

REPUBLICQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DE L'ADAMAOUA

DEPARTEMENT DU VINA

COMMUNE DE NGAOUNDERE 2^{eme}



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

ADAMAWA REGION

VINA DIVISION

NGAOUNDERE 2^{eme} COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

CITIZEN REPORT CARD

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



Photo 1: Enquête dans les ménages



Photo 2: Hôtel de ville de Ngaoundéré 2^{eme}

Réalisé par : LE SERVICE D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT RURAL (SADER)

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



Juin 2022

SOMMAIRE

PRÉFACE.....	3
RÉSUMÉ EXÉCUTIF.....	4
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	7
LISTE DES TABLEAUX.....	8
LISTE DES FIGURES.....	11
LISTE DES PHOTOS.....	12
LISTE DES CARTES.....	13
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	14
CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE.....	16
(i) Taille et répartition de l'échantillon.....	16
(ii) Base de sondage et sélection des grappes et des ménages.....	17
(iii) Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage.....	17
CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NGAOUNDÉRI II ^{ème}	21
II.1 Présentation de la Commune.....	21
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation.....	23
II.3 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles.....	24
CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES.....	28
III.1 Description de la population enquêtée.....	28
III.2 Approvisionnement en eau potable.....	30
III.3 Services de santé.....	41
III.4 Services de l'éducation.....	46
III.5 Fourniture des services communaux.....	51
CHAPITRE IV : PLAN D' ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE.....	56
IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements.....	56
IV.1.1. Composition du comité de suivi – évaluation participatif.....	56
IV.1.2. Attribution du comité de suivi – évaluation participatif.....	56
IV.1.3. Composition du comité de suivi – évaluation participatif.....	58
IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard.....	59
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS.....	61
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	65
ANNEXES.....	66
Annexe 1 : Composition de la coordination technique nationale du ScoreCard.....	66
Annexe 2 : Composition de la coordination technique régionale du ScoreCard.....	67
Annexe 4 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport communal ScoreCard.....	68
Annexe 5 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard.....	69
Annexe 6 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements.....	86

PRÉFACE

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) renvoie au processus qui vise à renforcer les performances des collectivités locales à travers un engagement civique et une participation active des citoyens afin d'instaurer une culture de transparence. Il permet également d'emmener les Élus et les organes de gestion des collectivités locales que nous sommes à rendre compte de nos actions de développement sur le terrain.

Cependant, il est largement supporté par la Banque Mondiale, et les méthodes participatives offrent des outils concrets pour l'expérimentation de ce concept. C'est ainsi que la Commune avec l'accompagnement du Programme Nationale de Développement Participatif (PNDP) et l'Institut National de la Statistique (INS) a initié le projet Scorecard. Cette expérience comme tant d'autre montre que l'enjeu est de restaurer la confiance des populations vis-à-vis des actions publiques et d'instaurer un dialogue politique formel entre les différents acteurs du développement.

Toutefois, il convient de noter que la Commune compte à ce jour plusieurs infrastructures qui permettent à la population d'accéder à plusieurs biens et services entre autres 02 centres de santé / centres de santé intégrés ,08 formations sanitaires privées, 02 formations sanitaires privées confessionnelles, 08 réseaux d'adduction d'eau communal, 96 forages avec pompe à motricité humaine ,18 puits avec pompe à motricité humaine, 10 forages avec pompe électrique ,07 borne-fontaines ,36 écoles primaires publiques,12 privées laïcs et 38 privées confessionnelles. Il existe également 18 écoles maternelles publiques, 07 privées laïcs ,30 privées confessionnelles et 14 écoles des parents. Par ailleurs, on dénombre 06 établissements d'enseignement secondaire public, 07 privés laïcs et 03 privés confessionnels.

Certes, la Commune peut se féliciter pour ces efforts mais cela interpelle à multiplier les actions à l'endroit des populations, car ces résultats demeurent insuffisants. Sur la base de l'existant, ce rapport permet d'appréhender le besoin en termes d'infrastructures de base dans la Commune de Ngaoundéré 2^{eme}. C'est pourquoi il est important pour toutes les forces vives de la Commune de le lire afin d'être mieux informés sur les efforts consentis par la Commune pour satisfaire sa population.

Ainsi, l'exécutif communal tient à remercier le PNDP et l'INS qui l'ont accompagné dans la réalisation de ce projet et espère que ce processus va contribuer à combler ses attentes. Il remercie également les populations pour l'accueil chaleureux réservé aux enquêteurs au sein des ménages pour avoir pris part activement à cette enquête.

LE MAIRE

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) est un outil mis en place depuis 2004, par le Gouvernement camerounais avec l'aide de ses partenaires techniques et financiers pour améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural et impulser le processus de décentralisation.

Ce positionnement du Programme induit une forte implication des populations à la base dans l'exécution de toutes ses activités. La matérialisation de cette prise en compte des citoyens de la Commune justifie l'émergence de divers mécanismes d'information, de coordination et de contrôle tant au niveau de la Commune qu'au niveau du PNDP, sur lesquels se fonde l'engagement citoyen.

Le Scorecard est une enquête de perception du niveau de satisfaction des populations sur la qualité de l'offre des biens et services publics dans l'espace communal, notamment dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé et de l'éducation ainsi que sur la fourniture de services par la Commune. Son objectif global est de capter auprès des populations leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre de service public dans les secteurs ciblés, dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen des actions publiques réalisées sur le territoire communal de Ngaoundéré 2^{ème}.

La méthodologie utilisée pour réaliser le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} a obéi au respect des étapes suivantes : le tirage de l'échantillon, la collecte et l'exploitation des données. Après la définition de sa taille, un échantillon représentatif de la population de la Commune a été réalisé par l'INS, à l'issue de la cartographie. Afin d'assurer un plein succès à l'opération de collecte des données, une campagne de sensibilisation permanente a été effectuée auprès des populations, des administrateurs et leaders communautaires par les Superviseurs départementaux et communaux. Ces différentes échéances ont été réalisées avec l'implication des autorités administratives, traditionnelles, religieuses et les élus locaux. La collecte des données a été réalisée par l'OSC SADER qui a préalablement procédé à la formation de 2 agents enquêteurs et 01 superviseur par Commune du 06 mai au 08 mai 2022 dans la salle des réunions du Conseil Régional de l'Adamaoua. L'enquête proprement dite a duré 30 jours précisément du 21 mai au 10 juin 2022. Les tableaux d'analyse ont été produits par l'INS et transmis à l'OSC SADER pour production du rapport d'analyse. L'exploitation de ces tableaux a produit les résultats ci-dessus :

Secteur hydraulique

Il ressort que **52,4 %** de ménages ont déclaré que le système public d'approvisionnement en eau existant dans leur village/quartier est constitué des puits à ciel ouvert. En plus des comités de gestion des points d'eau à qui incombe la remise en service des points d'eau en panne, d'autres institutions ou personnes interviennent également pour réparer les pannes, à l'exemple des communautés, des chefs

de village/quartiers, du Maire et d'autres partenaires au développement. Les problèmes d'eau qui se posent dans les villages/quartiers sont essentiellement l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau, la mauvaise qualité de l'eau, et l'éloignement des points d'eau des ménages. La construction des points d'eau supplémentaires, la réhabilitation des points d'eau en panne et l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants sont les principales attentes exprimées par les ménages enquêtés.

Secteur santé

Par rapport à ce secteur, l'ensemble des ménages enquêtés ont accès à au moins une formation sanitaire proche de leur ménage et dont la plus fréquentée est la formation sanitaire privée confessionnelle. Le choix porté sur cette formation sanitaire privée confessionnelle repose sur la qualité des soins, la proximité, la disponibilité du personnel ou encore de l'accueil. Plus de la moitié des ménages, les problèmes de santé sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée. Les principales actions que les ménages sont prêts à mettre en œuvre pour l'amélioration des services de santé se déclinent en terme de plaidoyer auprès de la Commune pour le respect des normes sectorielles, de l'amélioration de la gestion du FOSA, et l'approvisionnement en médicament et dotation en équipement

Secteur de l'éducation

Quant au secteur de l'éducation, moins de 1% de ménages n'ont pas été satisfait par les services d'éducation. Les raisons de non satisfaction sont principalement l'insuffisance des écoles et la qualité des enseignements dispensés.

Force est de constater que peu de ménage participe aux réunions de l'APEE pour tous les cycles d'enseignements. Parmi les ménages qui ne participent pas à l'APEE, la plupart ont déclaré que c'est une réunion d'information et non d'échange.

Le problème de l'offre de service en matière de l'éducation dans tous les cycles est lié à l'insuffisance des tables bancs, et salle de classe, des manuels scolaires, ainsi que la distance des formations professionnelles.

En outre, peu des ménages se sont engagés au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers les différentes parties prenantes. Plus de 10% de ménages se sont engagés au primaire à participer aux activités de l'APEE.

Services offerts dans l'institution communale

Au sujet des services rendus dans l'institution communale, l'établissement d'actes de naissance est le service le plus sollicité. Plus de la moitié des ménages dans l'ensemble trouvent long ou très long le

temps mis pour rendre le service d'acte de naissance, d'acte de mariage, d'acte de décès, légalisation des documents et la délivrance des documents d'urbanisme. Cependant, les ménages disent n'avoir pas de visibilité sur les actions communales et trouvent qu'ils sont faiblement impliqués. Afin de rendre visible les actions de la Commune, plus de la moitié des ménages se sont engagés dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers la contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté.

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

BIP	: Budget d'Investissement Public
CAMWATER	: <i>Cameroon Water</i>
CC	: Comité de Concertation
CCAP	: Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CES	: Collège d'Enseignement Secondaire
CETIC	: Collège d'Enseignement Technique Industriel et Commercial
CMA	: Centre Médical d'Arrondissement
COGES	: Comité de Gestion
CSI	: Centre de Santé Intégré
CTD	: Collectivité Territoriale Décentralisée
CVUC	: Communes et Villes Unies du Cameroun
DCTD	: Direction des Collectivités Territoriales Décentralisées
DSCE	: Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
INS	: Institut National de la Statistique
MINEE	: Ministère de l'Eau et de l'Énergie
MINSEC	Ministère des Enseignements Secondaires
MINEDUB	: Ministère de l'Éducation de Base
MINSANTE	Ministère de la Santé
MINEPAT	: Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
ODD	: Objectif de Développement Durable
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation de la Société Civile
PACDDU	: Programme d'Appui aux Capacités Décentralisées de Développement Urbain
PADDL	: Programme d'Appui à la Décentralisation et au Développement Local
PCD	: Plan Communal de Développement
PNDP	: Programme National de Développement participatif
PFNL	: Produits Forestiers Non Ligneux
RGPH	: Recensement Général de la Population et de l'Habitat
UFA	: Unités Forestières d'Aménagement
UPE	: Unité Primaire d'Echantillonnage
ZD	: Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. 1: Bilan de la collecte des données dans la Commune de NGAOUNDERE 2 ^{eme}	20
Tableau 2. 1:État des lieux des points d'eau dans la Commune	25
Tableau 2. 2:Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la Commune.....	25
Tableau 2. 3:Etat des lieux des services de l'éducation.....	26
Tableau 2. 4: Inventaire des services communaux	27
Tableau 3. 1:Répartition (%) dans la Commune des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence	28
Tableau 3. 2:Répartition (%) dans la Commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge.....	28
Tableau 3. 3:Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence.....	30
Tableau 3. 4:Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée.....	32
Tableau 3. 5:Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages.....	32
Tableau 3. 6:Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé.....	33
Tableau 3. 7:Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES	36
Tableau 3. 8:Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source	37
Tableau 3. 9:Proportion (%) des ménages dans la Commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence	37
Tableau 3. 10: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin	38
Tableau 3. 11:Répartition dans la Commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction.....	39
Tableau 3. 12:Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable	39
Tableau 3. 13:Actions des ménages dans la Commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable	40

Tableau 3. 14: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	41
Tableau 3. 15: Proportion (%) des ménages dans la Commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé	41
Tableau 3. 16:Répartition (%) dans la Commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	42
Tableau 3. 17:Accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	42
Tableau 3. 18: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.....	43
Tableau 3. 19: Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant	43
Tableau 3. 20:Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	44
Tableau 3. 21: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	45
Tableau 3. 22:Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence	46
Tableau 3. 23: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.....	47
Tableau 3. 24: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	47
Tableau 3. 25: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.....	48
Tableau 3. 26:Proportion (%) dans la Commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence.....	49
Tableau 3. 27:Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence	49
Tableau 3. 28: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	50
Tableau 3. 29:Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle	

d'enseignement et la raison de non satisfaction	50
Tableau 3. 30:Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation	51
Tableau 3. 31:Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation.....	51
Tableau 3. 32:Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal.....	53
Tableau 3. 33:Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal.....	53
Tableau 3. 34:Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la Commune.....	54
Tableau 3. 35:Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction	54
Tableau 3. 36:Actions des ménages dans la Commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale	55

LISTE DES FIGURES

Figure 3. 1:Utilisation d'une source d'eau publique	31
Figure 3. 2:Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau	34
Figure 3. 3:Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau	35
Figure 3. 4:Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins.....	44
Figure 3. 5:Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire	46

LISTE DES PHOTOS

Photo 1: Enquête dans les ménages 1

Photo 2: Hôtel de ville de Ngaoundéré 2^{eme} 1

LISTE DES CARTES

Carte 1: Localisation de la Commune de Ngaoundéré 2^{eme} 21

INTRODUCTION GÉNÉRALE

La réforme sur la décentralisation au Cameroun permet aux Communes de jouer un rôle capital en matière de développement (cf. loi 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes). Elle leur donne l'opportunité d'assumer le développement de leur essor territorial.

L'enjeu majeur de la décentralisation est de promouvoir le développement durable en impliquant les populations de la base à la gestion de leurs affaires. Il est également question d'inciter les populations à prendre des initiatives au plan local et de s'investir dans la recherche des solutions idoines à leurs problèmes locaux.

Le Programme National de développement Participatif (PNDP) organe de développement mis en place par l'État Camerounais, apporte un appui à ces institutions afin de mieux jouer leur rôle. Il fournit un appui technique et financier dans l'élaboration des Plans Communaux de Développement (PCD), dans le financement des projets tirés des PCD. Il renforce les capacités des agents communaux afin d'améliorer les performances de leurs services. Dans ce schéma, les Investissements au sein des Communes tiennent compte des priorités que ces dernières se sont fixées au sein de leur Plan de Développement. Ces investissements proviennent des Budgets d'Investissement Public (BIP), des fonds propres des Communes et des partenaires de Développement.

Dans ce contexte de décentralisation, que le contrôle citoyen de l'action publique apparaît donc comme toute action de la part des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise l'amélioration de la qualité des services dans les secteurs à travers une appréciation des services rendus par l'investissement public par les populations. C'est ainsi que le Programme National de Développement Participatif (PNDP) en collaboration avec la Commune et grâce à l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS) a initié le projet Scorecard consistant en une opération d'évaluation de la satisfaction de l'offre des biens et services publics dans l'espace communal, notamment dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé et de l'éducation ainsi que sur la fourniture de services par la Commune.

Ce rapport présente les acquis des enquêtes Scorecard menées dans la Commune de NGAOUNDERE 2^{ème}. Les enquêtes se sont déroulées du 21 mai au 10 juin 2022. Cette opération d'enquête a été supervisée par le PNDP et l'INS qui ont été d'un grand apport du point de vue technique et managérial. C'est dans ce contexte que le présent rapport de présentation des résultats du Scorecard de la Commune de NGAOUNDERE 2^{ème} est rédigé et sera structuré ainsi qu'il suit :

- La Préface ;
- Le Résumé exécutif ;
- L'introduction générale

- Offre publique et contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de NGAOUNDERE
2^{eme} ;
- Principaux constats relevés dans les secteurs cibles ;
- Plan d'action pour la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique ;
- Conclusion et principales recommandations ;
- Annexes.

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

Les contours techniques de l'enquête ScoreCard ont été défini 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 35 quartiers/villages de la Commune de NGaoundéré 2^{ème}. 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 stratifiés, 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 Ngaoundéré 2^{ème}. Cette enquête s'appuie sur 18 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 17 ménages ont été sélectionnés par

grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. L'échantillon de 330 ménages à enquêter dans la Commune a été réparti dans chacune de ces grappes proportionnellement au nombre de grappes de la Commune contenues dans le shapefile.

(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.

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

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

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

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

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

Donc :

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

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 Assisted 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 le Service d'Appui au Développement Rural (SADER) sélectionné pour le lot 2 constitué de 5 Communes, parmi lesquelles la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} 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 ladite 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. À 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 21 mai au 10 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau 1. 1: Bilan de la collecte des données dans la Commune de NGAOUNDERE 2^{eme}

N°	Grappe	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1	204	Tongo-pastorale	16	0	0	0	
2	205	Carrefour ministre	15	0	0	1	
3	206	Tongo-Galdima	18	0	0	0	
4	207	Yarbang	18	0	0	0	
5	208	Tongo serré	18	0	0	0	
6	209	Baladji 2	16	0	0	0	
7	210	Mabanga Djalingo	18	0	0	0	
8	211	Gada Mabanga	18	0	0	0	
9	212	Troua mala	18	0	0	1	
10	213	Madagascar	18	0	0	0	
11	214	Joli-soir	16	0	0	0	
12	215	Joli-soir	18	0	0	0	
13	216	Sabongari	18				
14	217	Sabongari gare	18	0	0	0	
15	218	Quartier Haoussa	18	0	0	0	
16	219	Nord Cifan	17	0	0	0	
16	220	Nord cifan	18	0	0	0	
17	221	Ret yanga	16	0	0	0	
18	223	Dara-Salam	18	0	0	0	
Total	///	///	330	0	0	2	

Étant 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 SADER, 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. À 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 NGAOUNDÉRE 2^{ème}

Ce chapitre présente la monographie de la Commune d'une part et d'autre part les offres publiques de biens et services en contexte de décentralisation.

II.1 Présentation de la Commune

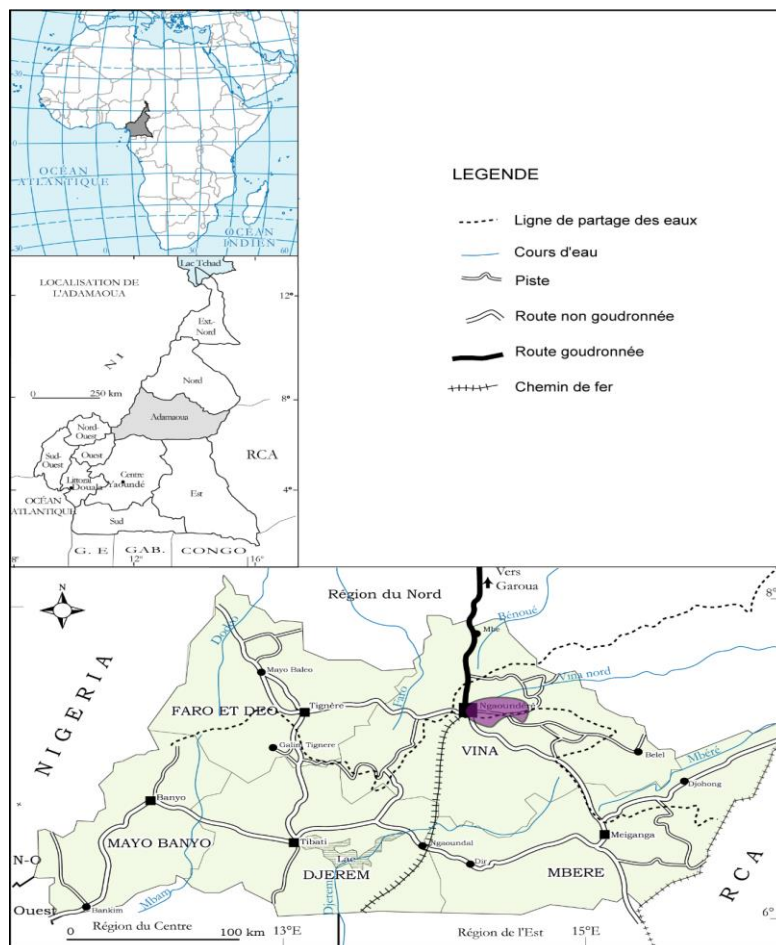
Cette section, illustre la situation administrative et historique, la situation démographique, la situation géographique, la situation socioéconomique et culturelle de la Commune de NGAOUNDERE 2^{ème}.

II.1.1 Situation administrative et historique

La Commune de Ngaoundéré 2^{ème} a été officiellement créée le 24 avril 2007 par décret présidentiel N° 2007/117 qui consacrait l'éclatement de l'ancienne Commune urbaine de Ngaoundéré et l'ancienne Commune Rurale de Ngaoundéré en 06 nouvelles Communes d'arrondissement.

Située à 13,5961° de longitude Est et 7,3551° de latitude Nord, dans le Département de la VINA, Région de l'Adamaoua (Carte 1) la Commune d'arrondissement de Ngaoundéré 2^{ème} a une superficie d'environ 513 km².

Carte 1: Localisation de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème}



Source : PCD de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} 2015

II.1.2 Situation démographique

La Commune de Ngaoundéré 2^{ème} avait une population estimée à environ 126 697 habitants en 2020 (Rapport sur le Développement Économique et Social, Vina 2020) dont 62 588 hommes et 64 109 femmes. Elle était de 84 959 au troisième Recensement Général de la Population et de l'Habitat ; Soit une augmentation en valeur absolue de 41 738 âmes.

Le groupe d'âge 0-35 mois (Nourissons) représente 10,7 % de la population, 0-59 mois (population cible du Programme Élargi de Vaccination) est composé de 16,9% de la population. Population d'âge préscolaire (4-5 ans) représente 6,3% de la population. Le groupe d'âge 6-14 ans (population scolarisable dans le primaire), cible des OMD pour le volet éducation représente près de 25%. Quant aux femmes en âge de procréer, cibles des actions gouvernementales de réduction de la mortalité maternelle, elles représentent un peu plus de 18,5%. Enfin, les jeunes de 15 à 34 ans (parmi lesquels on retrouve la plupart des jeunes à la recherche d'un premier emploi) constituent environ 1/3 de la population de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} (PCD Ngaoundéré 2^{ème} 2015).

II.1.3 Situation géographique

La Commune de Ngaoundéré 2^{ème} est caractérisée par une courte saison sèche de 4 à 5 mois (novembre/décembre à mars/avril) et une longue saison pluvieuse (avril/mai à novembre/décembre) avec des pics en septembre. Les mois de janvier et de février enregistrent le paroxysme de la sécheresse.

Les températures moyennes mensuelles ne dépassent pas 34°C dans toute la région (Ngaoundéré : 32°C et les maxima absolus pas plus de 40°C. Cependant, les amplitudes thermiques journalières se révèlent importantes avec des minima absolus voisins de 10° à 6 heures du matin.

Les sols de la région de Ngaoundéré en général et de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} en particulier, ont été étudiés par plusieurs auteurs (Laplante et Bachelier, 1954 ; Humbel, 1966 ; Volger et al., 1982 ; Boutrais, 1995). Même si Humbel (1966) y distingue quelques affleurements de sols ferrugineux piégés entre les boules qui couvrent les versants à fortes pentes, ce sont essentiellement des formations ferrallitiques issues de roches diverses anciennes qui dominent dans la région. Ces formations sont la conséquence de longues et intenses périodes de ferrallitisation du Quaternaire (Laplante et Bachelier, Op Cit). On peut les séparer en deux grands ensembles en fonction du relief : les sols des massifs et les sols des plateaux moyens et des basses terres.

La grande homogénéité physionomique, sinon biogéographique, rencontrée dans la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} correspond aux savanes soudano-guinéennes arbustives ou arborées à *Daniellia oliveri* et *Lophira lanceolata* dites de l'Adamaoua.

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

La Commune de Ngaoundéré 2^{ème} regorge en son sein de diverses activités économiques, dont les plus importantes sont : la vente du bétail, l'agriculture, la tannerie, le transport, le bâtiment, le commerce général, les banques, les stations-services, l'industrie, l'hôtellerie, l'artisanat. Le secteur informel est dominant en zone urbaine.

La Commune de Ngaoundéré 2^{ème} abrite une chefferie de premier degré (Lamidat de Ngaoundéré) ainsi que quelques chefferies de troisième degré réparties dans l'ensemble de l'arrondissement. L'accession à la chefferie est héréditaire, il faut appartenir à la famille royale, jouir de la confiance du peuple et subir les rites d'installation. Le mode d'organisation de l'autorité traditionnelle dans la Commune est calqué sur le modèle peul avec une hiérarchisation des postes dans la cours des chefferies.

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

Dans le cadre de la décentralisation et son application effective sur le terrain, des compétences particulières et des moyens appropriés dans divers domaines de développement social ont été transférées par l'État aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) aux travers de nombreux textes et lois tels que la loi N° 2004/017 du 22 Juillet 2004 portant orientation de la décentralisation, décret N°2010/0239/PM du 26 février 2010, décret N°2010/0246/PM, Décret N°095/013 du 07 février 1995. À ce titre, l'on peut citer entre autres :

En matière d'éducation

- La création conformément à la carte scolaire, la gestion, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la Commune ;
- Le recrutement et la prise en charge du personnel d'appui des dites écoles ;
- 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.

En matière de santé, il s'agit de la construction, de l'équipement et la gestion des Centres de Santé Intégrés (CSI). Les Maires assurant la présidence des comités de gestion des hôpitaux de district et des CMA.

En matière d'alphabétisation

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

En matière de formation technique et professionnel

- L'élaboration d'un plan prévisionnel local de formation et de recyclage ;
- L'élaboration d'un plan communal d'insertion ou de réinsertion professionnelle ;
- La participation à la mise en place, à l'entretien et à l'administration des centres de formation.

Par ailleurs, des modalités d'exercice de ces compétences ont été fixées permettant aux collectivités d'alimenter en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'État.

En matière de développement local

- La Commune a une mission générale de développement local et d'amélioration du cadre et des conditions de vie de ses habitants. Elle peut en plus de ses moyens propres, solliciter le concours des populations conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.
- Les comités de gestion des formations sanitaires sont chargées de Participer à la détermination des besoins des CSI ; Elaborer le budget du CSI avec le Chef de la formation sanitaire ; Assurer et contrôler la gestion des ressources financières, matérielles, humaines et des médicaments du CSI ; Participer aux Assemblées Générales au niveau du district de santé ; Organiser les réunions de l'Assemblée Générale ; Rendre compte à l'AG.
- Les Communes assurent la maîtrise d'ouvrage et la gestion des points d'eau (puits et forages).

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

Dans cette partie, il est question de présenter les données collectées auprès de la Commune dans le secteur d'approvisionnement en eau potable, santé, éducation et certains services communaux tout en procédant à une analyse comparative avec les données collectées dans les administrations, notamment le Ministère de l'Eau et de l'Énergie (MINEE), le Ministère de l'Éducation de Base (MINEDUB) , le Ministère des Enseignements Secondaires (MINSEC) ,et le Ministère de la Santé(MINSANTÉ).

II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

Au regard des compétences transférées par l'État aux Communes en matière d'approvisionnement en eau potable, nous constatons que la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} dispose de 96 forages avec pompes à motricité humaine dont 82 sont fonctionnels et 40 disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel. Par contre la Délégation Départementale (DD) du MINÉE fait mention de 74 forages avec pompe à motricité humaine dont 54 sont fonctionnels. Force est de constater qu'il n'y a un écart significatif entre les données fournies respectivement par la Commune et la DD MINÉE. Nous remarquons également d'écart pour les autres types de points d'eau notamment les bornes-fontaines, les réseaux d'adduction d'eau communal et les forages avec pompes électrique à l'exception des puits avec pompe à motricité humaine dont les chiffres concordent, d'où la nécessité que les deux institutions travaillent en collaboration pour l'harmonisation des chiffres. Au-delà de cette comparaison, il importe de noter que sur les 10 forages avec pompe électrique déclaré par la Commune, un seul est fonctionnel et aucun ne dispose d'un mécanisme d'entretien et de gestion

fonctionnel. Le tableau ci-dessous présente ce résultat.

Tableau 2. 1:État 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 MINEE	Commune	DD MINEE	Commune	DD MINEE	Commune	DD MINEE
Puits avec pompe à motricité humaine	18	18	12	12	12	12	12	12
Puits avec pompe électrique	0	0	0	0	0	0	0	0
Forages avec pompe à motricité humaine	96	74	82	54	82	54	40	54
Forage avec pompe électrique	10	0	1	0	10	0	1	0
Borne-fontaine	7	0	7	0	7	0	7	0
Source	0	0	0	0	0	0	0	0
Réseau d'adduction d'eau communal	8	10	8	7	8	7	8	7

Source : Enquête CCAP2, NGAOUNDERE 2^{ème} 2022

II.2.2 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 formations sanitaires fonctionnelles 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 (Oui/Non)				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement des capacités	Appui logistique	préciser)
Centre de santé / Centre de santé intégrée	2	2	2	Non					
Centre Médical d'Arrondissement	0	0	0	///					
Hôpital de district	0	0	0	///					
Hôpital régional	0	0	0	///					
Hôpital de référence	0	0	0	///					
Formation sanitaire privée	8	8	8	Non					
Formation sanitaire privée confesionnelle	2	2	0	Non					

Source : Enquête CCAP2, NGAOUNDERE 2^{ème} 2022

Il ressort du tableau 2.2 que la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} dispose de 02 Centres de Santé/Centre de Santé Intégrés, 08 formations sanitaires privées, et 02 formations sanitaires privées

confessionnelles. À l'exception des 10 formations sanitaires privées/confessionnelles, toutes les autres disposent d'un COSA ou d'un COGES. Nous remarquons qu'aucune de ces formations sanitaires ne reçoivent l'accompagnement de la Commune dans son entretien et sa gestion.

II.2.3 Secteur de l'éducation

Les données collectées auprès de l'Inspection d'Arrondissement de l'Éducation de Base (IAEB) de Ngaoundéré 2^{ème} présentent l'état des lieux des services de l'éducation au niveau maternel et primaire. Pour ce qui concerne le cycle maternel, il convient de noter que la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} dispose de 18 écoles maternelles publiques comme le prévoit la carte scolaire dont 16 sont construites en matériaux définitifs. Par contre dans le cycle primaire, la Commune dispose de 36 écoles primaires publiques dont 32 sont construites en matériaux définitifs et disposant de 31 Associations des Parents et d'Élèves et d'Enseignants (APEE) fonctionnelles. En outre, il importe de souligner la forte présence des établissements privés confessionnels avec 30 écoles au cycle maternel et 38 au cycle primaire. S'agissant de l'état des lieux aux enseignements secondaires, les données de la Délégation Départementale du Ministère des Enseignements Secondaires (MINSEC) pour la Vina font mention de 06 établissements secondaires publics, tous en matériaux définitifs. Le privé laïc est plus présent avec 7 établissements construits en matériaux définitifs. Le tableau ci-dessous illustre ce résultat.

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	18	18	0	16	18
	Privé laïc	///	7	0	6	///
	Privé confessionnel	///	30	0	26	///
	Ecole de parents	///	14	0	0	14
Primaire	Public	36	36	0	32	31
	Privé laïc	///	12	0	10	///
	Privé confessionnel	///	38	0	27	///
	Ecole de parents	///	1	0	0	///
Secondaire	Public	6	6	0	6	6
	Privé laïc	///	7	0	7	7
	Privé confessionnel	///	3	0	3	3
	Ecole de parents					

Source : Enquête CCAP2, NGAOUNDERE 2^{ème} 2022

II.2.4 Secteur des services communaux

La commune de Ngaoundere 2^{eme} offre une kyrielle de service. Cependant un certain nombre de services ne sont pas offerts tels que le service de transport public, de gestion des déchets et d'assainissement, d'aménagement des aires de jeux et d'éclairage public. De tous les services offerts par la commune, il n'y a que le service d'établissement d'actes d'état-civil, la délivrance des documents d'urbanismes qui ont un délai d'obtention du service dont la durée est de 30 jours. Le tableau ci-dessous illustre ce résultat.

Tableau 2. 4: Inventaire des services communaux

Nature du service	Disponibilité du service (Oui/Non)	Délai en jours pour l'obtention du service
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	30
Délivrance des documents d'urbanisme	Oui	30
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	Non	
Transport public	Non	
Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	Oui	
Autres (à préciser) _____	Non	

Source : Enquête CCAP2, NGAOUNDERE 2^{eme} 2022

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

Le présent chapitre met en exergue les principaux constats relevés dans les secteurs de l'hydraulique, la santé, l'éducation et les services communaux. Il est divisé en cinq (05) grandes parties : la description de la population enquêtée, l'approvisionnement en eau potable, le service de santé, le service de l'éducation, et la fourniture des services communaux.

III.1 Description de la population enquêtée

La population enquêtée est constituée des chefs des ménages. Toutefois, en cas d'absence de ce dernier, le questionnaire pouvait être adressé à son (sa) conjoint(e) ou à tout autre répondant vivant dans le ménage et capable de fournir les informations sollicitées. Le tableau 3.1 présente la répartition en pourcentage des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence

Tableau 3. 1: Répartition (%) dans la Commune des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence

	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage						Total	
	Chef de Ménage	Conjoint (e) du Chef de Ménage	Fils/Fille 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)			
Strate de résidence	Urbaine	66,7	17,3	9,9	3,8	2,2		100,0
	Rurale	55,6	38,9	0,0	0,0	5,6		100,0
	Total	66,1	18,5	9,4	3,6	2,4		100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundere 2^{ème} 2022

Il ressort du tableau ci-dessus que les chefs de ménages représentent plus de la moitié des personnes enquêtées dans le milieu urbain comme rural. Toutefois, nous remarquons que près de 04 conjointes de chefs de ménage sur 10 en milieu rural ont eu à répondre aux questionnaires. Des personnes n'ayant aucun lien de parenté avec le Chef de ménage ont été les moins enquêtés et ceci pourrait justifier la fiabilité de données collectées.

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	Rurale	Total	Urbaine	Rurale	Total	Urbaine	Rurale	Total	
Groupe d'âges du répondant	Moins de 20 ans	13,6	25,0	14,1	11,1	10,0	11,0	12,5	16,7	12,7
	[20 - 35[34,5	50,0	35,1	42,2	40,0	42,1	37,8	44,4	38,2
	[35 - 50[29,9	12,5	29,2	25,2	30,0	25,5	27,9	22,2	27,6
	Plus de 50 ans	22,0	12,5	21,6	21,5	20,0	21,4	21,8	16,7	21,5
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

S'agissant de la répartition des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge, nous constatons que les différents groupes d'âges sont représentés, près de 2 enquêtés sur 5 sont des jeunes âgés de 20 à 35 ans aussi bien en milieu rural qu'urbain mais dans cette tranche d'âge on retrouve plus de femmes (42,1%) que d'hommes (35,1%). Comme on pouvait s'y attendre, les enquêtés de moins de 20 ans sont les moins nombreux quel que soit le sexe et quel que soit le milieu de résidence.

III.2 Approvisionnement en eau potable

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.

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

La Commune de Ngaoundéré 2^{ème} est couverte par le réseau public de distribution d'eau CAMWATER. L'approvisionnement en eau potable pour la majorité des ménages de l'espace urbain et rural se fait à partir des puits et forages équipés de pompes à motricité humaine, les puits à ciel ouverts, les puits protégés, les sources/rivières et les adductions en eau potable.

Tableau 3. 3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence

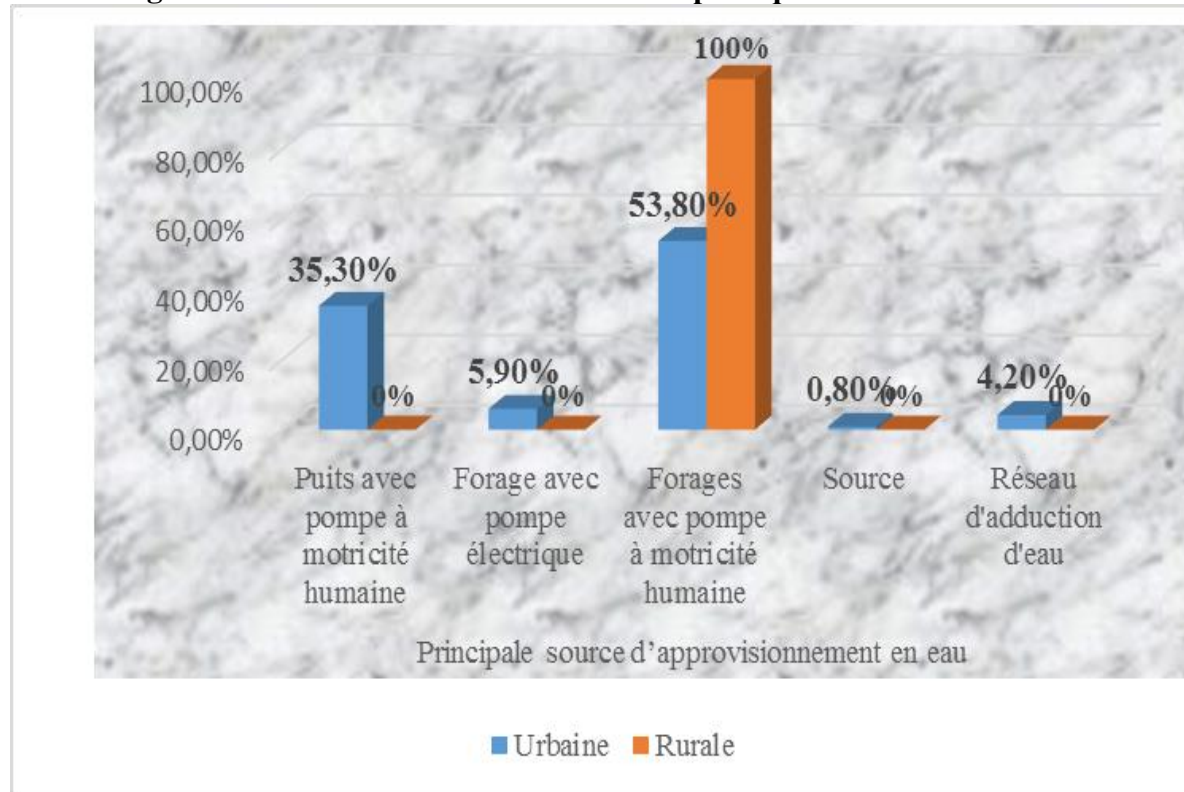
		Puits avec pompe à motricité humaine	Puits avec pompe électrique	Puits à ciel ouvert	Forages avec pompe à motricité humaine	Forage avec pompe électrique	Borne-fontaine	Source	Marre	Réseau d'adduction d'eau	Adduction en eau potable (CAMWATER)	Rivière
Strate de résidence	Urbaine	11,2	2,2	51,3	31,7	9,9	1,3	0,0	0,0	0,6	29,8	0,6
	Rurale	5,6	0,0	72,2	44,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Total	10,9	2,1	52,4	32,4	9,4	1,2	0,0	0,0	0,6	28,2	0,6

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

D'après le tableau ci-dessus, on constate que plus de la moitié des ménages déclarent que le système public d'approvisionnement en eau existant dans leur village/quartier est constitué des puits à ciel ouvert. Ceci pourrait s'expliquer par le niveau d'enclavement de la Commune. Ce système public d'approvisionnement en eau pourrait constituer un facteur favorisant la contagion des maladies hydriques. En outre, nous constatons que près d'un tiers des ménages affirment que le système d'approvisionnement en eau est constitué des forages avec pompes à motricité humaine. Bien que les investissements de la Commune soient orientés vers la mise en œuvre des forages équipés de pompe à motricité

humaine tant en milieu rural qu'urbain mais cela reste insuffisant. Toutefois, nous notons qu'il existe un réseau d'adduction Scan water fonctionnel. Néanmoins, les puits avec pompe à motricité humaine, les forages avec pompe électrique qui fournissent de l'eau sont des systèmes publics d'approvisionnement en eau respectivement pour 10,9% et 9,4% de ménages.

Figure 3. 1: Utilisation d'une source d'eau publique



Source.: Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Pour ce qui concerne la principale source d'approvisionnement publique en eau, force est de constater qu'en milieu rural, la population s'approvisionne essentiellement aux forages avec pompe à motricité humaine. Pour ceux qui résident en milieu urbain, plus de la moitié s'approvisionne également aux forages avec pompe à motricité humaine. Nous notons une proportion (35,3%) non négligeable des ménages qui s'approvisionne aux puits avec pompe à motricité humaine dans le milieu urbain.

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

Tableau 3. 4:Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée

		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				
				Puits avec pompe à motricité humaine	Forage avec pompe électrique	Forages avec pompe à motricité humaine	Réseau d'adduction d'eau	Total
Strate de résidence	Urbaine	34,6	35,3	38,2	3,6	53,6	4,5	100,0
	Rurale	16,7	22,2	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
	Total	33,6	34,5	36,8	3,5	55,3	4,4	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

A la question de savoir si le point d'eau utilisé est disponible toute l'année et accessible tout au long de la journée, environ un tiers de ménage ont répondu favorablement à ces deux questions. S'agissant de la principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée, il ressort du tableau ci-dessus que plus de la moitié des ménages en milieu urbain et la totalité en milieu rural ont déclaré que les forages avec pompe à motricité humaine sont accessibles tout au long de la journée. En outre, près de 4 ménages sur 10 ont affirmé que les puits avec pompe à motricité humaine sont disponibles tout au long de la journée. Néanmoins, nous remarquons une faible proportion des ménages en milieu urbain ayant déclaré disponible le réseau d'adduction d'eau communal. Ceci pourrait s'expliquer par le nombre de réseaux d'adduction d'eau communal non fonctionnel.

Tableau 3. 5:Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages

		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	
			Deux fois	Total
Strate de résidence	Urbaine	66,7	100,0	100,0
	Total	66,7	100,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Des 35,3 % de ménages ayant accès au point d'eau utilisé tout au long de la journée en milieu urbain, plus de la moitié ont déclaré que la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau. Plusieurs raisons pourraient être évoquées pour expliquer l'inadéquation entre la couverture du besoin en eau et la fréquence de disponibilité de l'eau. Or 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

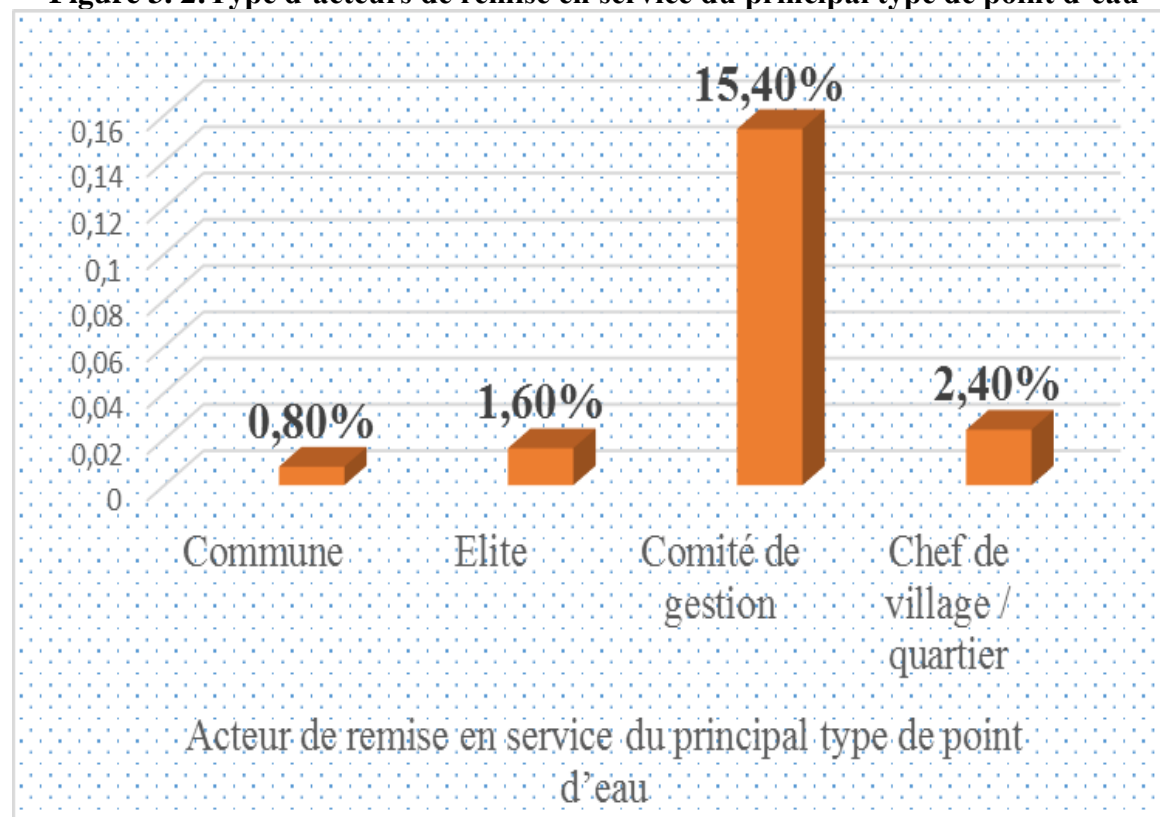
Tableau 3. 6: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d'eau a été 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>Plus de trois mois</i>	<i>Total</i>
Urbain	24,4	41,4	34,5	20,7	3,4	100,0
Rural	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ensemble	23,6	41,4	34,5	20,7	3,4	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

L'entretien et la maintenance des points d'eau jouent un rôle essentiel pour un approvisionnement continu en eau. Selon le tableau 3.6, moins de 25% de ménages ont connu une panne de leur principal type de point d'eau au cours des 6 derniers mois en milieu urbain. Parmi les ménages qui ont connus une panne au cours des 6 derniers mois, 41,4% ont attendu moins d'une semaine pour la remise en service, 34,5% entre une semaine et un mois et 20,7% d'un à trois mois. Force est de constater qu'en milieu rural, les ménages n'ont pas connu de panne de leur principal type de point d'eau au cours des 6 derniers mois. 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.

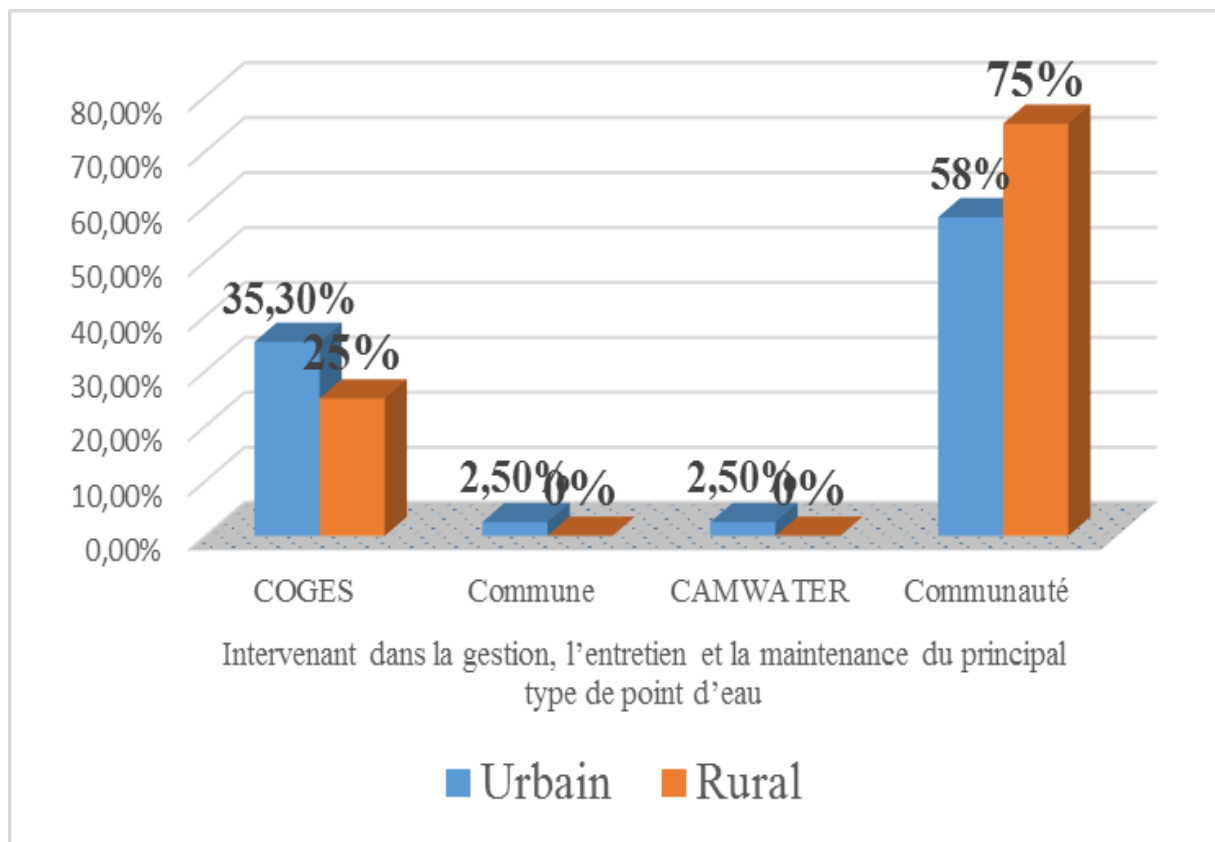
Figure 3. 2: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau



Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{eme} 2022

La remise en service d'un point d'eau est une activité qui nécessite l'implication d'un ou plusieurs acteurs. A la Commune de Ngaoundéré 2^{eme}, il ressort du figure 3.2 que c'est le comité de gestion qui est l'acteur le plus impliqué dans la remise en service de la principale source d'approvisionnement en eau soit pour 15,4% des ménages enquêtés en milieu rural ou urbain, suivi des chefs de village/quartier, soit pour 2,5% de ménages enquêtés. Nous constatons une faible implication de la Commune et des Elites. Cependant, l'entretien et la maintenance des points d'eau nécessitent une bonne gestion par les acteurs.

Figure 3. 3: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau



Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

La gestion des activités d'entretien et de maintenance des sources d'approvisionnement en eau peut s'effectuer par plusieurs acteurs. Il ressort de la figure 3.3 que plus de la moitié des ménages de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} ont déclaré que c'est la communauté qui intervient principalement dans l'entretien et la maintenance du point d'eau et plus d'un tiers de ménage en milieu urbain ont fait mention du COGES. La faible intervention du COGES pourrait expliquer le long temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau. De plus, ces différents acteurs sont plus impliqués dans la gestion, l'entretien et la maintenance des points d'eau en milieu rural par rapport au milieu urbain. Une telle activité nécessite également des moyens financiers.

Tableau 3. 7: 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	Semaine	Mois	Trimestre	Total
Urbain	11,8	228657,1	7,1	7,1	7,1	42,9	42,9	100,0
Rural	0,0	0	0	0	0	0	0	0
Ensemble	11,4	228657,1	7,1	7,1	7,1	42,9	42,9	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 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. Le tableau 3.10 révèle qu'un ménage sur dix contribue financièrement au fonctionnement du COGES en milieu urbain et aucun ménage en milieu rural. Le Montant moyen de la contribution financière des ménages en milieu urbain au fonctionnement du COGES s'élève à 228 657,1 Fcfa. Parmi ceux ayant contribué financièrement à son fonctionnement, moins de 10% de ménage estiment que le montant contribué est élevé. De plus, la fréquence des contributions des ménages varie entre le mois et le trimestre.

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

Dans cette section, il sera question de faire une caractérisation des points d'eau de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} selon les déclarations des ménages. Le tableau 3.8 de la page suivante présente l'accessibilité à la principale source publique d'approvisionnement en eau et l'appréciation du service rendu par celle-ci.

Il ressort de ce tableau que la distance moyenne parcourue à pied par les ménages pour atteindre la principale source publique d'approvisionnement en eau est de 258,1 m. Elle est de 34,8 m en milieu rural et 265,6 m en milieu urbain. De même, le temps moyen mis pour arriver à ce point d'eau est de 5 min soit 5 min en milieu urbain et 5,3 min en milieu rural. Le temps d'attente moyen au point d'eau est de 30,6 min dont 1,5 min en milieu rural et

31,6 min en milieu urbain. Ces chiffres sont proportionnels au nombre moyen de personnes rencontré habituellement au point d'eau. Pour ce qui est de l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau, 04 ménages sur 10 en milieu urbain l'estime bon. Et en milieu rural tous les ménages estiment que le service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau est bon.

Tableau 3. 8: 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				
					Très bon	Bon	Passable	Mauvais	Très mauvais
Urbain	265,6	5,0	31,6	16,4	2,5	43,7	42,0	10,9	0,8
Rural	34,8	5,3	1,5	2,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ensemble	258,1	5,0	30,6	15,9	2,4	45,5	40,7	10,6	0,8

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Pour ce qui concerne les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau, il ressort du tableau ci-dessous que plus de la moitié des ménages en milieu urbain ont déclaré que l'eau de leur principale source d'approvisionnement a un gout. Pour ce qui est de l'odeur, 4 ménages sur 10 ont déclaré que l'eau de leur principale source d'approvisionnement a une odeur. En outre, aucun ménage en milieu rural n'a déclaré si l'eau a une odeur, un gout ou une couleur.

Tableau 3. 9: 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>a une d'odeur</i>	<i>a un goût</i>	<i>a une couleur</i>
Urbain	42,0	55,5	37,8
Rural	0,0	0,0	0,0
Total	40,7	53,7	36,6

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

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

Cette partie porte sur l’analyse de la satisfaction des besoins exprimés en matière d’approvisionnement en eau dans la Commune de Ngaoundéré 2^{ème}.

Tableau 3. 10: 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’ Autorité administrat ive	A Camwater/ SNEC	A Autre	
Urbain	2,9	11,1	11,1	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0	22,2	22,2
Rural	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ensemble	3,0	10,0	10,0	0,0	30,0	40,0	0,0	0,0	20,0	20,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

De ce tableau, il ressort que 3% de ménages dans l’ensemble dont 5,6% en milieu rural et 2,9% en milieu urbain ont exprimé un besoin en matière d’approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois. Ce besoin a été principalement adressé 40% au Chef de village/quartier et 30% au comité de gestion du point d’eau. Dans l’ensemble, 02 ménages sur 10 ayant exprimé un besoin en eau estiment qu’ils ont été satisfaits.

S’agissant du temps moyen mis entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par les ménages, ils déclarent avoir mis moins d’un mois en milieu urbain pour avoir la réponse favorable à leur besoin. Par rapport à la répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau, 100% des ménages affirment qu’ils ont mis moins d’un mois pour satisfaire le besoin exprimé. Le tableau de la page suivante, illustre ce résultat.

Tableau 3. 11: 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	0,0	100,0	///	///	100,0
Rural	///	///	///	///	100,0
Ensemble	0,0	100,0	///	///	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Pour ce qui concerne la non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable, 68,8% des ménages déclarent avoir été non satisfait, soit 68,9% en milieu urbain et 66,7% en milieu rural. Les raisons évoquées sont principalement l'insuffisance des points d'approvisionnements en eau (17,6%), la mauvaise qualité de l'eau (15,0%) et la mauvaise gestion du point d'eau (9,1%). Au regard de ce résultat, des actions doivent être mener afin d'améliorer le service rendu par l'approvisionnement en eau potable. Le tableau ci-dessous, présente ce résultat.

Tableau 3. 12: 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	68,9	7,9	14,9	18,1	10,2	3,3	3,3	0,0
Rural	66,7	0,0	16,7	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Ensemble	68,8	7,5	15,0	17,6	9,7	3,1	3,1	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

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

Au regard des différentes difficultés relevées, il est important de suggérer des actions en vue d'améliorer le service rendu en eau potable dans la Commune de Ngaoundere 2^{ème}.

Il ressort du tableau de la page suivante que plus de la moitié des ménages se sont engagés pour l'ajout des points d'eaux supplémentaire plus précisément la contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire. Nous notons également une proportion importante des ménages qui se sont engagés dans l'amélioration de la gestion des points d'eau et de façon spécifique l'encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES(25,5%), et la contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau (15,8%).

Tableau 3. 13: 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 comptes-rendus 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	67,0	6,7	5,1	3,8	16,3	25,0	8,3	6,7	9,9	5,1	1,6
Rural	61,1	5,6	0,0	0,0	5,6	33,3	11,1	0,0	0,0	11,1	0,0
Ensemble	66,7	6,7	4,8	3,6	15,8	25,5	8,5	6,4	9,4	5,5	1,5

Source : Enquête CCAP2, Ngaounderé 2^{ème} 2022

III.3 Services de santé

Cette section du rapport nous renseigne sur la perception des ménages enquêtés dans le domaine de la santé, notamment l'utilisation des formations sanitaires dans la Commune, la caractérisation des petits matériels utilisés dans les formations sanitaires, le financement des soins dans les formations sanitaires, appréciation des services rendus dans les formations sanitaires, les actions envisagées en vue de l'amélioration du service en soins de santé.

Les points de vue des populations seront présentés sur ces différents aspects. Cette présentation sera assortie d'une synthèse de la perception des populations sur les services de santé dans la Commune et des suggestions des axes d'amélioration de ces services.

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la Commune

La carte sanitaire de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} présente plusieurs types de formations sanitaires. Le tableau 3.14 présente la répartition en pourcentage des ménages selon le type formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge.

Tableau 3. 14: 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	41,7	13,5	44,9	100,0
Rural	11,1	5,6	83,3	100,0
Ensemble	40,0	13,0	47,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème}2022

À la question de savoir quelle formation sanitaire les ménages utilisent fréquemment pour leur prise en charge, près de la majorité des ménages dans l'ensemble ont déclaré qu'ils utilisent fréquemment les formations sanitaires privées confessionnelles. Néanmoins, nous constatons que 4 ménages sur 10 utilisent fréquemment les formations sanitaires publiques et un ménage sur dix les formations sanitaires privées laïques pour la prise en charge. Les raisons évoquées pour le choix de ces formations sanitaires varient d'un ménage à l'autre. Le tableau ci-dessous présente ces raisons.

Tableau 3. 15: Proportion (%) des ménages dans la Commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privée

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	49,5	11,0	40,1	63,2	45,1	20,9	3,8
Rural	50,0	18,8	12,5	56,3	56,3	18,8	,0
Ensemble	49,5	11,6	37,9	62,6	46,0	20,7	3,5

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Les raisons évoquées par les ménages qu'utilisent fréquemment les formations sanitaires privées sont

entre autres :la qualité des soins (62,6%), la proximité (49,5%), la disponibilité du personnel (46,0%) ou encore la qualité de l'accueil réservé aux patients (37,9%), la disponibilité de médicaments (20,7%).

Tableau 3. 16: Répartition (%) dans la Commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	Type de formation sanitaire existant dans le village / quartier					Total
	Centre de santé intégré	Centre médical d'arrondissement	Hôpital de district	Hôpital régional	Hôpital de référence	
Urbain	25,8	9,3	14,6	49,7	0,7	100,0
Rural	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Total	26,8	9,2	14,4	49,0	0,7	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Il ressort du tableau 3.16 que l'hôpital régional est la principale formation sanitaire publique que les ménages fréquentent pour obtenir des soins de santé dans la Commune de Ngaoundéré 2^{ème}. En milieu rural les ménages fréquentent exclusivement le centre de santé intégré.

Le tableau 3.17 présente les données sur l'accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.

Tableau 3. 17: Accessibilité de 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	46,4	53,6	100,0	1643,0	27,5
Rural	50,0	50,0	100,0	1012,5	30,0
Ensemble	46,4	53,6	100,0	1634,7	27,6

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundere 2^{ème} 2022

D'après les résultats, plus de la moitié des ménages se trouvent éloignés de leur principale formation sanitaire publique qu'ils fréquentent afin d'obtenir des soins. La distance moyenne que parcourent les ménages à pied pour se rendre à leur principale formation sanitaire est de 1 634,7 mètres, pour un temps moyen de 27,6 minutes. L'éloignement et le temps mis pour atteindre une formation sanitaire publique pourraient réduire le taux de fréquentation des formations sanitaires publiques par les ménages. Ces éléments sont autant d'aspects à prendre en considération pour la priorisation des actions visant l'amélioration de l'offre de santé.

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

Tableau 3. 18: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									
	Ciseaux	Seringues	Alcool	Coton	Bétadine	Thermomètre	Tensiomètre	Balance	Gants	Autres
Urbain	100,0	99,3	96,7	96,7	84,8	86,1	61,6	57,6	57,0	0,0
Rural	50,0	100,0	100,0	100,0	100,0	50,0	50,0	50,0	100,0	0,0
Ensemble	99,3	99,3	96,7	96,7	85,0	85,6	61,4	57,5	57,5	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

S'agissant des caractéristiques du petit matériel utilisé dans les formations sanitaires, la quasi-totalité des ménages de la commune de Ngaoundéré 2^{ème} ont déclaré que les petits matériels notamment les ciseaux, l'alcool, les seringues, le coton, la Bétadine, le thermomètre étaient disponible. Et plus de la moitié des ménages ont déclaré que la balance, le tensiomètre et les gants étaient disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins. Force est de constater qu'en milieu rural, certains petits matériels à savoir les ciseaux, le thermomètre, le tensiomètre et la balance sont les moins disponibles dans les formations sanitaires.

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Tableau 3.19: 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	1302,6	33,8	6,0	17,9	79,5	2,6	100,0
Rural	950,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0
Ensemble	1298,0	33,3	5,9	17,6	79,7	2,6	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

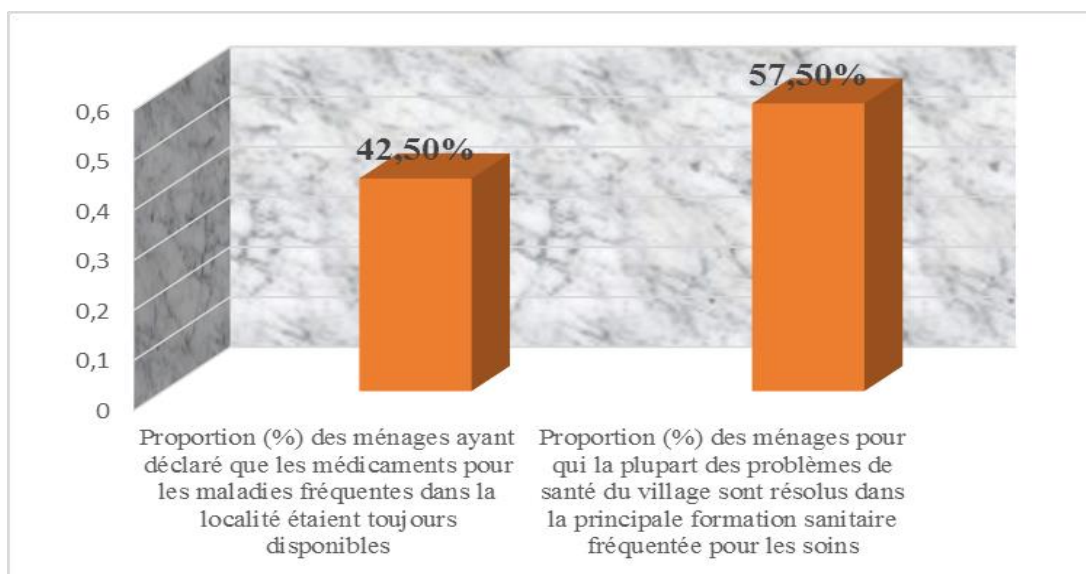
Au sein de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème}, les ménages payent en moyenne une somme de 1 298 Fcfa pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins. Environ 33,8% de ménages trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins et 6,0% de ménages déclarent que d'autres frais non autorisés sont exigés pour leur servir dans la principale formation sanitaire publique fréquentée en milieu urbain. En outre, il convient de noter aucun ménage en milieu rural n'a trouvé élevé le montant payé pour la consultation ordinaire. La

plupart des ménages dans l'ensemble estiment que l'accueil du personnel soignant dans la principale formation sanitaire fréquentée est passable.

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

S'agissant de l'appréciation du service rendu dans les formations sanitaires, plus de 4 ménages sur 10 déclarent que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles. Pour ceux dont la plupart des problèmes de santé sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins, ils représentent plus de la moitié des ménages.

Figure 3. 4: Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins



Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Tableau 3. 20: 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	Monnayage des soins	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité équipements	Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins	Autres
Urbain	0,66	,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Rural	0,00	,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Ensemble	0,65	,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Il ressort du tableau 3.20 que seulement 0,66% des ménages ne sont pas satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins. Les raisons de leur non satisfaction pour la plupart sont liées à l'éloignement des formations sanitaires, et l'insuffisance de médicaments.

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

Plusieurs manquements ont été relevés dans le secteur de la santé, des actions en vue de l'amélioration du service en soins de santé reste impératif dans la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} pour le bien être des ménages.

Tableau 3. 21: 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/Equipements 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	Redynamisation du COSA/COGE	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	60,3	9,9	11,9	8,6	21,2	24,5	12,6	9,9	6,6	4,0	4,6	0,0	0,7	0,0
Rural	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ensemble	60,1	9,8	12,4	8,5	20,9	24,2	12,4	9,8	6,5	3,9	4,6	0,0	0,7	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Le tableau 3.21 montre les différentes actions que les ménages sont prêts à s'engager pour l'amélioration des services. En effet, plus de la moitié des ménages se sont engagés pour faire des plaidoyers auprès de la Commune pour le respect des normes sectorielles et 24,2% des ménages se sont engagés pour l'amélioration de la gestion du FOSA, plus précisément l'approvisionnement en médicament et dotation en équipement. Cela traduit l'insuffisance des formations sanitaires et l'insuffisance également des équipements dans les formations sanitaires existantes de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème}.

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 consolider l'implication des populations locales dans l'amélioration de la qualité des services offerts dans les établissements maternels, primaires et secondaire présentent 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'éducation.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la Commune

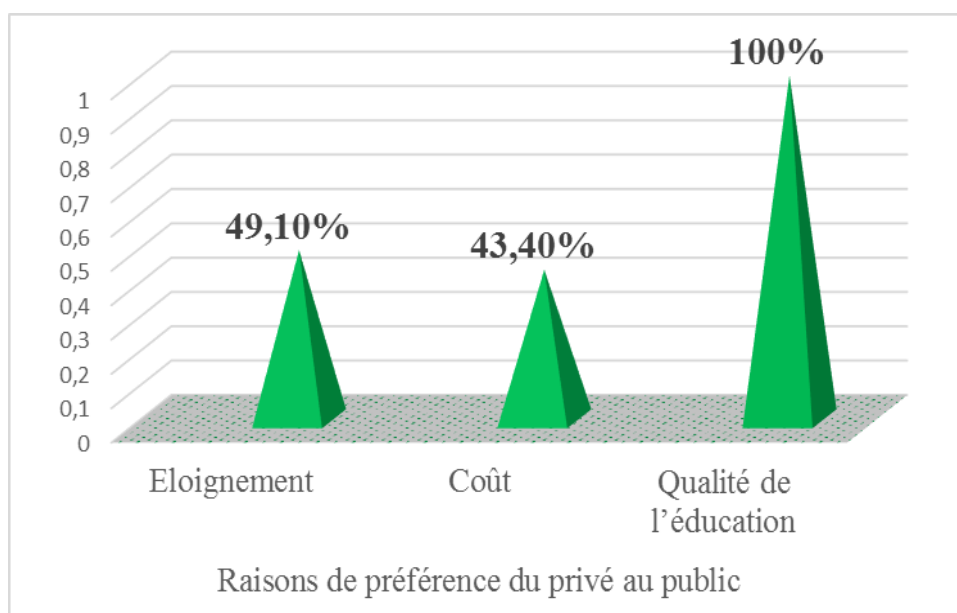
Tableau 3. 22: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Cycle d'enseignement									
	Maternel		Primaire		Secondaire 1 ^{er} cycle		Secondaire 2 ^{ème} cycle		Formation professionnelle	
	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé
Urbain	53,8	46,2	68,4	31,6	59,3	40,7	57,7	42,3	100	0
Rural	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Ensemble	64,7	35,3	69,7	30,3	59,3	40,7	57,7	42,3	100	100

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Il ressort du tableau 3.22 que plus de la moitié des enfants dans les ménages fréquentent dans les cycles d'enseignements maternels, primaires et secondaire tous publics. Nous remarquons que dans le milieu rural, les enfants fréquentent exclusivement au cycle d'enseignement maternel et primaire public. Toutefois, nous remarquons une proportion importante des enfants qui fréquente au cycle d'enseignement privé. Ceci pourrait s'expliquer par la qualité d'enseignement dispensé.

Figure 3. 5: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire



Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

La totalité des ménages ont déclaré qu'ils préfèrent le privé au public à cause de sa qualité de

l'éducation. Et moins de la moitié des ménages ont évoqué l'éloignement ou le coût comme raisons de préférence du privé au public.

Tableau 3. 23: 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	Rural	Oui	Non
Maternel	13,8	50	82,7	17,3
Primaire	12,8	44,4	89,6	10,4
Secondaire	5,4	0	94,1	5,9
Formation professionnelle	0,6	0	50	50

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundere 2^{ème} 2022

Pour ce qui concerne l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village/quartier ; nous constatons que le cycle maternel, primaire, secondaire et la formation professionnelle existent dans la Commune de Ngaoundéré 2^{ème}. S'agissant de la proximité, la plupart des ménages affirment que le cycle maternel, primaire et secondaire sont proche du village/quartier.

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

Tableau 3. 24: 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		Rural		Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis		
Maternel	32,5	9,1	2,8	3,9	30,9	8,8
Primaire	1909,1	12,4	111,4	5,8	1811,0	12,1
Secondaire	304,8	6,0	0,0	0,0	288,2	5,7
Formation professionnelle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Il ressort du tableau 3.24 qu'on met plus de distance soit 1 811 m et plus de temps mis à pied, soit 12,1 min pour arriver au cycle primaire. Pour le même cycle, on parcourt en moyenne plus de distance en milieu urbain qu'en milieu rural, soit 1 909,1 m pour se rendre à pied en milieu urbain contre 111,4 en milieu rural. La longue distance parcourue pourrait un facteur de sous scolarisation.

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

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				
	<i>a un cycle complet</i>	<i>a un atelier complet</i>	<i>a une salle par niveau de classe</i>	<i>Disponibilité de banc pour faire asséoir tous les élèves</i>	<i>Distribution de livres scolaires</i>
Maternel	2,7	///	2,1	2,7	1,8
Primaire	20,6	///	20,9	22,1	10,9
Secondaire	10,9	///	10,6	10,9	0,0
Formation professionnelle		///	///	///	1,8

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

S'agissant des caractéristiques de l'environnement scolaire, plus de 20% des ménages ont déclaré que les écoles primaires sont à cycle complet, elles disposent d'une salle par niveau de classe, de banc pour faire asséoir tous les élevés. Seulement 10,9% des ménages ont déclaré qu'on distribue des livres scolaires au cycle primaire. Ce résultat traduit à suffisance le nombre insuffisant des salles de classe et équipements dans les différents établissements.

Tableau 3. 25: 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	Total
Maternel	45,6	100	0	100
Primaire	62,7	94,7	5,3	100
Secondaire	69,4	94,4	5,6	100
Formation professionnelle	.0,0	0,0	0,0	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Il ressort de ce tableau que le nombre moyen d'élèves par salle de classe au maternel est près de 46 élèves, 63 au primaire et 69 au secondaire. Ces effectifs pléthoriques pourraient s'expliquer par l'insuffisance des salles de classe dans ces différents cycles d'enseignement. Par rapport à la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe, la quasi-totalité des ménages ont déclaré que les enseignants sont réguliers.

Pour ce qui concerne la participation des ménages aux réunions d'APEE, force est de constater que peu de ménage ne participe pas aux réunions de l'APEE pour tous les cycles d'enseignements. Les raisons évoquées pour la plupart c'est une réunion d'information et non d'échange, la non reddition des comptes. Le tableau de la page suivante, illustre ce résultat.

Tableau 3. 26:Proportion (%) dans la Commune des ménages ne participant pas aux réunions de l’APEE selon le milieu de résidence

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				
		Non-respect des horaires	Durée des réunions	Réunion d’information et non d’échanges	Non reddition des comptes	Autres
Maternel	1,5	20	20	60	60	0
Primaire	11,2	24,3	29,7	70,3	10,8	0,0
Secondaire	6,4	19,0	14,3	85,7	9,5	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

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

Tableau 3. 27: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	Raisonnable	
Maternel	4777,8	3722,2	2500,0	11,1	88,9	0,0
Primaire	2666,7	2240,0	1664,0	22,7	77,3	0,9
Secondaire	18312,5	9588,9	9340,3	44,4	55,6	0,6
Formation professionnelle	0,0.	0,0	0,0.	0,0	0,0	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

S’agissant du coût de l’éducation et gestion des ouvrages de l’école, les ménages dépensent en moyenne 4 777,8 Fcfa au maternel ,2 666,7 Fcfa au primaire et 18 312,5 Fcfa au secondaire pour l’inscription. En outre, plus de la moitié des ménages ayant payé les frais exigibles trouvent que ces frais sont raisonnables. Par ailleurs moins de 1% des ménages ont payé autre chose en plus des frais exigibles d’éducation pour tous les cycles.

Pour ce qui concerne la réfection des ouvrages près de deux ménages sur dix ont déclaré que les ouvrages (points d’eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l’école primaire ont été réfectionnées par l’APEE et près d’un ménage sur dix par le MINEDUB. Au secondaire également un ménage sur dix a déclaré que les ouvrages ont été réfectionné par l’APEE. Le faible taux d’implication du Maire pourrait s’expliquer par le manque d’information de la population sur ses interventions. Le tableau de la page suivante illustre ce résultat.

Tableau 3. 28: 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	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	2,1	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0
Primaire	19,7	2,7	0,6	8,2	1,5	0,0
Secondaire	10,0	0,3	0,0	3,3	0,3	0,6
Formation professionnelle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

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

Pour ce qui concerne l'appréciation du service de l'éducation par cycle, moins de 1% de ménages n'a pas été satisfait par des services d'éducation au cycle d'enseignement primaire exclusivement. Leur raison de non satisfaction est principalement l'insuffisance des écoles et la qualité des enseignements dispensés.

Tableau 3. 29: 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	Coûts élevés de la scolarité	Autre
Maternel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primaire	0,3	0	0	0	100	0	0	100	0	0	0	0	0
Secondaire	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

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

S'agissant des actions envisagées en vue de l'amélioration du service de l'éducation, moins d'un ménage sur cinq se sont engagés au niveau communal pour tout cycle confondu. Seulement 10,61% des ménages se sont engagés pour les primes d'excellence aux écoles primaires. Le tableau de la page suivante illustre ce résultat.

Tableau 3. 30: 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	1,52	0,61	0,91	0,91	0,30	0,00	///
Primaire	10,61	6,36	13,64	4,85	4,24	0,00	///
Secondaire	3,94	3,64	6,97	1,82	0,61	0,00	///
Formation professionnelle	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	///

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Au niveau communautaire moins de 15% des ménages dans l'ensemble se sont engagés pour l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers les différentes parties prenantes et plus de 10% des ménages se sont engagés au primaire à participer aux activités de l'APEE.

Tableau 3. 31: 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	Dénonciation des enseignants indisciplinés	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de	Diffusion des comptes-rendus de la gestion de l'APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres
Maternel	1,5	0,3	0,9	0,9	0,9	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
Primaire	11,2	4,8	5,5	7,6	4,5	5,8	3,0	2,4	0,3	0,0
Secondaire	4,2	2,7	2,4	5,5	1,2	1,8	2,1	0,0	0,0	0,0
Formation professionnelle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Source : Enquête CCAP2, Commune 2022

III.5 Fourniture des services communaux

Cette partie présente d'une part, les informations collectées sur les services rendus dans l'institution communale de Ngaoundéré 2^{ème}, et la perception que les ménages enquêtés ont de ces services, et d'autre part, propose des axes d'amélioration des services sur la base des insuffisances relevées par ces ménages.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

S'agissant des caractérisations de la fourniture des services communaux, seulement 6,4% des ménages ont demandé le service d'établissement d'acte de naissance pendant les 12 derniers mois à la Commune et 4,5% pour le service de légalisation des documents officiels et moins de 5% des ménages estiment que l'accueil pour le service d'établissement d'acte de naissance, de décès et le service de légalisation des documents officiels a été bon. En outre, plus de la moitié des ménages ayant demandé le service d'acte de décès ont attendu un jour pour l'obtenir et environ un tiers des ménages ont attendu une semaine pour obtenir le service d'établissement d'acte de naissance. Pour la légalisation des documents officiels, la quasi-totalité des ménages ont attendu 01heure pour l'obtenir. Le tableau ci-dessous illustre ce résultat.

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	Heure	Jour	Semaine	Mois	Total
Acte de naissance	6,4	4,5	9,5	19,0	28,6	33,3	9,5	100,0
Acte de mariage	0,9	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	100,0
Acte de décès	0,9	0,6	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	100,0
Légalisation des documents officiels	4,5	3,9	0,0	93,3	6,7	0,0	0,0	100,0
Délivrance des documents d'urbanisme	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Aménagement des voiries	0,0	0,0	9,5	19,0	28,6	33,3	9,5	100,0
Gestion des déchets / Assainissement	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	100,0
Hygiène et salubrité	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	100,0
Aménagement des espaces verts et de loisir	0,0	0,0	0,0	93,3	6,7	0,0	0,0	100,0
Transport public	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Eclairage public	0,0	0,0	9,5	19,0	28,6	33,3	9,5	100,0
Aménagement des aires de jeux	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	100,0
Certificat de domicile	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	100,0
Validation des plans de localisation	0,0	0,0	0,0	93,3	6,7	0,0	0,0	100,0
Authentification des documents	0,6	0,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Informations	0,0	0,0	9,5	19,0	28,6	33,3	9,5	100,0
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	100,0

Source : Enquête CCAP2, cNgaoundéré 2^{ème} 2022

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Tableau 3. 32: 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				
		Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Incompétence du personnel	Mauvaise organisation des services	Total
Acte de naissance	57,1	8,3	8,3	33,3	50,0	100,0
Acte de mariage	100,0	33,3	0,0	0,0	66,7	100,0
Acte de décès	66,7	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
Légalisation des documents officiels	53,3	12,5	0,0	37,5	50,0	100,0
Délivrance des documents d'urbanisme	100,0	50,0	0,0	0,0	50,0	100,0

Source: Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

Pour ce qui concerne les contraintes dans la fourniture des services communaux, plus de la moitié des ménages trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service d'acte de naissance, d'acte de mariage, d'acte de décès, légalisation des documents et la délivrance des documents d'urbanisme et cela est dû pour la plupart des ménages à la mauvaise organisation des services et un tiers des ménages ont évoqué l'indisponibilité/absence et l'incompétence des personnels.

Tableau 3. 33: 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	0
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
Hygiène et salubrité	0
Aménagement des espaces verts et de loisir	0
Transport public	0
Eclairage public	0
Aménagement des aires de jeux	0
Certificat de domicile	0
Validation des plans de localisation	0
Authentification des documents	0
Informations	0
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	0
Autres	0

Source: Enquête CCAP2, Commune 2022

A la question de savoir si les ménages ont payé un pourboire pour obtenir un service, nous constatons qu'aucun ménage n'a payé un pourboire pour obtenir le service dans la Commune de Ngaoundéré 2^{ème}.

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

Tableau 3. 34: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la Commune

Milieu de résidence	Caractérisation déclarée des activités de la Commune par le ménage				
	Communication sur les actions programmées au cours de l'année dernière	Communication sur le budget annuel	Communication sur les dépenses et recettes de l'année dernière	Accompagnement du village/ quartier dans les actions de développement	Implication du village/ quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement
Urbain	0,0	0,0	0,0	0,3	1,3
Rural	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ensemble	0,0	0,0	0,0	0,3	1,2

Source: Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

S'agissant de la caractérisation des activités de la Commune, seulement 1,2% des villages/quartiers sont impliqués dans la programmation et la budgétisation des actions du développement et 0,3% des villages/quartiers ont reçu l'accompagnement de la Commune dans les actions de développement. Ces résultats ressortent à quel point la Commune n'implique pas sa population dans ses activités d'une part et d'autre part elle n'accompagne pas sa population dans les actions de développement. Pour ce qui concerne le budget annuel, la population n'est pas du tout informée, pareil pour les actions programmées au cours de l'année dernière. Des actions doivent être envisagées dans ce sens en vue d'améliorer les services communaux.

III.5.4 Appréciation des services communaux

Tableau 3. 35: 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 Adjointes)	Autre
Urbain	17,3	33,3	51,9	7,4	9,3	18,5	33,3	20,4	29,6	5,6	0,0
Rural	5,6	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ensemble	16,7	34,5	50,9	7,3	9,1	18,2	32,7	21,8	29,1	5,5	0,0

Source: Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^{ème} 2022

On constate que 16,7% des ménages dans la Commune ne sont pas satisfaits des services rendus. En milieu rural il évoque la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers d'une part et d'autre la méconnaissance des actions menées par la Commune. En milieu urbain, plus de la moitié des ménages ont évoqué la non information des populations de la gestion communale comme raison de leur non satisfaction.

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

Tableau 3. 36: Actions des ménages dans la Commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale

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	73,4	13,8	7,4	11,5	4,5	6,4	12,5	14,7	12,8	1,3
Rural	61,1	5,6	0,0	11,1	0,0	5,6	16,7	5,6	11,1	5,6
Ensemble	72,7	13,3	7,0	11,5	4,2	6,4	12,7	14,2	12,7	1,5

Source : Enquête CCAP2, Ngaoundéré 2^eme 2022

Pour ce qui concerne les actions envisagées en vue de l'amélioration des services communaux, plus de la moitié des ménages se sont engagés dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers la contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté.

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 ...) ;
- Éveiller 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 ;
- Proposer 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. Toutefois, 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 comité de suivi – évaluation participatif

- **Le président :**
- **Le rapporteur :**
- **Les membres :**
 - 01 représentant de la sous-préfecture ;
 - 02 représentants de la société civile au niveau communal
 - 02 représentants des chefferies traditionnelles ;
 - 01 représentant du secteur de la santé (médecin chef de district de l'arrondissement) ;
 - 01 représentant du secteur de l'éducation (délégué d'arrondissement) ;
 - 01 représentant du secteur de l'eau ;
 - 02 leaders d'opinion au niveau local ;
 - 02 leaders religieux;
 - 02 mouvements associatifs (au moins une association des femmes).

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 Ngaoundéré 2^{ème} en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs.

PLAN D' ACTIONS DU CONTRÔLE CITOYEN DE L' ACTION PUBLIQUE EN VUE DE LA CONDUITE DES CHANGEMENTS

Objectif global	Objectif spécifique	Action	Responsable	Partenaire	Indicateur de résultat de l'action	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
Approvisionnement en eau potable											
Améliorer l'accès des populations à l'eau potable	OS 1.1 :Ajouter des points d'eaux supplémentaire	Collecte de la contribution financière des ménages à la réalisation de nouveaux points d'eau	Le Cadre Chargé des Communautés (CCC) ou le Cadre Chargé du Développement (CCD) ou le représentant du secteur « Eau »	Les CC de chaque village	Effectif des ménages qui ont contribué	Nbre	Trimestrielle	Nombre moyen des ménages qui contribuaient avant	Tous les ménages contribuent	Fiches de suivi du CCC	Comptage
					Le ménage a contribué pour XX F	Franc CFA	Trimestrielle	Montant moyen des contributions d'un ménage parmi ceux qui contribuaient avant	XX F	Fiches de suivi du CCC	Comptage
					Nbre de réunions tenues par le CC pour rendre compte des contributions aux ménages	Nbre	Mensuelle	0	12	- Fiches de présence - Rapport de la réunion	Comptage
Santé											
Améliorer l'accès des populations aux soins de santé de qualité	OS2.1 : Améliorer la carte sanitaire de la Commune	Plaidoyer pour l'augmentation du nbre de formation sanitaire conformément à la carte sanitaire	Le Maire	Les CC de chaque village	-Nbre de plaidoyer émis pour la création de formation sanitaire	Nbre	Trimestrielle	0	Nbre total de plaidoyer à mener	Dossier de plaidoyer transmis au MINSA NTE	Comptage
					Nbre de plaidoyer émis pour la construction de formation sanitaire	Nbre	Trimestrielle	0	Nbre total de plaidoyer à mener		

Objectif global	Objectif spécifique	Action	Responsable	Partenaire	Indicateur de résultat de l'action	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
Fourniture des services communaux											
Améliorer la qualité des services rendus aux populations	OS 4.1 : Améliorer le dialogue citoyen entre la Commune et les populations	Mise en place d'un système de communication entre la Commune et les communautés (Boîte à suggestions, production des tracts, dépliants, affiches, radios communautaires, site internet)	Executif Communal	Les CC de chaque village	Nbre de mécanisme mis en place	Nbre	Trimestrielle	Non determiner	Ensemble de la Population	- rapport de la Commune	Comptage
					Nbre de populations informées sur la gestion des activités de la Commune	Nbre	Trimestrielle	Non determiner	Ensemble de la Population		

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

À travers le Scorecard réalisé au cours du mois de mai et juin 2022, les populations de la Commune de Ngaoundéré 2^{ème} ont exprimé leurs opinions en matière de l'offre des services publics dans les domaines de l'hydraulique, de la santé humaine, de l'éducation et des services rendus par l'institution communale. Les résultats de cette enquête sont les reflets des informations collectées auprès de 330 ménages interviewés dans l'espace communal. Il en ressort que dans le secteur de l'hydraulique, Il ressort que **52,4 %** de ménages ont déclaré que le système public d'approvisionnement en eau existant dans leur village/quartier est constitué des puits à ciel ouvert et qui constitue un risque de contagion des maladies hydriques. En plus des comités de gestion des points d'eau à qui incombe la remise en service des points d'eau en panne, d'autres institutions ou personnes interviennent également pour réparer les pannes, à l'exemple des communautés, des chefs de villages/quartiers, du Maire et d'autres partenaires au développement. Les problèmes d'eau qui se posent dans les villages/quartiers sont essentiellement l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau, la mauvaise qualité de l'eau, et l'éloignement des points d'eau des ménages. La construction des points d'eau supplémentaires, la réhabilitation des points d'eau en panne et l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants sont les principales attentes exprimées par les ménages enquêtés.

Par rapport au secteur de la santé, l'ensemble des ménages enquêtés ont accès à au moins une formation sanitaire proche de leur ménage et dont la plus fréquentée est la formation sanitaire privée confessionnelle. Le choix porté sur cette formation sanitaire privée confessionnelle repose sur la qualité des soins, la proximité, la disponibilité du personnel ou encore de l'accueil. Plus de la moitié des ménages, les problèmes de santé sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée. Les principales actions que les ménages sont prêts à mettre en œuvre pour l'amélioration des services de santé se déclinent en terme de plaidoyer auprès de la Commune pour le respect des normes sectorielles, de l'amélioration de la gestion du FOSA, et l'approvisionnement en médicament et dotation en équipement

Quant au secteur de l'éducation, moins de 1% de ménages n'ont pas été satisfait par des services d'éducation. Les raisons de leur non satisfaction sont principalement l'insuffisance des écoles et la qualité des enseignements dispensés.

Force est de constater que peu de ménage ne participe pas aux réunions de l'APEE pour tous les cycles d'enseignements. Parmi les ménages qui ne participent pas à l'APEE, la plupart ont déclaré que c'est une réunion d'information et non d'échange.

Le problème de l'offre de service en matière de l'éducation dans tous les cycles est lié à l'insuffisance des tables bancs, et salle de classe, des manuels scolaires, ainsi que la distance des formations professionnelles.

Peu des ménages se sont engagés au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers les différentes parties prenantes et plus de 10% des ménages se sont engagés au primaire à participer aux activités de l'APEE.

Au sujet des services rendus dans l'institution communale, l'établissement d'actes de naissance est le service le plus sollicité. Plus de la moitié des ménages dans l'ensemble trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service d'acte de naissance, d'acte de mariage, d'acte de décès, légalisation des documents et la délivrance des documents d'urbanisme. Cependant, les ménages disent n'avoir pas de visibilité sur les actions communales et trouvent qu'ils sont faiblement impliqués. Afin de rendre visible les actions de la Commune, plus de la moitié des ménages se sont engagés dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers la contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté.

Eu égard à ces problèmes relevés dans les différents secteurs, les recommandations suivantes sont formulées :

Au niveau du secteur hydraulique.

- L'amélioration de l'offre en eau potable est un impératif. Cette amélioration nécessite les actions suivantes :
- La construction des points d'eau potable supplémentaires dans l'espace communal en tenant compte des normes sectorielles et de l'équité ;
- La réhabilitation continue de tous les points d'eau potable en panne ;
- La redynamisation et ou la mise sur pied des comités de gestion des points d'eau sur toute l'étendue de la Commune ;
- La sensibilisation des populations à contribuer à la gestion du point d'eau de la principale source publique auprès de laquelle elles s'approvisionnent ;
- L'implication des populations dans le suivi des entrepreneurs pendant la réalisation des points d'eau potable ;
- La réalisation des mini-adductions d'eau dans les grandes agglomérations de la Commune ;
- Le contrôle régulier de la qualité de l'eau.

Au niveau du secteur de la santé.

L'amélioration de l'offre de santé nécessite comme actions :

- La création, la construction et l'équipement de nouvelles formations sanitaires en tenant compte des normes sectorielles et de la carte sanitaire de la Commune ;

- L'approvisionnement en médicaments de qualité des formations sanitaires existantes
- L'affectation du personnel soignant compétent dans les formations sanitaires existantes ;
- L'amélioration des équipements dans les formations sanitaires existantes
- L'amélioration de la qualité des services rendus aux populations dans les formations sanitaires existantes
- La formation des COSA et des COGES des formations sanitaires.

Au niveau du secteur éducation.

L'amélioration des services d'éducation requiert les actions suivantes :

En ce qui concerne l'éducation de base, il s'agira :

- De la diminution des frais exigibles pour l'éducation ;
- Du rapprochement davantage des écoles maternelles et primaires des populations par la création, la construction et l'équipement des nouveaux établissements ;
- De la distribution des manuels scolaires dans les salles de classe aux niveaux maternel et primaire ;
- De l'équipement des écoles primaires en table-bancs et les écoles maternelles en chaises et tables pour enfants ;
- De la construction et équipement des nouvelles salles de classe dans les écoles primaires en vue de résorber le problème de jumelage des classes ;
- De la mise sur pieds d'un mécanisme du suivi de la régularité des enseignants.
- De la prise en charge des enseignants vacataires en vue d'améliorer la fréquence de présence des enseignants au niveau des écoles primaires ;

Au niveau du cycle d'enseignement secondaires les actions devront porter sur;

- La création, la construction et l'équipement des nouveaux établissements secondaires ;
- L'augmentation du personnel enseignant dans les établissements secondaires ;

Au niveau des services rendus par l'institution communale.

- L'amélioration des services rendus dans l'institution communale nécessite :
- L'implication des populations dans la gestion communale ;
- L'amélioration de la communication entre les populations et la Commune sur la gestion des activités de la Commune;

- L'amélioration de la transparence dans la gestion de la Commune ;
- Sensibilisation des populations sur l'importance des actes d'état civile et des permis de bâtir;
- La sensibilisation du personnel du service d'état civil sur les bonnes pratiques dans le fonctionnement de leur service ;
- La Proximité plus accrue de la Commune de ses administrés.

REFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- PCD Ngaoundéré 2^{eme}

ANNEXES

Annexe 1 : Composition de la coordination technique nationale du ScoreCard

Annexe 2 : Composition de la coordination technique régionale du ScoreCard

Noms et prénoms	structure	Fonction	Contact
NANA MAADJOU	PNDP	Coordonnateur de la Cellule Régionale de l'Adamaoua	698498867
NGUEPNDJOP Suzi	PNDP	Responsable Régional de suivi-évaluation (Point focal)	699434477
YADJA TCHIWOU Marcel	PNDP	Chauffeur	698498875
KOULAGNA Joseph	PNDP	Chauffeur	698498877
DJETOUPOURI	Institut National des Statistiques (INS)	Chef d'agence de l'Adamaoua	695273562
WAHOUM Bruno Guillaume	SADER	Coordonnateur National	697431061

Annexe 3 : Composition de l'équipe de l'OSC impliquée dans le ScoreCard

Noms et prénoms	structure	Fonction	Contact
WAHOUM Bruno Guillaume	SADER	Coordonnateur National	697431061
WAGA Amoun	SADER	Consultant	699249859
GAMAPOU Laurent	MINEPAT	Statisticien/Consultant	694 67 49 40
GUIBOLLA Elias	SADER	Personnel d'appui	695 64 51 25
TSOP BRICE GAEL	MINEPAT	Statisticien/Consultant	691 13 08 98
MBELAWADZAI JOSEPH	MINEPAT	Statisticien/Consultant	691 26 68 58

Annexe 4 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport communal ScoreCard

CODES SIQ13

1 = Chef de Ménage

2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage

3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)

4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e)

5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)

6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)

7 = Domestique

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) _____	__		
S2Q01a	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 08=Adduction en eau potable 09 = Borne-fontaine 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	__		
S2Q07a	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	__		
S2Q07b	Par qui a-t-il été remis en service ? (Encerclez 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 ? (Encerclez 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=Insignifiant	__	

Section II. EAU POTABLE

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 →	_	
S2Q17a	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 : _____	_ _ _ _ _ _ _ _
S2Q17b	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2= Non 3=En cours d'étude si 2 ou 3 → S2Q18	_	
S2Q17c	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 ? (Encercler 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 l'approvisionnement public en eau potable dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Mauvaise gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	_ _ _ _ _ _ _
S2Q20	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de l'approvisionnement en eau potable ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?	A. Points d'eau supplémentaires	_
		A1 Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire	_
		A2 Donation du site de construction d'un point d'eau	_
		A3 Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc..)	_
		B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants	_
		B1 Redynamisation/mise en place du COGES	_
		B2 Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau	_
B3 Encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES	_		
B4 Suivi de la production des compte-rendus sur la gestion du point d'eau par le COGES	_		
B5 Facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de la maintenance du point d'eau	_		
C. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants	_		
C1 Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans la localité	_		
C2 Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d'insalubrité qui impactent la qualité de l'eau	_		
X. Autres à préciser _____	_		

Section III. SANTE

S3Q01	Quel type de formation sanitaire existe-t-il dans votre village/quartier ?	1=Oui 2=Non 8=NSP
		A. Centre de santé intégrée B. Centre Médical d'Arrondissement

Section III. SANTE

		C. Hôpital de district D. Hôpital régional E. Hôpital de référence F. Formation de santé privé X. Autres (à préciser)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S3Q01a	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		<input type="checkbox"/>
S3Q01b	Quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ces formations ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Distance	<input type="checkbox"/>
		B. Coût	<input type="checkbox"/>
		C. Accueil	<input type="checkbox"/>
		D. Qualité des soins	<input type="checkbox"/>
		E. Disponibilité du personnel	<input type="checkbox"/>
		F. Disponibilité de médicaments	<input type="checkbox"/>
		X. Autres à préciser :	<input type="checkbox"/>
S3Q01c	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		<input type="checkbox"/>
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		<input type="checkbox"/>
S3Q02a	Cette formation sanitaire est-elle la plus proche de votre ménage ? 1=Oui 2=Non		<input type="checkbox"/>
S3Q02b	A quelle distance de votre ménage se trouve cette formation sanitaire (unité et nombre) ? Code unité : 1=m 2= Km		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
S3Q02c	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		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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		<input type="checkbox"/>
S3Q04	Le petit matériel était-il toujours disponible ? (Plusieurs réponses services).	1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	<input type="checkbox"/>
		A. ciseaux	<input type="checkbox"/>
		B. Seringues	<input type="checkbox"/>
		C. Alcool	<input type="checkbox"/>
		D. Coton	<input type="checkbox"/>
		E. Bétadine	<input type="checkbox"/>
		F. Thermomètre	<input type="checkbox"/>
		G. tensiomètre	<input type="checkbox"/>
		H. Balance	<input type="checkbox"/>
		I. Gants	<input type="checkbox"/>
X. Autres à préciser :	<input type="checkbox"/>		
S3Q05	Cette formation sanitaire disposait-t-elle des services suivants ? (Plusieurs réponses possibles). Autre service ? Si non, allez à S10.	1=Oui 2= Non 8=NSP	
		A. Maternité	<input type="checkbox"/>
		B. Pédiatrie	<input type="checkbox"/>
		C. Laboratoire	<input type="checkbox"/>
		D. Petite Chirurgie	<input type="checkbox"/>
		E. Hospitalisation	<input type="checkbox"/>
		X. Autres à Préciser : _____	<input type="checkbox"/>
S3Q06	Combien avez-vous payé pour sa consultation ordinaire ? (Frais de session) montant en Francs CFA		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
S3Q07	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Faible		<input type="checkbox"/>
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		<input type="checkbox"/>
S3Q09	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais		<input type="checkbox"/>

Section IV. EDUCATION

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		<i>Maternel</i>	<i>Primaire</i>	<i>Secondaire</i>					<i>Formation professionnelle</i>
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		<i>Maternel</i>	<i>Primaire</i>	<i>Secondaire</i>					<i>Formation professionnelle</i>
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								

Section IV. EDUCATION

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)	Inscription ----- --(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=Raisnable 3=Faible	__	__	__	__

Section IV. EDUCATION

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 endommagés, qui s'occupe des réparations ? Autre intervenant ? A. L'APEE B. Le Maire (Commune) C. Une organisation du village D. Le MINEDUB/MINESEC/MI NEFOP 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 de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village / quartier ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → S4Q24a	__	__	__	__
S4Q23	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services de l'éducation dans le (nom du cycle) ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? A. Eloignement de l'établissement B. Insuffisance de salles de classe C. Insuffisance d'équipements D. Insuffisance des écoles E. Manquements liés au Personnel E1. Assiduité, E2. Ponctualité E3. Qualité des enseignements F. Absence de distribution de manuels scolaires G. Mauvais résultats H. Coûts élevés de la scolarité X. Autres à préciser	__ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __	__ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __	__ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __	__ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __ __
S4Q24a	Dans laquelle de ces actions au niveau communal 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 ?				

Section IV. EDUCATION

	A. Prime d'excellence aux écoles	__	__	__	__
	B. Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle	__	__	__	__
	C. Suivi rapproché des relations parents/enseignants	__	__	__	__
	D. Restauration de l'autorité des enseignants	__	__	__	__
	E. Formation des enseignants	__	__	__	__
	F. Plaidoyer pour l'affection du personnel	__	__	__	__
	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'APPEE	__	__	__	__
	G. Diffusion des comptes-rendus de la gestion de l'APPEE	__	__	__	__
	H. Diffusion des bonnes pratiques	__	__	__	__
	I. Contrôle de la présence régulière des enseignants	__	__	__	__
X. Autres (à préciser)	__	__	__	__	

Section V. SERVICES COMMUNAUX

	S5Q01	S5Q02	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 = semaine, 5 = mois,	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=Raisonnable 2=Long 3=Très long <i>Si S5Q04=1 → S5Q06</i>	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
Services communaux ↓	Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non → le service suivant	Comment avez-vous été accueilli lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	<i>Si S5Q03=en cours passer à S5Q03a</i> <i>Si autre réponse, passer directement à S5Q04</i>				
Acte de naissance	__	__	__ \ _ __ __ __	__ \ _ __ __ __	__	__	__

Section V. SERVICES COMMUNAUX

Acte de décès	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Acte de mariage	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Légalisation des documents officiels	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Délivrance des documents d'Urbanisme	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Aménagement des voiries	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Gestion des déchets /assainissement	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Hygiène et salubrité	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Aménagement des espaces verts et de loisir	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Transport public	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Eclairage public	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Aménagement des aires de jeux	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Certificat de domicile	__	__	__ \ __ __ __	__ \ __ __ __ _	__	__	__
Validation des plans de 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	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					__ __ __

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable

C. Forages avec pompe à motricité humaine	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	
D. Forage avec pompe électrique	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	
E. Borne-fontaine	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	
F. Source	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	
G. Réseau d'adduction d'eau communal	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	
H. Adduction en eau potable (CAMWATER)	_					
S2Q06	Selon vous, les besoins en eau dans la commune sont-ils entièrement couverts ? 1=Oui 2=Non					_
S2Q07	Tous les villages / quartiers sont-ils approvisionnés en eau potable ? 1=Oui 2=Non					_
S2Q08	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas suffisamment approvisionnés en eau potable ?					_ _ _
S2Q09	La commune dispose-t-elle d'un service de gestion de l'eau potable ? 1=Oui 2=Non si non fin du questionnaire					_
S2Q09a	Ce service de gestion de l'eau potable accompagne-t-il les mécanismes communautaires d'entretien et de gestion des points d'eau potable ? 1=Oui 2=Non					_
S2Q09b	En quoi consiste cet accompagnement ?	A. Suivi technique 1=Oui 2=Non				_
		B. Appui financier 1=Oui 2=Non				_
		C. Renforcement des capacités 1=Oui 2=Non				_
		D. Appui logistique 1=Oui 2=Non				_
		X. Autres (à préciser) _____				_

QUESTIONNAIRE COMMUNE

Section 1 : Identification		
S1Q01	Région _____	_ _
S1Q02	Département _____	_ _
S1Q03	Lot de Communes _____	_ _
S1Q04	Commune _____	_ _ _
S1Q05	Votre commune compte combien de villages / quartiers ?	_ _ _
S1Q06	Quel est l'effectif de la population de votre commune ? (Préciser l'année de référence)	_ _ _ _ _
S1Q07	Votre commune connaît-elle l'effectif de la population par village ? 1=Oui 2=Non	_
S1Q08	Fonction du répondant : 1. Maire 2. Adjt au Maire 3. SG 4. RM 5. CCD 6. Autres _____	_
S1Q09	Téléphone du répondant _____	_ _ _ _ _ _ - - _
S1Q10	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	_ _ / _ _ / _ _ - _
S1Q11	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	_ _ / _ _ / _ _ - _
S1Q12	Nom du superviseur communal _____	
S1Q13	Coordonnées GPS de la commune X _____ Y _____ Z _____	_
S1Q14	Résultat de la collecte 1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser) 2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent	
S1Q15	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	_

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable

Type de point d'eau potable	S2Q01 : Votre commune dispose-t-elle de ce point d'eau ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	S2Q02 : Combien de points d'eau potable de ce type compte votre commune ?	S2Q03 : Combien de points d'eau potable de ce type sont fonctionnels dans votre commune ?	S2Q04 : Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion ?	S2Q05 : Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel ?
A. Puits avec pompe à motricité humaine	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _
B. Puits avec pompe électrique	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable

C. Forages avec pompe à motricité humaine	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	
D. Forage avec pompe électrique	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	
E. Borne-fontaine	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	
F. Source	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	
G. Réseau d'adduction d'eau communal	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_ _ _	
H. Adduction en eau potable (CAMWATER)	_					
S2Q06	Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en eau dans la commune ? 1=Oui 2=Non					_
S2Q07	Tous les villages / quartiers sont-ils approvisionnés en eau potable ? 1=Oui 2=Non					_
S2Q08	Dans votre commune, combien de villages / quartiers ne sont pas suffisamment approvisionnés en eau potable ?					_ _ _
S2Q09	Votre commune dispose-t-elle d'un service de gestion de l'eau potable ? 1=Oui 2=Non si non allez à la section 3					_
S2Q09a	Ce service de gestion de l'eau potable accompagne-t-il les mécanismes communautaires d'entretien et de gestion des points d'eau potable ? 1=Oui 2=Non					_
S2Q09b	En quoi consiste cet accompagnement ?	A. Suivi technique 1=Oui 2=Non				_
		B. Appui financier 1=Oui 2=Non				_
		C. Renforcement des capacités 1=Oui 2=Non				_
		D. Appui logistique 1=Oui 2=Non				_
		X. Autres (à préciser) _____				_

Section 3 : Services communaux

Nature du service	S3Q01 : Votre commune offre-t-elle « le service » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q01=2 allez au type suivant	S3Q02 : Y a-t-il un délai fixé et connu pour offrir « le service » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q01=2 allez au type suivant	S3Q03 : Quel est en jours le délai fixé pour offrir « le service » Unité / Temps
A. Etablissement d'actes d'état-civil	_	_	_ _
B. Délivrance des documents d'urbanisme	_	_	_ _
C. Aménagement des voiries	_	_	_ _
D. Gestion des déchets / Assainissement	_	_	_ _
E. Légalisation des documents	_	_	_ _
F. Authentification des documents	_	_	_ _
G. Hygiène et salubrité	_		
H. Aménagement des espaces verts et de loisirs	_		
I. Aménagement des aires de jeux	_		
J. Eclairage public	_		
K. Transport public	_		
L. Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	_		
X. Autres (à préciser) _____	_		

QUESTIONNAIRE DISTRICT SANTE

Section 1 : Identification

S1Q01	Région _____	_ _
S1Q02	Département _____	_ _
S1Q03	Numéro du Lot de Communes _____	_ _
S1Q04	Commune _____	_ _ _
S1Q05	Combien de villages / quartiers de la commune se trouvent dans votre district de santé ?	_ _ _
S1Q06	Quel est l'effectif de la population de la commune se trouvant dans votre district de santé ?	_ _ _ _ _
S1Q07	Connaissez-vous la population par village de la commune se trouvant dans votre district de santé ? 1=Oui 2=Non	_
S1Q08	Fonction du répondant 1. Chef de District 2. Autre personnel _____	_

S1Q09	Téléphone du répondant _____	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
S1Q10	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	_ _ _ / _ _ _ / _ _ _ _
S1Q11	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	_ _ _ / _ _ _ / _ _ _ _
S1Q12	Nom du superviseur communal _____	_ _
S1Q13	Coordonnées GPS du district de santé X _____ Y _____ Z _____	_ _
S1Q14	Résultat de la collecte _____ 1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser) 2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent	_ _
S1Q15	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	_ _

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Formations sanitaires

Type de formations sanitaires	S2Q01 : la formation sanitaire de ce type existe-t-elle dans la commune ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	S2Q02 : Combien de formations sanitaires de ce type avez-vous dans la Commune ?	S2Q03 : Combien de formations sanitaires de ce type sont non fonctionnelles ?	S2Q04 : Combien de formations sanitaires de ce type disposent d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels ?	S2Q05 : La formation sanitaire de ce type bénéficie-t-elle de l'accompagnement de la Commune pour son entretien et sa gestion ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	S2Q06 : En quoi consiste cet accompagnement ?				
						A. Suivi technique	B. Appui financier	C. Renforcement des capacités	D. Appui logistique	X. Autres (à préciser)
A. Centre de santé / Centre de santé intégrée	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_	_	_	_	_	_
B. Centre Médical d'Arrondissement	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_	_	_	_	_	_
C. Hôpital de district	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_	_	_	_	_	_
D. Hôpital régional	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_	_	_	_	_	_
E. Hôpital de référence										
F. Formation sanitaire privée	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_	_	_	_	_	_
X. Autres (à préciser)	_	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_	_	_	_	_	_
S2Q07	Selon vous, le nombre de formations suffit-il pour couvrir les besoins sanitaires dans la commune ? 1=Oui 2=Non							_		
S2Q08	Tous les villages / quartiers de la commune sont-ils couverts par une formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non. Si oui, fin du questionnaire							_		
S2Q09	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une formation sanitaire selon les normes requises ?							_ _ _		

Annexe 6 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements

(Mettre dans le cahier de charge de ce comité, la dissémination du mode opératoire de conduite des changements et du plan d'actions)