.

Tableau 3.27: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire

Milieu de résidence	Raisons de préférence du privé au public		
	Eloignement	Coût	Qualité de l'éducation
Urbain	36,15	77,10	99,40
Ensemble	36,15	77,10	99,40

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

L'analyse du tableau 3.28 permettra de ressortir répartition des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le quartier selon la proximité du ménage à cet établissement scolaire public.

Ainsi, d'après les résultats obtenus, en moyenne 4 ménages sur 10 affirment l'existence d'un établissement scolaire publique dans leur quartier quel que soit le cycle d'enseignement. En effet malgré les efforts de la commune en matière d'éducation public, une portion de ménages éprouverait encore le besoin de disposer d'un établissement scolaire dans son quartier.

Tableau 3.28: Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public

Cycle disponible dans le village / quartier du ménage	Milieu de résidence		Proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier		
	Urbain	Total	Oui	Non	Total
Maternel	40,90	40,90	20,50	79,50	100
Primaire	41,60	41,60	20,20	79,80	100
Secondaire	40,60	40,60	19,80	80,20	100
Formation professionnelle	38,50	38,50	20	80	100
Total	40,40	40,40	20,10	79,90	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

En ce qui concerne la proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village ou le quartier, quel que soit le cycle d'enseignement, environ 8 ménages 10 déclarent être éloignés des établissements scolaires.

III.4.2 Accessibilité de l'école publique dans la commune

D'après le tableau 3.29, le secondaire et le primaire sont les cycles d'enseignements ayant le plus grande distance et temps moyen mis à pied pour se rendre à ses établissements scolaires avec dans l'ensemble en moyenne 120m parcourue et cela en moins de 10 minutes. Le cycle d'enseignement maternel et les formations professionnelles sont d'après le tableau ci-dessus très proche des ménages soit respectivement 7,35m et 350m, par conséquent le temps mis pour y arriver est insignifiant.

Tableau 3.29: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence

Cycle disponible	Milieu de résidence		Ensemble	
	Urbain		Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis		
Maternel	7,35	0,60	7,35	0,60
Primaire	124,70	3,10	124,70	3,10
Secondaire	120,20	3,30	120,20	3,30
Formation professionnelle	3,50	0,10	3,50	0,10
Total	63,90	1,80	63,90	1,80

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

En résumé, la distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement ne pourrait être un problème pour les ménages de la commune de Nkongsamba 2.

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

Dans cette partie, il sera question de porter analyse sur les proportions des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement.

Après une analyse du tableau 3.30 ci-dessous, un ménage sur 10 déclare que les cycles d'enseignement primaire et secondaire dans la commune de Nkongsamba 2 ont un cycle complet et une salle par niveau de classe. De même, dans le cycle maternel, soit un ménage sur 1000, déclare que l'établissement a un cycle complet et dispose d'une salle par niveau de classe.

Tableau 3.30: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	Caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté				Total			
	<i>à un cycle complet</i>	<i>a une salle par niveau de classe</i>	<i>Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves</i>	<i>Distribution de livres scolaires</i>	<i>à un cycle complet</i>	<i>a une salle par niveau de classe</i>	<i>Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves</i>	<i>Distribution de livres scolaires</i>
Maternel	1	1,75	1,75	0,35	1	1,75	1,75	0,35
Primaire	9,40	10,50	9,10	1	9,40	10,50	9,10	1
Secondaire	10,50	11,20	11,20	0	10,50	11,20	11,20	0
Formation professionnelle	0	0,30	0,30	0	0	0,30	0,30	0
Total	5,20	5,90	5,60	0,35	5,20	5,90	5,60	0,35

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

En ce qui concerne la distribution de livres scolaires, la totalité des ménages déclare ne pas en recevoir. C'est dans le même élan qu'il est très important de constater que 95% des ménages déclarent que dans l'ensemble des cycles d'enseignements dans la commune de Nkongsamba 2, les bancs servant à faire asseoir les élèves sont insuffisants. En effet, un effort considérable venant de la commune est attendu, dans la mesure où elle pourrait fournir un certain nombre de banc à chaque établissement scolaire public. En outre, elle pourrait également faire construire de nouvelles salles classes afin de résoudre respectivement les problèmes d'insuffisance de bancs et le manque de salle par niveau de classe. Pour mieux résoudre le problème d'insuffisance de banc par cycle d'enseignement il faudrait commencer par savoir quel est le nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et cela dans chaque cycle d'enseignement.

Du tableau 3.31, il ressort que le cycle d'enseignement de la formation professionnelle est celui qui possède le plus d'élève par salle soit en effet 74 élèves par salle environ. Ensuite vient le secondaire, puis le primaire et enfin la maternel qui quant à eux possèdent en moyenne 44 élèves par salle, ce chiffre serait acceptable si les salles en question étaient spacieuses et si le nombre de banc était suffisant.

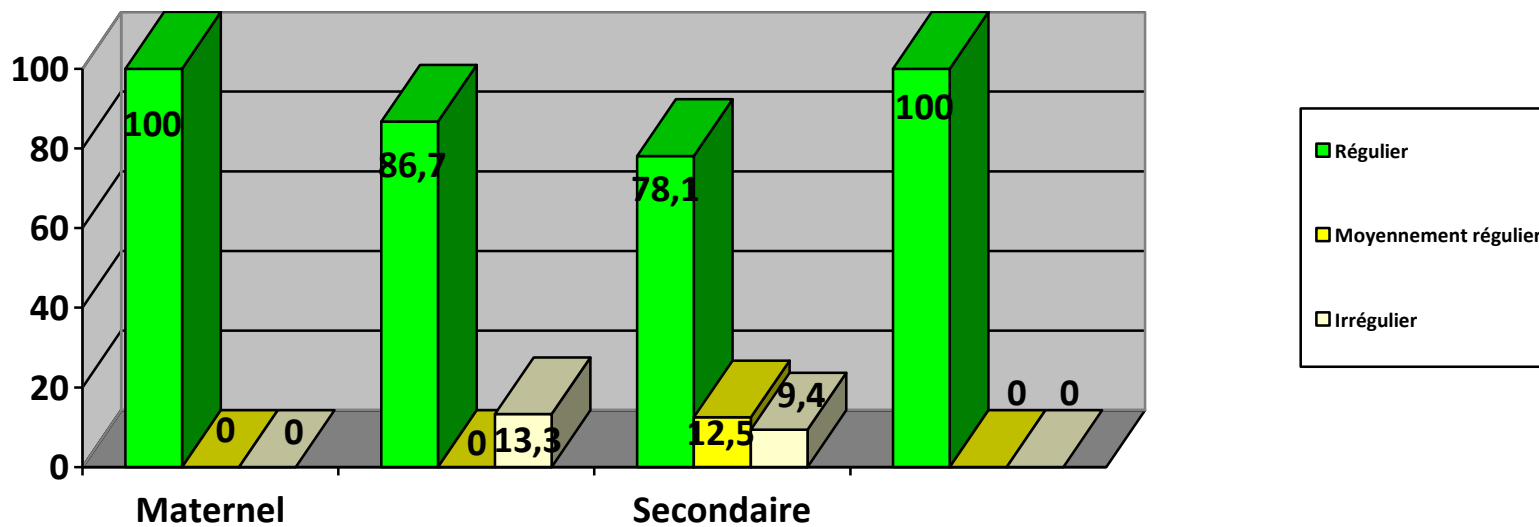
Tableau 3.31: Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle

Cycle d'enseignement	Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement	Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe			
		Régulier	Moyennement régulier	Irrégulier	Total
Maternel	41	100	0	0	100
Primaire	44,20	86,70	0	13,30	100
Secondaire	48,20	78,10	12,50	9,40	100
Formation professionnelle	74	100	0	0	100
Total	46,30	83,80	5,90	10,30	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Concernant l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la salle, la majorité des ménages sont satisfait de la régularité des enseignants quel que soit le cycle d'enseignement.

Figure3.6: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe



Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

D'après le tableau ci-dessus, parmi les 2% de ménages qui ne participent pas aux réunions de l'APEE au cycle maternel, la totalité des ménages ne le fait pas uniquement à cause de la durée des réunions. C'est aussi à cause de cette dernière que la majorité des ménages au cycle primaire n'y participe pas.

Tableau 3.32: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence

Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE

Cycle d'enseignement	Proportion (%) de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE	Parmi les ménages qui ne participent pas à l'APEE, proportion (%) de ménages selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE				
	Urbain	Non-respect des horaires	Durée des réunions	Réunion d'information et non d'échanges	Non reddition des comptes	Autres
Maternel	0,35	0	100	0	0	0
Primaire	3,10	44,40	66,70	11,10	11,10	33,30
Secondaire	3,80	27,30	45,50	0	0	54,50
Total	1,80	33,30	57,10	4,80	4,80	42,90

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Tant dis que l'autre moitié ne le fait pas uniquement à cause des durées des réunions. Pour le secondaire, la plupart des ménages ne participe pas principalement pour la durée des réunions également soit 45,50%, mais aussi pour d'autres raisons soit 54,50% de ménages.

III.4.4 Coût de l'éducation et gestion des ouvrages de l'école

Dans cette partie, l'étude sera focalisée sur le point de vue qu'ont les ménages de la commune de Nkongsamba 2 sur l'appréciation du montant à payer pour les frais exigibles et également sur la gestion des ouvrages de l'école (point d'eau, salle de classe, latrine, ...etc.).

C'est ainsi que le tableau 3.33 ci-dessous présente la répartition des ménages selon l'appréciation du montant payer pour des frais exigibles et le milieu de residence ; il en ressort donc que, pour le cycle maternel, la majorité de ménages soit 80% trouvent ce montant raisonnable. En effet, ceux-ci payent environ 3400 FCFA pour s'inscrire, 4000 FCFA pour les frais d'APEE et 5600 FCFA pour d'autres frais, tandis que près de 2 ménages sur 10 trouvent élevé le montant payé pour les frais exigibles dans ce cycle d'enseignement. Concernant le cycle primaire et secondaire, la majorité soit respectivement 70% et 78,10% des ménages trouvent le montant payé pour les frais exigibles élevé probablement due aux frais de l'APEE qui est de 27000FCFA au secondaire. La commune pourrait éventuellement revoir avec les responsables des établissements scolaires le montant de ces frais. Par exemple, faire baisser le prix de l'APEE qui est nettement plus élevé au du secondaire. Par ailleurs, aucun ménage n'a eu à payer autre chose en plus des frais exigibles d'éducation quel que soit le cycle d'enseignement.

Tableau 3.33: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Dépense moyenne (FCFA)			Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé		Proportion (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation
	Inscription	APEE	Autres frais	Elevé	Raisonné	
Maternel	3400	3900	5600	20	80	0
Primaire	6100	5483,3	1916,70	70	30	0
Secondaire	25081,30	27003,10	5718,80	78,10	21,90	0,30
Formation professionnelle	5000	0	200000	0	100	0
Total	14817,65	15413,20	6889,70	69,10	30,90	0,10

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Du tableau 3.34, il en ressort que dans l'ensemble, l'APEE est le seul acteur déclaré dans les cycles maternels primaire et secondaire dans la réfection des ouvrages endommagés, mais ceux-ci ne sont mentionnés que par environ 6% des ménages, proportion relativement faible au vu de leur statut au sein de la commune.

Tableau 3.34: Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnés suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages endommagés ont été réfectionnés	Acteur déclaré de la réfection des ouvrages endommagés :					
		<i>APEE</i>	<i>Maire</i>	<i>Organisation du village</i>	<i>MINEDUB/ MINESEC /MINEFOP</i>	<i>Elites</i>	<i>Autres</i>
Maternel	-	1,75	0	0	0	0	0
Primaire	-	10,50	0	0	0	0	0
Secondaire	-	11,20	0	0	0	0	0
Formation professionnelle	-	0	0	0	0,30	0	0
Total	-	5,90	0	0	0,10	0	0

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.4.5 Appréciation du service de l'éducation par cycle

Dans cette partie il sera question d'apporter des lumières en ce qui concerne le point de vu qu'ont les ménages par rapport au service que leur rend le secteur de l'éducation en général ; il s'agira d'apprécier le service de l'éducation selon le cycle d'enseignement.

D'après le tableau 3.35, le coefficient de pondération pour le cycle maternel et des formations professionnelles est inférieur à la normale et par conséquent, impossible d'apprécier les résultats. Le tableau ci-dessous présente ainsi les raisons d'insatisfaction des ménages en rapport avec les services de l'éducation pour les cycles primaire et secondaire uniquement. Pour les cycles maternel et primaire, seuls 5,20% des ménages sont insatisfaits des services de l'éducation principalement à 90% pour les coûts élevés de la scolarité et à 50% l'absence de distribution de manuels scolaires.

Tableau 3.35: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :										
		Eloignement de l'établissement	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Assiduité du Personnel	Ponctualité du personnel	Qualité des enseignements dispensés	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultats	Coûts élevés de la scolarité	Autre
Maternel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primaire	5,20	13,30	0	6,70	0	0	0	6,70	33,30	0	86,70	13,30
Secondaire	5,20	26,70	0	6,70	0	0	0	0	66,70	0	93,30	6,70
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2,60	20	0	6,70	0	0	0	3,30	50	0	90	10

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.4.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service de l'éducation

Au regard du tableau 3.36 ci-dessus, dans l'ensemble environ 03 ménages sur 100 déclarent pouvoir s'engager au niveau communal dans la prime d'excellence aux écoles, sur la sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle et sur le suivi rapproché des relations parents/enseignants. Environ près de 3% des ménages déclarent pouvoir s'engager pour la formation des enseignants et pour la restauration des autorités des enseignants.

Tableau 3.36: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation
Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communal dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :						
	Prime d'excellence aux écoles	Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle	Suivi rapproché des relations parents/enseignants	Restauration de l'autorité des enseignants	Formation des enseignants	Plaidoyer pour l'affection du personnel	Autres
Maternel	0,70	1,75	0,70	1,05	0,70	0	0
Primaire	2,40	4,50	3,80	2,40	1	0,30	5,20
Secondaire	2,80	5,20	3,800	2,1	1,40	0,30	5,20
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0,30
Total	1,50	2,90	2,10	1,40	0,50	0,20	2,70

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Au regard du tableau 3.36 ci-dessus, dans l'ensemble environ 03 ménages sur 100 déclarent pouvoir s'engager au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation. Aux vues de ces résultats, il pourrait sembler que les ménages de la commune Nkongsamba ne souhaiteraient point s'impliquer dans les actions à mener en vue de l'amélioration des services de l'éducation au niveau communal.

D'après le tableau 3.37 ci-dessus, de manière globale, il semblerait que même dans les actions à mener au niveau communautaire, les ménages de la commune Nkongsamba 2 ne semblent pas beaucoup s'y impliquer ; peut-être parce que les actions envisager ne sont pas nécessaires au vue de la qualité du service rendu par le domaine de l'éducation.

Tableau 3.37: Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation
Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :									
	Participation aux activités de l' école	Prime aux bons enseignants	Dénouciation des enseignants indécats	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l' APEE	Diffusion des comptes rendus de la gestion de l' APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres
Maternel	0,70	0,70	1,75	1,40	0	0,70	0,70	0,35	0,35	0
Primaire	2,40	2,80	9,80	2,80	1	2,10	2,10	1	1,40	0,70
Secondaire	2,80	3,10	10,80	2,80	0,70	1,40	2,10	1	1,70	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,30
Total	1,50	1,70	5,60	1,75	0,40	1,05	1,20	0,60	0,90	0,30

Source :_Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.5 Fourniture des services communaux

On distingue généralement trois grands principes communs à tous les services publics : la mutabilité, la continuité et l'égalité de tous devant le service public. A ces 3 principes, on peut également ajouter le principe de la gratuité du service public. Ces principes s'appliquent à tous les services publics y compris les collectivités territoriales décentralisées en vue de permettre une gestion équitable de la chose publique et une cohésion sociale au sein des communautés.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

Ainsi d'après le tableau 3.38 ci-dessous, les services les plus sollicités par les ménages dans la commune de Nkongsamba 2 sont l'établissement des actes de naissance, l'authentification des documents, les informations et la légalisation des documents officiels et respectivement à 10,80%, 6,30%, 5,90% et 5,60% des ménages. Suite à cela, la plupart des ménages parmi ceux ayant demandé un service auprès de la commune estime que l'accueil n'était pas bon. Cependant, le temps mis pour obtenir ses services diffère selon le service demandé. En effet, le temps mis pour établir un acte de naissance à la commune de Nkongsamba 2 est très irrégulier, il peut aller de quelque minute jusqu'à un mois voire plusieurs, il faut noter que 13% de ménages déclarent que ce service demandé est encore en cours. Il en va de même pour l'aménagement des voiries, la gestion des déchets / Assainissement ou encore éclairage public.

Tableau 3.38: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service

<i>Service communal</i>	<i>Proportion de ménages ayant demandé le service pendant les 12 derniers mois</i>	<i>Proportion de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon</i>	<i>Temps mis pour obtenir le service communal</i>						
			En cours	Minute	Heure	Jour	Semaine	Mois	Total
Acte de naissance	10,80	7,70	12,90	19,35	6,45	22,60	22,60	16,10	100
Acte de décès	0,30	0,30	0	0	0	100	0	0	100
Acte de mariage	0,70	0,70	0	0	100	0	0	0	100
Légalisation des documents officiels	5,60	2,10	0	56,25	18,75	25	0	0	100
Délivrance des documents d'urbanisme	0,30	0	0	100	0	0	0	0	100
Aménagement des voiries	0,30	0	100	0	0	0	0	0	100
Gestion des déchets / Assainissement	0,70	0	100	0	0	0	0	0	100
Hygiène et salubrité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement des espaces verts et de loisir	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport public	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage public	2,10	0,30	50	0	0	0	33,30	16,70	100
Aménagement des aires de jeux	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Certificat de domicile	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Validation des plans de localisation	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Authentification des documents	6,30	3,10	11,10	33,30	55,60	0	0	0	100
Informations	5,90	2,80	0	76,50	23,50	0	0	0	100
Autres	0,30	0	100	0	0	0	0	0	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Tableau 3.39: Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal

<i>Service communal</i>	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du délai long ou très long pour rendre service						
		<i>Personnel indisponible /absent</i>	<i>Absence de matériel de travail</i>	<i>Incompétence du personnel</i>	<i>Mauvaise organisation des services</i>	<i>Refus de Corrompre</i>	<i>Autres</i>	<i>Total</i>
Acte de naissance	74,20	26,10	0	8,70	52,20	4,35	8,70	100
Acte de décès	0	0	0	0	0	0	0	0
Acte de mariage	0	0	0	0	0	0	0	0
Légalisation des documents officiels	50	87,50	0	0	12,50	0	0	100
Délivrance des documents d'urbanisme	0	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement des voiries	100	0	0	0	0	0	100	100
Gestion des déchets / Assainissement	100	50	0	0	0	0	50	100
Eclairage public	83,30	40	20	0	20	0	20	100
Authentification des documents	44,40	87,50	0	0	12,50	0	0	100
Informations	29,40	60	0	0	0	40	0	100
Autres	100	100	0	0	0	0	0	100

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

Au regard du tableau 3.39, la totalité des ménages déclare que la mairie tarde de manière excessive pour l'aménagement des voiries, gestion des déchets / Assainissement et pour d'autre services et cela à cause principalement du personnel indisponible. Aussi, la majorité des ménages estime que la mairie met assez de temps pour produire les actes de mariage, pour légaliser des documents officiels et pour un éclairage public et ceux à cause du personnel indisponible, une mauvaise organisation des services et biens d'autres raisons.

Le tableau 3.40 ci-contre parle des ménages ayant payé un pourboire pour bénéficier d'un service communal. Ainsi selon ce tableau, l'acte de naissance, l'éclairage public, l'authentification des documents, informations et autres sont les services auxquels les ménages déclarent avoir payé un pourboire pour les obtenir auprès de la mairie et ceci respectivement à des proportions de 6,45%, 16,70%, 5,60% et 11,80% de ménages.

Tableau 3. 40: Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal

<i>Service communal</i>	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
Acte de naissance	6,45
Acte de mariage	0
Acte de décès	0
Légalisation des documents officiels	0
Délivrance des documents d'urbanisme	0
Aménagement des voiries	0
Gestion des déchets / Assainissement	0
Eclairage public	16,70
Authentification des documents	5,60
Informations	11,80
Autres	0

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.5.3 Promotion de l'engagement citoyen dans la commune

Il ressort du tableau 3.41 ci-dessus qui fait ressortir la proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune, qu'en rapport avec les activités de ce dernier, environ 3 ménages sur 10 déclarent que la commune accompagne le village/quartier dans les actions de développement et les communique sur les actions programmées au cours de l'année dernière.

Tableau 3.41: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune

Milieu de résidence	Caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage				
	<i>Communication sur les actions programmées au cours de l'année dernière</i>	<i>Communication sur le budget annuel</i>	<i>Communication sur les dépenses et recettes de l'année dernière</i>	<i>Accompagnement du village/quartier dans les actions de développement</i>	<i>Implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement</i>
Urbain	25,50	0,70	0,35	0,70	31,50
Ensemble	25,50	0,70	0,35	0,70	31,50

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.5.4 Appréciation des services communaux

Après lecture du tableau 3.42 qui présente les proportions des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction ; il en ressort donc que dans la commune de Nkongsamba 2 environ 8 des ménages 10 ne sont point satisfait des services communaux. Les principales raisons de cette insatisfaction des ménages ayant sollicités un service auprès de la commune sont : à près de 90% de ménages la non information des populations de la gestion communale et la méconnaissance des actions menées par la commune. 40,50% de ménages estiment être non satisfait pour d'autres raisons

Tableau 3.42: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non information des populations de la gestion communale	Absentéisme du personnel	Corruption	Mauvais accueil	Manque de professionnalisme	Méconnaissance des actions menées par la commune	Manque de confiance envers l' exécutif municipal	Indisponibilité de l' exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre
Urbain	57	21,50	88,35	9,80	11,70	1,20	0,60	89	27	33,70	40,50
Ensemble	57	21,50	88,35	9,80	11,70	1,20	0,60	89	27	33,70	40,50

Source : Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

III.5.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration des services communaux

Dans cette partie sera présenté les actions que les ménages de la commune Nkongsamba 2 sont prêts à envisager en vue d'améliorer la qualité du service rendu par l'institution communale.

Du tableau 3.43, il ressort donc que dans l'ensemble, qu'en moyenne prêt de 3 ménages sur 10 sont prêts à s'engager à participer aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune, adhérer à des groupes d'écoute des radios communautaires, consulter le babillard de la commune et au suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires. Cela dit, la participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes) est l'action la plus envisagées des ménages soit 58%.

Tableau 3.43: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale
Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers :									
	Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion	Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes)	Consultation du babillard de la commune	Animation des tranches d' antenne dans les radios communautaires	Suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires	Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires	Adhésion à des groupes d' écoute des radios communautaires	Participation aux réunions d' information et de sensibilisation de la commune	Autres
Urbain	12,60	20,60	58	26,60	1,75	2,45	13,60	2,45	27,60	10,50
Ensemble	12,60	20,60	58	26,60	1,75	2,45	13,60	2,45	27,60	10,50

Source : _Enquête CCAP2, Nkongsamba 2 2022

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

L'implication des populations dans l'offre des services publics développés dans ce document est très importante, car elle contribue à l'amélioration de l'offre de ces services dans leur différente localité. Pour ce faire, la mise en commun de leur action va permettre la mise sur pied d'un plan d'action pour la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique. Ce plan d'action est précédé au préalable d'un dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements et enfin d'un plan d'action détaillant les différentes actions à mettre en œuvre pour l'amélioration des services publique rendu et les différents responsables des quatre secteurs développés dans ce rapport entre autres : l'approvisionnement en eau, les services de santé, les services d'éducation et les services communaux.

IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements

Le dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements est un outil permettant d'impliquer les populations dans l'amélioration des services publics rendus. La présente section se décompose en 4 axes principaux : la composition et attributions du comité de suivi-évaluation participatif, les indicateurs de suivi et d'évaluation, et le reporting des activités.

IV.1.1. Composition du comité de suivi – évaluation participatif

Le Comité de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements est un organe consultatif mis en place par arrêté communal. Il est composé de 06 membres. Les critères de sélection qui ont permis leur choix sont :

- Etre élu local au moins pour le poste du Président ;
- Résider de préférence dans la Commune ;
- Etre disponible ;
- Avoir une connaissance de la Commune ;
- Avoir des connaissances dans les différents centres d'intérêts ;
- Maîtriser le processus de planification locale ;
- Ne pas faire partie de l'Exécutif Communal.

IV.1.2. Attribution du comité de suivi – évaluation participatif

Le comité de suivi – évaluation participatif a comme attributions :

- S'assurer de la mise en œuvre des activités du plan d'action ;
- Suivre et évaluer l'exécution des activités du plan d'action ;
- Apprécier le niveau d'engagement des responsables d'activités dans leurs tâches d'une part, d'atteintes des résultats, des changements produits au niveau des personnes, des structures et de la Commune d'autre part ;

- Permettre au Conseil Municipal ou à l'Exécutif Municipal de prendre à temps les mesures idoines pour corriger et ajuster les actions, les stratégies et les projets ;
- Veiller à une implication des populations dans les activités spécifiques de la communes (Budgets, réalisations, compte administratif, initiatives ...) ;
- Eveiller la prise de conscience des populations à assumer leur rôle de suivi et d'évaluation des projets et réalisations (au niveau de leur mise en œuvre et de leur fonctionnement) par les sensibilisations ;
- Engager les populations dans les projets d'envergures, les initiatives de développement de la commune ;
- Mesurer et analyser les écarts au vu des objectifs ;
- Prendre les mesures correctives pour rattraper les écarts ;
- Donner son avis sur le déroulement de l'ensemble des activités du plan d'action sur la base des rapports d'avancement ;
- Proposer à l'exécutif et au conseil communal toutes mesures susceptibles de rendre facile l'exécution des activités du plan d'action ;
- Veiller à la mise en œuvre effective des décisions ;
- Communiquer, informer l'exécutif communal sur l'état d'avancement des activités rencontrées dans l'exécution de leurs missions ;

Toutefois, le Comité doit tenir des réunions, des séances de travail pour s'assurer de la mise en œuvre effective des activités du plan d'action.

Le Comité siège tous les trois mois et rédige un rapport d'activités trimestriel qui est soumis à l'attention du Maire,

Les fonctions de membre du Comité sont gratuites. Par contre, certaines charges liées au fonctionnement du Comité seront imputées au budget de la commune.

Toute personne peut, en raison de ses compétences et sur décision du Président, être invité à assister aux travaux dudit Comité, avec voix consultative. Le Président peut aussi inviter tout conseiller Municipal en fonction de ses compétences.

Le mandat du Comité est de trois (3) ans renouvelables.

IV.1.3. Composition du bureau du comité de suivi – évaluation participatif

- **Un président :** Mr/Mme..... Conseiller Municipal
- **Un Rapporteur :** Mr/Mme..... (de préférence le CCD/ CCC)

➤ **Membres :**

(1) Mr/Mme.....

(2) Mr/Mme.....

(3) Mr/Mme.....

(4) Mr/Mme.....

(5) Mr/Mme.....

IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard

Enquête de perception sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux dans la Commune de NKONGSAMBA 2 en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		Approvisionnement en eau potable								
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre en eau potable dans la commune NKONGSAMBA 2	Améliorer de la qualité de l'eau à la consommation	Organisation de 03 sessions de Formation / Sensibilisation annuelles des ménages aux techniques de potabilisation de l'eau d'ici fin 2022	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de sessions organisées	0	06	Rapports de session Listes de présence	
		Redynamisation / Formation des comités de gestion des points d'eau d'ici fin 2022	Commune	Aout 2022	Octobre 2022	Nombre COGES formés / Redynamisés	0	40	Rapports de session Listes de présence	
		Séances de formation pratique des communautés à l'entretien de 10 puits publics	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de puits publics entretenus	0	10	PV de réception	
	Accroitre le nombre de points d'approvisionnement en eau potable de la commune	Réhabilitation de 03 forages non fonctionnels dans la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de forages réhabilités	0	03	PV de réception	
		Construction de 10 forages supplémentaires dans certaines localités de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de forages supplémentaires construits	0	10	PV de réception	
		Extension du réseau d'eau CAMWATER vers certaines localités de la commune	Commune	Aout 2022	Avril 2023	Extension du réseau CAMWATER effectuée	0	01	PV de réception	
			Santé							
	Améliorer la couverture sanitaire de ka commune de NKONGSAMBA 2	Création, construction et équipement de 04 formations sanitaires dans la commune de	Commune	Septembre 2022	Décembre 2023	Nombre de formations sanitaires supplémentaires	0	04	PV de réception des nouvelles formations sanitaires	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre publique en services de santé dans la commune de NKONGSAMBA 2		NKONGSAMBA 2 à l'horizon 2023				créées et construites				
		Réhabilitation de 02 Centre Santé Intégré (CSI) de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre des CSI réhabilités	0	02	PV de réception	
	Améliorer le plateau technique des formations sanitaires de la commune	Organisation de deux (02) sessions annuelles de renforcement des capacités du personnel soignant en service dans les formations sanitaires de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de sessions de formation organisées	0	04	Rapports de session Listes de présence	
		Équipement des formations sanitaires en équipements : 50 lits métalliques ; 50 matelas ; 01 ambulance médicalisée 02 échographes	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de nouveaux équipements fournis dans les formations sanitaires	0	50 lits, 50 matelas, 01 ambulance médicalisée, 02 échographes,	PV de réception	
	Accroître l'effectif du personnel soignant qualifié Faciliter la diminution des coûts de soins de santé	Plaidoyer pour l'affectation du personnel soignant qualifié dans certaines formations sanitaires (5 infirmiers, 15 aides soignant, 02 gynécologues et 02 pédiatres), à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	01 exemplaire de l'argumentaire Nombre de personnels soignants affectés	0	20	Fiche du personnel de santé du District de santé de NKONGSAMBA 2 Notes de prise de service	
	Améliorer la gestion des formations sanitaires	Affichage des coûts conventionnels de consultations et autres soins dans les formations sanitaires	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	Nombre d'affichages réalisés dans les formations sanitaires	0	3	PV de réception	
	Accroître l'effectif du personnel soignant qualifié	Organisation de deux (02) séminaires de renforcement des capacités des gestionnaires des formations sanitaires	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de sessions organisées	0	02	Rapports de session Listes de présence	
		Education								
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre publique	Vulgariser les dispositions réglementaires du Cameroun en matière de gratuité de l'éducation	Mener des missions de suivi sectoriel/commune, pour s'assurer de l'application des montants réglementaires à verser à l'APEE afin de la rendre	Commune	Aout 2022	Octobre 2022	Taux de réduction appliqué	0	03	Comités de développement Partenaires au développement APEE Services sectoriels	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
en service de l'éducation la commune de NKONGSAMBA 2		l'école accessible à tous (1 descente par an lors des rentrées scolaires), à l'horizon 2022								
		Sensibilisation/Information des ménages sur la gratuité des inscriptions dans les écoles primaires et du rôle de l'APEE (01 campagne à chaque rentrée scolaire pendant 03 ans)	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	-Nombre de campagnes de sensibilisation organisés -Nombre de ménages sensibilisés	0	3		
	Accroître la quantité et la qualité des infrastructures et équipements des établissements scolaires	Création/construction de 12 nouveaux établissements scolaires de cycles : Maternel (06) ; Primaire (02) ; Secondaire (02)	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre d'établissements scolaires créés	0	10	Partenaires au développement Services sectoriels	
		Fourniture d'équipements scolaires (100 tables et chaises pour élèves, 50 bureaux enseignants et 50 paquets minimum) dans les établissements scolaires de cycle maternel de la commune	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre d'équipements scolaires fournis	0	200	Comités de développement Partenaires au développement APEE Services sectoriels	
		Construction et équipement de 30 salles de classe ; dans 10 établissements scolaires existants (enseignement secondaire/éducation de base)	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre de salles de classe construites	0	30	- Services sectoriels -Partenaires au développement	
	Augmenter l'effectif du personnel enseignant	Plaidoyer pour l'affectation du personnel enseignant supplémentaire dans les établissements scolaires de la commune (20 enseignants des cycles primaires, secondaire et maternel) à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	Nombre de personnels enseignant affectés	0	20	Conseil d'établissement Services sectoriels	
	Fourniture des services communaux									
Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en	Améliorer la communication sur les actions menées par la commune	Élaboration et vulgarisation du plan de communication de la commune	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'un plan de communication	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
services communaux auprès des ménages		Équipement de 34 babillards (dont 01 dans chaque village/quartier de la commune)	Commune	Aout 2022	Mars 2022	Nombre de babillard mis en place	0	34	Partenaires au développement Services sectoriels	
	Améliorer le niveau de participation des populations aux actions de la commune et la proximité entre elle et ses administrés	Organisation de campagnes de sensibilisation annuelle (01 par an pendant 03 ans) des ménages sur l'importance de la participation aux activités de la commune	Commune	Aout 2022	décembre 2024	Nombre de campagnes organisées	0	3	Partenaires au développement Services sectoriels	
		Adoption d'une décision du conseil municipal contraignant les conseillers municipaux à diffuser les résultats du conseil aux populations	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'une délibération	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	
	Améliorer la qualité de service de l'exécutif communal	Plaidoyer pour le respect de la disposition du code électorale qui exige que les maires résident dans leur commune	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	01 exemplaire de l'argumentaire effectif de l'exécutif communal résident	0	03	réfecture	
		Élaboration et vulgarisation d'un code d'éthique et de bonne gouvernance du personnel communal	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'01 code d'éthique et de bonne gouvernance	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

La lutte pour l'amélioration et la qualité de vie des populations de Nkongsamba 2 a été au centre de l'étude sur l'évaluation des services rendus par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux. Elle a consisté à s'interroger sur la perception des ménages sur le niveau et la satisfaction de ceux-ci. Cette étude relève les zones d'ombre de la mise en œuvre de l'action publique tout en envisageant avec optimisme un futur meilleur dans les secteurs ciblés. Il ressort de l'enquête que la commune de Nkongsamba 2 connaît des insuffisances dans les mécanismes de réponses à apporter aux besoins des populations dans les services sociaux ci-dessus cités.

Pour changer favorablement cette perception des ménages, il reviendra à la commune d'appliquer les recommandations formulées dans ce rapport, nous proposons les recommandations ci-après :

Au niveau du secteur de l'eau potable, il ressort qu'il faudrait :

- Créer des points d'accès à l'eau potable supplémentaires ;
- Réhabiliter des points d'eau non-fonctionnels ;
- Former les populations sur les mécanismes de potabilisation de l'eau.

Au niveau du secteur santé, il ressort qu'il faudrait :

- Approvisionner les formations sanitaires existantes en médicaments ;
- Améliorer la qualité des soins de santé et augmenter les équipements sanitaires ;
- Créer des formations sanitaires supplémentaires ;
- Améliorer la gestion des formations sanitaires existantes ;
- Réduire les coûts de consultation.

Au niveau du secteur éducation, il ressort qu'il faudrait :

- Créer des écoles supplémentaires pour les cycles maternelle et secondaire ;
- Doter les établissements scolaires du cycle primaire d'équipements pour les élèves et le personnel enseignant ;
- Affecter un personnel supplémentaire pour les établissements scolaires existants des cycles primaire, secondaire et maternelle ;
- Distribuer des manuels scolaires aux élèves du cycle primaire ;
- Réduire le coût de la formation scolaire pour les élèves des cycles primaire, secondaire et maternelle, afin de la rendre accessible à tous.

Au niveau des services offerts par la commune, il ressort qu'il faudrait :

- Assurer la visibilité des actions de la commune en améliorant la communication ;
- Impliquer davantage la population dans les actions de la commune et la prise de décisions
- Améliorer les rapports entre la commune et les administrés à travers plus de proximité

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport

Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard

QUESTIONNAIRE MENAGE

<u>Section I. IDENTIFICATION</u>		
S1Q01	Région _____	
S1Q02	Département _____	
S1Q03	Commune _____	
S1Q04	Lot de communes _____	
S1Q05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	
S1Q06	Strate de résidence : _____ 1=Urbaine 2=Rurale	
S1Q07	Nom de la localité _____	
S1Q08	Numéro de structure _____	
S1Q08a	Numéro du ménage dans l'échantillon _____	
S1Q09	Coordonnées GPS du ménage X _____ Y _____ Z _____	
S1Q10	Nom du chef de ménage _____	
S1Q11	Sexe du chef de ménage _____ 1=Masculin 2=Féminin	
S1Q12	Nom de l'enquêté _____	
S1Q13	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) _____	
S1Q14	Sexe de l'enquêté : _____ 1=Masculin 2=Féminin	
S1Q15	Age de l'enquêté (en année révolue) _____	
S1Q16	Téléphone de l'enquêté _____	
S1Q17	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	- / /
S1Q18	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	/ /
S1Q19	Nom de l'enquêteur _____	

S1Q20 Nom du superviseur communal _____

S1Q21 Résultat de la collecte _____

01=Enquête complète

04=Absence d'un répondant compétent

02=Enquête incomplète

05=Logement vide ou pas de logement à l'adresse

03=Refus

96=Autres (à préciser)

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

□□

S1Q22 Appréciation de la qualité de l'enquête :

1= Très bonne

2=Bonne

3=Moyenne

4=Mauvaise

5=Très mauvaise

□

Section II. EAU POTABLE

		1=oui 2=non 8=NSP
S2Q01	Quels types de point d'eau disposez-vous dans votre village/quartier ?	A. Puits avec pompe à motricité humaine
		B. Puits avec pompe électrique
		C. Puits à ciel ouvert
		D. Forage avec pompe à motricité humaine
		E. Forage avec pompe électrique
		F. Borne-fontaine
		G. Source
		H. Marre
		I. Réseau d'adduction d'eau
		J. Adduction en eau potable (CAMWATER)
		K. Rivière
		X. Autres-à préciser) _____
S2Q01 a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 S2Q18	□
S2Q02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 01= Puits avec pompe à motricité humaine 04=Forages avec pompe à motricité humaine 02= Puits avec pompe électrique 03 = Puits à ciel ouvert 06 =Source 07 . = Rivière	□□□

	04 =Forage avec pompe électrique 09 = Borne-fontaine	08=Adduction en eau potable 10 =Marre	
S2Q03	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		☐
S2Q04	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? ~~1=Oui~~ → 2=Non Si oui S2Q07		☐
S2Q05	Si non, quelle est la fréquence quotidienne de disponibilité du point d'eau ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		☐
S2Q06	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		☐
S2Q07	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 S2Q08		☐
S2Q07 a	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, si 5~~ → S2Q08		☐
S2Q07 b	Par qui a-t-il été remis en service ? (Encercler la ou les lettres (s) correspondantes). Autre acteur de la remise en service du point d'eau ?	A= Commune	☐
		B=Etat	☐
		C=Une élite	☐
		D=Le comité de gestion du point d'eau	☐
		E=Chef de village/quartier	☐
		F=CAMWATER/SNEC/CDE	☐
		H = Ne sait pas	☐
		X=Autres partenaires : _____	☐
S2Q08	Qui intervient dans la gestion, l'entretien et la maintenance (préventive et usuelle) du point d'eau ? (Encercler la ou les lettres (s) correspondantes). Qui d'autre ? Autre intervenant ?	A=COGES B=Commune C=CAMWATER D=Communauté X=Autres	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Si S2Q08 = A	S2Q08a	Votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES ? 1=Oui 2=Non si non allez à S2Q09	☐
	S2Q08b	A quelle fréquence votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES (unité nombre) ? Unité 1= jour, 2= Semaine 3 =Mois 4 = Trimestre 5 =Semestre 6 = Année	☐ ☐ ☐
	S2Q08c	Quel est le montant de cette contribution financière de votre ménage au fonctionnement du COGES (FCFA) ?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

	S2Q08d	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insuffisant	
S2Q09	A quelle distance moyenne du ménage se trouve votre principale source publique d'approvisionnement en eau (unité, nombre) ? 1= m 2= Km		
S2Q10	Combien de minutes en moyenne vous faut-il à pied pour arriver au point d'eau		
S2Q11	Quel est le temps moyen en minutes d'attente au point d'eau ?		
S2Q12	Quelle appréciation faites-vous du service rendu par votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? 1.Très bon 2. Bon 3. Passable 4. Mauvais 5. Très mauvais		
S2Q13	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois ...3=Jamais 8=NSP		
S2Q14	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		
S2Q15	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		
S2Q16	Combien de personnes avez-vous l'habitude de trouver à ce point d'eau ?		
S2Q17	Avez-vous exprimé à titre individuel ou collectif un besoin en matière d'approvisionnement public en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non S2Q18		
S2Q17 a	A qui vous êtes-vous adressé ? (Plusieurs réponses possibles) Autre ?	A. Maire (commune) B. Etat (sectoriels) C. Une élite D. Le comité de gestion du point d'eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC/CDE X. Autres partenaires : _____	
S2Q17 b	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2= Non 3=En cours d'étude si 2 ou 3 S2Q18		
S2Q17 c	Si vous avez eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait (unité nombre) ? 1 =minutes, 3 =heures, 4 = jour, 5 = semaine, 6 = mois, 7 = année		
S2Q18	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec l'approvisionnement public en eau potable dans votre village / quartier ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 S2Q20.		
S2Q19	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage en ce qui concerne	A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau	

		E. Hôpital de référence	☐
		F. Formation de santé privé	☐
		X. Autres (à préciser)	☐
S3Q01 a	Dans quel type de formation sanitaire vous rendez-vous le plus fréquemment pour votre prise en charge sanitaire ? 1= Publique 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si S3Q01=1 passer à S3Q02 Si S3Q01= 2 ou 3 continuer		☐
S3Q01 b	Quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ces formations ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Distance	☐
		B. Coût	☐
		C. Accueil	☐
		D. Qualité des soins	☐
		E. Disponibilité du personnel	☐
		F. Disponibilité de médicaments	☐
		X. Autres à préciser :	☐
S3Q01 c	Vous arrive-t-il de fréquenter des formations sanitaires publiques pour obtenir des soins ? 1=Oui 2=Non Si Non, passer à la section suivante		☐
S3Q02	Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ? 1= CS/CSI 2= Hôpital/CMA 3= Hôpital de district 4. Hôpital de régional 5. Hôpital de référence		☐
S3Q02 a	Cette formation sanitaire est-elle la plus proche de votre ménage ? 1=Oui 2=Non		☐
S3Q02 b	A quelle distance de votre ménage se trouve cette formation sanitaire (unité et nombre) ? Code unité : 1= m 2= Km		
S3Q02 c	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre cette formation sanitaire à pied lorsque vous êtes en bonne santé ? (unité et nombre) Code unité : 1=minute 2=heure		
Les questions S3Q03 à S3Q11 portent sur la dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire la plus proche.			
S3Q03	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non		☐
S3Q04	Le petit matériel était-il toujours disponible ? (Plusieurs réponses services).	1=Oui 2=Non pas 8=Ne sait	☐
		A. ciseaux	☐
		B. Seringues	☐
		C. Alcool	☐
		D. Coton	☐
		E. Bétadine	☐
		F. Thermomètre	☐

		G. tensiomètre	☐
		H. Balance	☐
		I. Gants	☐
		X. Autres à préciser :	☐
S3Q05	Cette formation sanitaire disposait-elle des services suivants ? (Plusieurs réponses possibles). Autre service ? Si non, allez à S10.	1=Oui 2= Non 8=NSP	
		A. Maternité	☐
		B. Pédiatrie	☐
		C. Laboratoire	☐
		D. Petite Chirurgie	☐
		E. Hospitalisation	☐
		X. Autres à Préciser : _____	☐
S3Q06	Combien avez-vous payé pour sa consultation ordinaire ? (Frais de session) montant en Francs CFA		
S3Q07	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Faible		☐
S3Q08	En plus des frais de session, le personnel a-t-il exigé d'autres frais non autorisés pour vous servir (monétaire, surfacturation, matériel, etc.) ? 1=Oui 2=Non		☐
S3Q09	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais		☐
S3Q10	Existe-t-il dans cette formation sanitaire un point d'approvisionnement en médicaments (pharmacie/pro-pharmacie) ? 1=Oui 2=Non 8= NSP Si non S3Q12		☐
S3Q11	Les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité y étaient-ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		☐
S3Q12	Cette formation sanitaire publique la plus proche de votre ménage permet-elle de résoudre la plupart des problèmes de santé que vous rencontrez dans votre ménage ? 1=Oui 2=Non		☐
S3Q13	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de santé délivrés dans cette formation sanitaire publique la plus proche de votre ménage ? (Encerclez une seule réponse) 1=Très satisfait 2=Satisfait 3=Passable 4=Insatisfait 5=Très Insatisfait Si 1 ou 2 allez à S3Q15		☐
S3Q14	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage sur les services reçus de la formation sanitaire fréquentée ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Eloignement des formations sanitaires B. Mauvaise qualité des services offerts C. Absentéisme du personnel D. Mauvaise qualification du Personnel de la formation sanitaire E. Monnayage des soins F. Insuffisance de médicaments G. Mauvaise qualité des équipements	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

		H. Insuffisance des équipements	☐
		I. Coût élevé de l'accès aux soins de santé	☐
		X. Autres (à préciser) : _____	☐
S3Q15	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service de santé ? (Plusieurs réponses). Autre action ?	A. Formations sanitaires supplémentaires	
		A1 Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	☐
		A2 Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	☐
		B. Extension/réhabilitation/Équipements des formations sanitaires existantes	
		B1. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires	☐
		B2. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	☐
		C. Amélioration de la gestion des FOSA	
		C1. La redynamisation du COSA/COGE	☐
		C2. L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	☐
		C3. L'accueil et la prise en charge des patients	☐
		C4. La maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière	☐
		C5. Plaidoyer pour l'affectation du personnel	☐
6. Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	☐		
D. Réduction du coût d'accès aux soins de santé			
D1. Subvention de la COSA	☐		
D2. Le Développement de partenariats publics-privés	☐		
D3. La négociation des jumelages et intercommunalités	☐		
X. Autres à préciser	☐		

Section IV. EDUCATION

S4Q01	Combien d'enfants dans votre ménage ont un âge compris entre 3 et 24 ans ? Si aucun, allez à la section suivante.	☐	☐	☐	☐
	Noms des enfants du ménage dont l'âge est compris entre 3 et 24 ans	_____	_____	_____	_____
S4Q02	« Nom » fréquente-t-il une école au cours de l'année 2021/2022 ? 1 = Oui 2 = Non	☐	☐	☐	☐

S4Q03	Dans quel cycle d'enseignement fréquente « nom » 1= Maternel 2= Primaire 3 = Secondaire 1 ^{er} cycle 4 = Secondaire 2 ^{ème} cycle 5 = Professionnelle		☐	☐	☐	☐
S4Q04	Dans quel ordre d'enseignement ? 1= Public 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si Public, passez à l'enfant suivant		☐	☐	☐	☐
S4Q05	Si privé laïc ou privé confessionnel, quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ce type d'établissement ? 1=oui 2=non	Eloignement	☐	☐	☐	☐
		Coût	☐	☐	☐	☐
		Qualité de l'éducation	☐	☐	☐	☐
Cycle d'enseignement			Maternel	Primaire	Secondaire	Formation professionnelle
S4Q06	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement public « Nom du cycle » d'enseignement public ? 1=Oui 2=Non. Si non, passez au cycle suivant		☐	☐	☐	☐
S4Q07	Cet établissement scolaire public du/de (nom du cycle) est-il le plus proche ? 1=Oui 2=Non		☐	☐	☐	☐
Pour un cycle donné, les questions S4Q08 à S4Q24b s'adressent à l'enfant du ménage qui aura été sélectionné						
Cycle d'enseignement			Maternel	Primaire	Secondaire	Formation professionnelle
S4Q08	A quelle distance de votre ménage se trouve l'établissement scolaire du cycle (nom du cycle) que fréquente votre enfant ? (Unité/temps) 1 = m 2 = Km					
S4Q09	Quel est le temps moyen mis par l'enfant de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) qu'il fréquente ? (unité/temps) 1 = minutes 2 = heures					
S4Q10	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente		☐	☐	☐	☐

	l'enfant de votre ménage a-t-il un cycle complet ? (Distinguer le premier cycle du second cycle) 1=Oui 2=Non					
S4Q11	Le centre de formation professionnelle que fréquente l'enfant de votre ménage, dispose-t-il d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines ? 1=Oui 2=Non 8=NSP					☐
S4Q12	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐		☐
S4Q13	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐		☐
S4Q14	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non	☐	☐			
S4Q15	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) l'enfant du ménage est scolarisés dans le (nom du cycle) ?					
S4Q16	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) l'enfant de votre ménage est scolarisé ? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier	☐	☐	☐		☐
S4Q17	Participez-vous aux activités de l'APEE (Réunion) ? 1= Oui 2=Non Si 1 aller à S4Q18	☐	☐	☐		
S4Q17a	Pourquoi ? (Plusieurs choix possibles). Autre raison ?					
	A. Non-respect des horaires	☐	☐	☐		
	B. Durée	☐	☐	☐		
	C. Réunion d'information et non d'échanges	☐	☐	☐		

	D. Non reddition des comptes	☐	☐	☐	
	X. Autres (à préciser)	☐	☐	☐	
S4Q18	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, APEE) de cet enfant de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année ? (inscrire le montant moyen)	Inscription --- ------(en FCFA)	Inscriptio n ----- (en FCFA)	Inscription ----- (en FCFA)	Inscription ----- --(en FCFA)
		APEE ----- ------(en FCFA)	APEE --- ----- -(en FCFA)	APEE ----- (en FCFA)	APEE ----- --(en FCFA)
		Autres frais -- ------(en FCFA)	Autres frais ---- ----- (en FCFA)	Autres frais ----- ------(en FCFA)	Autres frais ----- ------(en FCFA)
		Total des frais exigibles ---- -----	Total des frais exigibles ----- -----	Total des frais exigibles -----	Total des frais exigibles ----- ---
S4Q19	Comment jugez-vous ces montants ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible	☐	☐	☐	☐
S4Q20	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 l'enfant du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐	☐
S4Q21	Lorsque les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) de l'école du (nom du cycle) dans laquelle cet enfant du ménage fréquente, sont endommagées, qui s'occupe des réfections ? Autre intervenant ?				
	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) _____	☐	☐	☐	☐	
S4Q22	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services	☐	☐	☐	☐

	X. Autres (à préciser)	☐	☐	☐	☐
S4Q24b	Dans laquelle de ces actions au niveau communautaire votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'établissement scolaire du (nom du cycle) que cet enfant fréquente ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?				
	A. Participation aux activités de l'école	☐	☐	☐	☐
	B. Prime aux bons enseignants	☐	☐	☐	☐
	C. Dénonciation des enseignants indécents	☐	☐	☐	☐
	D. Renforcement des relations parents-enseignants	☐	☐	☐	☐
	E. Acquiescement des cotisations	☐	☐	☐	☐
	F. Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	☐	☐	☐	☐
	G. Diffusion des compte-rendus de la gestion de l'APEE	☐	☐	☐	☐
	H. Diffusion des bonnes pratiques	☐	☐	☐	☐
	I. Contrôle de la présence régulière des enseignants	☐	☐	☐	☐
	X. Autres (à préciser)	☐	☐	☐	☐

Section V. SERVICES COMMUNAUX

Services communaux 	S5Q01 Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis	S5Q02 Comment avez-vous été accueilli lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) = Bien 2=Indifférent 3=Mal	S5Q03 Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune ? (Unités, nombres) 0 = en cours, 1 = minutes, 2 = heures, 3 = jour, 4 =	S5Q03a Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (Unités, nombres) 1 = jour, 2 = semaine, 3 = mois, 4 = année	S5Q04 Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonna-ble 2=Long 3=Très long Si S5Q04=1 —S5Q06	S5Q05 Si S5Q04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=incompétence du personnel 4 = Mauvaise organisation des services 5=refus de Corrompre 6=Autres (à préciser) _____	S5Q06 Avez-vous été obligé de payer des frais non autorisés pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non
--	--	--	---	--	--	--	---

localisation			└┐	└┐			
Authentification des documents	└┐	└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐	└┐	└┐
Informations	└┐	└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐	└┐	└┐
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	└┐	└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐	└┐	
Autres (à préciser) _____	└┐	└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐└┐└┐└┐└┐	└┐	└┐	└┐
S5Q07	Vous ou un membre du ménage a-t-il participé aux assemblées communautaires en vue de réfléchir sur les problèmes et les priorités de développement du village / quartier initiées par la commune ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						└┐
S5Q08	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						└┐
S5Q08a	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des actions programmées par la commune au cours de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						└┐
S5Q09	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						└┐
S5Q10	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, mise en œuvre des solutions endogènes etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						└┐
S5Q11	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						└┐
S5Q12	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Très Satisfait 2 = Satisfait 3=Indifférent 4=insatisfait 5 = très insatisfait Si 1, 2 ou 3 allez à S5Q14						└┐
S5Q13	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services communaux ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?		A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non information des populations de la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal C1. Absentéisme du personnel C2. Corruption C3. Mauvais accueil C4. Manque de professionnalisme D Méconnaissance des actions menées par la commune E Manque de confiance envers l'exécutif municipal F. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)				└┐ └┐ └┐ └┐ └┐ └┐ └┐ └┐

