

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DU CENTRE

DEPARTEMENT DU MBAM ET
INOUBOU

COMMUNE D'OKOLA

REPUBLIC OF
CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

CENTER REGION

MBAM ET INOUBOU
DIVISION

OKOLA COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

CITIZEN REPORT CARD

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

--	--

Réalisé par : ASSOCIATION DES FEMMES POUR LE DEVELOPPEMENT DU
MBAM (AFEDEM)

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

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. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique permet également d'emmener les Elus et les organes de gestion des collectivités locales que nous sommes à rendre compte de nos actions de développement sur le terrain.

La démocratie avance à grands pas et les exigences des citoyens aussi. Au-delà du vote périodique, la tendance est à un engagement réel et une participation à la formulation, la mise en œuvre et le suivi-évaluation des politiques publiques. Les acteurs de développement de la Commune de **Lobo**, à toutes les échelles, ont le devoir de rendre compte et nos populations celui de contribuer et d'exiger les résultats. Les Etats et les grands bailleurs de fonds semblent s'accommoder de ces principes et en font même la promotion.

Le concept de Contrôle Citoyen de l'Action Publique 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. D'année en année, nous construisons des infrastructures sur le terrain sans toutefois avoir le temps matériel pour suivre et évaluer le niveau de satisfaction des populations bénéficiaires. Le comité de suivi des changements qui a été mis en place à l'issue de ce processus du Scorecard nous sera d'un grand apport.

L'Exécutif Communal remercie le Programme Nationale de Développement Participatif et l'Institut National de la Statistique qui l'ont accompagné dans la réalisation de ce projet et espérer que ce processus va contribuer à combler ses attentes. Il remercie également les populations pour avoir accueillis chaleureusement les enquêteurs au sein des ménages et d'avoir participé activement dans ce processus. Il vous souhaite enfin une bonne lecture du présent rapport.

LE MAIRE

RESUMÉ EXÉCUTIF

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) peut être défini comme toute action de la part des citoyens ou des organisations de la société civile qui vise à : (i) Apprécier la pertinence des projets/ programmes et des moyens qui y sont affectés ; (ii) Réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés ; (iii) Compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire).

Le Contrôle Citoyen a pour but de : (i) Accroître l'efficacité de l'action publique à travers une meilleure prestation des services publics et une conception plus éclairée des politiques ; (ii) Renforcer les moyens d'action en faisant entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés. Bien que le CCAP puisse s'effectuer sur plusieurs axes, l'axe retenu ici a été le « Scorecard » ou «évaluation de la satisfaction de l'offre des biens et services publics dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de l'hydraulique et des services communaux ».

La méthode par tirage stratifié à deux degrés à partir de la liste des ménages de la commune figurant dans les Zones de Dénombrement (ZD) a été préconisée. Pour ce faire, quatre facteurs ont été pris en compte dans la taille et l'allocation de l'échantillon à savoir (i) la précision, (ii) le nombre de domaines, (iii) les indicateurs clés, (iv) le budget et (v) la qualité des données ce qui a abouti à un échantillon de 320 ménages. Le questionnaire utilisé comportait en plus de la section d'identification de l'enquêté, quatre (04) principales correspondant aux secteurs ciblés pour l'évaluation des services fournis dans les secteurs ciblés à savoir ; l'eau potable, les services de santé, l'éducation et les services communaux.

La collecte des informations a été réalisée à travers l'organisation des séances de travail réunissant les acteurs ciblés et, ainsi que des descentes de terrain manifestées par ; (i) les Entretiens semi-dirigés Au total, 311 ménages ont été effectivement enquêtés, soit un taux de couverture de l'échantillon de 97,18%. L'ensemble des préoccupations collationnées a été synthétisé dans des tableaux afin de permettre l'analyse de toutes les données et informations collectées, avec un accent particulier sur : l'environnement en équipements ; l'accessibilité, l'utilisation, l'entretien et maintenance, la satisfaction des besoins exprimés, les actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu etc.

L'étape d'analyse a permis de constater que sur le plan de l'hydraulique, **36,2%** des ménages se disent non satisfaits des services fournis dans ce secteur. Sur le plan de la Santé, **78,9%** des ménages enquêtés disent avoir recours à la formation sanitaire la plus proche. Sur le plan de l'Education, la grande majorité des enquêtés reconnaissent l'existence au sein de la Commune des formations d'enseignement primaire (**96,9%**), maternelle (**97%**) et secondaire (**79,3%**) Le temps moyen mis pour se rendre est de **27,2** pour les écoles secondaires, il se situe à **25,9** minutes pour le cycle maternel et à **25,4** minutes pour le primaire. Enfin, les services communaux. Il apparaît de prime abord que peu de gens sollicitent les services de la Commune, même si l'établissement des actes de naissance et la certification des documents officiels tiennent le haut du pavé à respectivement **16%** et **14%** des enquêtés. Le taux de non satisfaction est de **46,09%**.

Nonobstant, les ménages de la commune se proposent de contribuer activement à l'amélioration du service rendu et s'engagent à corriger elles-mêmes les éventuels dysfonctionnements constatés sur les infrastructures socio collectives. qui sont des leitmotifs de l'action gouvernementale. Ce à travers la mise en œuvre des actions de développement social notamment ; l'entretien et maintenance des équipements, la réhabilitation/construction des infrastructures.

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

AIMF	:	Association Internationale des Maires Francophones
APED	:	Action Pour l'Environnement et le Développement
APEE	:	Association des Parents d'Elèves et Enseignants
BIP	:	Budget d'Investissement Public
CAMWATER	:	<i>Cameroon Water</i>
CC	:	Comité de Concertation
CCAP	:	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CEFAM	:	Centre de Formation pour l'Administration Municipale
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
ECAM	:	Enquête Camerounaise Auprès des Ménages
EC-ECAM 4	:	Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages
FEICOM	:	Fonds Spécial d'Equipement et d'Intervention Intercommunal
INS	:	Institut National de la Statistique
MINATD	:	Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
MINDEVEL	:	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
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 LOBO.....
Tableau 2.1	Evolution de quelques Indicateurs Démographiques de Base Entre 2013 et 2021
Tableau 3.1	Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES.....
Tableau 3.2	Accessibilité à la principale source d’approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source.....
Tableau 3.3	Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l’intervalle du temps mis de satisfaction.....
Tableau 3.3	Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l’intervalle du temps mis de satisfaction.....
Tableau 3.4	Actions des ménages dans la commune en vue de l’amélioration du service rendu par l’approvisionnement en eau potable.....
Tableau 3.5	Accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l’obtention des soins.....
Tableau 3.6	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
Tableau 3.7	Répartition des ménages selon l’appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence.....

LISTE DES FIGURES ET GRAPHIQUES

Figure 2.1	Carte de localisation de la Commune de LOBO
Figure 2.2	Carte pédologique des communes de Lobo e d'Okola
Figure 2.3:	Carte des bassins versants et du réseau hydrographique de la commune de
Graphique 1.2:	Pyramide des âges (Répartition de la population selon le groupe d'âge) en 2021
Graphique 1.3	Température et pluviométrie moyenne de la région du Centre
Graphique 3.1	Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge
Graphique 3.2	Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence
Graphique 3.3	Utilisation d'une source d'eau publique
Graphique 3.4	Utilisation d'une source d'eau publique
Graphique 3.5	Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée
Graphique 3.6	Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages
Graphique 3.7	Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé
Graphique 3.8	Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau
Graphique 3.9	Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau
Graphique 3.10	Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES
Graphique 3.11	Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence
Graphique 3.12	Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin
Graphique	Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable
Graphique 3.13	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
Graphique 3.14	Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé
Graphique 3.15	Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins
Graphique 3.16	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
Graphique 3.17	Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant
Graphique 3.18	Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins
Graphique 3.19	Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins
Graphique 3.20	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
Graphique 3.21	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
Graphique 3.22	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
Graphique 3.23	Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement
Graphique 3.24	Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de non-participation aux réunions de l'APE
Graphique 3.25	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
Graphique 3.26	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction
Graphique 3.27	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
Graphique 3.28	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
Graphique 3.29	Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service
Graphique 3.30	Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal
Graphique 3.31	Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal
Graphique 3.32	Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune
Graphique 3.33	Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction
Graphique 3.34	Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Indicateur du niveau d'enracinement de la culture démocratique d'un pays, la décentralisation rend effective la participation des citoyens à la gestion des affaires locales. Elle est porteuse de réels espoirs d'un développement durable. Au Cameroun, le processus de décentralisation est en cours. L'histoire de la décentralisation au Cameroun est antérieure à l'indépendance du pays. On peut rappeler, à cet effet que, c'est en 1941 que furent créées les Communes de Yaoundé et de Douala.

Depuis ces années, la pratique de la décentralisation n'a cessé d'évoluer au Cameroun à travers la mise en place d'autres Communes. Toutefois, c'est surtout la loi N°96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 02 Juin 1972 qui a donné une impulsion nouvelle et un rôle accru et déterminant à la décentralisation pour améliorer et dynamiser le développement politique, social et économique du Cameroun.

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 s'agit d'aller bien au-delà de ce que l'institution communale permettait de faire jusque-là. Et oser franchir le pas décisif d'une grande responsabilisation des populations. Il est question d'inciter les populations à prendre des initiatives au plan local à s'investir dans la recherche des solutions idoines à leurs problèmes.

Dans ce contexte de décentralisation, le contrôle citoyen de l'action publique apparaît donc comme toute action de la part des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise 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 impulsé le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) ou « Citizen Reporting Cards » dit Scorecard.

Le présent rapport qui donne les résultats du Scorecard est divisé en six parties. Il a débuté par l'Introduction Générale. Le Chapitre I présente la synthèse méthodologique de l'enquête, tandis que le Chapitre II aborde la présentation de la Commune, l'offre publique de Biens et Services en contexte de décentralisation et l'analyse de cette offre de Biens et Services dans les secteurs de l'hydraulique, santé, éducation et services Communaux. Le Chapitre III présente les principaux constats relevés dans les secteurs de l'hydraulique, santé, éducation et services Communaux. Le Chapitre IV aborde le plan d'actions pour la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune. La dernière partie est réservée à la Conclusion générale.

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

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

I.1 Champ géographique et populations cibles

Le champ géographique de l'enquête ScoreCard couvre l'ensemble des 36 villages de la commune d'Okola. 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 326 ménages dans la Commune. Cette enquête s'appuie sur 07 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 34 ménages ont été sélectionnés par grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. Pour les Communes ayant moins de 20 grappes cartographiées dans l'échantillon des grappes sélectionnées, l'échantillon de 320 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 ZD i , et t_{hij} la taille estimée en proportion du segment j choisi pour la ZD i 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête

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

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

I.4 Collecte et analyse des données

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

Cette dernière s'est déroulée du 16 au 20 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau 1.1 : Bilan de la collecte des données dans la commune d'OKOLA

N°	Grappe	Localities(Villages/Quartiers)	Nbre ménages équates	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1.	273	Lobo	32	0	0	0	
2.	274	Adzap, Ekekam III	24	0	0	0	
3.	275	Kelle	22	0	0	0	
4.	276	Nlong, Ngoulmekong	32	0	0	0	
5.	277	Nkolguet, Ekoumtik	24	0	0	0	
6.	278	Menguek I	16	0	0	0	
7.	279	Menguek II	22	0	0	0	
8	280	Tikong	16	0	0	0	
9	281	Tseck, Koud	22	0	0	0	
10	282	Voa III, Nkolmelen	32	0	0	0	
11	283	Nkolyem	24	0	0	0	
12	284	Minkoa	16	0	0	0	
13	285	OvangNgoas	22	0	0	0	
14	286	Nkolmeyang	16	0	0	0	
Total			320	0	0	0	

Etant donné que la collecte s'est faite par la méthode CAPI, les données sont directement disponibles sur le serveur pour apurement et production des tableaux par l'INS selon le plan de tabulation validé avec le PNDP. Ces tableaux ont été mis à la disposition de l'OSC AFEDDEM, ainsi que d'autres documents importants dont : (i) le guide de rédaction du rapport ScoreCard, (ii) le canevas du rapport ScoreCard, (iii) le modèle de plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique en vue de la conduite des changements, (iv) la page de garde du rapport ScoreCard. Pour s'assurer de l'utilisation optimale de ces documents par les OSC dans le cadre de l'analyse des données et de la production des rapports communaux ScoreCard, elles ont bénéficié d'un renforcement des capacités. A leur tour, elles ont restitué ces connaissances aux superviseurs dont chacun avait la charge de rédiger le rapport ScoreCard de sa commune de supervision.

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



dernières représentent près de **51,03%** de la population soit, un effectif total de **5.179** femmes contre **4.973** hommes soit, un rapport de masculinité de **95.93%**.

De même, sa répartition par strate de résidence et par sexe présente des inégalités dont **1.091 âmes** sont urbains soit **533** hommes et **558** femmes contre **9.066** ruraux soit, **4.440** hommes et **4626** femmes.

Des estimations basées sur un taux de croissance annuel moyen de **2,8%** (RGPH de 2005) permettent de faire dans de tableau 1.2 qui suit une projection démographique.

Tableau 1.2 : Evolution de quelques Indicateurs démographiques de base entre 2005 et 2021

INDICATEURS		e 2005			p 2021		
Population		Urbane	Rurale	Total	Urbane	Rurale	Total
-	Masculine	533	4 440	4 973	772	6 429	7 201
-	Feminine	558	4 626	5 184	808	6 698	7 506
Total		1 091	9 066	10 157	1 580	13 128	14 707
Densité de population au Km2		0,04			0,06		
Croissance annuelle (%)		2.8			2.8	2.8	2.8
Rapport de masculinité		95.93			95.94	95.95	95.96
Structure de la population par groupes d'âge (%)							
-	0 à 14 ans	43,2			43,2	43,2	36,8
-	15 à 24 ans	25,9			25,9	25,9	29.5
-	25 à 59 ans	29			29	29	31,8
-	60 ans et plus	1,9			1,9	1,9	1,9

Source : e = estimation RGPH2005et p = projection OSC

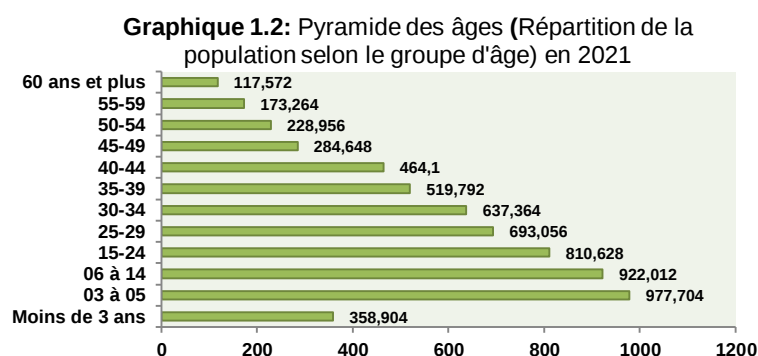
Du tableau 1.2 ci-dessus il se dégage que, de **2005** à **2021** la projection de la population de la commune de Lobo est passée de **10 157** habitants en **2005**, à **14 707** habitants en **2021** dont, **1 580** urbains contre **13 128** ruraux. Il se dégage que l'effectif de la population de la commune a été multiplié par **1.5** entre **2005** et **2021** mettant en évidence un dynamisme assez fort.

Selon le sexe on dénombre en **2005**, **4 973** hommes dont, **533** urbains et **4 440** ruraux contre **5 184** femmes. Ainsi, il y a un peu plus de femmes que d'hommes dans la commune soit, un taux de masculinité de **96.93%**.

Selon le milieu de résidence il ressort du tableau ci haut que, la population de la commune est **8.3** fois plus concentrée en milieu rural qu'urbain.

La pyramide des âges de la population de la commune (graphique 1.2 ci-haut) a certes une base très large (forte fécondité), cependant elle porte les marques d'un déficit de population dans la classe d'âge actif, de suite d'une forte émigration des jeunes adultes vers les zones plus urbanisées. Aux âges avancés, on note une plus forte présence des personnes âgées. L'âge médian se situe à **18 ans**.

Des statistiques du graphique 1.2 et du tableau 1.2 il ressort que, la structure par groupe d'âge de cette population est marquée par la prépondérance des enfants âgés de moins de **15**



ans. Ils représentent **43.2%** de la population totale. De plus, le poids démographique des personnes âgées est encore relativement mode soit **1.9%**.

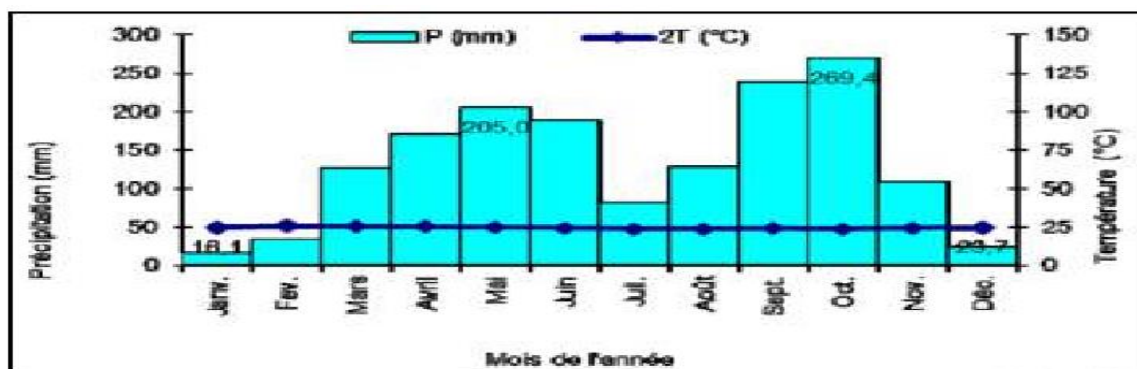
II.1.3 Situation géographique

La Commune d'OKOLA est située au cœur de l'Arrondissement du même nom, dans le Département de la Lékié, Région du Centre Cameroun et couvre une superficie d'environ 605 Km². Elle se trouve à **30 km** de Yaoundé, capitale politique de Cameroun, et à 80 Km de Monatéle Chef-lieu du Département de la Lékié et est limitée :

- au Nord par la commune d'EVODOULA,
- à l'Est par celle d'ELIG-MFOMO,
- au Nord-Ouest par la commune de NGUIBASSAL,
- au sud par les communes de Yaoundé VII et de LOBO.

Au plan géo climatique, le bassin de Lobo est situé dans la zone du climat équatorial. Ce climat présente une température moyenne d'environ **25°C** sur toute l'année. Les précipitations sont importantes, environ **275 jours** par an, avec une moyenne de **1605 mm/an**. Les mois les plus pluvieux étant ceux de Mai avec une moyenne de **205,0 mm**, de septembre et d'octobre avec respectivement une moyenne de **250 mm** et de **269,4 mm**. On distingue deux saisons pluvieuses ; la petite saison des pluies allant de mars à juin et la grande saison des pluies qui s'étale d'Août à Novembre (cf. graphique 1.3).

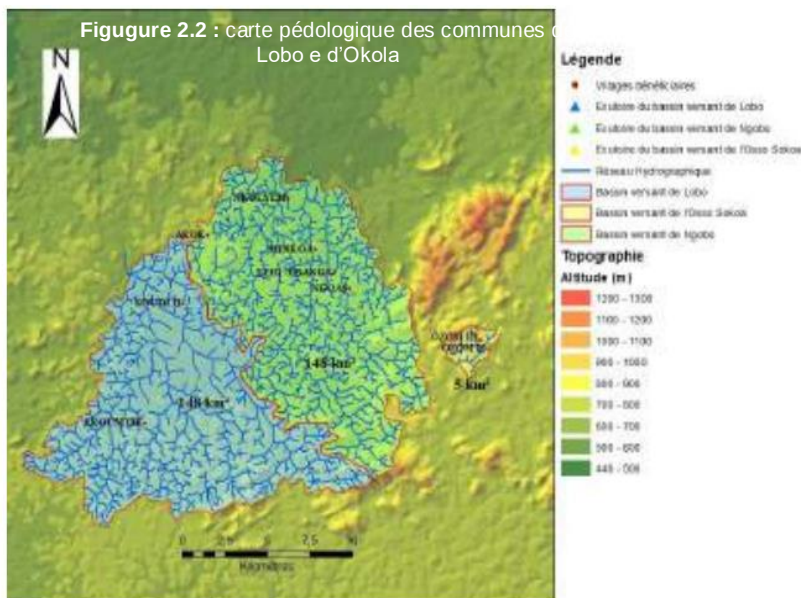
Graphique 1.3 : Température et pluviométrie moyenne de la région du Centre



Source : DSTAT MINADER et analyse de l'OSC.

Au plan géo morphique, la commune de Lobo est principalement située sur une surface d'aplanissement dite « Surface africaine » qui couvre les Régions du Centre et du Sud du Cameroun. Cette pénéplanation présente une altitude moyenne allant de **600 à 800 m**.

A la lecture de la figure 2.2 ci-dessous il ressort que, certaines zones présentent des altitudes qui culminent entre **900 m et 1300 m**. Ces reliefs résiduels correspondent à des inselbergs. Ces derniers représentent la « Surface Post-Gondwanienne » qui n'a été que peu affecté par la pénéplanation du Tertiaire à cause de phénomènes d'érosion différentielle sur des surfaces plus ou moins altérées et de phénomènes tectoniques.



Il existe donc trois grandes unités morphologiques dans cette zone d'étude, elles correspondent à :

- des reliefs résiduels sous forme de collines pouvant atteindre **1300 m d'altitude**,
- des zones de gradins aplanis d'une altitude allant de **700 à 850 m**,
- des bas-fonds d'altitude inférieure à **700 m**.

Par ailleurs, la commune de Lobo comprend trois bassins versants attribués à trois cours d'eau principaux appelés la *Lobo*, la *Ngobo* et *Osso Soko* qui correspondent

à des affluents du fleuve Méfou. Ces cours d'eau possèdent de très nombreux affluents. L'on en décompte plus d'une cinquantaine. Au total **742,5 km** de cours d'eau ont été cartographiés dans ces trois bassins versants. Les bassins versants de *Lobo* et de *Ngobo* sont d'une superficie d'environ **148 km²** et celui d'*Osso Soko* est d'une superficie d'environ **5 km²**. Ce sont des sous bassins versants du grand bassin versant du fleuve de la Sanaga. Ce fleuve est le plus long du Cameroun, estimé à environ **890 km**. Son bassin versant mesure environ **140 000 km²**.

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

Le secteur rural est le moteur de la croissance économique dans cette zone d'étude. Les activités dans ce secteur sont prédominées par l'agriculture, le petit commerce, l'élevage traditionnel et la pêche artisanale. Malgré les revenus générés par l'exploitation anarchique des produits forestiers ligneux et Non Ligneux (PFNL), l'agriculture reste le premier employeur avec près de **70,8%** de la population active, le petit commerce avec **25%** et la pêche avec près de **4,2%**. Malgré d'énormes potentialités que regorge la Commune, le système de production agricole reste extensif.

Les productions du secteur des Forêts et Faunes quant à elles s'inscrivent dans une tendance dormante du fait de la persistance de l'exploitation artisanale du bois et de la faune des forêts naturelles, au détriment de la création de plantations forestières, le développement de l'élevage conventionnel, ainsi que la quasi-absence de transformation locale.

Le sous-secteur Elevage et des Pêches est caractérisé par le mode en divagation, un matériel de pêche artisanal constitué principalement de filets dormants, des hameçons et de barrages, l'inefficacité organisationnelle des populations ainsi que des problèmes liés à l'accessibilité aux financements.

Le secteur de l'industrie est dominé par l'agro-industrie extractive, caractérisée par des activités artisanales dont la plus importante est l'extraction de l'huile de palme. Dans la filière cacao, les opérations liées à la préparation pour l'exportation (séchage, calibrage, triage) ont favorisé l'émergence des petits marchés de groupement avec une main d'œuvre locale bon marché.

Dans les secteurs minier et artisanat « vecteurs de création de richesses et d'emplois », les ressources sont prépondérantes (carrières de sable et de pierres, PFNL etc.). Malgré ce potentiel naturel, associé aux impacts socio-économiques que revêtent les activités artisanale et minière, ces secteurs sont sous exploités par les populations résultant du coût élevé des

matières premières avec pour corollaires :

- *l'exode rural croissant et continu des jeunes vers les grandes métropoles plus urbanisées notamment, Yaoundé, capitale politique du Cameroun,*
- *l'insuffisance d'infrastructures socio-collectives de base,*
- *le sous emplois pour les jeunes et la pauvreté etc.*

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

En 1996, la politique de la décentralisation connaît une grande avancée avec son intégration dans la Constitution du Cameroun. Cette politique envisage de transférer aux collectivités locales certaines compétences jusque-là détenues au niveau de l'Etat central. Les pouvoirs publics réaffirment ainsi leur intérêt pour les collectivités locales décentralisées en tant qu'institutions de proximité dont le rôle est désormais d'animer et de promouvoir le développement local à côté de l'Etat central. Parlant des collectivités territoriales décentralisées, leur responsabilisation a été marquée depuis 2004 par la promulgation de trois lois notamment :

- La loi N°2004/017 du 22 juillet 2004 relative à l'orientation de la décentralisation ;
- La loi N°2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes ;
- La loi N°2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions.

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

Selon la loi N°2004/018 fixant les règles applicables aux Communes, les compétences transférées couvrent plusieurs domaines tels que l'économie, la gestion environnementale, la santé, l'éducation, l'action sociale, la culture, l'urbanisme et l'habitat, la planification et l'aménagement du territoire social, sanitaire, éducatif et sportif de leurs localités. Les compétences transférées dans les domaines de notre enquête font l'objet de divers article de la loi citée plus haut.

Sur le plan de l'hydraulique : on peut constater que ce texte de loi en son article 16 stipule que « l'alimentation en eau potable » et « la protection des ressources en eaux souterraines et superficielles » font partie des compétences transférées aux Communes.

Sur le plan de la Santé, le texte stipule en son article 19a que qu'en matière de santé et de population, les compétences transférées aux Communes concernent :

- la création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal, conformément à la carte sanitaire,
- l'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux.

Sur le plan de l'éducation : c'est dans son article 20 que l'on retrouve le détail des compétences transférées aux Communes. Il est question : En matière d'éducation de :

- la création, conformément à la carte scolaire, la gestion, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la commune ;

- le recrutement et la prise en charge du personnel d'appoint desdites écoles ;
- la participation à l'acquisition des matériels et fournitures scolaires ;
- la participation à la gestion et à l'administration des lycées et collèges de l'Etat et de la région par le biais des structures de dialogue et de concertation. En matière d'alphabétisation
- L'exécution des plans d'élimination de l'analphabétisme, en relation avec l'administration ; régionale ;
- la participation à la mise en place et à l'entretien des infrastructures et des équipements éducatifs En matière de formation technique et professionnelle :
- L'élaboration d'un plan prévisionnel local de formation et de recyclage ;
- l'élaboration d'un plan communal d'insertion ou de réinsertion professionnelle ;
- la participation à la mise en place, à l'entretien et à l'administration des centres de formation. . Les premiers transferts des compétences et des ressources aux Communes interviennent en à partir de 2010 et évoluent progressivement. Dans ce contexte de décentralisation, le contrôle citoyen de l'action publique apparaît donc comme toute action de la part des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise à assurer une meilleure gestion des ressources mises à la disposition des Communes.

Sur le plan de la Promotion du développement local : selon la loi N°2004/018 fixant les règles applicables aux Communes, « la Commune est la collectivité territoriale décentralisée de base » ayant pour mission générale le développement local et l'amélioration du cadre et des conditions de vie des populations.

Ainsi, ce texte de loi stipule en son article 15 que « les compétences suivantes sont transférées aux communes :

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

La Commune en tant qu'espace géographique et institution, se présente ainsi comme une unité territoriale ayant une autonomie administrative et financière pour la gestion des intérêts locaux et jouissants d'un statut de personne morale de droit public. Les lois promulguées en juillet 2004 attribuent aux gouvernements locaux un rôle central et leur transfèrent les compétences importantes dans l'initiation, la promotion, la coordination des actions de développement économique.

Pour ce qui est de la Commune d'OKOLA, la population pratique des activités qui de façon générale s'inscrivent dans les trois secteurs de l'économie à savoir : le primaire (l'agriculture et l'élevage, l'exploitation forestière), le secondaire (la petite industrie de transformation) et le tertiaire constitué des finances et prestations de services divers. Ces domaines d'activités qui contribuent à l'économie de la commune émanent de la diversité des potentialités biophysiques, climatiques et humaines favorables

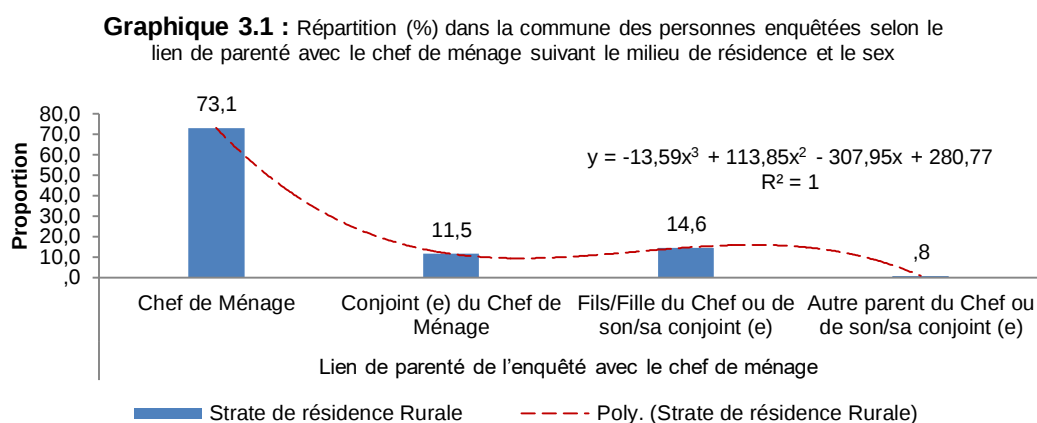
CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLE

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

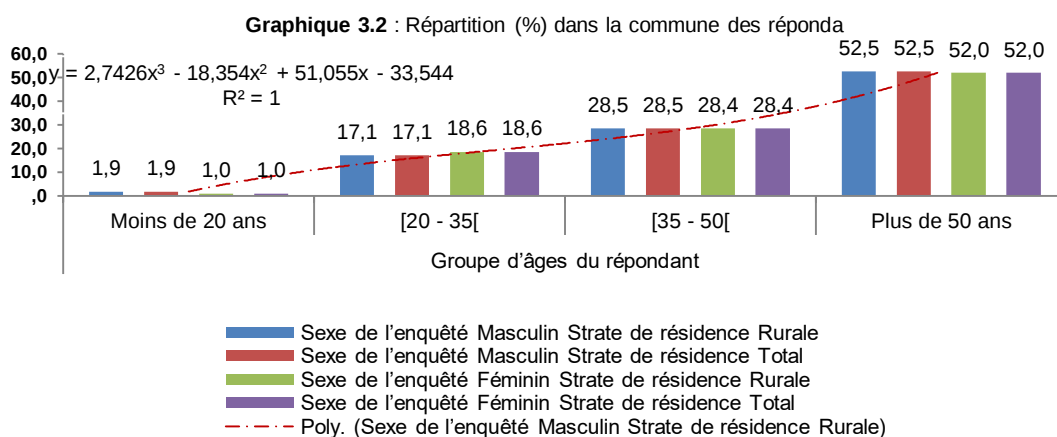
L'échantillon de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) réalisée dans la commune de Lobo était constitué de **320 ménages**. Par ménage, on entend une personne ou un ensemble de personnes apparentées ou non, vivant sous un même toit (maison, concession, etc.) et prenant généralement leur repas ensemble, mettant tout ou une partie de leur revenu en commun pour faire face à leurs besoins, et reconnaissant l'autorité d'une personne parmi elles appelée chef de ménage. Au total, **320 ménages** ont été effectivement enquêtés, soit un taux de couverture de l'échantillon de **100%**. Le questionnaire était adressé prioritairement au chef de ménage mais à l'absence de celui-ci, il était administré à tout autre membre du ménage présent et capable d'apporter des réponses aux questions posées tel qu'illustré par le graphe 3.1 ci-contre :



Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022.

A la lecture, il ressort que les chefs de ménage étaient les plus répondants de l'enquête en milieu rural. Ils représentent 69.35% des personnes enquêtées. Ensuite viennent les Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e) (73.1%), les Conjoint (e) du Chef (11.5%), **Autre** parent du Chef ou de son/sa conjoint (e) avec 0.8%, Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e) avec 2.3% et les répondants sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e) qui représentent 1.1% des enquêtés.

La répartition des répondants dans la Commune selon le sexe et le groupe d'âge se présente comme suit ;



Source : Enquête CCAP2, LOBO 2022

La distribution par groupe d'âge des répondants (cf. Graphe 3.2) révèle que, des différents groupes d'âges présentés, la majorité des enquêtés ont **de plus de 50 ans** dont, 53.3% sont de sexe masculin contre 47.6% féminin, suivi du groupe des **35-50 ans** avec une égalité de répondants de **26.4%**. Il ressort du graphique ci-haut que le groupe d'âges des **20-35 ans** est sous-représentée dans l'enquête de même que, de façon moins évidente, celui des **moins de 20 ans**, respectivement avec **20.4% et 1.2%** des répondants.

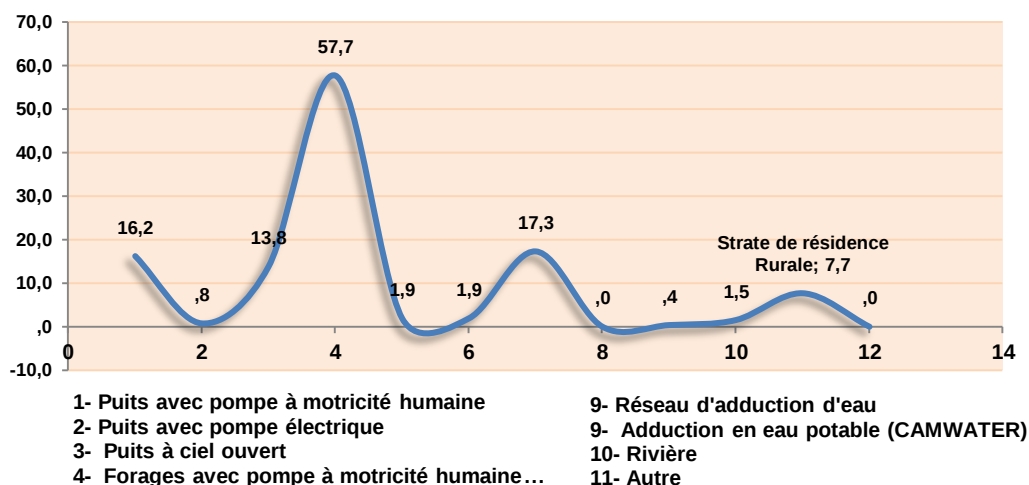
III.2 Approvisionnement en eau potable

La zone d'étude d'OKOLAccounte parmi les Communes de la Région du Centre-Cameroun non couverte par le système du réseau **CAMWATER**. L'approvisionnement en eau potable des ménages se fait à partir du système public de l'hydraulique villageoise constitué pour l'essentielle ; des puits et forages équipés de pompes à motricité humaine, des puits à ciel ouverts, des sources/rivières et, ainsi que des bornes fontaines.

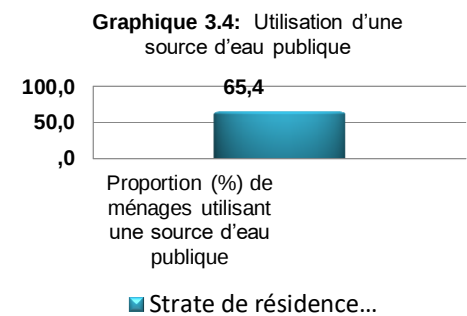
III.2.1 Utilisation des points d'eau dans la commune

Pour ce qui est de l'approvisionnement en eau en générale, les graphiques ci-après présentent la synthèse des résultats obtenus sous forme de proportions des répondants de l'enquête par type de points d'eau disponibles dans la Commune selon le lieu de résidence ;

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



A la lecture du graphique ci-dessus il ressort que, près de la moitié des personnes interrogées soit **51.9%** affirment disposer de forages équipés de pompe à motricité humaine (PMH) comme sources d’approvisionnement en eau. Ensuite viennent les sources (**44.3%**), les rivières (**13.3%**), les forages avec pompe électrique (**7.2%**), les marres (**9.8%**), les puits avec pompe à motricité humaine (**6.4%**) et les puits avec pompe électrique (**2.3%**). Les bornes fontaine, réseau d'adduction d'eau et adduction en eau potable sont marginales et ne



comptent que pour une frange peu signification soit, **01%** des répondants.

Le graphique 3.4 illustre la proportion des ménages utilisant une source d’eau publique.

A la lecture de ce graphique, il ressort que **66.4%** des ménages de la commune utilisent une source d’eau publique.

Pour ce qui est des principales sources d’approvisionnement eau publiques, les statistiques sur l’utilisation sont présentées dans le tableau 3.1 qui suit.

Tableau 3.1: Utilisation d’une source d’eau publique

		Principale source d’approvisionnement en eau						
		Puits avec pompe à motricité humaine	Puits avec pompe électrique	Forage avec pompe électrique	Forages avec pompe à motricité humaine	Source	Rivière	Total
Strate de résidence	Rurale	14,1	1,8	,6	72,4	5,9	3,5	1,8
	Total	14,1	1,8	,6	72,4	5,9	3,5	1,8

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Des statistiques du tableau ci-haut il vient que, plus de la moitié des ménages enquêtés soit 62.7% utilisent les forages avec pompe à motricité humaine comme principale source d’eau publique. Ensuite viennent les sources avec **19.8%**, les rivières (**10.7%**), les forages avec pompe électrique (4.5%) et les puits avec pompe à motricité humaine (**1.7%**). Les puits avec pompe électriques sont marginaux et comptent que pour **0.6%** des répondants. En effet, ces statistiques mettent en lumière les efforts à consentir par la CTD et les partenaires au développement pour un accès convenable à une source d’approvisionnement en eau d’utilité publique (construction des forages, des fontaines payantes, etc.).

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

L’accès à l’eau peut être apprécié par la possibilité donnée aux ménages de se ravitailler en eau à leur principale source d’approvisionnement à chaque fois que le besoin se fait ressentir. A ce titre, la proportion (%) de ménages ayant déclaré que le point d’eau utilisé est disponible toute l’année et est accessible au long de la journée est illustrée dans le tableau 3.2 qui suit.

Tableau 3.2 : Disponibilité au cours de l’année et utilisation de la principale source d’approvisionnement en eau tout au long de la journée

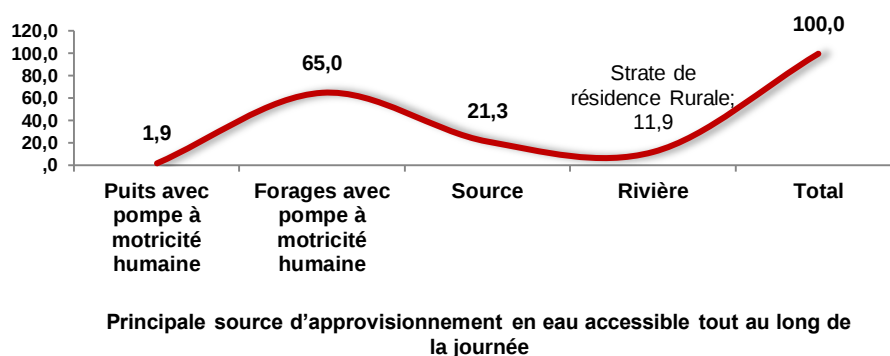
		Proportion (%) de ménages ayant déclaré que le point d’eau utilisé est disponible toute l’année	Proportion (%) de ménages ayant accès au point d’eau utilisé tout au long de la journée
Strate de résidence	Rurale	60,8	57,3
	Total	60,8	57,3

Il ressort des statistiques de ce tableau que, 64.4% des repondants déclarent que le

point d'eau utilisé est disponible toute l'année. Cependant, seulement **60.6%** d'entre eux révèlent avoir accès à ce point d'eau tout au long de la journée.

Pour ce qui est de la disponibilité au cours de l'année et l'utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée les statistiques sont illustrées dans le graphique 3.5 ci-dessous.

Graphique3.5: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée

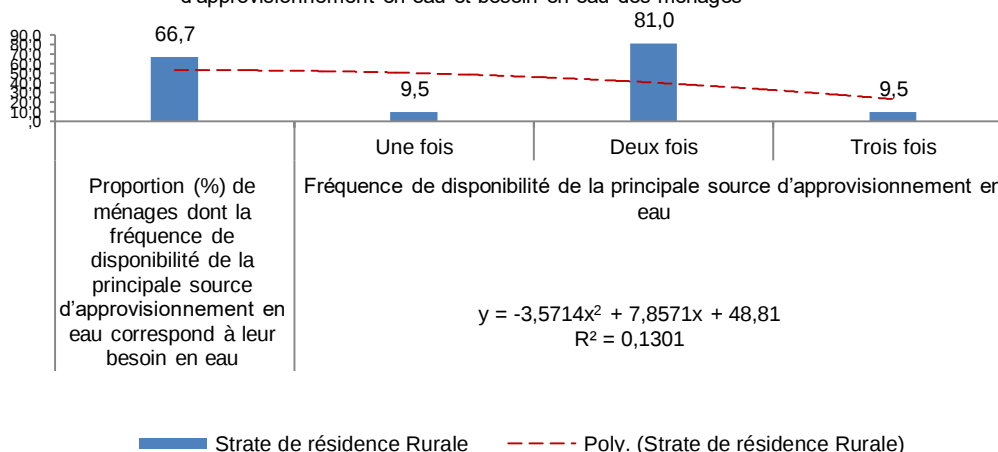


Source : Enquête CCAP2 OKOLA 2022

Il ressort des statistiques que, pour **65.0%** des ménages, les forages avec pompe à motricité humaine sont disponibles au cours de l'année et l'utilisation pour l'approvisionnement en eau se fait tout au long de la journée. Ensuite viennent au second rang, les sources et les rivières avec respectivement **21.3%** et **11.9%** des ménages enquêtés. Les puits avec pompe à motricité humaine quant à eux sont disponibles pour une frange peu significative soit 1.5% des ménages enquêtés. Ces derniers appartiennent vraisemblablement à la couche aisée des résidents.

La correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages est illustrée dans le graphique 3.6 qui suit.

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



Source : Enquête CCAP2 OKOLA 2022

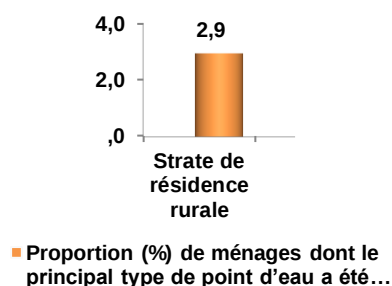
Il ressort des statistiques que pour **82.4%** des ménages enquêtés, la principale source d'approvisionnement correspond à leur besoins en eau et dont 94.1% s'approvisionnent deux fois par jour contre 5.9% qui s'approvisionnent une fois tout au long de la journée.

Or, un approvisionnement régulier nécessite également un entretien et une

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

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



L'entretien et la maintenance des points d'eau jouent un rôle essentiel pour un approvisionnement continu en eau. Le graphique 3.7 présente sous forme de proportion, les pannes survenues au cours des six derniers mois et les délais de réparation du principal type de point d'eau utilisé

A la lecture de ce graphique il vient que, pour 0.5% des ménages leur principale point d'eau a connu une panne au cours des six derniers mois. Et 100% de ces ménages ont attendu entre une semaine et un mois pour la remise en service du principal point d'eau utilisé (cf. tableau 3.3).

Source : Enquête CCAP2 OKOLA 2022

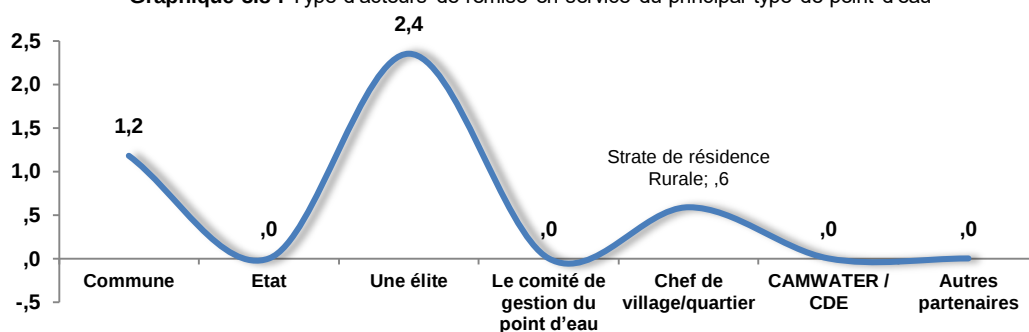
Tableau 3.3 : Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé :

		Répartition des ménages selon le temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau	
		Entre une semaine et un mois	Total
Strate de résidence	Rurale	20,0	80,0
	Total	20,0	80,0

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Par ailleurs, les activités liées à l'entretien et la maintenance d'un point d'eau n'incombent nonobstant pas à une entité spécifique, plusieurs intervenants peuvent y prendre part. La remise en service d'un point d'eau est une activité qui nécessite l'implication d'un ou plusieurs acteurs. Le graphique 3.8 illustre les principaux intervenants dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau.

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

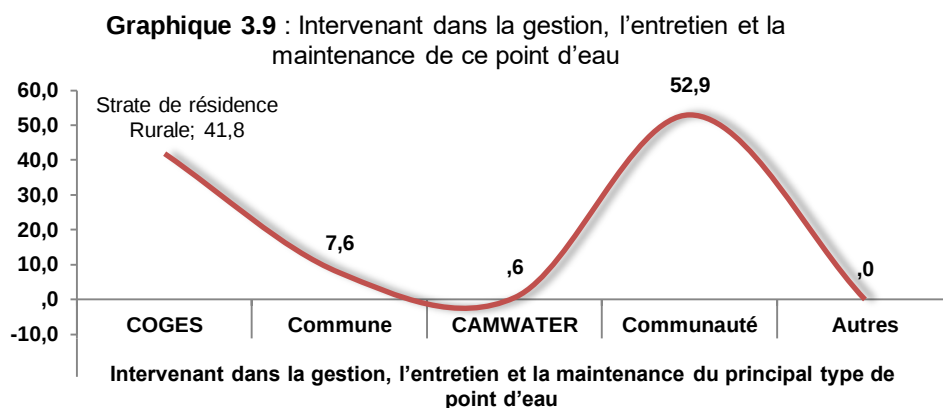


Source : Enquête CCAP2 OKOLA2022

Il ressort du graphique ci-haut que, dans la gouvernance liée au service public de la l'approvisionnement en eau, le comité de gestion (**COGES**) est l'acteur le plus impliqué dans la remise en service de la principale source d'approvisionnement en eau et compte pour 0.5% des ménages enquêtés. Ensuite viennent la commune, l'Etat et les autres partenaires au développement.

L'entretien et la maintenance des points d'eau nécessitent d'une part une bonne gestion

et l'organisation des acteurs. Le graphique 3.9 illustre les intervenants dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal point d'eau.



Source : Enquête CCAP2 OKOLA 2022

A la lecture de ce graphique il ressort que, la communauté locale est la principale actrice impliquée dans la gestion des points d'eau soit, 52,5% des ménages enquêtés. Ensuite viennent le COGES et la commune respectivement avec 45,2% et 2,3%. La CAMWATER Ainsi les autres partenaires sont très marginaux dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau. En effet. Cette forte implication des bénéficiaires dans la gestion de ce point d'eau reste un atout majeur pour le contrôle citoyen de l'action publique.

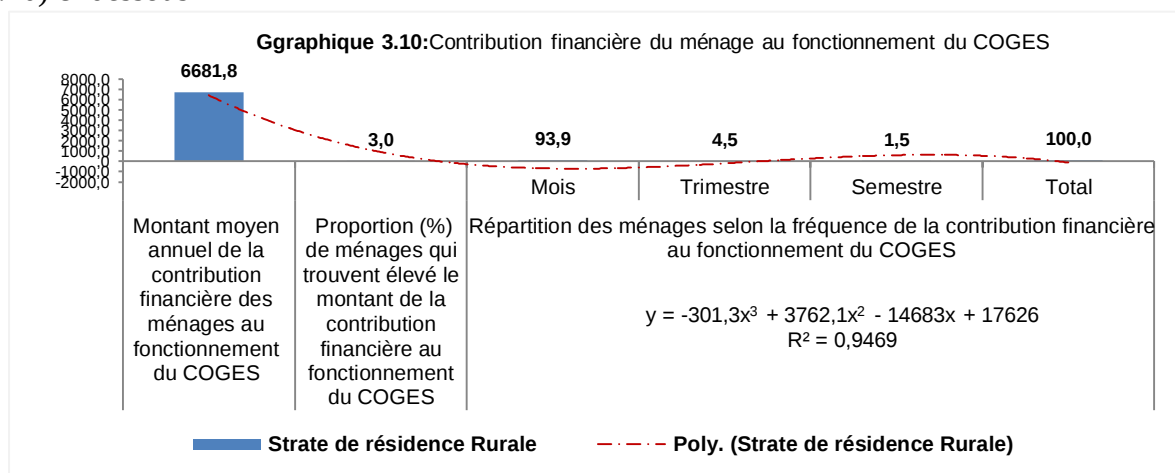
D'autres parts, l'entretien et la maintenance des points d'eau nécessitent également des moyens financiers. A ce titre, le principal acteur local en charge de la gestion, l'entretien et la maintenance du point d'eau est structuré en organisation appelé comité de gestion (**COGES**). Toutefois, la mise en œuvre des activités du **COGES** nécessite des moyens financiers. La synthèse de la contribution financière du ménage au fonctionnement du **COGES** est présentée dans le tableau 3.4 qui suit ;

Tableau 3.4 : Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES		
		Proportion (%) de ménages qui contribue financièrement au fonctionnement du COGES
Strate de résidence	Rurale	38,8
	Total	38,8

Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Du tableau ci-contre, il vient que, seulement le moins du quart des ménages enquêtés soit 22,6% contribuent financièrement au fonctionnement du **COGES** et dont, 95% ont déclaré être soumis à un quota de paiement d'un montant annuel de 5.503 F CFA. Une frange

moins importante soit, 05% a révélé être soumise a des paiements trimestriels. (cf. graphique 3.10) ci-dessous



Source: Enquête CCAP2 OKOLA 2022

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

L'enquête a permis de recenser les dimensions de qualité de la principale source d'approvisionnement en eau. Des préoccupations de l'enquête à ce niveau, se dégagent deux principales dimensions à l'échelle communale. Il s'agit (i) de l'accessibilité et (ii) de la qualité de l'eau. Les statistiques versées dans le Tableau 3.5 illustrent l'accessibilité à la principale source d'approvisionnement et en même temps fournissent les éléments d'appréciation du service rendu par cette source.

Tableau 3.5 : Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source

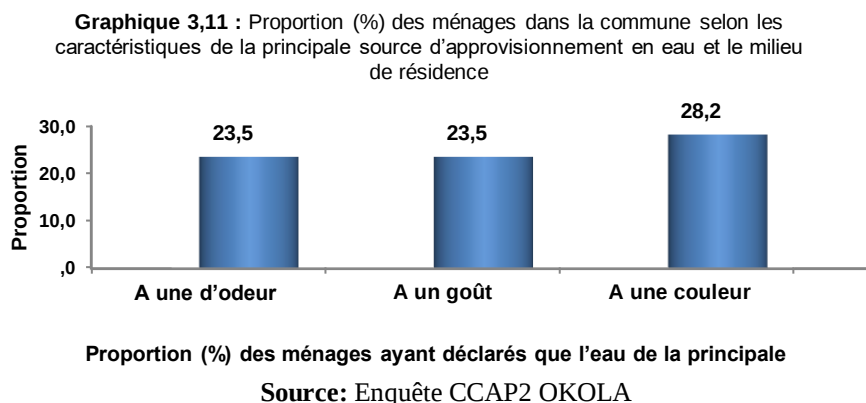
		Distance moyenne (en m) du ménage par rapport à la principale source publique d'approvisionnement en eau	Temps moyen (en minutes) mis pour arriver au point d'eau	moyen (en minutes) d'attente au point d'eau	Nombre moyen de personnes qu'un ménage à l'habitude de trouver à ce point d'eau	Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau					
						Très bon	Bon	Passable	Mauvais	Très mauvais	Total
Strate de résidence	Rurale	1445,0	21,1	7,7	7,5	5,3	59,4	31,8	1,8	1,8	100,0
	Total	1445,0	21,1	7,7	7,5	5,3	59,4	31,8	1,8	1,8	100,0

Source: Enquête CCAP2 OKOLA 2022

Il ressort de l'évaluation de la distance euclidienne qui sépare les différents ménages à la principale source d'approvisionnement eau la plus proche que, celle-ci est de **7.128.8 m.**, pour un temps moyenne mis respectif de **8.9 mn soit en** moyenne 7.5 personnes trouvées à ce point d'eau. Ces statistiques révèlent en plus que, la principale source d'approvisionnement se trouve hors du rayon de **5 km** des ménages, Ce qui n'est pas conforme à la norme sectorielle. A priori, l'on s'attendait à ce que le temps mis soit plus long proportionnellement à la distance parcourue et au nombre de personnes trouvées. Cette situation serait dû à une appréciation subjective par les répondants, de la distance ente le ménage et le point d'eau

Pour ce qui est du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau, presque la totalité des ménages enquêtés est satisfaite du service rendu et dont. **7.9%** ont estimé que le service rendu est très bon, **59.9%** ont pour bon et **30.5%** pour ceux des ménages qui pense que le service rendu est passable. Par contre seulement **0.6%** ont qualifié ce service de mauvais.

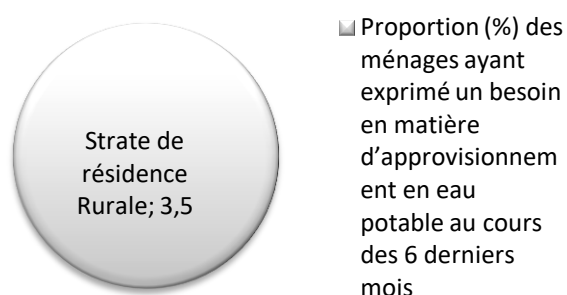
Pour ce qui est de l'appréciation de la qualité de l'eau, le graphique 3.11 illustre la proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence.



Il ressort de ce graphique que, en moyenne **16.6%** des ménages ont déclaré que l'eau de la principale source d'approvisionnement en eau est de mauvaise qualité. Une situation où les ménages suspectent que l'eau a une couleur, une odeur et un goût. En effet, la nature des préoccupations rapportées dans cette enquête demeure assez variée, ce qui apparaît normal, compte tenu qu'il s'agit-là d'une question ouverte. En réalisant le regroupement par thèmes de préoccupations exprimées, il est cependant possible d'identifier des sujets communs de préoccupation. Cependant, le principal motif de préoccupation demeure la mauvaise qualité de l'eau ; son apparence rebutante (**24.2%**), son odeur (**13.6%**) (**11.9%**) et son mauvais goût.

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

Graphique 3. 12 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin



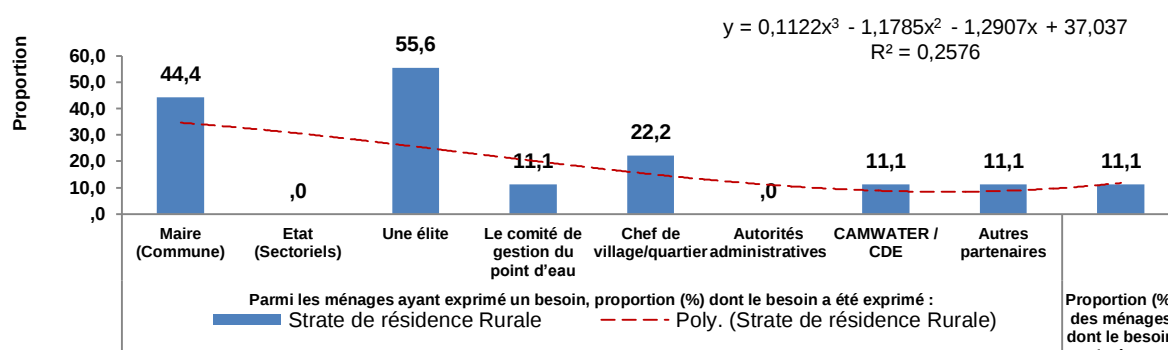
Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Pour ce qui est de la satisfaction des besoins exprimés en matière d'approvisionnement en eau, la proportion des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois est illustrée dans le graphique 3.12 ci-contre.

De ce graphique il vient que, **3.5%** des besoins ont été exprimés en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois par les ménages enquêtés.

Une analyse plus fine du contenu des réponses des ménages enquêtés permet ici de recenser la perception des dimensions du service public développé pour garantir l'accès effectif et durable à l'eau potable. En effet, le graphique 3.13 illustre le besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau potable et satisfaction de ce besoin ;

Graphique 3.13 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin



Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Le graphique ci-haut indique les principaux acteurs intervenant dans la remise en fonction des points d'eau en panne dans la commune. La Mairie enregistre plus de la moitié des besoins exprimés par les ménages en matière d'approvisionnement en eau soit, **55.6%**. En suite viennent au second rang l'élite et les autorités administratives avec respectivement **44.4%** et **22.2%**. L'Etat (sectoriels) arrive au dernier rang et ne compte qu'à **11.1%** des besoins exprimés. Au regard de ces statistiques, on comprend mieux la raison d'être de la proportion de **11.1%** enregistrée par le Sectoriel (**MINEE**) contre **44.4%** pour la Mairie dans le cadre des acteurs intervenant dans la remise en fonction des points d'eau en panne.

Toutefois en matière de décentralisation, la gestion des forages et des mini AEP a été rétrocédée aux Collectivités Territorialement Décentralisées (**CTD**). De manière subjective, ces informations révèlent également les proportions des autorités locales ciblées par les populations lorsqu'un point d'approvisionnement en eau potable est en panne.

Pour ce qui est de la satisfaction des besoins exprimés au cours des 6 derniers mois, seulement **11.1%** ont été satisfaits. L'intervalle de temps mis pour la satisfaits du besoin exprimé en eau potable est donné dans les statistiques contenues dans le tableau 3.6.

Tableau 3.6 : Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction

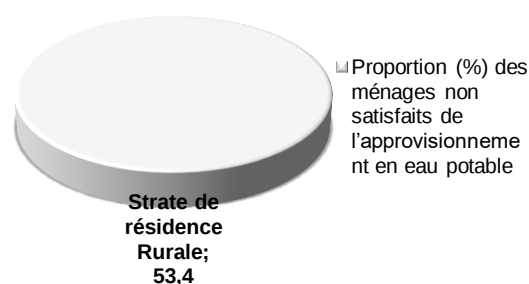
		Temps moyen mis (en mois) entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage	Répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau	
			Moins d'un mois	Total
Strata de résidence	Rurale	1,0	100,0	100,0
	Total	1,0	100,0	100,0

Source : Enquête CCAP2 OKOLA 2022

A la lecture des statistiques du tableau ci-haut il ressort que, le temps moyen mis (en mois) entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage se situe à moins d'un mois.

S'agissant de la répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau il ressort que, **100%** des répondants ont avoué cette célérité (moins d'un mois) moyenne entre la réponse favorable et la

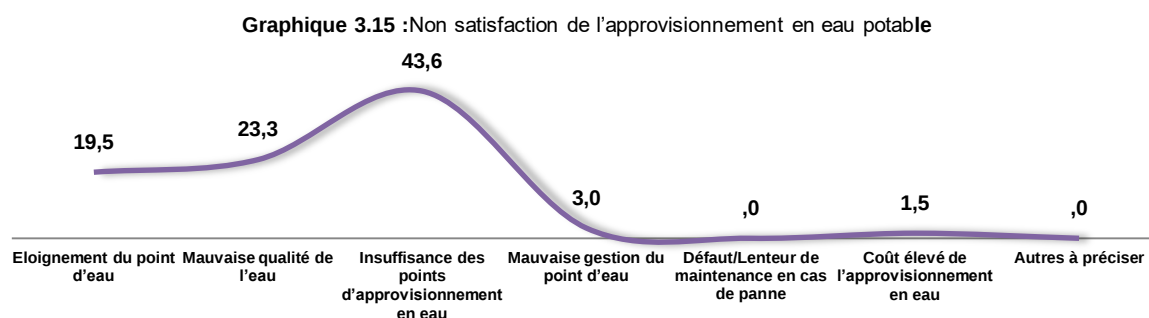
Graphique 3.14 : Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable



satisfaction du besoin exprimé. Ce qui démontre à suffisance que, la Commune de Lobo est toujours à l'écoute des préoccupations de ces populations.

Par contre, **53.4%** des ménages ont révélé ne pas être satisfaits du système public d'approvisionnement en eau potable en place,

En effet, les raisons d'insatisfaction sont illustrées dans le graphique 3.15 comme suit.



Source: Enquête CCAP2 OKOLA 2022

Pour près de la moitié des ménages enquêtés soit **43.3%** les raisons d'insatisfaction trouvent leur fondement sur l'Insuffisance des points d'approvisionnement en eau. Ensuite viennent la mauvaise qualité de l'eau (**39.0%**), la mauvaise gestion du point d'eau (**19.1%**), l'éloignement du point d'eau (**18.4%**) et le coût élevé de l'approvisionnement en eau (**13.5%**). **Le défaut/lenteur de maintenance en cas de panne** est peu représentatif et ne compte que pour **7.8%** des répondants.

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

En termes de voies d'amélioration de l'approvisionnement en eau, les ménages de la Commune ont estimé les développements qui suivent ;

Tableau 3.7 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans l'approvisionnement en eau potable

		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		Autre(s) attente(s) à préciser
Milieu de résidence		Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire	Donation du site de construction d'un point d'eau	Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc..)	Redynamisation/mise en place du COGES	Quelles sont les actions dans lesquelles votre ménage est prêt à s'engager en vue de l'amélioration de l... :: Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau	Encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES	Suivi de la production des compte-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 impactant la qualité de l...	
Strate de résidence	Rurale	57,7	43,1	59,6	15,0	10,0	7,3	8,5	5,4	9,6	4,2	,8
	Total	57,7	43,1	59,6	15,0	10,0	7,3	8,5	5,4	9,6	4,2	,8

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Dans l'optique d'améliorer l'accès à l'approvisionnement en eau dans la commune, plus de la moitié des ménages soit, **60.2%** ont estimé que la première solution au problème d'accès à une source d'approvisionnement en eau publique est de mobiliser une contribution financière de contrepartie pour la construction de points d'eau supplémentaires. Ensuite, viennent au second plan la donation du site de construction et le plaidoyer auprès des donateurs (ONG, association, et les Entreprise) respectivement pour **54.5%** et **53.4%** des ménages.

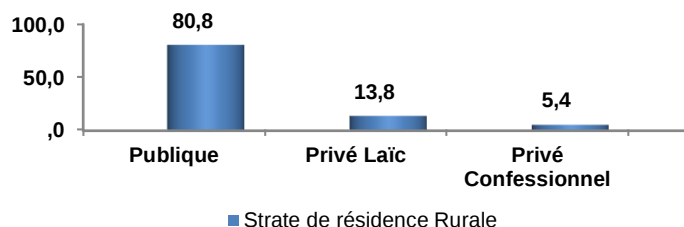
Les autres alternatives tels ; la redynamisation/mise en place du COGES, contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau, encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES, facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de la maintenance du point d'eau, participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans la localité et la participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d'insalubrité impactant la qualité de l'eau sont moins significatives et ne comptent que pour une frange moins importante de répondants.

III.3 Services de santé

La mise en œuvre du contrôle citoyen de l'action publique dans le secteur de santé vise à consolider l'implication des populations locales dans l'amélioration de la qualité des services offerts dans les Formations Sanitaires (**FOSA**) présentes dans la Commune. Ce contrôle 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 la santé.

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune

Ggraphique 3.16: 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



Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

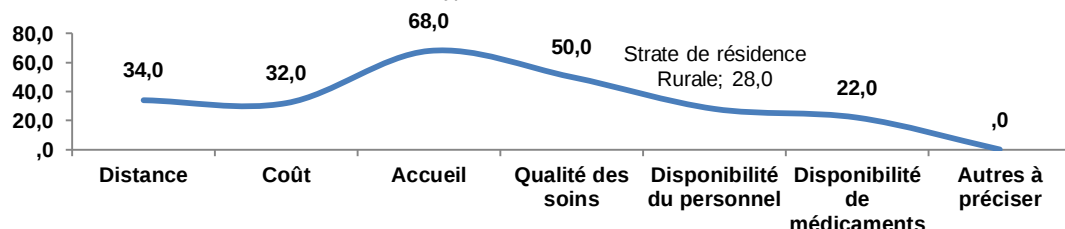
La carte sanitaire de la Commune d'OKOLA présente plusieurs types de formations sanitaires. Le graphique 3.16 présente la répartition dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilise pour la

prise en charge.

Du graphique 3.16, il vient que, plus de trois tiers des ménages soit, **77.3%** fréquente les formations sanitaires publiques pour la prise en charge des soins de santé. Ensuite viennent le Privé Laïc et Privé Confessionnel respectivement avec **12.5%** et **10.2%**.

La raison de choix des ménages du type de formation sanitaire est illustrée en terme de proportion dans le graphique 3.17.

Graphique 3.17 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire



Du graphique 3.17 il vient que, plus de la moitié soit, **61.7%** des ménages ont déclaré opter pour ces FOSA en raison de la disponibilité du personnel. En suite en raison de la qualité des soins, de l'accueil et du coût respectivement pour **46.7%**. au dernier rang vient la distance avec **41.7%**.

De manière subjective,, ces informations révèlent l'attention portée par les populations vers les différentes **FOSA** en place. En effet, suite à l'enclavement des ruraux, l'attention est beaucoup plus portée vers les **FOSA** publiques où la présence du personnel mobilisé est d'enjeu pour la mise en œuvre de la stratégie sectorielle.

Pour ce qui est de la répartition dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins, les statistiques sont présentées dans le tableau 3.8 qui suit ;

Tableau 3. 8 : Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de residence		Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ?		
		CS/CSI	Hôpital/CMA	Total
Strate de residence	Rurale	81,5	18,5	100,0
	Total	81,5	18,5	100,0

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Il ressort de ce tableau que, 81.5% des ménages enquêtés a déclaré que le CS/CSI est la principale formation sanitaire publique fréquentée pour obtenir les soins de santés. Ensuite, vient l'Hôpital/CMA avec 18.5% des ménages enquêtés.

Par ailleurs, la distance parcourue par un ménage pour se rendre à la principale formation sanitaire publique fréquentée et le temps mis pour atteindre cette dernière sont autant d'aspects à prendre en considération pour la priorisation des actions visant l'amélioration de l'offre de santé. Le tableau 3.9 ci-dessous présente-les données sur l'accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée.

Tableau 3.9 : 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			Distance moyenne (en m) d'un ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée	Temps (en minutes) moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire publique fréquentée
		Oui	Non	Total		
Strate de résidence	Urbaine	65,9	34,1	100,0	2810,4	78,5
	Rurale	65,9	34,1	100,0	2810,4	78,5
	Total	65,9	34,1	100,0	2810,4	78,5

Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

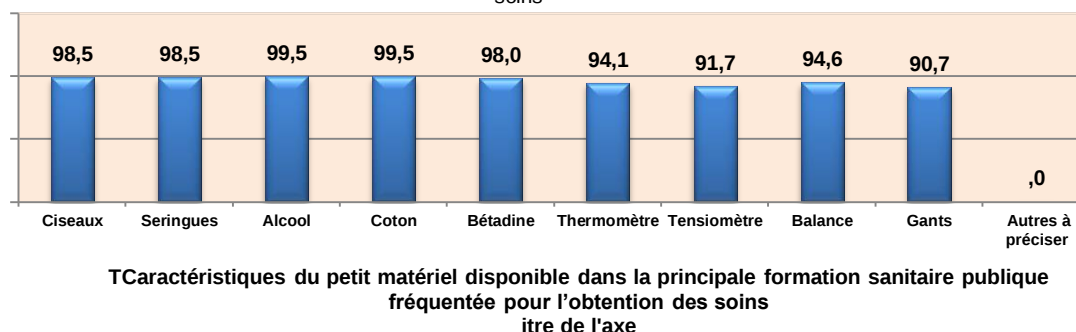
L'évaluation de la distance euclidienne qui sépare les différents ménages de la formation sanitaire publique fréquentée varie selon le lieu de résidence. En effet, **65.9%** des ménages enquêtés ont déclaré être à proximité de leur principale formation sanitaire publique, avec une distance moyenne parcourue de 2 810,5 m pour, un temps moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire de 78.5 mn. Par contre **34.1%** des répondants ont estimé que leurs ménages ne sont pas proches de la principale formation sanitaire publique fréquentée Ces statistiques révèlent en outre que, la formation sanitaire publique

fréquentée par la frange majoritaire soit, **65.9%** des ménages se situe sur un rayon de **5 km**, ce qui est conforme à la norme sectorielle.

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

Dans cette sous-section, il s'agit de capter la formation sanitaire en tant que structure dotée d'un personnel, d'un plateau technique et offrant un paquet minimum d'activités. La proportion des ménages selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée est illustrée dans le graphique 3.18 ci-dessous.

Graphique 6.18: 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



Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Il ressort des statistiques que, le petit matériel est disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée par les ménages enquêtés dont **99.5%**, respectivement pour l'alcool et le coton, **98.5%** respectivement pour les seringues et les ciseaux, **98.0%** pour la Bétadine, **94.6%** pour la balance, **94.1%** pour le thermomètre, **91.7%** pour le tensiomètre et **90.7%** pour les gants..

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Pour ce qui est du financement des soins de santé et l'appréciation faite par les ménages sur l'accueil du personnel soignants se récapitule comme suit dans le tableau 3.10.

Tableau 3.10 : 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
Strate de résidence	Rurale	822,2	10,7	17,1	32,2	63,4	4,4	100,0
	Total	822,2	10,7	17,1	32,2	63,4	4,4	100,0

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

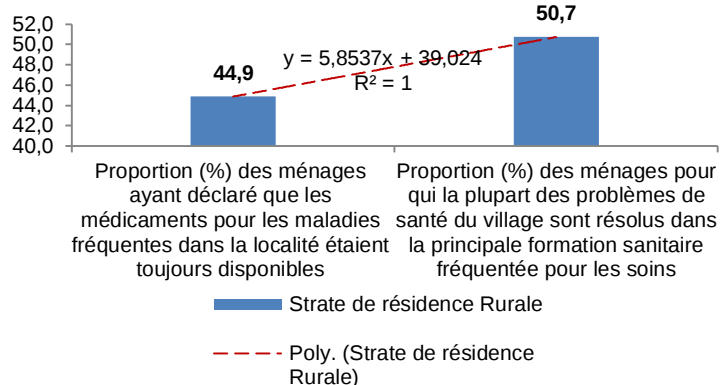
De ce tableau il vient que, les ménages enquêtés dans la Commune payent en moyenne **822.2 F CFA** pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins dont, **10.7%** trouvent élevé ce montant moyen payé pour des soins une consultation ordinaire et **17.1%** ont déclaré que d'autres frais non autorisés sont exigés pour leur servir dans cette FOSA.

Par ailleurs, **19.3%** des ménages ont apprécié l'accueil qui leur est réservé par le

personnel soignant dans la principale formation sanitaire fréquentée dont, **63.4%** l'ont qualifié de passable et **32.2%** de bon.. Par contre, **4.4%** trouvent que l'accueil qui leur est réservé est mauvais.

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

Graphique 3.19 : Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

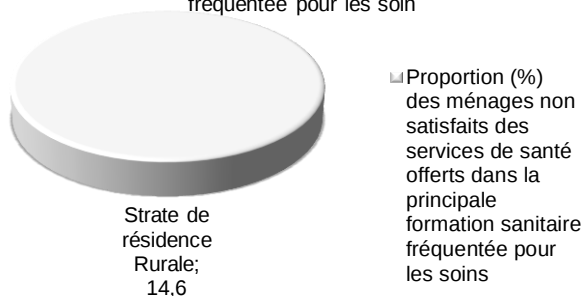


Dans cette section, il est question pour les répondants d'apprécier la capacité d'intervention de la formation sanitaire publique la plus proche du ménage. La synthèse des réponses issues de l'enquête est illustrée dans le graphique 3.19 comme suit ;

Du graphique 3.19 il ressort que, pour **44.3%** des ménages, les médicaments pour les

maladies fréquentes étaient toujours disponibles dans la principale formation sanitaire et dont, **50.7%** des problèmes de santé des ménages y sont résolus dans la principale FOSA.

Graphique 3. 20: Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

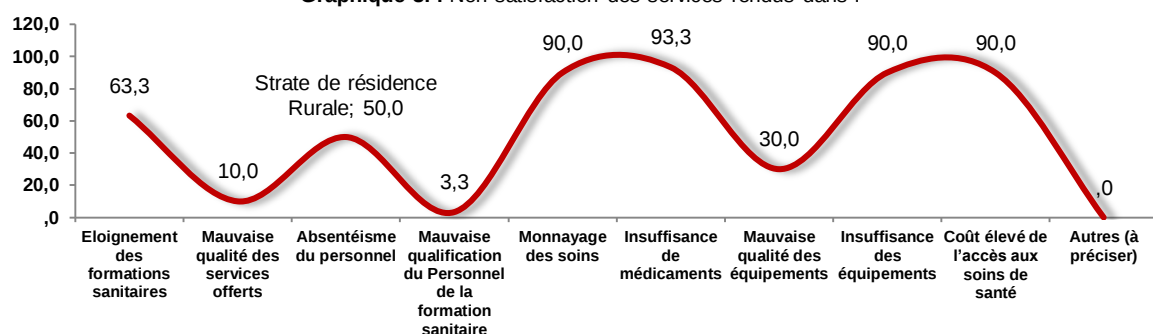


Pour ce qui est de la satisfaction des besoins de santé, **14.6%** des ménages ont déclaré qu'ils ne sont pas satisfaits des services offerts dans la principale formation sanitaire pour les soins de santé (Cf. graphique 3.20) ci-contre.

Il ressort des statistiques du graphique 3.21 qui suit que, les raisons d'insatisfaction de cette frange de **15.6%** de ménages résultent à **93.3%** de l'insuffisance de médicaments dans la principale formation sanitaire. Ensuite viennent l'Insuffisance des équipements, le

Monnayage des soins et le coût élevé de l'accès aux soins de santé qui comptent respectivement pour **90.0%** des ménages enquêtés. D'autres raisons non négligeables ont été soulevées au rang des quels ; l'éloignement des formations sanitaires (**63.3%**), l'absentéisme du personnel (50.0% et la mauvaise qualité des équipements (**30.0%**).

Graphique 3. : Non satisfaction des services rendus dans l



En effet, la conjonction de tous ces facteurs constitue un frein au développement socio sanitaire des ménages ruraux. Ce qui pourrait les conduire au recours a des pratiques médicinales non conventionnelles.

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

En termes de voies d'amélioration de leur situation sanitaire, les ménages de la Commune ont estimé les développements qui suivent ;

Tableau 3.11 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ;

		Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé à travers :												Autres à préciser
		supplémentaires		ipements des formations		Amélioration de la gestion des FOSA						aux soins de santé		
Milieu de résidence		Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	Quelle sont les actions dans lesquelles votre ménage est prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la q... :: Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires	Quelle sont les actions dans lesquelles votre ménage est prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la q... :: Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	L'accueil et la prise en charge des patients	La 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	Le Développement de partenariats publics-privés	La négociation des jumelages et intercommunalités	
Strate de résidence	Rurale	46,8	81,0	70,7	46,3	36,6	21,5	22,9	51,7	18,5	8,8	2,0	,5	,0
	Total	46,8	81,0	70,7	46,3	36,6	21,5	22,9	51,7	18,5	8,8	2,0	,5	,0

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

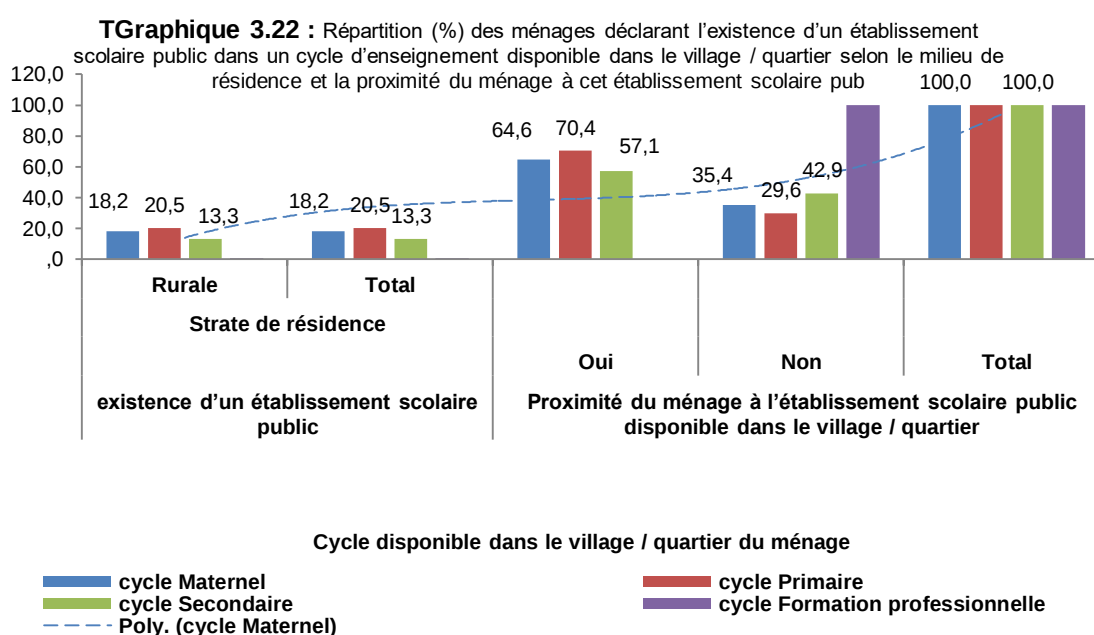
Dans l'optique d'améliorer leurs situation sanitaire et inverser cette tendance, **93.2%**des ménages ont estimé que la première solution au problème d'accès à une santé de qualité réside dans la construction des formations sanitaires. En suite devront intervenir comme deuxième et troisième actions l'extension et l'équipement, la réhabilitation des formations sanitaires qui comptent respectivement à **92.2%** et **75.0%**. L'amélioration de la gestion des FOSA et la réduction du coût d'accès aux soins de santé ne comptant que pour une frange peu significative.

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 scolaires 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 publics offerts dans le secteur de l'éducation.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune

Les répondants ont été interrogés sur la fréquentation scolaire des enfants dans le ménage dont l'âge est compris entre 3 et 24 ans. La 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 est illustrée par le graphique 3.22 tel que suit ;



Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

De manière subjective il ressort de ce graphique que, la répartition des répondants par secteur (statut) de l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier montre une forte proportion soit, 20.5% pour le cycle primaire Ensuite viennent la maternelle (18.2%) et le secondaire (13.1%). Ce qui revient à dire que, les infrastructures du cycle primaire et maternel sont très représentées, avec 67.5% d'établissements scolaires dont, 70.4% d'établissements primaires et 64.6% d'établissements pour la maternelle. Par contre, les infrastructures d'enseignement secondaire sont moins représentées, avec 57.1% d'infrastructures scolaires. En effet, l'éducation scolaire dans la Commune porte sur trois (03) types d'enseignement à savoir :

- l'enseignement maternel ;
- l'enseignement primaire et;
- l'enseignement secondaire.

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

La distance moyenne parcourue et le temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence est

illustrées dans les statistiques contenues dans le tableau qui suit ;

Tableau 3.12: 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		Strate de résidence			
		Rurale		Total	
		Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
cycle	Maternel	24,6	,4	24,6	,4
	Primaire	2080,3	17,0	2080,3	17,0
	Secondaire	2480,3	3,5	2480,3	3,5
	Formation professionnelle	,0	,0	,0	,0
	Total	1146,3	5,2	1146,3	5,2

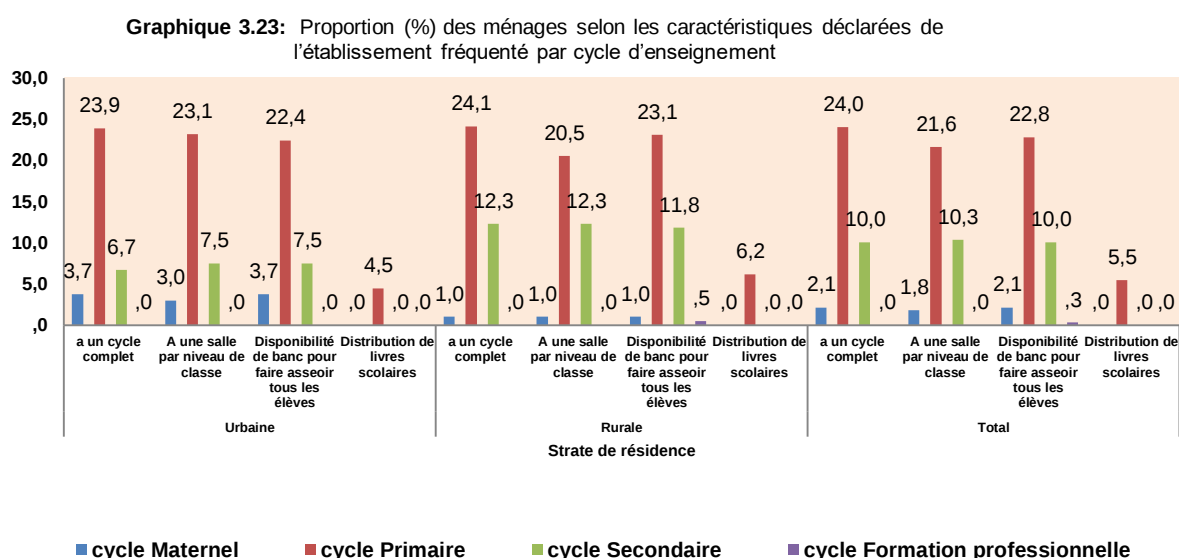
Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

L'évaluation de la distance euclidienne qui sépare les différents ménages de l'école la plus proche fréquenté varie selon le cycle fréquenté. En effet, le cycle du secondaire est le plus éloigné de tous les établissements scolaires fréquentés par les enfants avec une distance moyenne parcourue de **2480.3 m** des ménages, pour un temps moyenne mis moyen parcouru de 3.5 mn. Ces statistiques révèlent en plus que, les établissements scolaires publics fréquentés se concentrent sur un rayon de **5 km**, Ce qui est conforme à la norme sectorielle.

Bien que la distance moyenne parcourue soit en deçà des normes internationales (UNESCO, 2010), l'enclavement reste une entrave à l'accès à ces établissements scolaires. De plus, la proximité de l'établissement scolaire fréquenté ne garantit toujours pas qu'elle dispose des capacités d'accueil suffisantes pour satisfaire la demande.

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

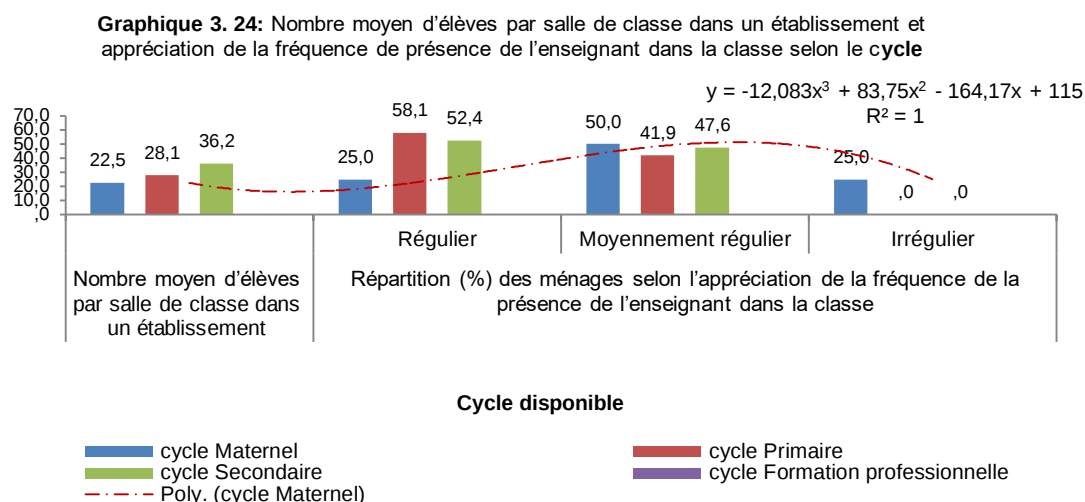
La proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement est illustrée dans le graphique 3.23.



Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Il ressort des statistiques ci-haut des disparités entre les cycles d'enseignements. En effet, 5.2% des répondants affirment que l'établissement que fréquentent les enfants dans le ménage a un cycle complet dont, 7.8% pour le primaire et la maternelle contre 5.3% pour le secondaire. Pour ce qui est des infrastructures scolaires, 4.9% affirment que l'établissement a une salle par niveau de classe dont, 6.9% pour la maternelle/primaire contre 6.1% pour le secondaire. Pour ce qui est des équipements, 6.0% affirment que l'établissement dispose de tables banc pour faire asseoir tous les élèves. Pour ce qui est des commodités, seulement 0.2% affirment que l'établissement procède à la distribution de livres scolaires dont 0.8% dans le primaire. En effet, ces statistiques soulèvent le volet de la dotation d'appuis en matériel didactique sous forme de paquet minimum. Qui plus est, son contenu n'est pas souvent conforme aux besoins réellement exprimés par les établissements scolaires. Ce qui influence dans le sens de la stagnation des résultats scolaires.

Le nombre moyen d'élèves par salle de classe dans l'établissement fréquenté, ainsi que les statistiques permettant l'appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle sont illustrés dans le graphique 3.24.



Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

A la lecture du graphique ci-dessus il vient que, la proportion des ménages satisfait de la présence de l'enseignant dans la salle de classe est à plus de 20% autant au niveau de la maternelle qu'aux niveaux du primaire et du secondaire.

En revanche, la proportion des ménages satisfaits de la présence de l'enseignant dans la classe est supérieure 50% tel qu'illustré par le graphique ci-haut.

Pour ce qui est de la gestion des établissements publics, les APEE jouent un rôle essentiel de bailleur de fonds au sein de la communauté scolaire des quel que soit l'ordre et le cycle d'enseignement. L'analyse du contenu des réponses des ménages enquêtés a permis de recenser la perception des dimensions du service public développé pour garantir l'accès à une éducation scolaire de qualité. Le tableau 3.13 illustre la proportion (%) des ménages dans la commune ne participant pas aux réunions de l'APEE.

Tableau 3.13 : Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence

Cycle disponible		Proportion (%) de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE
cycle	Maternel	1,1
	Primaire	2,3
	Secondaire	,0
	Formation professionnelle	,0
	Total	,9

Source : Enquête CCAP2, OKOLA2022

Il ressort de ce tableau que 0.9% des ménages enquêtés ne participant pas aux réunions de l'APEE dont, 2.3% au primaire et 1.1% à la maternelle.

Pour ce qui est des raisons soulevées, la proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE est illustrée dans le tableau 3.14.

Tableau 3.14 : Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence

Cycle disponible		ménages selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE				
		Non-respect des horaires	Durée	Réunion d'information et non d'échanges	Non reddition des comptes	Autres (à préciser)
cycle	Maternel	33,3	,0	,0	100,0	,0
	Primaire	16,7	16,7	,0	66,7	,0
	Total	22,2	11,1	,0	77,8	,0

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Il ressort de ce tableau que, la principale raison évoquée par plus de la moitié, soit, 77.8% des répondants pour la non-participation aux réunions de l'APEE est la Non reddition des comptes dont, 100% à la maternelle et 66.7% au primaire. Ensuite viennent le Non-respect des horaires et la durée avec respectivement 22.2% et 11.1%. Les deux autres raisons (la réunion d'information et non d'échange et autres) restent marginales.

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

Pour ce qui est du cout de l'éducation, l'analyse du contenu des entretiens a permis de recenser les charges éducatives par enfants dans l'établissement fréquenté. A l'échelle de la commune, trois principales dimensions se dégagent de l'ensemble des réponses. Les statistiques contenues dans le tableau 3.7 ci-après illustrent la répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence.

Tableau 3.15 : Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence

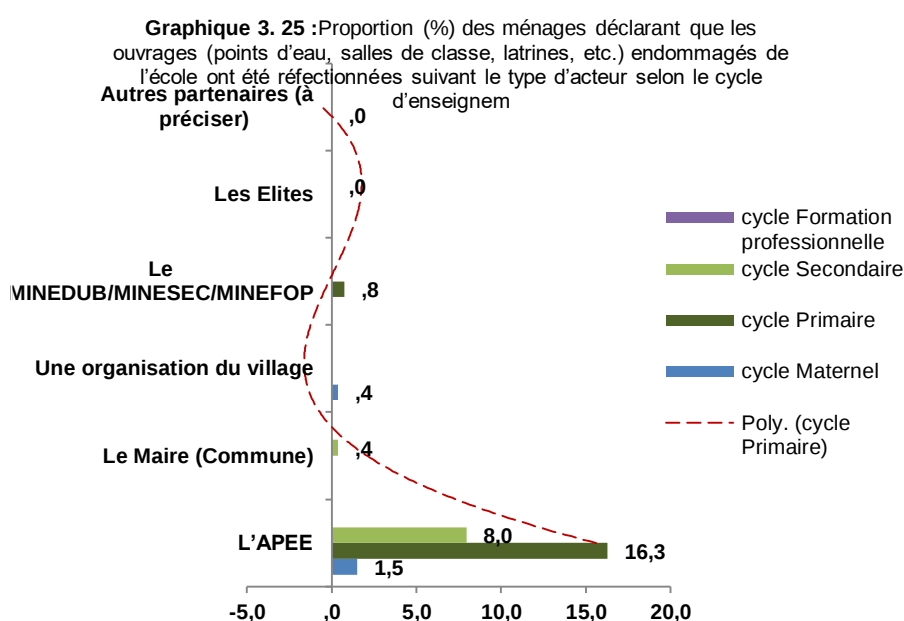
Cycle disponible		Dépense moyenne (FCFA)			Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé		Proportion (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation
					Elevé	Raisonné	
		Quel est le Montant de l'inscription	Quel est le Montant de l'APEE	Quel est le Montant total des autres frais			
cycle	Maternel	8000,0	3750,0	3750,0	75,0	25,0	,4
	Primaire	1790,7	8000,0	988,4	27,9	72,1	4,2
	Secondaire	9047,6	15119,0	2714,3	66,7	33,3	,8
	Formation professionnelle	.	.	.	,0	,0	,0
	Total	4397,1	9948,5	1683,8	42,6	57,4	1,3

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Du tableau ci-dessus, il ressort que la dépense scolaire moyenne (**en FCFA**) varie suivant le cycle de formation de l'enfant. Cette dépense est constituée pour l'essentiel des frais d'inscription, et des frais de l'APEE en plus d'autre frais non spécifié ici. La hiérarchisation de la dépense scolaire met au premier rang, le cycle du secondaire avec un total dépens par enfant de **26 880.3 FCFA** dont, **66.7%** trouve cette dépense élevée contre **33.3%** qui la trouve raisonnable. Ensuite viennent la maternelle (**15 500 FCFA**), le primaire (**10 779.1 FCFA**).

S'agissant d'autre chose en plus des frais exigibles d'éducation, seulement **1.3%** des répondants affirme avoir payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation dont, **4.2%** au primaire, **0.8%** au secondaire et **0.5%** à la maternelle..

Par ailleurs, l'analyse du contenu des entretiens a permis de capter la perception des ménages sur la dimension du service public développé pour garantir l'accès effectif et durable à l'éducation. La 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 est illustré dans le graphique 3.25.

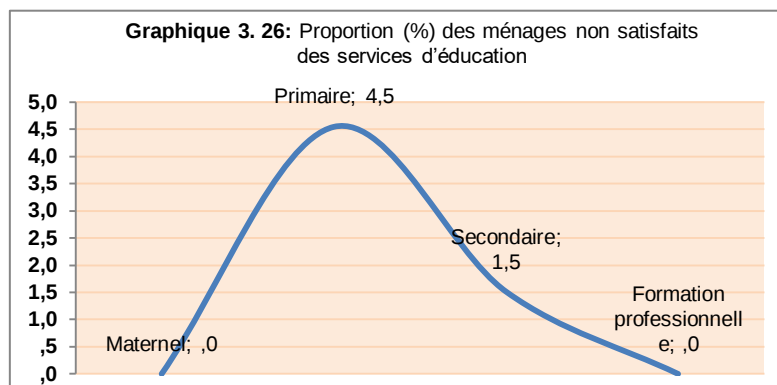


Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Du graphique ci-haut il vient que, l'APEE, le INEDUB/INESEC, le Maire, ou une organisation villageoise sont les principaux acteurs intervenant dans le suivi et la maintenance des ouvrages socioéducatifs. Les statistiques affichent l'APEE à **6.4%** au premier rang des acteurs impliqués dans la réfection des ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) lors qu'ils sont endommagés soit, **16.3%** au le primaire, **8.0%** au secondaire et **1.5%** à la maternelles. Ensuite vient au second rang le INEDUB/INESEC avec **0.2%** Le Maire et une organisation du village viennent au troisième rang et ne compte respectivement que pour 0.1.

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

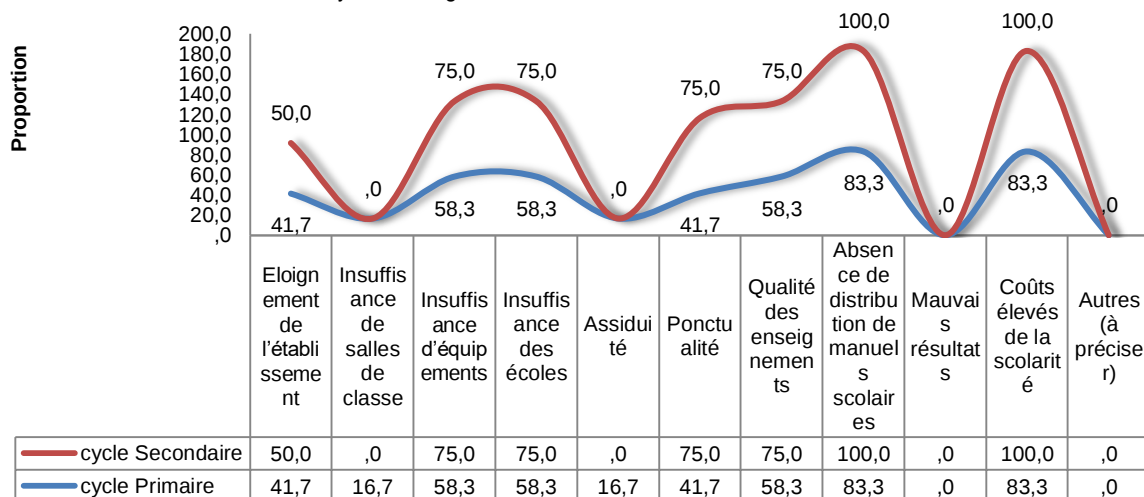
Le graphique 3.28 ci-contre illustre la proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement



A la lecture du graphique 3.28 ci-contre il ressort que, 11.5% des ménages ont déclaré qu'ils ne sont pas satisfaits des services de l'éducation dont, 4.5% dans le primaire et 1.5% au secondaire.

La proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement est illustrée dans le graphique 3.29.

Graphique 3. :29: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction



Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Du graphique ci-dessus, il vient que, pour plus de trois quart soit, 87.5% des ménages l'absence de distribution de manuels scolaires est la principale raison de non satisfaction des ménages pour les services d'éducation selon le cycle d'enseignement dont, 100% pour le primaire, et 83.3% pour la maternelle. Ensuite viennent au second rang l'insuffisance d'équipements, l'insuffisance des écoles et la qualité des enseignements sont respectivement avec **62.5%**. Au dernier rang viennent la Ponctualité et l'insuffisance de salles de classe

avec respectivement **50.0%** et **12.5%**.

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

En termes d'amélioration de la situation de l'éducation des enfants, la proportion (%) des ménages selon le type d'action envisagée à l'échelle communale s'illustre dans le graphique 2.43.

La proportion des actions envisagées tel qu'illustre le graphique ci-haut est variable par type d'action, par secteur d'activités et par cycle d'enseignement. Cependant de manière globale, il ressort de ces statistiques les chainons d'actions ci-après ; la sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle (**7.1%**), la formation des enseignants (**5.5%**), le suivi rapproché des relations parents/enseignants (**4.8%**), la sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle (**3.2%**), la prime d'excellence aux écoles (**1.6%**), la restauration de l'autorité des enseignants, et autres (**0%**).

Tableau 3.16 : Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation ;

		rendu dans le secteur de l'éducation à travers :						
Cycle disponible		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	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'école maternelle que \$(nameMat) \$(full_name) fréquente ?** :: Autres (à préciser)
cycle	Maternel	,4	,4	,8	,0	,0	1,1	,0
	Primaire	6,1	9,1	9,5	3,4	9,1	15,2	,0
	Secondaire	4,5	6,1	4,2	2,7	4,5	6,1	,0
	Formation professionnelle	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Total	2,7	3,9	3,6	1,5	3,4	5,6	,0

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Une analyse plus fine des statistiques du graphique ci-haut par secteur d'activités et par cycle d'enseignement présente quelques divergences dans la hiérarchisation/priorisation des actions envisagées, bien que « la sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle » demeure la priorité des priorités. En effet, cette dernière compte majoritairement avec **24.8%**, **19.9%** et **7.1%** des ménages enquêtés respectivement dans les

cycles du secondaire, de la maternelle et du primaire.

Par ailleurs, la proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers : *la participation aux activités de l'école, la prime aux bons enseignants, la dénonciation des enseignants indécents, le renforcement des relations parents-enseignants, l'acquittement des cotisations, le renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE, la diffusion des compte-rendu de la gestion de l'APEE, la diffusion des bonnes pratiques et le contrôle de la présence régulière des enseignants* est illustrée dans le graphique 3.44.

Tableau 3.17 : Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation ;

		travers :									
		Participation aux activités de l'école	Prime aux bons enseignants	Dénonciation des enseignants indécents	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	Diffusion des compte-rendus de la gestion de l'APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres (à préciser)
Cycle disponible											
cycle	Maternel	,8	,8	,0	,0	,0	,4	1,5	,8	,0	,0
	Primaire	6,8	6,8	6,8	6,1	1,9	1,9	4,9	8,3	8,3	,0
	Secondaire	4,2	3,8	4,5	3,0	,8	,8	2,3	3,8	5,3	,0
	Formation professionnelle	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Total	2,9	2,8	2,8	2,3	,7	,8	2,2	3,2	3,4	,0

Source : Enquête CCAP2, OKOLA 2022

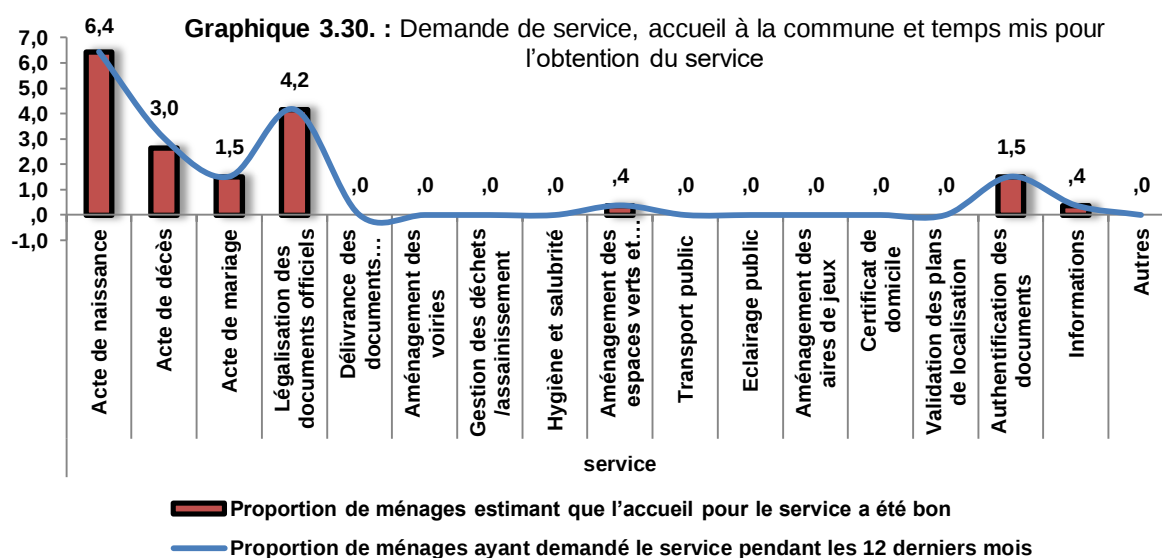
Au niveau communautaire il ressort du graphique ci-haut que, en moyenne **9.6%** des ménages pourrait s'engager dans la mise en œuvre du contrôle de la présence régulière des enseignants en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation dont, **19.6%**, **13.2%** et **4.5%** respectivement pour le primaire, le secondaire et la maternelle. Ensuite viennent ; la participation aux activités de l'école qui compte pour **8.1%** des ménages, la dénonciation des enseignants indécents avec **6.4%** des ménages, le renforcement des relations parents-enseignants et Acquittement des cotisations avec respectivement **5.1%** et **3.2%** des ménages. Les autres actions telles que la prime aux bons enseignants, la diffusion des comptes rendus de la gestion de l'APEE, le renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE sont très peu représentées car, ne comptent que pour une frange moins importante des ménages enquêtés.

III.5 Fourniture des services communaux

Les collectivités sont en principe les communes. Elles sont régies par la **Loi n° 20 04-18 du 22 juillet 2004** fixant les règles applicables aux communes. Suivant ce texte, la commune a une mission générale de développement local et d'amélioration du cadre et des conditions de vie de ses habitants. Dans ce contexte de la régionalisation et de la décentralisation, les problèmes de développement repose principalement sur les communes.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

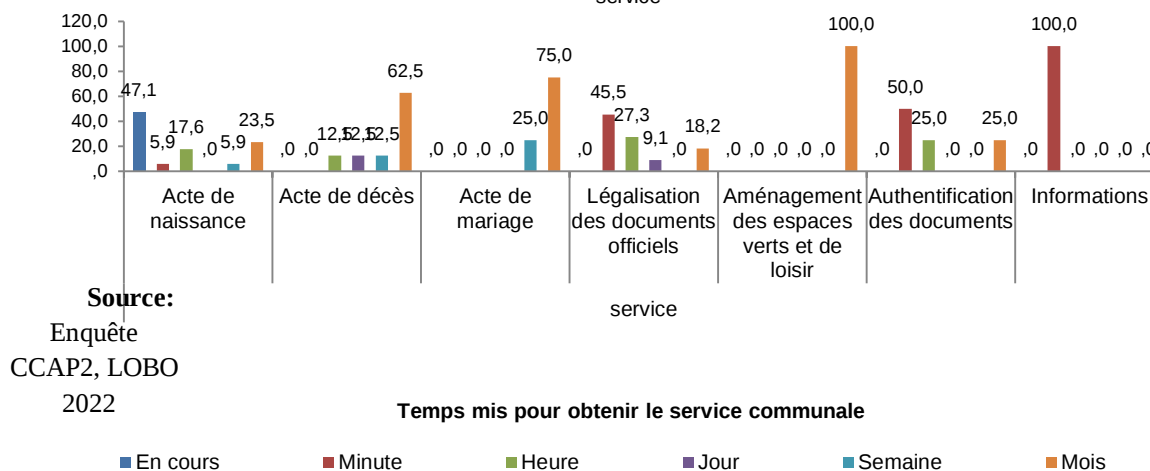
La commune de Lobo offre à ses usagers des services multiples en régie directe dans ses interventions traditionnelles. De façon générale, les communes agissent sur des biens et services supports dont elles ont la tutelle. Les services sont commandités par les élus municipaux et ont pour principaux destinataires les usagés (résidents locaux et non-résidents). La présente enquête s'est intéressée à l'offre des services aux usagers résidents, à la perception que ceux-ci ont et au temps mis pour l'obtention du service. Le graphique 3.28 illustre la demande de service, accueil à la commune et le temps mis pour l'obtention du service.



Ces douze derniers mois, la demande de service des usagés résidents locaux a été portée sur (cf. graphique ci-haut). Il ressort des statistiques que, la demande de services pendant les 12 derniers mois était portée majoritairement sur le service de l'acte de naissance soit, **15,4%** des ménages enquêtés. Ensuite viennent les services d'authentification des documents et de légalisation des documents officiels respectivement avec **8,4%** et **8,0%**. Quant à l'offre de service dans l'établissement de l'acte de mariage, la délivrance des documents d'Urbanisme et autres, la demande enregistrée est faible avec une moyenne de **0,2%** des ménages enquêtés. Ces trois services sont considérés ici comme les plus sollicités par les ménages de la Commune. S'agissant de l'accueil pour le service, il est à **100%** apprécié par l'ensemble des usagés.

Pour ce qui est de la perception du délai pour rendre le service communal, la proportion (%) est illustrée dans le graphique 3.31:

Graphique 3.31 : Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service



La

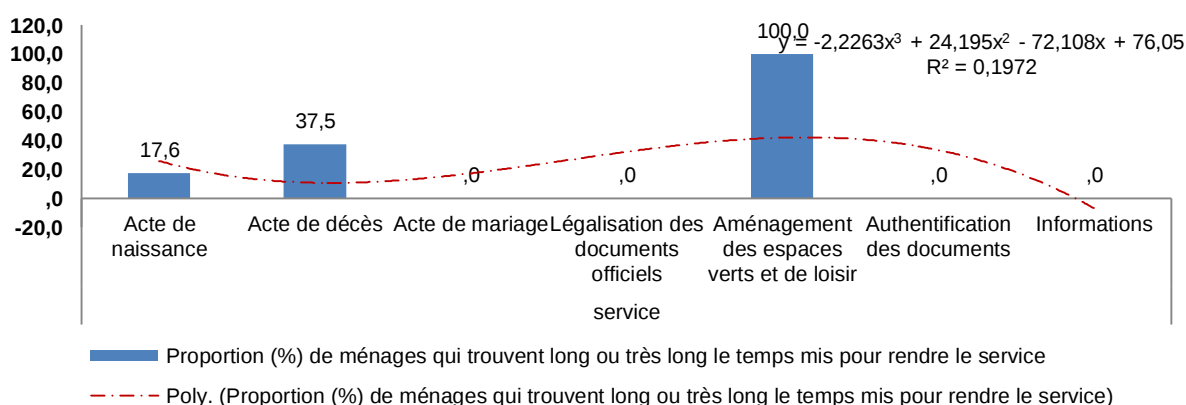
proportion

de ménages qui trouvent le temps mis pour rendre le service long ou très long est assez faible voire marginale : **33.3%** pour ceux qui se font faire établir un acte de naissance, **50.0%** pour ceux sollicitant un acte de décès, **66.7%** pour ceux sollicitant l'acte de mariage, **24%** pour ceux sollicitant la légalisation des documents officiels, **100%** pour ceux sollicitant l'aménagement des aires de jeux et **26.9%** pour ceux sollicitant l'authentification des documents.

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

L'enquête s'est portée à ce niveau sur deux principaux goulots d'étranglement dans la chaîne de la fourniture des services communaux. La proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal est illustrée dans le graphique 3.32.

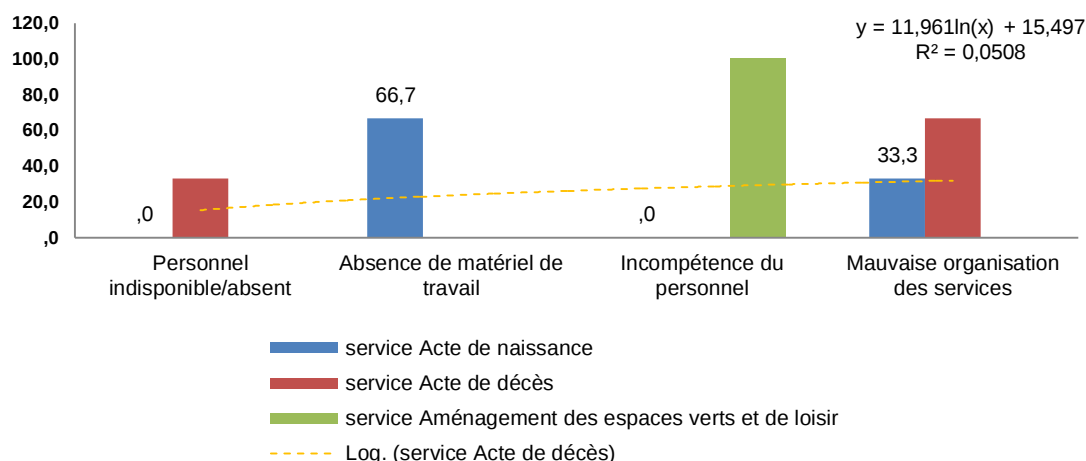
Graphique 3.32 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal



Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

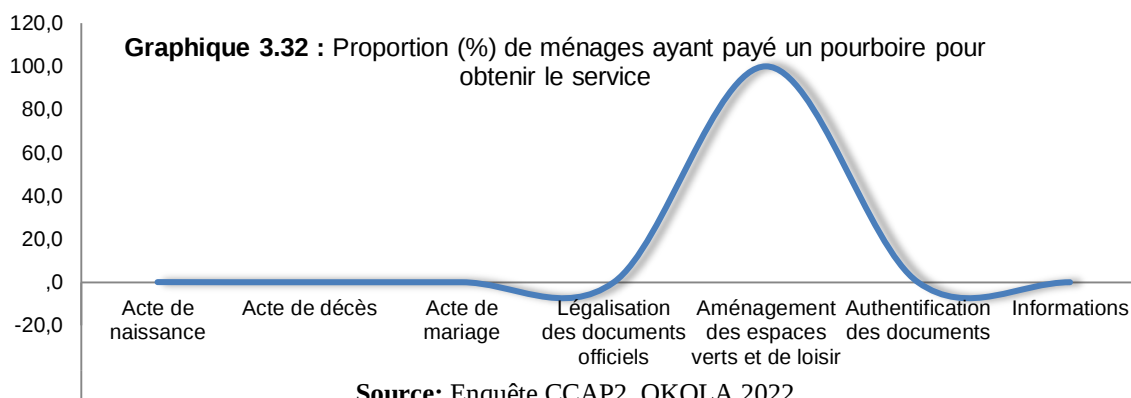
Les causes de cette attente sont entre autres le refus de Corrompre (**34.8%**), la mauvaise organisation des services (**34.5%**), l'absence de matériel de travail (**17.1%**) et l'indisponible/absence du personnel (**12.1%**).

Graphique 3.33 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal



Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Pour ce qui est du pourboire pour obtenir le service communal, la Proportion (%) des ménages ayant payé est illustrée dans le graphique 3.45.



Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

La proportion des usagers ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal est très forte : **100%** pour des usagers qui sollicitent l'aménagement des aires de jeux, un Certificat de domicile et la validation des plans de localisation. Elle est assez forte pour des usagers qui sollicitent l'acte de mariage (**66.7%**), l'information (**66.7%**), l'acte de décès (**50.0%**) et l'éclairage public (**50.0%**). Elle est moyennement forte pour les usagers qui sollicitent l'acte de naissance (**27.1%**), l'authentification des documents (**19.2%**). Et elle est de **16.0%** pour la légalisation des documents officiels.

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

Graphique 3.33 : Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune



Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Au regard des résultats de l'enquête quatre aspects illustrés dans le graphique ci-dessus attirent l'attention à savoir :

☞ La communication sur les actions programmées au cours de l'année dernière qui se situe en moyenne à **2.3%**. En dehors des conseillers municipaux, seulement **3.9%** et **0.6%** des ménages respectivement en milieu urbain et rural sont au courant que leur village/quartier est impliqué dans la programmation.

☞ Communication sur le budget annuel qui se situe en moyenne à **1.6%**. Excepté les conseillers municipaux, seul **2.6%** et **0.6%** des ménages respectivement en milieu urbain et rural sont au courant que leur village/quartier est impliqué dans la budgétisation. L'on constate que l'information à ce niveau connaît une nette régression en milieu urbain. Cependant la même tendance est observée en milieu rural compte tenu du caractère peu participatif de ce budget.

☞ Seul **1.3 %** des ménages dont, **1.9%** et **0.6%** respectivement en milieu urbain et rural sont au courant des dépenses et recettes de l'année dernière. La tendance est toujours à la baisse.

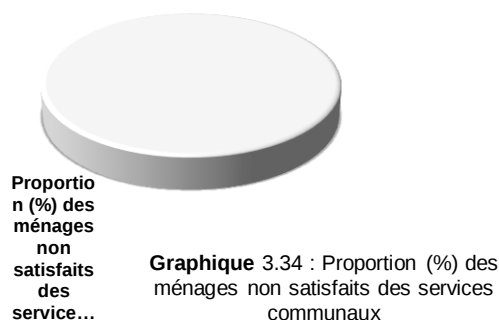
☞ L'accompagnement du village/quartier dans les actions de développement est en dessous de **5%**. Cette valeur est à la hausse et cela implique qu'au moins **2.6%** des ménages urbains et **1.9%** des ruraux sont au courant de l'appui de la commune dans la mise en œuvre actions de développement au niveau local.

☞ l'implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement est à la hausse (**4.2%**). Cela implique **5.8%** des ménages urbains et **2.5%** ruraux sont au courant que leur village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation.

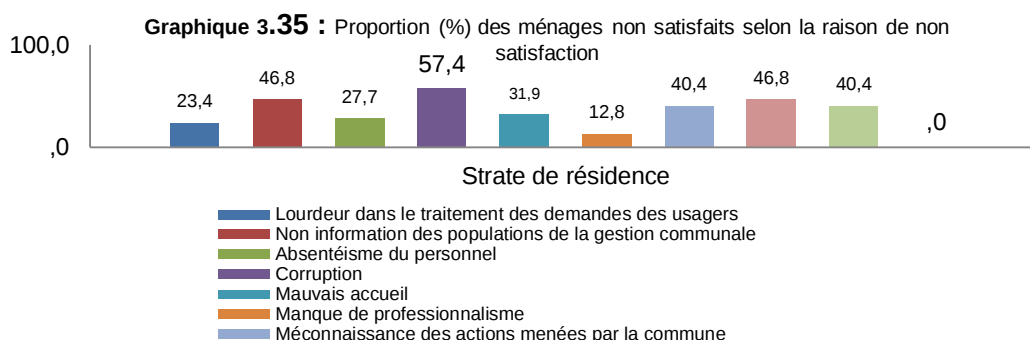
III.5.4 Appréciation des services communaux

La proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux est illustrée dans le graphique 3.34.

Il ressort des statistiques du graphique ci-contre que, en moyenne **20.9%** des ménages enquêtés ne sont pas satisfaits des services communaux dont, **22.7%** et **19.1%** sont respectivement en milieu urbain et rural.



Pour ce qui est de la raison de non satisfaction, la proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction est illustrée dans le graphique 3.35.



Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Dans l'ensemble, moins de la moitié des ménages soit **40.5%** déclare ne pas être

satisfait des services rendus par la commune. Dans cette proportion des enquêtés, les raisons de non satisfaction sont nombreuses et à des niveaux divers selon la strate de résidence. Ces raisons sont en moyenne à hauteur de : **87.7%** pour la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers , **84.6%** pour la méconnaissance des actions menées par la commune, **81.5%** pour le manque de confiance envers l'exécutif municipal, **60.0%** pour l'indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints), **55.4%** pour non information des populations de la gestion communale, **33.8%** pour l'absentéisme du personnel, **27.7%** pour le manque de professionnalisme, **18.5%** pour la corruption, 13.8% pour le mauvais accueil et en fin Autre à hauteur de **1.5%**.

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

En termes d'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale, la proportion (%) des ménages selon le type d'action envisagée à l'échelle communale est illustrée dans le tableau 3.18.

Tableau 3.18 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale

Service communal		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
Strate de résidence	Urbaine	33,6	13,4	23,1	5,2	2,2	1,5	11,2	14,2	35,8	,0
	Rurale	44,6	9,2	72,3	2,6	3,6	4,1	24,1	47,7	56,9	,5
	Total	40,1	10,9	52,3	3,6	3,0	3,0	18,8	34,0	48,3	,3

Source: Enquête CCAP2, OKOLA 2022

Pour inverser la tendance observée plus haut, les statistiques en présence affichent les chainons d'actions ci-après ; participation aux activités communautaires notamment, dans la mise en œuvre des solutions endogènes (**56.3%**), contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté (**46.3%**), participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune (**38.9%**), adhésion à des groupes d'écoute des radios communautaires (**35.7%**), sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires (**14.1%**), alimentations et exploitations des boîtes à suggestion (**12.5%**), consultation du babillard de la commune (**4.8%**), animation des tranches d'antenne dans les radios communautaires(**3.5%**), et enfin la sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires (**1.3%**).

Une analyse plus fine par strate de résidence révèle des choix très divergents entre les ménages urbains et ruraux (cf. graphique 3.35).En effet à l'observation, l'ordre des priorités affichées reste en cohérence avec les tendances sus présentées dans le graphique 3.33 (sous chapitre III.5.3). Ce qui souligne le degré d'engagement citoyen porté par chaque strate de résidence ans l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale.

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

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

Selon le Programme d'Action adopté en 1976 par la Conférence mondiale de l'Organisation internationale sur l'emploi, « une politique orientée vers la satisfaction des besoins essentiels demande que la population participe aux décisions qui l'intéresse par l'intermédiaire des organisations de son propre choix ». La participation de la population à l'offre des services publics permet en effet d'abord de satisfaire leur désir légitime de prendre part à des décisions qui influent sur leur existence et leur mode de vie ; mais elle permet aussi d'identifier les besoins à satisfaire prioritairement, de mobiliser les ressources disponibles et de répartir au mieux les services ou les produits susceptibles de satisfaire ces besoins.

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

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

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

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

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

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

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

Le comité de suivi – évaluation participatif a comme attributions :

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

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

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

Les fonctions de membre du Comité sont gratuites. 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

La composition du comité de suivi – évaluation participatif se présente comme suit :

- **Le président :**
- **Le rapporteur :**

➤ **Les members :**

- 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

ACCES A L'EAU POTABLE											
Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période			Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				2022	2023	2024					
	Améliorer la la qualité de l'eau	Redynamisation/mise en place du COGES	Responsable secteur eau				Rapport / PV de réunion de redynamisation des COGES	25%	100%	commune	Statistiques de la Commune et analyses ex-ante, à moyen terme et ex-post
		Formation/ recyclages des COGES et artisans réparateurs	Responsable secteur eau				Rapport / PV de réunion de formation des COGES	10	50	commune	Enquête CAP
		Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans	Responsable secteur eau				Rapports/PV réunions de sensibilisation	0	100	commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque
		Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes	Responsable secteur eau				Rapports/PV réunions de sensibilisation	0%	100%	commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque
		Facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de la maintenance du point d'eau	Responsable secteur eau				Taux de contribution au déplacement des artisans réparateurs	65%	100%	commune	Enquêtes auprès des ménages
	Améliorer la gestion des points d'eau	Redynamisation/mise en place du COGES	Responsable secteur eau				Rapport / PV de réunion de création des COGES	30	100	commune	Statistiques de la Commune
		Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau	Responsable secteur eau				Taux de contribution au fonctionnement du COGE	65%	100%	commune	Enquêtes auprès des ménages
		Encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES	Responsable secteur eau				Rapport / PV de réunion sensibilisation	0%	25%	commune	GIARD
		Suivi de la production des compte-rendus sur la gestion du point d'eau par le COGES	Responsable secteur eau				Fiches de suivi-évaluation des comptes	0%	37%	commune	SWOT et analyse trimestrielle des registres de cotisations
	Construire des points d'eau supplémentaires	Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc...)	Responsable secteur eau				Fiche décharge plaidoyer envoyé			commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque année
		Donation du site de construction d'un point d'eau	Responsable secteur eau				PV réunion/acte de donation/attestation d'abandon du site	37	47	commune	PV réunion/acte de donation/attestation d'abandon du site
		Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire	Responsable secteur eau				PV réunion/acte de donation/attestation d'abandon du site	0%	100%	commune	Analyse trimestrielle des registres

Source: Enquête CCAP2, LOBO 2022

ACCES AUX SOINS DE SANTE											
Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période			Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				2022	2023	2024					
Améliorer l'accès des populations aux soins de santé de qualité	Réduire le coût d'accès aux soins de santé	Encouragement à l'intégration des femmes dans le COSA	Représentant chef de district de santé				Rapport / PV de réunion sensibilisation	0	15	commune	GIARD
		La négociation des jumelages et intercommunalités	Représentant chef de district de santé				rotocol d'accord	0	5	Commune	Enquête statistique Commune/MINSANTE
		Le Développement de partenariats publics-privés	Représentant chef de district de santé				Pv de négociation/Protocole d'accord	0	5	Commune	Statistiques commune réalisées chaque année
	Amélioration de la gestion des FOSA	Subvention de la COSA	Représentant chef de district de santé				Taux de contribution des ménages	0	100	Commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque
		Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	Représentant chef de district de santé				Fiche de suivi évaluation des présences			Commune	Enquêtes auprès des ménages
		Plaidoyer pour l'affectation du personnel	Représentant chef de district de santé				Ficche de déchrge plaidoyer			Commune	Statistiques de la Commune
		La maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière	Représentant chef de district de santé				Fréquence des travaux/Fiche de	0%	100%	Commune	Enquêtes auprès des ménages
		L'accueil et la prise en charge des patients	Représentant chef de district de santé				Fiche de décharge plaidoyer/PV réunion	65%	100%	Commune	GIARD
		L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	Représentant chef de district de santé				Taux de contribution des ménages	30	100	Commune	SWOT et analyse trimestrielle des registres de cotisations
	Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires	plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	Représentant chef de district de santé				Fiche de décharge plaidoyer/PV réunion	65%	100%	Commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque année
		plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires	Représentant chef de district de santé				Fiche de décharge plaidoyer/PV réunion	0%	25%	Commune	PV réunion/acte de donation/attestation d'abandon du site
	Formations Sanitaires su	Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	Représentant chef de district de santé				Fiche de décharge plaidoyer/PV réunion	0%	37%	Commune	Analyse trimestrielle des registres
		Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Représentant chef de district de santé				Fiche de décharge plaidoyer/PV réunion			Commune	

Source: Enquête CCAP2, LOBO 2022

ACCES A L'EDUCATION SCOLAIRE											
Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période			Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				2022	2023	2024					
Acceder à une éducation de qualité	Amélioration de la gestion des établissements scolaires	Participation aux activités de l'école	Responsable secteur Education				Fiche de préennce/PV réunion	0	100	Commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque
		Prime aux bons enseignants	Responsable secteur Education				Taux de contribution des ménages			Commune	Enquêtes auprès des ménages
		Renforcement des relations parents-enseignants	Responsable secteur Education				PV réunion			Commune	Statistiques de la Commune
		Contrôle de la présence régulière des enseignants	Responsable secteur Education				Fiche de suivi évaluation/Fiche de contrôle	0%	100%	Commune	Enquêtes auprès des ménages
	Amélioration la qualité de l'éducation scolaire	Dénonciation des enseignants indélécats	Responsable secteur Education					65%	100%	Commune	GIARD
		Acquittement des cotisations	Responsable secteur Education				Taux de cotisation des ménages	30	100	Commune	SWOT et analyse trimestrielle des registres de cotisations
		Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	Responsable secteur Education				Taux de parité Homme/Femme	65%	100%	Commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque année
		Diffusion des compte-rendus de la gestion de l'APEE	Responsable secteur Education				Copie message diffusé	0%	25%	Commune	PV réunion/acte de donation/attestation d'abandon du site
		Diffusion des bonnes pratiques	Responsable secteur Education				PV réunion de sensibilisation des ménages	0%	37%	Commune	Analyse trimestrielle des registres

Source: Enquête CCAP2, LOBO 2022

ACCES A L'OFFRE DE SERVICES COMMUNAUX											
Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période			Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				2022	2023	2024					
Améliorer l'offre des services communaux	Faciliter l'intervention de la commune	Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	Responsable secteur Institution Communale				Fiche de présence/PV réunion de sensibilisation et information	0	100	Commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque
		Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion	Responsable secteur Institution Communale				Nombre de suggestion			Commune	Enquêtes auprès des ménages
		Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes)	Responsable secteur Institution Communale				Fiche de présence/PV réunion de sensibilisation et information			Commune	Statistiques de la Commune
		Consultation du babillard de la commune	Responsable secteur Institution Communale				Nombre de visites	0%	100%	Commune	Enquêtes auprès des ménages
		Animation des tranches d'antenne dans les radios communautaires	Responsable secteur Institution Communale				Taux de couverture de programme	65%	100%	Commune	GIARD
		Suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires	Responsable secteur Institution Communale				Plaan média	30	100	Commune	SWOT et analyse trimestrielle des registres de cotisations
		Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaire	Responsable secteur Institution Communale				Fiche de présence/PV réunion de sensibilisation et information	65%	100%	Commune	Enquêtes de satisfaction auprès des ménages menée chaque année
		Adhésion à des groupes d'écoute des radios communautaires	Responsable secteur Institution Communale				Liste des membres/Nombre de groupes d'écoute constitués	0%	25%	Commune	PV réunion/acte de donation/attestation d'abandon du site
		Participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune	Responsable secteur Institution Communale				Fiche de présence/PV réunion de sensibilisation et information	0%	37%	Commune	Analyse trimestrielle des registres

Source: Enquête CCAP2, LOBO 2022

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Bien que le concept de satisfaction soit différemment compris par l'ensemble des bénéficiaires, les ménages enquêtés ont fait preuve de leur vif intérêt pour l'offre des biens et services publics dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de l'hydraulique et des services communaux. Cette enquête a permis de mesurer la satisfaction et les préoccupations des ménages par rapport à l'offre des biens et services publics dont ils bénéficient, réalisés entre le 1^{er} Avril et le 30 Juin 2022 dans le cadre de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique. Dans l'ensemble, les résultats permettent de tirer les constats majeurs suivants :

- les ménages bénéficiaires à la base ont une vision pertinente des principales dimensions de la qualité des ouvrages et de celles du service public dans les secteurs de l'eau, la santé, l'éducation et des services communaux ;
- une forte proportion des répondants, tous genres confondus, sont satisfaits des différentes dimensions définissant la qualité des ouvrages socio collectifs d'utilité publique et, ainsi que l'offre de services offert ;
- selon le milieu de résidence, sur plusieurs aspects notamment, la qualité de l'eau de la principale source d'approvisionnement, le temps d'attente au point d'eau, l'utilisation des recettes, la proportion des ménages satisfaits est assez proche ; sur les aspects ci-dessus cités, l'écart de satisfaction est peu significatif. Toutefois, au sujet de l'adéquation du prix payé pour l'accès à l'eau potable, l'éducation et la santé, la proportion des ménages insatisfaits est trois fois inférieure à celle des ménages qui recourent à l'offre des biens et services publics dans les secteurs ciblés par l'enquête.

A ce titre, on peut conclure que la proportion des ménages qui, sur les différents variables, se sont déclarés satisfaits ou non satisfaits, méritent en principe l'application d'un coefficient ajusteur. Par ailleurs, les limites de la présente enquête sont liées au fait que l'on n'ait pas pu apprécier ;

- la quantité d'eau puisée par jour en comparaison aux besoins effectifs des usagers ;
- les niveaux de prix satisfaisants sur l'offre des biens et services publics

Aussi, convient-il de souligner une contrainte majeure, l'absence de référentiel (normes ou indicateurs) en matière de satisfaction des bénéficiaires, soit au niveau national ou international, qui n'a pas permis de baliser l'analyse et de s'aviser des changements souhaités. En dépit des insuffisances ou des contraintes, l'exercice de mesure de la satisfaction par rapport à la perception des ménages bénéficiaires est sans conteste une alternative qui apportera des changements notables dans la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein de cette collectivité en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socioéconomiques durables et de qualité.

ANNEXES

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

Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard

Annexe 3 : 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)