

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DE L'EST

DEPARTEMENT DE LA KADEY

COMMUNE DE BATOURI



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

EAST REGION

KADEY DIVISION

BATOURI COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

MECANISME DE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BATOURI



Octobre 2018

Appui technique et financier du Programme National de Développement
Participatif (PNDP)

En collaboration avec l'Institut National de la Statistique (INS)

Réalisé par : Association Camerounaise des Experts du Développement
(ACED)



SOMMAIRE

SIGLE ET ABREVIATION	i
LISTE DES TABLEAUX	ii
LISTE DES GRAPHIQUES.....	ii
LISTE DES CARTES	ii
PREFACE	iii
RESUME EXECUTIF	iv
INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I : CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN	4
I.1- Cadre législatif et règlementaire de la décentralisation.....	4
I.2- Promotion du développement local	7
I.3- Brève présentation de la commune de BATOURI	10
CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BATOURI	13
II.1- Contexte de l'étude	13
II.2- Objectif et Méthodologie du CCAP	14
II.3- Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données.....	15
II.3.1- Tirage de l'échantillon	15
II.3.2 Collecte de données	18
II.4- Méthodologie de mesure des indicateurs de perception	19
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES	20
III.1 Présentation de la population enquêtée	20
III.2 Secteur de l'hydraulique	21
III.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique	21
III.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique.....	22
III.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique.....	24
III.2.4 Raisons de non satisfaction des populations	24
III.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique	25
III.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées	26
III.3 Secteur de la santé.....	26
III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé	27
III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires.....	28
III.3.3 Appréciation des services de santé	29
III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations	30
III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé.....	31
III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées	31
III.4 Secteur de l'éducation	32
III.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle	32

III.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle	33
III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle	34
III.4.4 Raisons de non satisfaction des populations par cycle.....	35
III.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation.....	35
III.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées	36
III.5 Services offerts dans l'institution communale	37
III.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale.....	37
III.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale	38
III.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale	39
III.5.4 Raisons de non satisfaction des populations	40
III.5.5 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale	41
III.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées.....	42
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS	44
CHAPITRE IV: PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BATOURI.....	48
ANNEXES.....	56

SIGLE ET ABBREVIATION

ACED	Association Camerounaise des Experts du Développement
AIMF	Association Internationale des Maires Francophones
APEE	Association des Parents d'Elèves et Enseignants
BIP	Budget d'Investissement Public
CAPAM	Cadre d'Appui à l'Artisanat Minier
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'Equipeement et d'Intervention Intercommunal
HCR	Haut-Commissariat aux Réfugiés
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
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
RGPH	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
UPE	Unité Primaire d'Echantillonnage
ZD	Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1 : Répartition des chefs de ménage par groupes d'âges et par sexe	21
Tableau 3.2 : Répartition des ménages selon leur appréciation de certaines propriétés de l'eau provenant de leur principale source d'approvisionnement	23
Tableau 3.3 : Proportion (%) des ménages selon la distance et par temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement scolaire à pieds	33
Tableau 3.4 : Proportion (%) des ménages dont un membre a sollicité un service de la commune	38

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 3.1 : Répartition des répondants par groupes d'âges	20
Graphique 3.2 : Répartition des ménages de la commune de Batouri selon la principale source publique d'approvisionnement en eau.....	22
Graphique 3.3 : Répartition des ménages selon leur appréciation du service de l'hydraulique.....	24
Graphique 3.4 : Proportion des ménages non satisfaits du service de l'hydraulique par raison de non satisfaction.....	25
Graphique 3.5 : Proportion des ménages selon leurs principales attentes du service de l'hydraulique dans la commune.....	25
Graphique 3.6 : Préférence des ménages en cas de problème de santé.....	27
Graphique 3.7 : Appréciation par les ménages de l'accueil dans les formations sanitaires	28
Graphique 3.8 : Répartition des ménages selon leur appréciation des services de santé.....	30
Graphique 3.9 : Proportion des ménages non satisfaits des services de santé par raison de non satisfaction.....	30
Graphique 3.10 : Principales attentes des ménages en matière de service de santé	31
Graphique 3.11 : Appréciation du montant payé pour les frais exigibles	34
Graphique 3.12 : Proportion (%) de ménages se le niveau de satisfaction par niveau d'enseignement	35
Graphique 3.13 : Proportion (%) des ménages selon leurs principales attentes des services de l'éducation	36
Graphique 3.14 : Répartition des ménages selon leur appréciation des services offerts par l'institution communale.....	40
Graphique 3.15 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de la commune par raison de non satisfaction	41
Graphique 3.16 : Proportion (%) des ménages selon leurs principales attentes vis-à-vis de l'équipe communale.....	42

LISTE DES CARTES

Carte 1.1 : Localisation de la commune de Batouri	10
---	----

PREFACE

La performance de l'action publique apparaît comme un objectif majeur à l'atteinte des objectifs de développement, en ce qu'elle cristallise les attentes en termes d'efficacité, d'efficience et de transparence qu'il n'est plus possible aujourd'hui d'occulter. Depuis la consécration de la décentralisation, l'action publique connaît une évolution certaine marquée par l'appropriation de la démarche de performance par les collectivités territoriales décentralisées.

C'est donc dans un souci de redevabilité objective et de transparence, que le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune s'inscrit dans la logique d'appréciation des différentes interventions selon la perception des populations bénéficiaires. De l'ensemble de ces analyses découlent finalement des leviers à actionner qui permettraient à n'en point douter une meilleure appropriation des démarches de performance par l'exécutif municipal, ainsi que la mise en œuvre d'une action publique plus pertinente, qui répondrait mieux aux attentes.

*Les résultats de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique réalisée par l'Association Camerounaise des Experts du Développement (**ACED**) avec l'appui technique et financier du Programme National de Développement participatif (**PNDP**), vise à améliorer la performance et la gouvernance locale. Il s'agit d'un accompagnement qualitatif du processus de décentralisation qui mérite d'être soutenu et régulièrement actionné pour une évaluation participative de nos actions.*

Cette évaluation, la seconde du genre réalisée dans la Commune de Batouri, après celle de 2011, permet de noter une réelle amélioration du niveau de satisfaction des populations dans la fourniture des services sociaux de base. Toutefois, beaucoup reste à entreprendre dans nos communautés.

Nous vous souhaitons, au-delà de toute critique stérile qui n'aide pas au développement, que la conjugaison des efforts pour l'émergence de la Commune de Batouri soit le souci de chacun et de tous.

Bonne lecture !



DIMBA GOMBO Pierre
Maire de la Commune de Batouri

RESUME EXECUTIF

Le Cameroun dispose d'un ensemble d'institutions spécialisées dans le contrôle de la gestion des finances publiques telles que l'Agence Nationale d'Investigation Financière (ANIF), le contrôle supérieur de l'Etat, la Commission Nationale Anti-Corruption (CONAC), etc. Ces instruments se préoccupent dans la plupart des cas de l'action des gestionnaires. L'avis des populations bénéficiaires des services publics n'étant relégué qu'au second plan. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) vient donc compléter cet arsenal de mécanisme de contrôle en mettant l'accent non sur l'action des gestionnaires mais sur l'appréciation des populations sans distinction sur la qualité des services qui leur sont fournis. Le CCAP vient donc donner la parole aux populations même les plus démunies en leur permettant de donner leur perception de la qualité des services qui leur sont fournis.

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique peut donc être défini comme toute action de la part des citoyens ou des organisations de la société civile qui vise à contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens, apprécier la pertinence des projets/programmes et des moyens qui y sont affectés, réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés et à compléter les mécanismes publics de contrôle (*administratif, juridictionnel, parlementaire*). Le CCAP peut se faire sur plusieurs axes, mais un seul axe celui de l'évaluation des services fournis a été retenu dans le cadre de la mise en œuvre de ce mécanisme dans la commune de BATOURI.

L'enquête sur le CCAP dans la commune de BATOURI a été réalisée dans le cadre des activités du Programme National de Développement Participatif (PNDP) dont l'un des indicateurs de résultats de sa troisième phase est le « *Nombre de communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information* ». Elle a été mise en œuvre par l'Organisation de la Société Civile (OSC) dénommée « *Association Camerounaise des Experts du Développement (ACED)* » avec l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS).

L'enquête a été réalisée sur un échantillon représentatif de 320 ménages sélectionnés avec une approche d'échantillonnage en grappes stratifiées à deux degrés. Au premier degré les Zones de Dénombrement (ZD) ont été sélectionnées à travers un tirage systématique avec probabilités proportionnelles aux tailles (la taille étant le nombre de ménages par ZD). Au deuxième degré, un nombre fixé de ménage a été tiré selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

Les résultats de cette enquête ont permis de connaître la perception que les populations de la commune de BATOURI ont par rapport aux services qui leurs sont fournis dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et par l'institution communale et d'apprécier les changements qui sont survenus depuis la réalisation de la même enquête en 2011 dans cette commune. Dans tous les trois secteurs, on constate une amélioration du niveau de satisfaction des populations par rapports aux services qui leurs sont fournis.

Dans le domaine de l'hydraulique, 62% des ménages sont satisfaits de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier. On observe une amélioration du niveau de satisfaction des populations de la commune en matière d'approvisionnement en eau. La proportion des ménages satisfaits de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier était de 38% en 2011.

Dans le secteur de la santé, les formations sanitaires de la commune permettent à la majorité des ménages de résoudre leurs principaux problèmes de santé. Cependant, les résultats de l'enquête montrent qu'il y a 18% des ménages dont un membre est insatisfait des services offerts par la formation sanitaire la plus proche du ménage. Cette proportion a connu une baisse par rapport à 2011 où elle était de 28%.

En ce qui concerne le secteur de l'éducation, les résultats de l'enquête montrent que 98% des ménages sont satisfaits des services de l'éducation pour la maternelle, 94% pour le primaire et 94% pour le secondaire. Par rapport à 2011, il y a une amélioration du niveau de satisfaction des ménages pour le primaire et le secondaire. En 2011, la proportion des ménages satisfaits des services de l'éducation était de 20% pour le primaire et de 24% pour le secondaire.

Pour ce qui est services communaux, 75% des ménages sont satisfaits des services offerts par la commune en tant qu'institution. Il y a également ici une amélioration de la situation car la valeur de cet indicateur obtenue avec les données de l'enquête CCAP de 2011 était de 29%.

L'analyse de ces résultats a permis de dégager les points forts et les points à améliorer dans chacun de ces quatre secteurs dans la commune. Sur la base des points à améliorer, des recommandations ont été formulées pour améliorer le niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services qui leur sont fournis dans ces secteurs. Ces recommandations ont été traduites en plans d'actions opérationnels dont la mise en œuvre permettra de conduire des changements. Les recommandations formulées dans chacun de ces secteurs sont les suivantes :

Secteur de l'hydraulique:

- Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- Amélioration de la qualité de l'eau fournie par la CAMWTER ;
- Lancement d'une campagne de branchement des ménages de la ville de BATOURI au réseau de la CAMWATER ;
- Renforcement des capacités des comités de gestion pour l'entretien des points d'eau.

Secteur de la santé:

- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Equipement de formations sanitaires existantes ;
- Information des populations sur les coûts officiels des services de santé et activation des comités de lutte contre la corruption dans les formations sanitaires.

Secteur de l'éducation:

- Création de nouveaux établissements d'enseignement secondaire ;
- Construction et équipement de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des établissements existants ;
- Réduction des frais d'inscription et d'APEE.

Services communaux:

- Information de la population sur les offres de service de la commune ;
- Amélioration de la communication sur les activités communales ;
- Activation d'une cellule de lutte contre la corruption dans la commune et sensibilisation des usagers sur la gratuité du service public ;
- Plus d'implication des populations dans la prise des décisions ;
- Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations pour informer les populations sur le budget communal et son exécution ;
- Plus de célérité dans le traitement des demandes des usagers.

INTRODUCTION GENERALE

La problématique de la performance dans la gestion des Finances Publiques est une constante dans la réflexion des pouvoirs publics. L'Etat cherche en permanence à rationaliser ses dépenses tout en accroissant les recettes. L'objectif étant d'améliorer qualitativement et quantitativement les investissements publics pour faire du Cameroun un pays émergent à l'horizon 2035. C'est ainsi qu'on peut observer d'année en année une augmentation du Budget d'Investissement Public (BIP) mais la question de l'efficacité et de l'efficience de la gestion des ressources continue de se poser. La mise en œuvre de la décentralisation qui implique un transfert de compétences aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) participe à l'atteinte de cette efficacité dans la gestion des ressources publiques. La décentralisation crée un rapprochement entre les gestionnaires et les bénéficiaires des investissements publics qui peuvent à un moment être consultés sur le choix des priorités d'investissement.

La recherche de cette performance dans la gestion des Finances Publiques a conduit l'Etat à entreprendre des réformes en vue de la modernisation de la gestion de celles-ci. Ces réformes ont pour objectifs de:

- Améliorer la performance de la gestion des Finances Publiques en consolidant la discipline budgétaire, en recentrant les ressources publiques vers les priorités de la croissance et de l'emploi, en renforçant l'efficacité du rôle de l'État et des services publics ;
- Opérer une mutation des modes de gestion et des comportements de l'administration conformément aux principes définis dans le cadre du nouveau régime financier pour établir un mode de gestion des Finances Publiques axé sur les résultats.

Le nouveau régime financier fait de la performance et de l'optimisation des ressources un instrument essentiel de gestion. Il propose l'adoption d'une stratégie de gestion des dépenses publiques basée sur une meilleure allocation des ressources et sur le principe économique de l'optimisation des résultats sous contraintes budgétaires c'est à dire un budget basé sur les résultats, pour améliorer l'efficacité de l'action publique, au service de tous.

L'une des grandes innovations de cette réforme, est la budgétisation par programme. Par programme, il faut entendre au sens de l'article 8 de la loi N°2007/006 du 26 décembre 2007 portant régime financier de l'Etat, un « *ensemble d'actions à mettre en œuvre au sein d'une administration pour la réalisation d'un objectif déterminé dans le cadre d'une fonction* ».

Désormais, la présentation des dépenses et des recettes du budget se fait donc par l'indication d'actions et d'objectifs à atteindre. Parmi les principes du budget programme, la pluriannualité et l'exigence de la performance constituent un pas en avant dans la modernisation de la gestion économique et financière. Avec la pluriannualité, la mise en œuvre des projets peut se dérouler au-delà d'un exercice budgétaire, ce qui garantit une meilleure prévisibilité à moyen terme.

La mise en œuvre de cette réforme des Finances Publiques nécessite aussi l'utilisation des systèmes de gestion informatisés garantissant une transparence dans la gestion des ressources et une efficacité dans la production des états financiers. C'est ainsi qu'avec le Programme National de Développement Participatif (PNDP) et le Ministère des finances, une stratégie a été mise en place permettant la formation et une assistance permanente aux acteurs de la chaîne budgétaire et comptable des Communes, dans l'optique de parvenir à une amélioration significative de la production des comptes administratifs et des comptes de gestion dans toutes les Communes du Cameroun. Le PNDP a, avec l'appui de l'Association Internationale des Maires Francophones (AIMF), procédé au déploiement du progiciel intégré SIM_BA dans l'ensemble des Communes pour permettre à l'ordonnateur et au comptable d'exécuter le budget selon une nomenclature harmonisée. Ce qui va raccourcir les délais de reddition des comptes, mais aussi la qualité des comptabilités et la célérité en matière de contrôle avec un impact sur la gouvernance financière.

En matière du contrôle de la gestion des Finances Publiques, le Cameroun dispose d'un ensemble d'institutions spécialisées telles que : l'Agence Nationale d'Investigation Financière (ANIF), le Contrôle Supérieur de l'Etat (CONSUPE), la Commission Nationale Anti-Corruption (CONAC), la Brigade de Contrôle des CTD (BCCTD), la Chambre des Comptes etc. Ces instruments se préoccupent dans la plupart des cas de l'action des gestionnaires. L'avis des populations bénéficiaires des services publics n'étant relégué qu'au second plan. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) vient donc compléter cet arsenal de mécanisme de contrôle en mettant l'accent non sur l'action des gestionnaires mais sur l'appréciation des populations sans distinction sur la qualité des services qui leur sont fournis. Le CCAP vise à promouvoir la gouvernance, accroître l'efficacité de l'action publique et renforcer les moyens d'action en faisant entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés. Le CCAP vient donc donner la parole aux populations même les plus démunies en leur permettant de donner leur perception de la qualité des services qui leur sont fournis. C'est dans cette optique que cette enquête a été réalisée dans la commune de BATOURI pour avoir la perception des populations de cette commune sur la qualité des services publics qui leur sont fournis par la commune en

tant qu'institution et dans les secteurs sociaux de base que sont l'éducation, l'hydraulique et la santé dont les compétences sont déjà transférées par l'Etat aux communes dans le cadre de la décentralisation depuis 2010.

Ce rapport est structuré autour de quatre chapitres. Le premier chapitre présente le cadre législatif et réglementaire en matière de décentralisation et développement local au Cameroun, dans le deuxième on retrouve la synthèse méthodologique de l'enquête. Le troisième chapitre, considéré à juste titre comme le principal de ce rapport fait une présentation des principaux résultats de l'enquête. Le quatrième et dernier chapitre présente le plan d'action élaboré pour l'amélioration de l'offre de services publics dans la commune de BATOURI.

CHAPITRE I : CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN

I.1- Cadre législatif et réglementaire de la décentralisation

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 l'avènement 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'une des originalités de cette réforme c'est la consécration des « *bases constitutionnelles* » de la décentralisation territoriale. Cette consécration s'est traduite par l'institution des Collectivités Territoriales Décentralisées avec statut constitutionnel que sont la commune et la région. Elle a consisté aussi à reconnaître à ces collectivités une personnalité juridique, une autonomie administrative et financière et une libre administration par des conseils élus. Par-delà cette autonomie reconnue, le Cameroun demeure un état unitaire décentralisé. Enfin, cette consécration a consisté à aménager constitutionnellement la région sur le plan organique, à organiser sa protection, et à faire du Sénat la structure de représentation, au niveau étatique, des Collectivités Territoriales Décentralisées.

Proclamée par la loi constitutionnelle du 18 Juin 1996, il restait à rendre opérationnelle la décentralisation annoncée en l'inscrivant dans un processus de mise en œuvre bien maîtrisé et judicieusement encadré par la loi et les textes réglementaires subséquents et veiller parallèlement au renforcement des capacités des acteurs impliqués à l'application concrète de cette décentralisation.

Un ensemble de trois textes législatifs constitue l'essentiel du nouveau dispositif, à savoir la loi d'orientation de la décentralisation (Loi N°2004/017 du 22 Juillet 2004) qui fixe le cadre générale applicable en matière de décentralisation territoriale, la loi N°2004/018 du 22 Juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes et la loi N°2004/019 du 22 Juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions.

Dans le but de pourvoir les Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) de ressources nécessaires à la réalisation des projets de développement dans les municipalités, à la suite de la

loi N°2009/011 du 10 Juillet 2009 portant régime financier des collectivités territoriales décentralisées qui fixe les conditions d'élaboration, de présentation et de contrôle de l'exécution des budgets des collectivités territoriales, le Cameroun s'est doté de la loi N°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale. Cette loi détermine les impôts, taxes et redevances prélevés au profit des collectivités territoriales et la circulaire N°02335/MINATD/MINFI du 20 octobre 2010 précise les modalités d'application de celle-ci.

Par décret N°2018/190 du 02 mars 2018 complétant certaines dispositions du décret N°2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du Gouvernement, le Président de la République a créé un Ministère de la Décentralisation et du Développement Local (MINDDEVEL). La création de ce nouveau ministère vient renforcer l'option affirmée et irréversible du Cameroun d'être «*un Etat unitaire décentralisé*». Ce nouveau ministère est chargé, dans le domaine de la décentralisation, entre autres, de l'élaboration et du suivi de la mise en œuvre de la réglementation relative à l'organisation et au fonctionnement des Collectivités Territoriales Décentralisées, de l'exercice de la tutelle de l'État sur les Collectivités Territoriales Décentralisées sous l'autorité du Président de la République, de l'évaluation régulière de la mise en œuvre de la décentralisation.

Toutefois, la grande préoccupation demeure dans l'application desdites lois. D'où la nécessaire implication des différents acteurs et institutions nationales ou internationales afin de traduire dans les faits, de façon harmonieuse et homogène le processus de décentralisation au Cameroun.

Afin de rendre opérationnelle la décentralisation, l'Etat a créé et aménagé des structures techniques et financières qui œuvrent aux côtés des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) dans le souci de les accompagner dans la réalisation de leurs missions notamment le Fonds Spécial d'Equipeement et d'Intervention Intercommunal (FEICOM) et le Centre de Formation pour l'Administration Municipale (CEFAM).

Le FEICOM a pour principale mission d'accompagner les Collectivités Territoriales Décentralisées dans leur processus de développement en leur apportant notamment une assistance technique, financière et des appuis multiples dans la mise en œuvre de leurs projets d'investissements.

Le Centre de Formation pour l'Administration Municipale (CEFAM) contribue à la formation et au renforcement des capacités du personnel communal et apporte un soutien-conseil multiforme aux communes. Il est accompagné dans ses tâches par d'autres institutions de

formation nationales telles que l'Institut Supérieur de Management Public (ISMP), l'École Nationale d'Administration et de Magistrature (ENAM), etc.

Aussi, dans le cadre de sa stratégie de réduction de la pauvreté et d'appui au développement local, le Gouvernement avec le soutien des partenaires au développement (Union Européenne, Banque mondiale, Agence Française de Développement, coopération Allemande pour le développement,...) a mis en place plusieurs projets et programmes qui œuvrent au quotidien pour la promotion du développement économique et social des collectivités territoriales décentralisées. Au rang desquels :

- Le Programme d'Appui à la Décentralisation et au Développement Local (PADDL) dont l'objectif est de donner aux CTD les moyens de gérer de manière autonome et transparente leur environnement socioéconomique et accélérer la lutte contre la pauvreté ;
- Le Programme d'Appui aux Capacités Décentralisées de Développement Urbain (PACDDU) avec pour objectif d'améliorer durablement les conditions de vie et d'activités de populations urbaines par la réalisation d'investissements appropriés et par le renforcement des capacités.
- Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) qui est un Programme multi-bailleurs avec pour objectif d'assister le Gouvernement du Cameroun dans la mise en œuvre d'un mécanisme de financement décentralisé afin d'assurer un développement communautaire participatif, notamment en milieu rural. Prévu pour renforcer l'offre en services sociaux de base, l'amélioration de la gouvernance locale et la promotion de la prise en charge du développement local par les communes et les communautés, le PNDP intervient en cohérence avec les stratégies sectorielles en synergie avec les projets et autres programmes existants et selon une approche de planification participative qui privilégie une concentration d'actions jugées prioritaires préalablement planifiées et susceptibles de créer un effet d'entraînement et des synergies dans un même milieu.

En outre, La société civile, les ONG nationales et internationales, les associations de base, les groupements d'intérêts économiques, les groupements d'intérêt communautaire, les associations caritatives, les associations et syndicats de communes tels que le CVUC (Communes et Villes Unies du Cameroun) appuient également les collectivités locales dans la mise en œuvre de leurs politiques de développement.

I.2- Promotion du développement local

Le développement local est un concept bien connu à travers le monde et ses actions impliquent l'amélioration du niveau, du cadre et du milieu de vie d'une communauté donnée par une intégration harmonieuse des actions entre différents secteurs d'activité. Il propose une approche globale, inclusive, communautaire et horizontale du développement des collectivités.

Le développement local est un processus grâce auquel la communauté participe au façonnement de son propre environnement dans le but d'améliorer la qualité de vie de ses résidents. Cette démarche nécessite une intégration harmonieuse des composantes économique, sociale, culturelle, politique et environnementale. La composante économique devient souvent une priorité vue l'importance pour chacun d'être en mesure de gagner sa vie et de subvenir de manière satisfaisante à ses besoins et à ceux de ses proches. Cette approche est avant tout un phénomène humain où les projets et l'action, plus que les institutions et les politiques, mobilisent l'ensemble des intervenants de la communauté.

Le développement locale vise globalement à :

- Améliorer le cadre de vie des personnes de la communauté pour qu'elles puissent profiter d'un environnement sain et agréable,
- Améliorer le milieu de vie des populations pour qu'elles puissent s'épanouir dans une communauté qui leur offre plusieurs occasions sociales et culturelles,
- Augmenter leur niveau de vie afin que chacun dans la communauté puisse travailler et donc gagner un revenu pour pouvoir profiter des avantages de la communauté (création d'emplois et répartition de la richesse).

Il repose sur des actions mobilisant les initiatives locales au niveau des communautés et des habitants eux-mêmes, éventuellement avec un appui technique ou financier extérieur. Dans ce registre on distingue, la réalisation des infrastructures (points d'eau, salles de classe, centre de santé, ...), la mise en place de micro-coopératives ou d'associations de microcrédit, les initiatives de certains habitants au niveau d'exploitations agricoles, commerciales, artisanales, tirant parti des ressources et des marchés locaux.

Il nécessite la prise en compte des réalités locales et une participation des populations concernées à leurs propres aspirations. La participation et l'implication actives de la population sont essentielles à toute initiative de développement local. Pour ce faire une planification participative exigeant une forte implication des populations est impérative afin d'atteindre une

plus grande efficacité et un renforcement des pouvoirs des collectivités locales. Le rôle des acteurs, les méthodes et les outils doivent faire l'objet d'une analyse approfondie (établir les priorités, allouer les ressources, choix du délai, organiser le contrôle par la société civile).

Il implique plusieurs acteurs que sont l'État, les élus locaux, les populations, les organisations de la société civile, le secteur privé, les partenaires techniques et financiers, etc. Il se met en œuvre à travers des instruments tels que le Plan local de développement, le plan Communal de Développement (PCD), le plan régional de développement, les schémas et fonds d'aménagement et se fonde sur des principes tels que la contractualisation, le Partenariat, le cofinancement, la participation, la gouvernance locale, la maîtrise d'ouvrage locale, l'ancrage territorial des entreprises.

Au Cameroun, les lois de 2004 sur la décentralisation évoquées plus haut ont investi les Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) d'une mission de « *promotion du développement local* ». L'avènement de la décentralisation au Cameroun participe de ce fait à la promotion du développement local. La décentralisation impose un partage de responsabilités entre l'Etat et les collectivités territoriales, elle exige le transfert des compétences de l'Etat aux Collectivités Territoriales Décentralisées.

La loi N°2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes précise en son troisième titre les compétences transférées par l'Etat aux Communes. Cependant, l'exercice de ces compétences ne doit pas provoquer des distorsions, des désarticulations, de déséquilibres préjudiciables à la cohérence de l'action au développement global. Les Plans de Développement Locaux doivent obligatoirement se situer dans les perspectives, orientations et objectifs du plan national. Le PNDP en tant qu'instrument de l'Etat pour la mise en œuvre de la décentralisation a entrepris d'accompagner toutes les communes du pays à l'élaboration des Plans Communaux de Développement (PCD) dont certains sont en cours d'actualisation. Ces PCD sont arrimés au Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) qui peut être considéré comme étant le Plan National de Développement.

Les initiatives locales qui sont les moteurs du développement local, arrivent en complément des mesures macroéconomiques et des grands projets. Les voyants macroéconomiques, trop théoriques restent une chimère pour des citoyens qui désirent de l'eau potable, des soins de santé primaire ou envoyer leurs enfants à l'école. Ce qui fait du développement local, le processus par lequel, les acteurs locaux, organisés et mobilisés mettent en œuvre des activités en vue de l'amélioration de leurs conditions de vie. En somme, la commune devient le centre du développement local et de l'amélioration des conditions de vie des populations. Le maire,

dans le nouveau contexte de la décentralisation, est appelé à assumer les missions d'un véritable agent de développement.

La réussite d'une telle entreprise est liée à la dynamique du partenariat entre les intervenants que sont l'Etat, les élus locaux, les populations, les services techniques, les organisations de la société civile, le secteur privé et les partenaires techniques et financiers.

Dans le cadre de la promotion du développement local, le Chef de l'Etat depuis l'année 2017, indique dans ses circulaires d'orientation et de préparation du budget de l'Etat, que les projets d'investissement public des communes doivent provenir des Plans Communaux de Développement. Aussi le transfert des compétences est effectif dans plusieurs secteurs notamment les secteurs concernés par le scorecard que sont l'hydraulique, la santé et l'éducation de base. Les textes suivants précisent les modalités d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux communes dans ces trois secteurs :

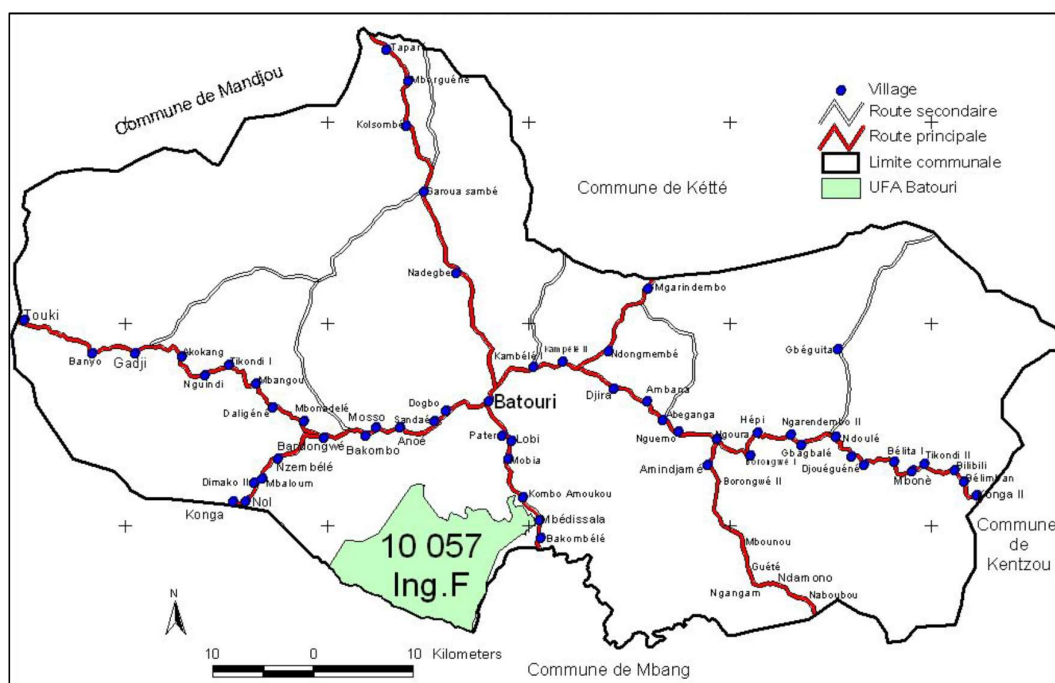
- Arrêté N°2010/00000298/A/MINEE du 1^{er} septembre 2010 portant cahiers des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat ;
- Arrêté N°2010/3702/A/MINSANTE/CAB du 09 septembre 2010 portant cahiers des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux communes en matière de santé publique ;
- Arrêté N°2010/246/B1/1464/A/MINEDUB/CAB du 31 décembre 2010 portant Cahier des Charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'éducation de base.

Récemment, pour traduire dans les faits sa vision et sa volonté affirmées dans la promotion du développement local, le Chef de l'Etat a, par le décret N°2018/190 du 2 mars 2018 complétant certaines dispositions du décret N°2011/408 du 09 décembre 2011, créé un ministère de la Décentralisation et du Développement local. Dans le domaine du développement local, ce ministère assure la promotion du développement socio-économique et de la bonne gouvernance dans les Collectivités Territoriales Décentralisées, les Communes et les Régions.

I.3- Brève présentation de la commune de BATOURI

La commune de BATOURI est l'une des sept (07) communes et chef-lieu du département de la KADEY dans la région de l'Est. Elle a été créée le 07 juin 1955 par décret du Ministre de l'Administration Territoriale. Elle est limitée au Nord par la commune de KETTE, au Sud-Ouest par la commune de NGUELEBOK, au Nord-Ouest par la commune de MANDJOU, à l'Est par la République Centrafricaine, au Sud-Est par la Commune de KENTZOU et au Sud par les Communes de NDELELE et MBANG.

Carte 1.1 : Localisation de la commune de Batouri



La commune de BATOURI couvre une superficie de 5 786 Km² pour une population estimée en 2018 à 101 229 habitants dont 6 256 réfugiés. Elle compte 85 villages répartis en deux cantons « MBONDJO » et « NGBWAKO » ayant chacun à sa tête un chef de deuxième degré.

La Commune de BATOURI est une véritable mosaïque de cultures, constituée en majorité de l'ethnie KAKO. On y rencontre également les Gbaya, YANGUELE, MBOUSSOUKOU, FOULBES, BOROROS, BAMILEKE, BAMOUN, MAKa, BETIS, BASSA et une forte communauté de réfugiés centrafricains qui vivent en parfaite harmonie.

Le Christianisme est la principale religion pratiquée suivie de l'islam. Toutefois malgré, l'appartenance aux religions extérieures, une bonne frange de la population reste attachée aux croyances traditionnelles.

La commune de BATOURI est soumise dans son ensemble à l'influence d'un climat équatorial chaud et humide de type guinéen classique à deux saisons de pluies entrecoupées de deux saisons sèches.

Le relief dominant est relativement plat et avec une altitude moyenne qui oscille entre 600 et 1000 m d'altitude. Le paysage est celui d'une pénéplaine accidentée par endroit, supportant un couvert forestier et de savane. Des pentes abruptes peuvent être observées, mais elles restent très localisées.

La végétation comprend une savane herbeuse au nord et une forêt luxuriante au Sud. La commune présente des alternances de savanes herbeuses, de galeries forestières qui font place au Sud à une grande forêt. La Commune est pauvre en faune sauvage. Les grands mammifères ont complètement disparu.

L'activité économique est dominée par l'agriculture, l'élevage, la pêche et l'extraction minière artisanale. Notons en passant que l'attraction des populations par l'exploitation minière bien qu'artisanale est tellement forte qu'elle est à l'origine de la déperdition scolaire des jeunes.

L'agriculture concerne beaucoup plus les cultures vivrières. C'est une agriculture de subsistance pratiquée avec des techniques rudimentaires sur des petites superficies. La grande partie de la production agricole est utilisée pour l'autoconsommation et une petite partie est commercialisée pour générer des revenus aux ménages. Des initiatives de modernisation de l'agriculture sont en cours avec l'Agropole manioc de Batouri qui regroupe 375 membres producteurs organisés au sein de la Société Coopérative des Agriculteurs Producteurs de Manioc de Batouri (COOP APMAB) qui entrevoit faire la transformation industrielle du manioc en farine de haute qualité et en amidon.

L'élevage pratiqué dans la zone est du type extensif caractérisé par la divagation des bêtes. Les principales espèces élevées sont : les bœufs, les moutons, les chèvres, les porcs et la volaille. Les produits de cet élevage sont destinés à l'autoconsommation et à la vente dans les grands marchés de la Commune voire dans les grands centres urbains.

La pêche est pratiquée sur le fleuve KADEY qui traverse la commune. Les produits de la pêche sont utilisés à 30 % pour l'autoconsommation et à 70% pour la commercialisation. Mais depuis quelques années, l'on constate un appauvrissement des eaux en poissons et autres espèces aquatiques causé par des mauvaises pratiques de pêche (utilisation des produits toxiques déconseillés, barrage, filets non-conforme, etc. ;). La pisciculture est encore très faiblement pratiquée malgré les grandes potentialités pour le développement de cette activité.

La commune compte plus de 1000 artisans miniers et plus de 500 collecteurs évoluant tous dans l'informel. Toutefois en l'absence d'une exploitation industrielle, il n'y a pas de retombées pour la commune. Les efforts du Cadre d'Appui à l'Artisanat Minier (CAPAM) pour organiser cette activité sont sans résultat palpable. L'essentiel de la production minière est vendu dans l'informel à des trafiquants nationaux et étrangers. Il faut noter que le caractère fortement lucratif de l'exploitation minière implique une préférence de cette activité au dépend de l'agriculture, de la gestion durable des forêts et de la conservation des sols.

L'accès à l'eau potable et à l'énergie électrique reste encore très limité dans la commune. Seule la ville de BATOURI est desservie par la CAMWATER dont moins de la moitié des ménages sont des abonnés. L'approvisionnement en eau potable dans les autres ménages se fait à partir des forages, des puits et des sources qui sont pour la plus part non aménagées. Le parc hydraulique de la Commune de BATOURI compte 182 points d'eau modernes dont 78 forages, 47 puits et 57 sources. La ville de BATOURI et les villages situés sur l'axe BATOURI-BERTOUA sont les seuls de la commune à être couverts par le réseau ENEO mais la distribution de l'électricité y est très irrégulière avec des longues périodes de coupure néfastes pour l'économie locale.

Dans le domaine de la santé, on retrouve dans la commune de BATOURI, 19 formations sanitaires dont un hôpital de district, 02 Centres Médicaux d'Arrondissement (CMA), 07 Centre de Santé Intégré (CSI) publics et 09 CSI privés. En dehors des formations sanitaires qui bénéficient de l'appui de certains partenaires tels que la Croix Rouge, l'UNHCR, les autres formations sanitaires font face à un réel problème d'équipement et de personnel.

Sur le plan de l'éducation, la commune de BATOURI compte 18 écoles maternelles, 84 écoles primaires, 04 lycées d'enseignement général, 05 Collèges d'Enseignement Secondaire (CES), 02 Collèges de l'Enseignement Technique, Industrielle et Commerciale (CETIC), 01 lycée technique, 02 collèges privés et une Ecole Normale d'Instituteurs de l'Enseignement Général (ENIEG). Dans l'ensemble tous ces établissements scolaires souffrent d'une insuffisance d'infrastructures et d'équipements (salles de classe, tables-bancs, latrines, points d'eau, ...).

La commune est dirigée par Monsieur DIMBA GOMBO Pierre en poste depuis 2007, lequel est assisté de trois adjoints. Elle offre, comme toutes les autres communes du pays, des services divers aux populations.

CHAPITRE II : SYNTHÈSE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE SUR LE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BATOURI

II.1- Contexte de l'étude

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

Après les deux précédentes phases jugées satisfaisantes, le Gouvernement a instruit une troisième phase, dite phase de consolidation. Celle-ci consacre entre autres, l'extension du Programme aux 31 communes d'arrondissement jamais couvertes dans les phases précédentes, la mise en place de deux guichets pour le financement des microprojets dont le guichet équité et le guichet performance, et la densification de l'engagement citoyen à travers le mécanisme de gestion des doléances, la mise à échelle du contrôle citoyen de l'action publique (ScoreCard), le suivi permanent des activités des communautés (CC et COGES) et l'implication accrue des instances de vérification et de contrôle dans la transparence budgétaire communale.

L'Objectif de Développement du Programme dans sa troisième phase est de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité. Cet objectif se décline en objectifs spécifiques précisés dans un cadre des résultats dont l'un des indicateurs est le « *Nombre de communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information* ».

Pour atteindre la valeur cible de cet indicateur, il a été prévu de développer sur les territoires communaux un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique. La formalisation de ce mécanisme requiert de conduire une enquête sur la perception des populations de l'espace communal sur l'offre de services publics et sur les services communaux.

Une telle enquête a été réalisée dans 10 communes du pays dont BATOURI dans la région de l'Est au cours de la précédente phase du Programme, dans le cadre du contrôle citoyen appelé «Scorecard». Cette enquête a permis aux communes concernées d'avoir la perception de leurs populations sur la qualité de l'offre de services publics fournis dans les secteurs de l'hydraulique, l'éducation, la santé, et sur le service communal. Cette opération a fait ses preuves comme moyen d'élaboration d'un outil de gouvernance efficace à travers lequel des changements considérables

peuvent être capitalisés dans la commune. Fort de cette expérience, le PNDP a étendu cette opération dans 160 Communes au niveau national dont treize (13) dans la région de l'Est parmi lesquelles la commune de BATOURI.

Contrairement à la phase pilote qui a été conduite par les Cellules Régionales du Programme, l'enquête visant à définir un mécanisme de contrôle citoyen dans l'espace communal, a été mise en œuvre avec l'appui des Organisations de la Société Civile (OSC) spécialisées dans les thématiques de dialogue citoyen.

C'est dans ce cadre que le Programme a recruté l'OSC dénommée « *Association Camerounaise des Experts du Développement (ACED)* » avec pour mission de conduire le processus de contrôle citoyen dans la commune de BATOURI.

II.2- Objectif et Méthodologie du CCAP

Le contrôle citoyen de l'action publique peut être défini comme toute action de la part des citoyen ou des organisations de la société civile qui vise à :

- Contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens ;
- Apprécier la pertinence des projets/programmes et des moyens qui y sont affectés ;
- Réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés ;
- Compléter les mécanismes publics de contrôle (*administratif, juridictionnel, parlementaire*).

Le CCAP peut se faire sur plusieurs axes tels que :

- Le budget participatif,
- L'analyse politique du budget,
- Les audits sociaux
- Le suivi de la dépense
- L'évaluation des services fournis
- Les exposés médiatiques

Pour la présente opération, c'est l'axe de « *l'évaluation des services fournis* » qui a une fois de plus été retenu pour la réalisation du CCAP dans la commune de BATOURI.

L'objectif de cette opération est d'avoir auprès des utilisateurs des services, l'appréciation qu'ils se font de la qualité des services qui leur sont fournis. Il s'agit également de renforcer les capacités de la commune pour qu'elle puisse capitaliser les leçons apprises et conduire les changements qui seront suggérés à l'issue de l'opération. Cette opération doit aussi permettre de mettre en place des cadres de concertation regroupant plusieurs acteurs institutionnels au niveau communal, départemental, régional et national en vue de promouvoir l'institutionnalisation du contrôle citoyen de l'action publique.

La mise en œuvre du CCAP passe par les grandes étapes méthodologiques suivantes :

- Identification des enjeux et des acteurs ;
- Elaboration d'un plan de sondage ;
- Réalisation de l'enquête ;
- Analyse et interprétation des données ;
- Présentation des résultats et des leçons apprises ;
- Négociation de l'amélioration des services.

II.3- Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données

Les principales caractéristiques du plan de sondage et la méthodologie de collecte des données sont décrites dans la présente partie.

Les caractéristiques du plan de sondage sont notamment le champ de l'enquête et la population cible, la base de sondage, la taille de l'échantillon et sa répartition, les étapes d'échantillonnage, la stratification et le calcul des pondérations de l'échantillon. L'objectif principal du plan de sondage de l'enquête ScoreCard est de produire des estimations statistiquement fiables de la plupart des indicateurs au niveau de la commune.

La méthodologie de collecte des données quant à elle fait allusion aux outils de collecte, à la formation des agents de collecte, à la collecte des données sur le terrain et à l'exploitation des données collectées.

II.3.1- Tirage de l'échantillon

Le tirage de l'échantillon de l'enquête ScoreCard s'est adossé sur celui de l'Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages (EC-ECAM) qui s'est effectué à partir de la base de sondage issue du dernier Recensement Général de la Population et de l'Habitat réalisé en 2005 (RGPH 2005) au Cameroun.

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

L'enquête a couvert l'espace territorial de la commune de BATOURI. La population cible est constituée de l'ensemble des ménages ordinaires de cette commune.

(ii) *Méthode de sondage*

Une approche d'échantillonnage en grappes stratifié, à deux degrés, a été utilisée pour la sélection de l'échantillon de l'enquête. L'échantillon des unités primaires de ScoreCard est le même que l'échantillon des unités primaires de l'EC-ECAM4. De ce fait, il peut être considéré comme résultant d'un tirage à deux degrés.

Au premier degré, dans le cadre de l'EC-ECAM4, les zones de dénombrement (ZD) du recensement ont constitué des unités primaires d'échantillonnage (UPE) et ont été sélectionnées dans chaque commune à l'aide de procédures de tirage systématique avec probabilités proportionnelles aux tailles (la taille étant le nombre de ménages par ZD). La première étape de l'échantillonnage a ainsi été faite en choisissant le nombre requis de zones de dénombrement dans la commune. Au deuxième degré, un nombre fixé de ménage a été tirée selon le mode de tirage systématique à probabilités égales. Finalement ScoreCard repose sur un sondage à deux degrés.

- *Sélection des ménages*

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

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

Au lieu de tirer directement les unités primaires à partir des zones de dénombrement issues de la cartographie du RGPH de 2005, il a été retenu d'utiliser pour ScoreCard les mêmes unités primaires de l'enquête EC-ECAM4 dans le but d'éviter de lourds et coûteux travaux de cartographie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(iii) Taille de l'échantillon

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

L'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages. Cette enquête s'est appuyé sur les mêmes ZD que celles sélectionnées lors l'Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages (EC-ECAM 4) qui a sélectionné 20 ZD maximum

par commune. Pour cela, pour les communes ayant sélectionnées 20 ZD pendant EC-ECAM4, 16 ménages ont été sélectionnés par ZD pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. Pour les communes ayant moins de 20 ZD, l'échantillon de 320 ménages de la commune a été réparti dans chaque ZD proportionnellement au nombre de ZD lors de l'EC-ECAM4.

II.3.2 Collecte de données

Un questionnaire a servi pour la collecte des données de cette étude. Ce questionnaire comporte en plus de la section signalétique, quatre(04) autres sections correspondantes aux secteurs ciblés pour l'évaluation des services fournis : l'eau potable, la santé, l'éducation et les services communaux.

(i) Formation des agents de collecte

La formation des agents de collecte a eu lieu dans la salle des délibérations de la commune de BATOURI du 25 au 28 septembre 2017 sous la supervision du PNDP. Pour être retenu comme agent de collecte, le candidat devait être titulaire au moins d'un baccalauréat et avoir la moyenne au test de sélection organisé à la fin de la formation. Cette formation s'est déroulée en deux grandes phases : une phase théorique et une phase pratique.

La phase théorique en salle a permis d'harmoniser la compréhension des différentes questions du questionnaire. L'accent ayant été mis sur le mode de remplissage des questionnaires et sur les cas pratiques. Les simulations réalisées ont permis de passer en revue l'essentiel des cas de figures qui pourront se présenter sur le terrain.

La phase pratique a consisté pour chaque agent de collecte à administrer au moins trois questionnaires dans trois ménages de son choix de la ville de BATOURI. Après l'administration des questionnaires tests sur le terrain, les agents sont revenus en salle pour une mise en commun et un partage d'expériences. Pour une ultime fois, les corrections ont été faites sur les erreurs constatées dans le remplissage des questionnaires par les agents enquêteurs. Cette phase a été clôturée par un test de sélection au terme duquel 09 agents de collecte et 01 contrôleur ont été retenus pour la collecte des données sur le terrain.

(ii) Collecte des données sur le terrain

La collecte des données dans la commune de BATOURI a débuté le 29 septembre 2017 et s'est achevée le 05 octobre 2017. Celle-ci a été précédée par les opérations de sensibilisation. L'unité d'enquête étant le ménage, le questionnaire était administré en priorité au chef de ménage, à son absence il était administré à tout autre membre du ménage présent au moment du passage des agents de collecte et susceptible de donner des réponses aux questions

posées. Au total, 315 ménages ont été enquêtés sur les 320 de l'échantillon, ce qui fait un taux de couverture de l'échantillon de 98,4%. Parmi les ménages non enquêtés, il y a 3 ménages qui n'avaient pas de répondant compétents malgré plusieurs passages des agents de collecte et 02 logements vides.

(iii) *Exploitation des données*

Après la collecte des données sur le terrain, tous les questionnaires ont été remis au PNDP pour la saisie des données et la tabulation. Le PNDP a recruté 26 agents de saisie et 02 agents de contrôle ayant le niveau minimum du baccalauréat. Un atelier de saisie a été organisé à ABONG-MBANG du 13 au 23 décembre 2017 par le PNDP en collaboration avec l'Institut National de la Statistique. Un représentant d'ACED a également pris part à cet atelier. Les trois premiers jours de l'atelier ont été consacrés à la formation et les autres jours à la saisie des données proprement dite.

La saisie des données a été faite à l'aide d'une application développée sous CSPro version 6.3. La méthode de saisie retenue était la double saisie afin de limiter les erreurs de saisie. Chaque questionnaire était saisi par deux agents différents et une comparaison des deux saisies était faite à l'aide d'une application pour détecter les erreurs de saisie éventuelles et procéder aux corrections nécessaires. Au terme de la saisie on est passé à la vérification des cohérences internes des données du fichier qui ont été par la suite exportées dans le logiciel SPSS pour la tabulation.

La tabulation a été faite à l'aide du logiciel SPSS par l'Institut National de la Statistique. Les tableaux des indicateurs déterminés ont été remis à ACED pour la production du rapport.

II.4- Méthodologie de mesure des indicateurs de perception

Les indicateurs de perception ont été déterminés en collaboration avec l'Institut National de la Statistique.

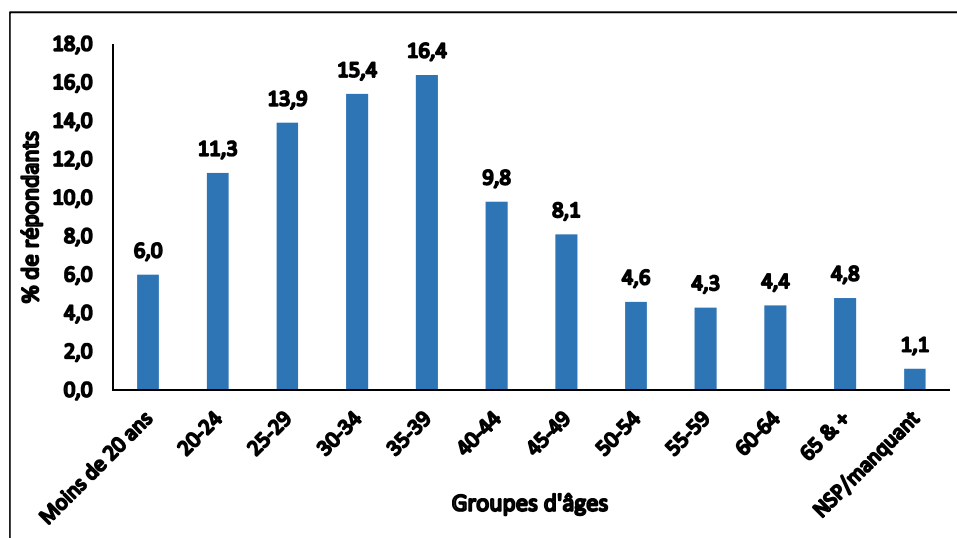
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

III.1 Présentation de la population enquêtée

L'échantillon de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) dans la commune de BATOURI 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, 315 ménages ont été effectivement enquêtés, soit un taux de couverture de 98,4%. 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.

La répartition des répondants par groupes d'âges (graphique 3.1) montre que ce sont en majorité des jeunes. En effet, les répondants âgés de moins de 40 ans représentent près des deux tiers (63%) de tous les répondants. Les répondants âgés de 35 à 39 ans sont les plus nombreux (16%) tandis que ceux qui sont âgés de 55 à 59 ans sont les moins représentés (4%).

Graphique 3.1 : Répartition des répondants par groupes d'âges



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

Pour ce qui est de la répartition par sexe, les résultats révèlent qu'on a 63% des répondants qui sont des hommes et 37% des femmes.

S'agissant des chefs de ménage, il ressort des résultats de l'enquête que les trois quarts des chefs de ménage sont des hommes. Selon la répartition par âges, un peu plus de la moitié (55%) des chefs de ménages sont âgés de 25 à 44 ans. Le groupe d'âges quinquennal le plus représenté (18%) est celui de 35 à 39 ans. Les chefs de ménages les moins âgés (moins de 20 ans) ne représentent que 3% de l'ensemble des chefs de ménage de l'échantillon.

Tableau 3.1 : Répartition des chefs de ménage par groupes d'âges et par sexe

	Groupe d'âges - chef du ménage												Sexe du chef de ménage			
	Moins de 20 ans	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 & +	NSP	M	F	DM	Total
Proportion	3,0	7,1	9,2	14,9	18,0	12,5	7,8	7,1	3,8	4,3	4,3	8,1	75,8	23,4	0,8	100,0

Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.2 Secteur de l'hydraulique

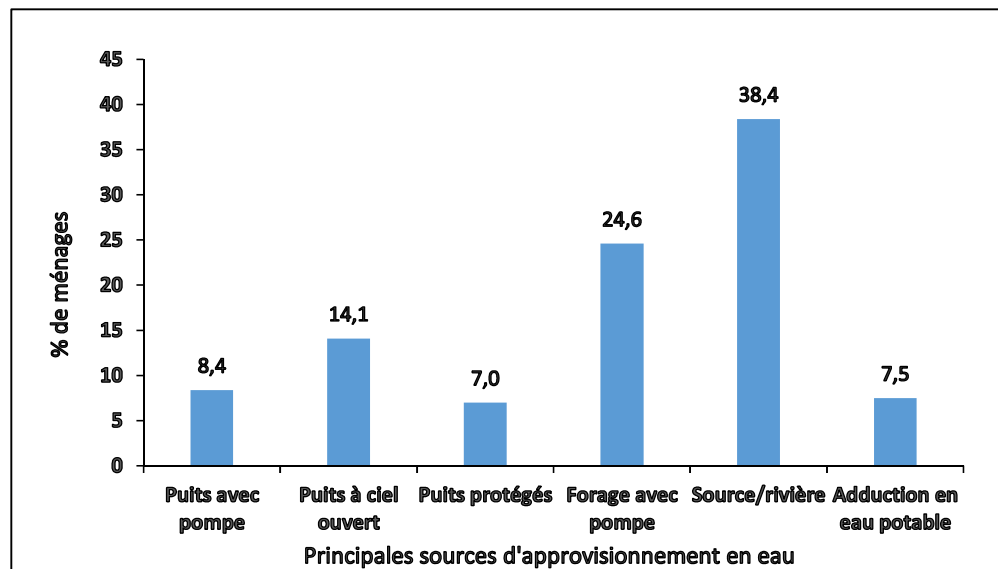
L'accès à l'eau potable reste encore très limité dans la commune. Seul le centre urbain de BATOURI est desservi par la CAMWATER dont très peu de ménages sont des abonnés. L'approvisionnement en eau potable pour la majorité des ménages de l'espace urbain et de la zone rurale se fait à partir des forages, des puits et des sources qui sont pour la plus part non aménagées.

III.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

Les différents systèmes d'approvisionnement en eau rencontrés dans la commune de Batouri sont les puits et forages avec pompe à motricité humaine, les puits à ciel ouverts, les puits protégés, les sources/rivières et les adductions en eau potable. Cependant pour près de la moitié (45%) des ménages, le système public d'approvisionnement en eau existant dans leur village/quartier est constitué des puits à ciel ouvert. Néanmoins les forages et les puits avec pompe qui fournissent de l'eau potable sont des systèmes publics d'approvisionnement en eau respectivement pour 33% et 21% des ménages.

Pour 71% de ménages de la commune, la principale source d'approvisionnement en eau est publique. Parmi ces ménages, 38% ont comme principale source d'approvisionnement en eau la source/rivière, 25% le forage, 14% le puits à ciel ouvert et 8% le puits avec pompe. Le puits protégé et l'adduction d'eau potable sont les moins utilisés comme principale source publique d'approvisionnement en eau par les ménages de la commune comme nous le montre le graphique 3.2.

Graphique 3.2 : Répartition des ménages de la commune de Batouri selon la principale source publique d'approvisionnement en eau



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

On constate dans l'ensemble une amélioration de la situation par rapport à la première enquête sur le CCAP réalisée dans la commune en 2011 en termes de qualité de la principale source publique d'approvisionnement en eau des ménages. La proportion de ménages utilisant la source/rivière comme principale source publique d'approvisionnement en eau a baissé passant de 46% en 2011 à 38% en 2017, il en est de même en ce qui concerne les puits à ciel ouvert dont la proportion est passée de 17% à 14%. A contrario, les proportions des ménages utilisant les forages avec pompe et les puits avec pompe ont connu une augmentation passant respectivement de 15% à 24% et de 2% à 8% au cours de la même période.

III.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique

L'accès à l'eau n'est pas gratuit pour près d'un quart (23%) des ménages de la commune de BATOURI. La dépense mensuelle moyenne de chacun de ces ménages pour accéder à l'eau de leur principale source d'approvisionnement serait de 618 FCFA. Ce montant serait raisonnable pour 74% de ménages.

La qualité de l'eau provenant de la principale source publique d'approvisionnement en eau est bonne pour 66% des ménages. Cette perception de la qualité de l'eau par les ménages s'est améliorée par rapport à ce qu'elle était en 2011. Elle est bien en phase avec l'appréciation que font ces ménages sur certaines propriétés de cette eau que sont la couleur, l'odeur et la saveur. Nous savons qu'une bonne eau est incolore, inodore et sans saveur. Le tableau 3.2 nous montre que pour 74% de ménages, l'eau provenant de leur principale source d'approvisionnement n'a

pas d'odeur, pour 72% de ménages cette eau n'a pas de gout et pour 73% de ménages elle n'a pas de couleur.

Tableau 3.2 : Répartition des ménages selon leur appréciation de certaines propriétés de l'eau provenant de leur principale source d'approvisionnement

	Eau a une odeur				Eau a un goût				Eau a une couleur			
	Oui	Non	NSP	Total	Oui	Non	NSP	Total	Oui	Non	NSP	Total
% de ménages	25,3	74,4	0,4	100,0	27,5	72,0	0,5	100,0	26,5	73,5	0,0	100,0

Source : SCORECARD, Batouri, 2017

L'eau provenant de la principale source d'approvisionnement est disponible toute l'année selon 86% des ménages. Plus de la moitié (69%) des ménages ont accès à leur principale source d'approvisionnement en eau toute la journée et les autres ménages sont soumis à une limitation de la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable parmi ceux-ci, 64% déclarent que la fréquence quotidienne d'accès à la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin courant en eau potable.

Dans la majorité des cas, les principales sources d'approvisionnement en eau ne sont pas éloignées des lieux d'habitation des ménages. En effet, 17% de ménages ont leur principale source d'approvisionnement en eau surplace, le temps moyen mis pour aller puiser l'eau et revenir à pied est de moins de 15 minutes pour 45% des ménages, ce temps est compris entre 15 et 30 minutes pour 17% de ménages et est de plus de 30 minutes pour 20% de ménages.

Pour des raisons diverses, certaines principales sources d'approvisionnement en eau des ménages de la commune se sont trouvées hors service amenant ainsi les ménages à se tourner vers des sources d'approvisionnement secondaires. La proportion de ménages qui ont déclaré une rupture d'approvisionnement en eau de leur principale source au moins une fois au cours des six mois précédant l'enquête serait de 22%. Les résultats de l'enquête révèlent une certaine promptitude dans la remise en service des points d'eau qui tombent en panne. La période observée pour la remise en service de leur principale source d'approvisionnement en eau lorsqu'elle est en panne est de moins d'un mois pour 74% de ménages. Cette remise en service des points d'eau serait l'œuvre des comités de gestion selon 53% de ménages.

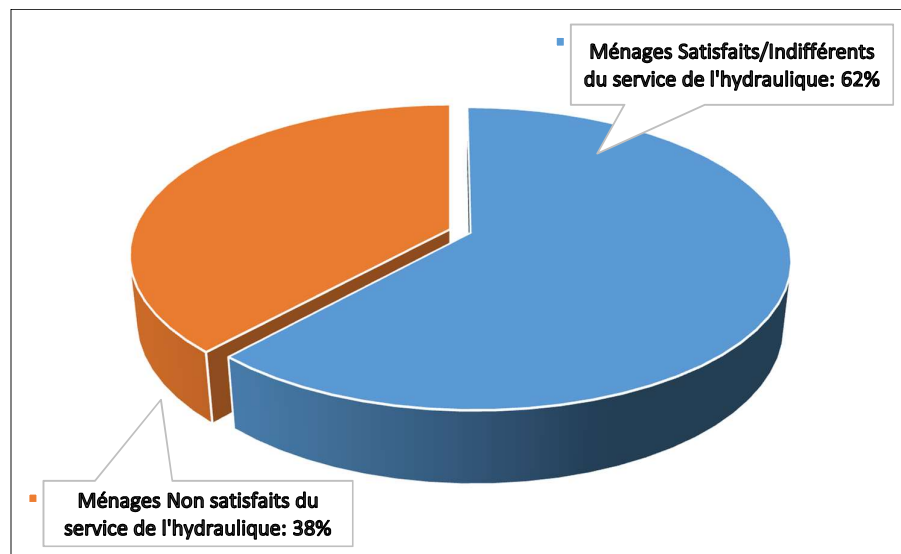
Pour satisfaire davantage leur besoin en eau potable, 11% des ménages ont révélé avoir exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau au cours des six mois précédant l'enquête. Ces besoins auraient été adressés en priorité au Maire et aux élites. Parmi les ménages qui ont exprimé ce besoin, seuls 3% auraient été satisfaits.

III.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique

L'appréciation du service de l'hydraulique est considérée ici comme étant la perception que les ménages se font de leur niveau de satisfaction de ce service dans leur localité. Il leur a été demandé de dire s'ils sont satisfaits, insatisfaits ou indifférents du service de l'hydraulique dans leur village/quartier.

Selon le graphique 3.3, d'une manière globale, 62% des ménages sont satisfaits ou indifférents de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier. Ici encore on observe une amélioration du niveau de satisfaction des populations en matière d'approvisionnement en eau. La proportion des ménages satisfaits de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier est passée de 38% en 2011 à 62% en 2017.

Graphique 3.3 : Répartition des ménages selon leur appréciation du service de l'hydraulique

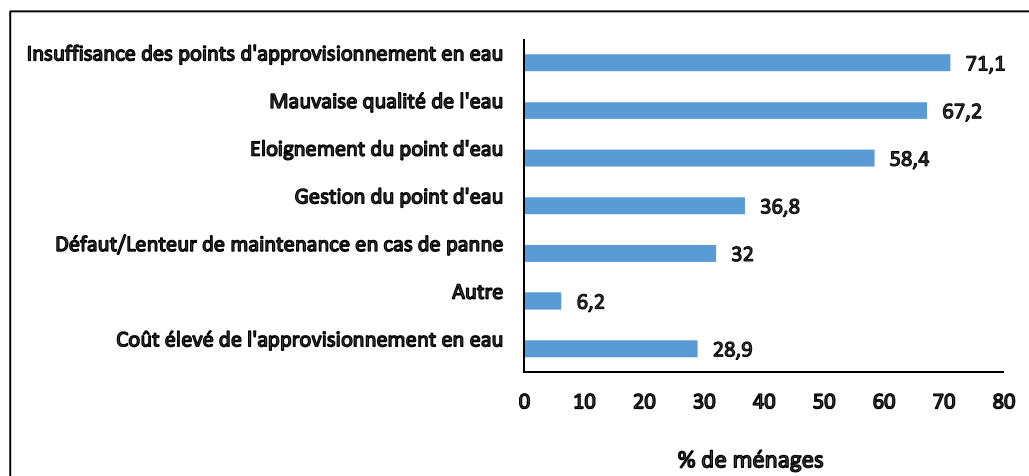


Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.2.4 Raisons de non satisfaction des populations

Les ménages insatisfaits du service de l'hydraulique dans la commune de BATOURI ont donné les raisons qui justifient leur insatisfaction. Ainsi, la première raison est l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau selon 71% des ménages insatisfaits. La deuxième raison relevée par 67% des ménages insatisfaits est la mauvaise qualité de l'eau, elle est suivie par l'éloignement des points d'eau évoquée par 58% de ces ménages.

Graphique 3.4 : Proportion des ménages non satisfaits du service de l'hydraulique par raison de non satisfaction

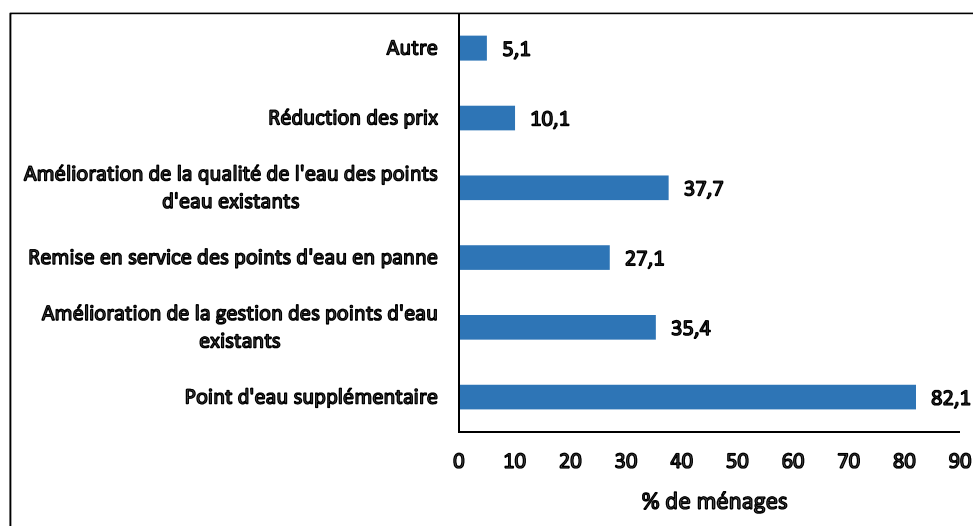


Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique

Tous les ménages, quel que soit leur niveau de satisfaction, ont donné leurs principales attentes en matière de service de l'hydraulique dans la commune. Il en ressort que la première attente, exprimée par 82% des ménages est la construction des points d'eau supplémentaires. Ensuite viennent l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants et l'amélioration de la gestion des points d'eau existant relevées par 38% et 35% des ménages respectivement. L'attente de la réduction des prix n'a été évoquée que par 10% des ménages.

Graphique 3.5 : Proportion des ménages selon leurs principales attentes du service de l'hydraulique dans la commune



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées

La synthèse de la perception des services de l'hydraulique par la population fait ressortir les points forts relevés dans ce secteur et les points faibles desquels découlent des suggestions pour l'amélioration de la qualité du service fourni aux populations dans ce secteur.

(i) Points forts

- Existence dans la commune des points d'eau potable (branchements CAMWATER, forages et puits avec pompe à motricité humaine) ;
- Dynamisme des comités de gestion des points d'eau dans leur entretien ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour plus de la moitié de la population ;
- Fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable satisfaisante pour remplir les besoins journalier de la majorité des ménages.

(ii) Points à améliorer

- Insuffisance quantitative des points d'eau potable ;
- Mauvaise qualité de l'eau fournie par la CAMWATER
- Utilisation par une grande partie de la population des puits à ciel ouvert comme principale source d'approvisionnement en eau ;

(iii) Améliorations suggérées

- Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- Amélioration de la qualité de l'eau fournie par la CAMWATER ;
- Lancement d'une campagne de branchement des ménages de la ville de BATOURI au réseau de la CAMWATER ;
- Renforcement des capacités des comités de gestion pour l'entretien des points d'eau ;

III.3 Secteur de la santé

La carte sanitaire de la commune de BATOURI affiche 19 formations sanitaires, dont un hôpital de district, 02 CMA, 07 CSI publics et 09 CSI privés. L'enquête s'est intéressée à l'accès aux soins de santé, à la qualité des services offerts ainsi qu'à la perception des populations vis-à-vis des services de santé.

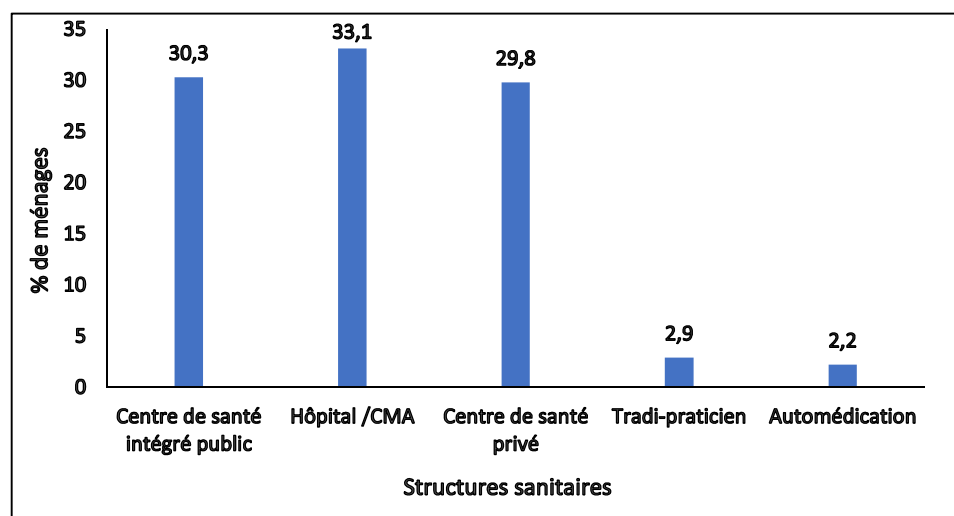
III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé

La disponibilité et l'utilisation des services de santé dans la commune fait référence à l'existence des formations sanitaires et à leur fréquentation par les populations.

Dans l'ensemble, près de neuf ménages sur dix ont déclaré avoir une formation sanitaire proche de leur lieu de résidence où ils peuvent facilement se rendre lorsque survient un problème de santé dans le ménage. Il s'agit des centres de santé publics pour 32% de ménages, des hôpitaux et CMA pour 29% de ménages et des centres de santé privés selon 27% de ménages. Parmi les ménages ayant déclaré avoir accès à une structure de santé proche de leur lieu de résidence, environ 4 sur 10 peuvent s'y rendre en moins de 15 minutes, et environ 7 sur 10 en moins de 30 minutes. Près de 3 ménages sur 10 estiment avoir besoin de plus de 30 minutes pour se rendre au centre de santé le plus proche.

La majorité de la population de la commune de BATOURI a une préférence pour la médecine moderne. En effet, 94% des habitants de cette commune ont révélé penser en premier lieu à l'hôpital de district, aux CSI publics, aux centres de santé privé ou à des personnels de santé en cas de problèmes de santé. Les formations sanitaires publiques de la commune seraient beaucoup plus sollicitées si on s'en tient aux préférences de 63% des ménages. Les centres de santé privés s'occuperaient d'environ 3 personnes sur 10. Il existe tout de même dans la commune des ménages (3%) qui s'adresseraient en premier à des tradipraticiens pour résoudre leurs problèmes de santé, ou encore qui se chargeraient eux-mêmes de s'administrer les premiers soins (4%).

Graphique 3.6 : Préférence des ménages en cas de problème de santé



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

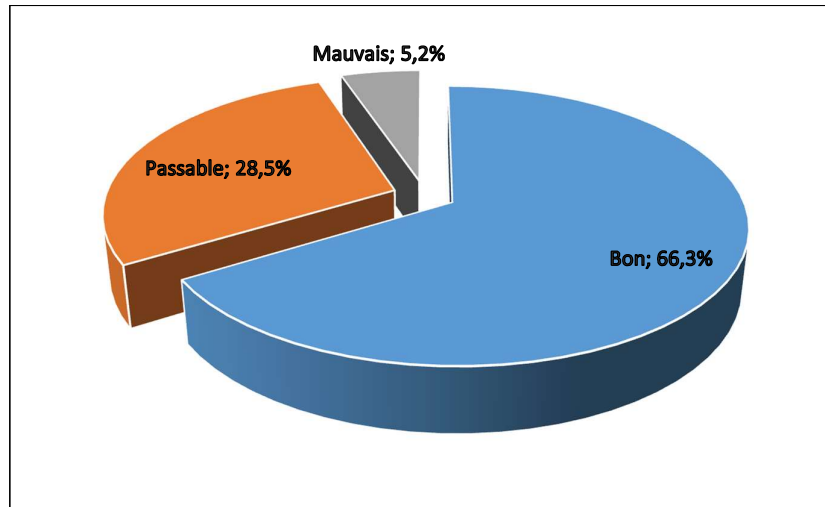
Au cours des 12 derniers mois ayant précédé l'enquête, au moins un membre dans 77% des ménages a sollicité la formation sanitaire la plus proche du ménage pour des problèmes de santé. Pour 84% de ces ménages, la formation sanitaire la plus proche du ménage où s'est rendu le malade était dirigée par un médecin.

III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

La qualité des services de santé est appréciée ici du point de vue de l'accueil réservé aux usagers, de la qualité et de la présence du personnel de santé, de la disponibilité du petit matériel et des médicaments, enfin de l'existence d'une salle d'hospitalisation équipée en lits.

Le graphique 3.7 nous montre que les formations sanitaires de la commune de BATOURI réservent un bon accueil à leurs usagers. En effet, environ deux tiers (66%) des ménages ont déclaré que l'accueil a été bon la dernière fois qu'un membre de leur ménage s'est rendu dans la formation sanitaire la plus proche avant le passage des agents enquêteurs et pour 29% de ménages l'accueil était passable. La situation s'est améliorée par rapport à 2011 où on avait 48% de ménages qui estimaient avoir reçu un bon accueil dans la formation sanitaire la plus proche du ménage la dernière fois qu'un membre de leur ménage s'est rendu dans celle-ci.

Graphique 3.7 : Appréciation par les ménages de l'accueil dans les formations sanitaires



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

Parmi les ménages qui ont sollicité la formation sanitaire la plus proche au cours des 12 derniers mois ayant précédé l'enquête, la quasi-totalité, soit 98% déclarent avoir trouvé le personnel soignant présent, 96% estiment que le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponibles et pour 98% de ménages la formation sanitaire visitée disposait d'une salle d'hospitalisation. Selon les ménages qui ont déclaré que la formation sanitaire la plus proche visitée au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête disposait d'une salle d'hospitalisation,

toutes ces salles d'hospitalisation étaient dotées de lits. Pour 43% de ces ménages, la capacité de la salle d'hospitalisation est de moins de 5 lits et pour près deux sur dix de ces ménages le nombre de lits d'hospitalisation est compris entre 5 et 10.

La quasi-totalité (99%) des ménages qui se sont rendus dans la formation sanitaire la plus proche au cours des douze mois précédant l'enquête a révélé que celle-ci avait en son sein une pharmacie/propharmacie. Selon 86% de ces ménages, les médicaments y étaient toujours disponibles.

Presque tous les ménages ont déclaré avoir payé les frais de consultation la dernière fois qu'un de leur membre s'est rendu dans la formation sanitaire la plus proche. Dans 83% des cas le montant payé pour la consultation est compris entre 500 et 1 000 FCFA. Cependant, un peu plus de la moitié des ménages concernés trouvent que le montant des frais de session est raisonnable néanmoins, 45% des ménages les trouvent élevés et seulement pour les 2% de ménages restants, ces frais sont insignifiants. En plus des frais de session, il est arrivé que les malades déboursent des frais supplémentaires pour être mieux pris en charge dans les formations sanitaires. Pour 85% des ménages concernés ces frais seraient payés à la demande du personnel soignant et pour le reste l'initiative viendrait du patient.

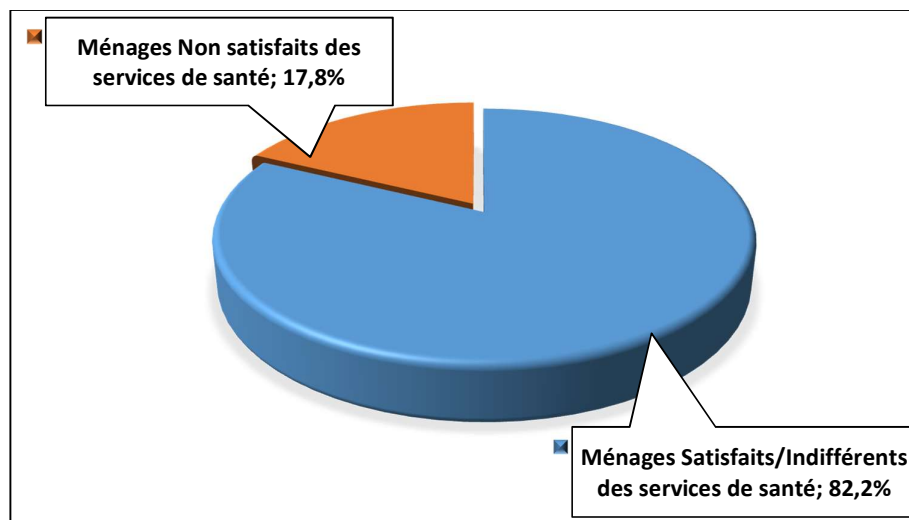
III.3.3 Appréciation des services de santé

Pour apprécier les services de santé de la commune, les ménages ont été invités à se prononcer sur la capacité de la formation sanitaire la plus proche du ménage à résoudre les principaux problèmes de santé qu'ils rencontrent et sur le niveau de satisfaction des services de santé offerts par cette dernière.

Dans la majorité des cas, les formations sanitaires de la commune permettent à la population de résoudre leurs problèmes de santé. Près de neuf ménages sur dix des ménages déclarent que la formation sanitaire la plus proche de leur ménage permet de résoudre la plupart des problèmes de santé qu'ils rencontrent dans le village/quartier.

D'une manière générale, la majorité des ménages sont satisfaits des services de santé de la commune. Seulement pour 18% des ménages, un membre est insatisfait des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche du ménage. La proportion de ménages non satisfaits des services de santé dans la commune a connu une baisse par rapport à 2011 où elle était de 28%.

Graphique 3.8 : Répartition des ménages selon leur appréciation des services de santé

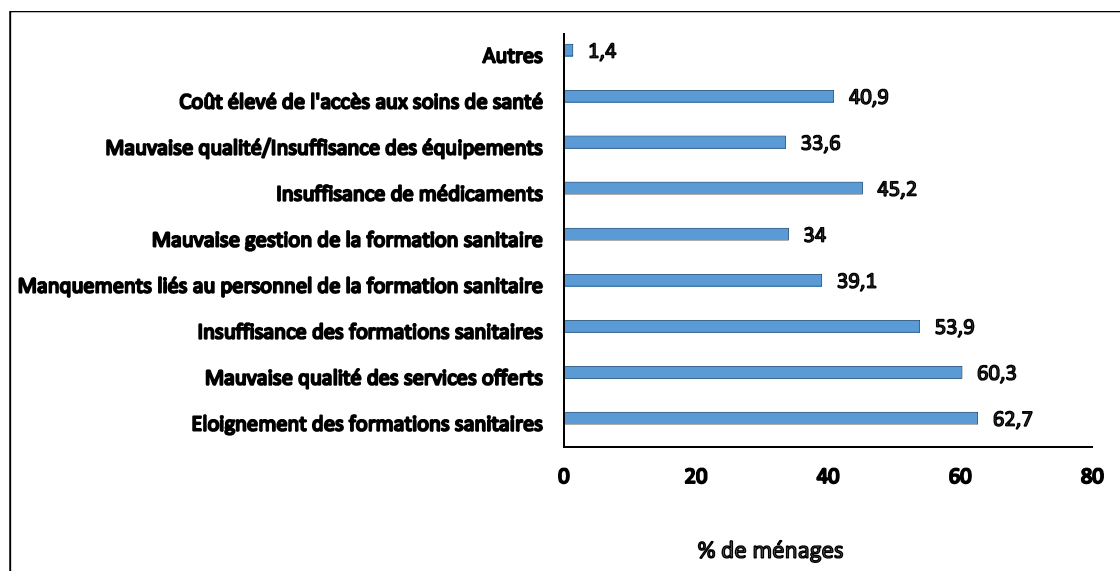


Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

Plusieurs raisons ont été données par les 18% de ménages non satisfaits des services de santé dans la commune de BATOURI pour justifier leur non satisfaction. La première raison qui a été évoquée par 63% de ces ménages est l'éloignement des formations sanitaires. Ensuite viennent la mauvaise qualité des services offerts relevée par 60% de ces ménages, l'insuffisance quantitative des formations sanitaires selon 54% de ces ménages suivies par l'insuffisance des médicaments pour 45% de ces ménages.

Graphique 3.9 : Proportion des ménages non satisfaits des services de santé par raison de non satisfaction

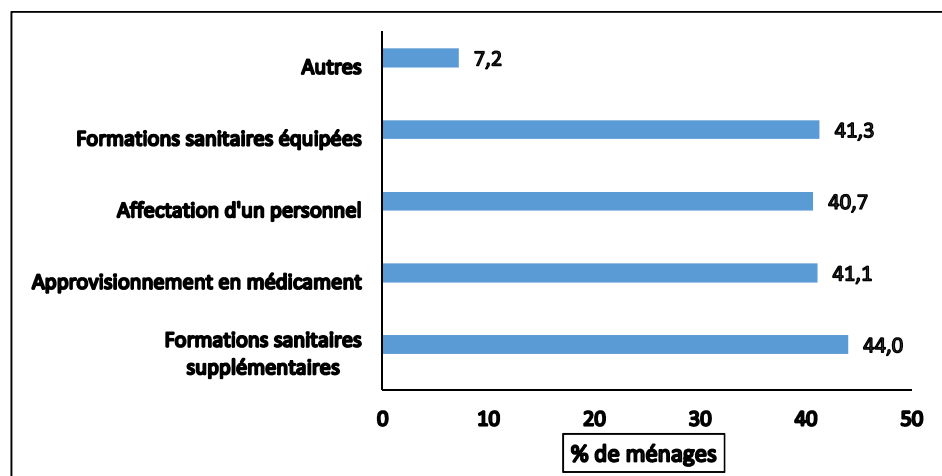


Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

La principale attente des populations de la commune de BATOURI en matière de service de santé, exprimée par 44% des ménages, est la création des formations sanitaires supplémentaires pour régler le problème d'éloignement des formations sanitaires qui est la principale raison de non satisfaction des services de santé dans la commune de certains ménages. Les autres attentes exprimées sensiblement par la même proportion des ménages (41%) sont l'équipement des formations sanitaires, leur approvisionnement en médicaments, l'affectation du personnel dans les formations sanitaires.

Graphique 3.10 : Principales attentes des ménages en matière de service de santé



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

La synthèse de la perception des services de santé par la population récapitule les points forts et les points à améliorer qui ont été relevés desquels découleront les suggestions d'amélioration.

(i) Points forts

- La majorité de la population sollicite de préférence la médecine moderne pour leurs problèmes de santé ;
- L'accueil dans les formations sanitaires est apprécié par les patients ;
- L'assiduité du personnel de santé ;
- La disponibilité du petit matériel et des consommables médicaux dans les formations sanitaires ;
- L'existence des salles d'hospitalisation
- L'existence de pro-pharmacie dans les formations sanitaires ;

(ii) Points à améliorer

- L'éloignement des formations sanitaires par rapport à plusieurs ménages ;
- La gestion des stocks des médicaments dans les formations sanitaires ;
- L'existence de velléité de corruption dans les formations sanitaires.

(iii) Améliorations suggérées

- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Equipement de formations sanitaires existantes ;
- Information des populations sur les coûts officiels des services de santé et activation des comités de lutte contre la corruption dans les formations sanitaires.

III.4 Secteur de l'éducation

Dans le secteur de l'éducation, la commune de BATOURI compte au total 18 écoles maternelles, 84 écoles primaires, 14 établissements d'enseignement secondaire (05 lycées, 05 CES, 02 et 02 collèges privés), une Ecole Normale d'Instituteurs de l'Enseignement Général (ENIEG) et une Ecole Normale d'Instituteurs de l'Enseignement Général (ENIEG). L'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans cette commune s'est intéressée à la disponibilité et à l'utilisation des services de l'éducation, au coût et à la qualité de ces services, et à l'appréciation que les populations font des services fournis dans ce secteur.

III.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle

Dans la commune de BATOURI, on retrouve les établissements scolaires des trois cycles d'enseignement que sont la maternelle, le primaire et le secondaire. Dans la quasi-totalité des villages/quartiers de la commune on retrouve au moins un établissement scolaire relevant de chacun de ces trois cycles d'enseignement. Il y a en moyenne un enfant dans chaque ménage qui fréquente une école maternelle. Cette moyenne est de deux enfants pour le primaire et le secondaire.

La distance parcourue par les enfants pour se rendre à l'école est de moins d'un kilomètre selon plus de la moitié des ménages quel que soit le cycle d'enseignement. Ce qui montre une bonne couverture de la commune en établissements scolaires. En effet pour 88% des ménages qui ont des enfants à la maternelle, ces enfants parcourent moins d'un kilomètre pour se rendre à

l'école, sur les 96% des ménages dont les enfants sont au primaire, 71% pensent qu'ils parcourent aussi moins d'un kilomètre pour se rendre à l'école et 54% des 96% des ménages dont les enfants sont au secondaire pensent que leurs enfants parcourent la même distance (moins d'un kilomètre) pour se rendre à l'école. On note néanmoins que dans le secondaire, il y a 15% des ménages dont les enfants parcourent plus de 5 kilomètres pour se rendre à l'établissement scolaire à pieds

Pour la maternelle le temps moyen mis par les enfants pour s'y rendre à pieds est de 17,0 minutes, ce temps est de 24,2 minutes pour le primaire et de 29,6 minutes pour le secondaire. Ce temps mis pourrait être justifié par les distances à parcourir par les enfants pour aller à l'établissement.

Tableau 3.3 : *Proportion (%) des ménages selon la distance et par temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement scolaire à pieds*

Cycles d'enseignement	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement à pieds
	Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		
Maternel	88,2	7,5	4,3	0,0	100,0	17,0
Primaire	71,2	22,1	6,7	0,0	100,0	24,2
Secondaire	53,5	31,7	14,8	0,0	100,0	29,6

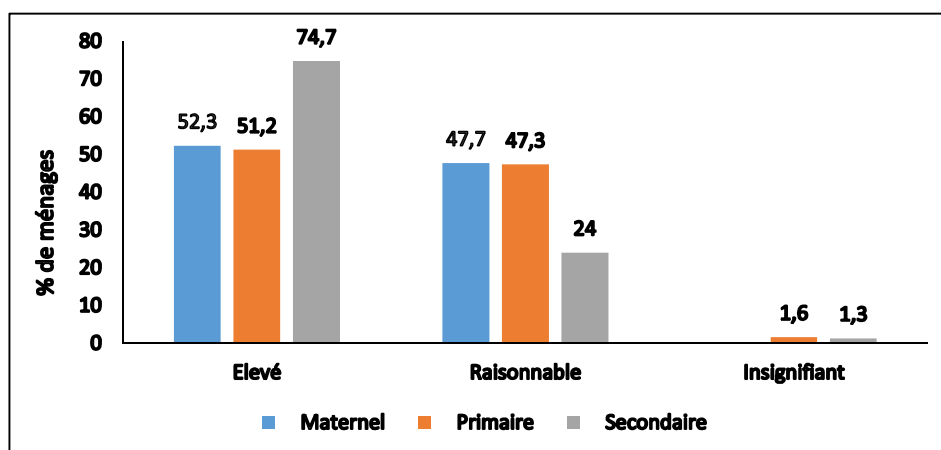
Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle

Quel que soit le cycle d'enseignement dans lequel fréquentent les enfants, la totalité des ménages de la commune de BATOURI ont déclaré avoir payé des frais exigés (inscription, scolarité, APEE) pour inscrire les enfants de leur ménage à l'école. On peut relever ici que malgré la gratuité de l'école primaire publique décrétée par le chef de l'Etat le 19 février 2001, les parents d'élèves continuent de déboursier de l'argent pour inscrire leurs enfants dans les écoles primaires publiques de la commune de BATOURI.

Les montants payés sont diversement apprécié par les ménages selon qu'il s'agisse de la maternelle, du primaire ou du secondaire. Cependant le montant payé est jugé élevé par plus de la moitié des ménages dont les enfants fréquentent les établissements scolaires de chacun de ces cycles d'enseignement. Le montant payé est jugé raisonnable par un peu plus de 4 ménages sur 10 pour le primaire et le secondaire et par près d'un quart des ménages pour le secondaire. Ce montant est jugé insignifiant par très peu de ménages pour le primaire et le secondaire. Pour la maternelle, aucun ménage ne trouve le montant payé insignifiant.

Graphique 3.11 : Appréciation du montant payé pour les frais exigibles



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

Pour la majeure partie des ménages, les établissements dans lesquels fréquentent leurs enfants disposent d'un cycle complet, soit 96% des ménages pour le primaire, 96% pour le secondaire premier cycle et 89% pour le secondaire second cycle.

Pour les cycles maternel et primaire, plus de la moitié des ménages ont déclaré que les effectifs des classes de leurs enfants oscillent entre 30 et 60 élèves. Pour le secondaire c'est 41% des ménages qui ont déclaré que les effectifs des classes de leurs enfants sont compris entre 30 et 60 élèves. Les élèves sont plus de 60 par salle de classe au secondaire selon 46% des ménages qui ont des enfants dans ce cycle d'enseignement.

L'assiduité des enseignants est bonne dans l'ensemble dans la commune de BATOURI. La présence des enseignants dans les classes est régulière selon 94% des ménages ayant des enfants à la maternelle, selon 89% des ménages dont les enfants sont au primaire et selon 84% des ménages pour lesquels les enfants fréquentent un établissement du secondaire.

D'une manière générale, les Association des Parents d'Elèves et Enseignants (APEE) s'occupent de l'entretien des établissements scolaires dans la commune de BATOURI. Pour tous les cycles d'enseignement, la majorité des ménages déclarent que les salles de classes endommagées sont réfectionnées par l'APEE, soit 82,5% des ménages pour la maternelle, 80,2% pour le primaire et 78,1% pour le secondaire.

III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle

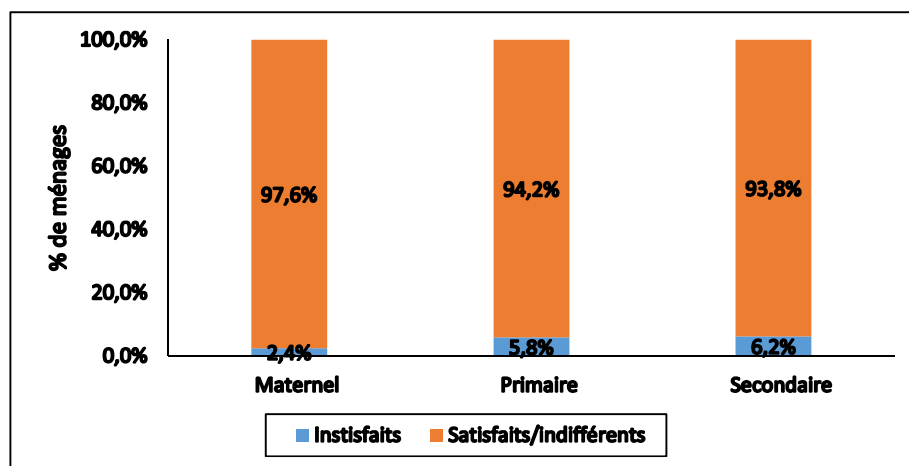
D'une manière générale, la grande majorité des ménages de la commune de BATOURI est satisfaite des services offerts dans le secteur de l'éducation quel que soit le cycle d'enseignement. Pour chacun des trois cycles d'enseignement, un peu plus de 9 ménages sur 10 sont satisfaits ou indifférents des services de l'éducation dans leur village/quartier.

Pour la maternelle, seulement 2% des ménages sont insatisfaits des services de l'éducation dans ce cycle d'enseignement dans la commune.

Pour ce qui est du primaire, on a 94% des ménages qui sont satisfaits ou indifférents des services de l'éducation dans ce cycle d'enseignement. Par rapport à 2011, on constate une nette amélioration du niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services de l'éducation dans ce cycle d'enseignement. La proportion des ménages satisfaits des services de l'éducation dans ce cycle d'enseignement en 2011 était alors de 57%.

En ce qui concerne le secondaire, la proportion des ménages satisfaits ou indifférents des services de l'éducation dans ce cycle d'enseignement est de 94%. Tout comme dans le primaire, il y a dans le secondaire, une nette amélioration du niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services de l'éducation dans ce cycle d'enseignement. La proportion de ménages satisfaits des services de l'éducation dans le secondaire était de 62% en 2011.

Graphique 3.12 : Proportion (%) de ménages se le niveau de satisfaction par niveau d'enseignement



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.4.4 Raisons de non satisfaction des populations par cycle

La faiblesse des proportions des ménages non satisfaits des services de l'éducation dans les trois cycles d'enseignement dans la commune de BATOURI ne nous permet pas de prendre en compte les raisons pour lesquelles ces ménages ne sont pas satisfaits.

III.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation

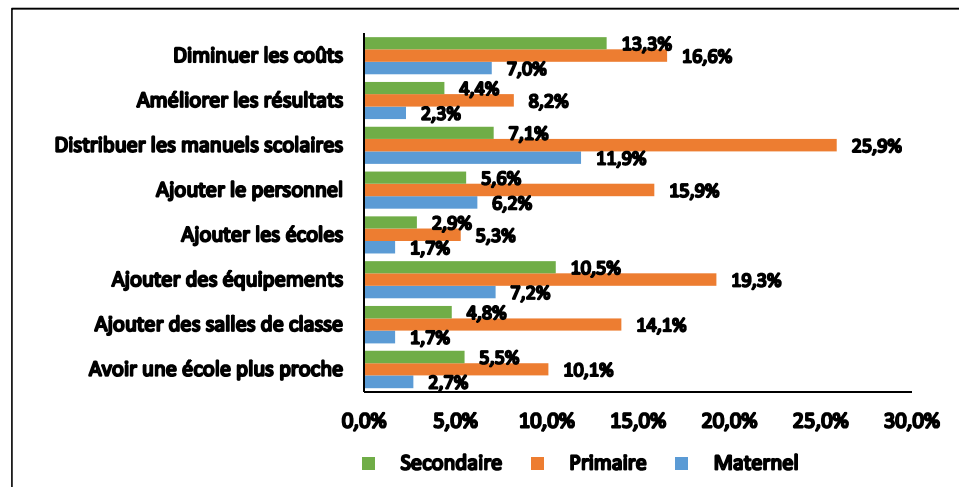
Malgré leur niveau de satisfaction élevé par rapport aux services de l'éducation dans les trois cycles d'enseignement, les ménages de la commune de BATOURI ont tout de même formulé des attentes en matière d'éducation dans leur commune.

Pour le cycle maternel, la principale attente évoquée par 12% des ménages est la distribution des manuels scolaires dans les écoles. Elle est suivie par l'ajout des équipements dans les écoles et la diminution des coûts (frais d'inscription et d'APEE) relevées par 7% des ménages.

Les principales attentes des ménages pour l'enseignement primaire sont par ordre décroissant la distribution des manuels scolaires relevée par un quart des ménages, l'ajout des équipements qui a été évoqué par 19% des ménages et la diminution du coût (frais d'APEE) selon 17% des ménages.

Quant au secondaire, les attentes des ménages portent sur la diminution des frais d'inscription et d'APEE ensuite viennent l'ajout des équipements et la distribution des manuels scolaires.

Graphique 3.13 : Proportion (%) des ménages selon leurs principales attentes des services de l'éducation



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées

La synthèse de la perception des services d'éducation par la population retrace les points forts et les points à améliorer qui ont été relevés ainsi que les améliorations suggérées.

(i) Points forts

- Existence dans la commune des établissements des trois cycles d'enseignement ;
- Bonne couverture de l'espace communal en écoles maternelles et primaires ;
- Quasi-totalité des établissements scolaires à cycles complets ;
- Assiduité des enseignants ;
- Implication de l'APEE dans l'entretien des établissements scolaires.

(ii) Points à améliorer

- Couverture de la commune en établissements d'enseignement secondaire ;
- Insuffisance du nombre de salles de classes ;
- Insuffisance des équipements dans les établissements ;
- Cout élevé des frais d'inscription et d'APEE.

(iii) Améliorations suggérées

- Création de nouveaux établissements d'enseignement secondaire ;
- Construction et équipement de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des établissements existants ;
- Réduction des frais d'inscription et d'APEE.

III.5 Services offerts dans l'institution communale

Dans un contexte de promotion du développement local à travers la décentralisation de l'action publique, la commune a un rôle capital à jouer de par sa proximité avec les populations et en tant que première interface entre le service public et les populations. Celle-ci offre un ensemble de services publics fondamentaux notamment la délivrance des actes d'état-civil, des autorisations de bâtir ou encore la certification des documents officiels. L'appréciation de des services offerts par la commune de BATOURI entant qu'institution a été captée dans le cadre de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique et fait l'objet de la présente section.

III.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale

La commune de BATOURI, à l'instar de toutes les autres communes du pays, offre une multitude de service aux populations mais ces dernières ne sollicitent pas beaucoup les services de la commune. Les résultats de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique réalisée dans la commune en 2017 révèlent que globalement la demande de services est relativement faible. Avec une proportion de 37% des ménages avec au moins un membre l'ayant sollicité au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête, l'établissement d'un acte de naissance a été de loin le service le plus demandé. Les autres actes d'état civil (actes de décès et de mariages) sont très peu sollicités par les ménages. C'est seulement dans 4% et 3% des ménages que nous retrouvons un membre ayant sollicité au cours de la même période l'établissement d'un acte de mariage et de décès. La légalisation des documents est le second service le plus sollicité, elle a été sollicitée par 15% des ménages de la commune au cours de la même période.

Tableau 3.4 : Proportion (%) des ménages dont un membre a sollicité un service de la commune

Services	% de ménages
Etablissement d'actes de naissance	37,0
Certification de copie de documents officiels	14,9
Permis de bâtir	3,1
Acte de décès	2,5
Acte de mariage	4,1
Certificat de domicile	3,8
Validation des plans de localisation	1,7
Informations	6,7
Autre	0,5

Source : SCORECARD, Batouri., 2017

III.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale

La commune étant un service public, il y a des frais officiels que les usagers doivent déboursier pour obtenir certains services en dehors desquels le service est gratuit. Cependant les résultats de l'enquête révèlent qu'il y a 10% des ménages ayant sollicité l'établissement d'un acte de naissance à la commune qui ont déclaré avoir payé des frais supplémentaires pour obtenir rapidement le service demandé.

La qualité des services offerts par la commune est appréciée dans le cadre de ce travail à travers deux éléments à savoir : (i) la qualité de l'accueil des usagers et (ii) le temps mis pour obtenir le service sollicité. Les résultats présentés concernent les deux services les plus demandés par les ménages au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête à savoir : l'établissement d'un acte de naissance et la certification des documents.

Pour ce qui est de l'accueil, 91% des ménages avec au moins un membre ayant sollicité l'établissement d'un acte de naissance et la totalité des ménages dont au moins un membre s'est rendu à la commune pour la certification des documents, au cours des 12 derniers mois ayant précédé l'enquête de 2017, l'ont jugé de bonne qualité.

En ce qui concerne le temps d'attente pour obtenir un service, 92% des ménages dont au moins un membre a sollicité l'établissement d'un acte de naissance, au cours des 12 derniers mois ayant précédé l'enquête de 2017, ont déclaré que le service a été rendu dans un délai maximal d'une semaine, respectivement 37% dans un délai d'au plus un jour et 45% entre 1 jour et une semaine. Signalons toutefois que 9% des ménages ayant sollicité l'établissement d'un acte de naissance au cours des 12 derniers mois ayant précédé l'enquête de 2017 ont trouvé le temps d'attente long. Cette longue attente serait due à la corruption ou à l'indisponibilité du personnel tel que relevé respectivement par 23% et 14% de ces ménages.

S'agissant de la certification des documents, celle-ci se fait dans une large majorité dans un délai d'au plus un jour. En effet, pour 82% des ménages dont au moins un membre a sollicité ce service au cours des 12 derniers mois ayant précédé l'enquête de 2017, le temps d'attente n'a pas dépassé un jour. En outre, selon l'enquête de 2017, les ménages semblent satisfaits des délais d'attente pour la certification des documents car seulement 2% des ménages ayant au moins un membre qui a sollicité ce service ont trouvé le délai long.

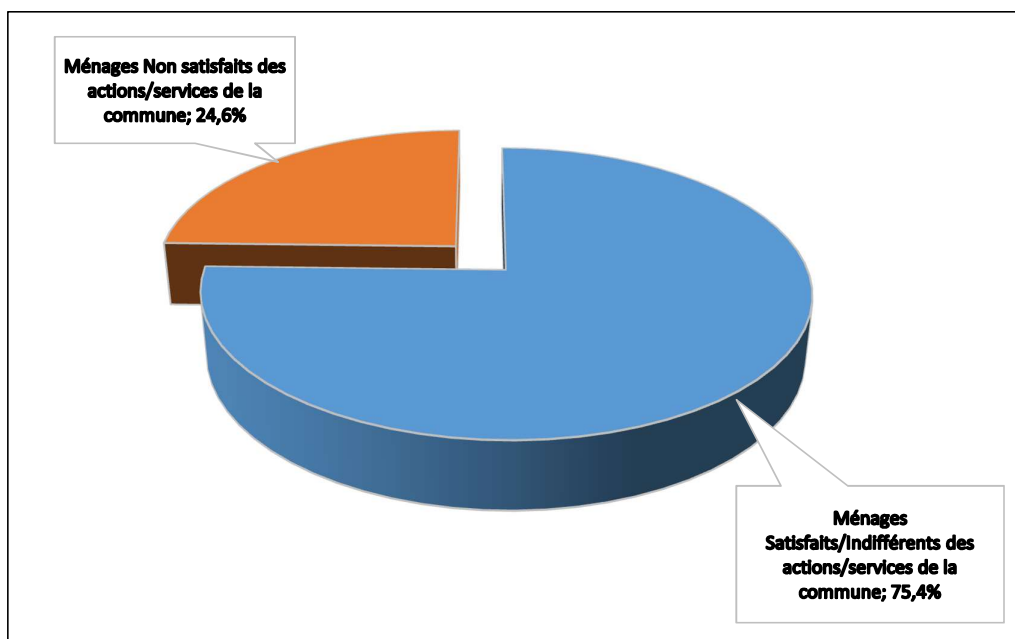
Le développement participatif suppose une interaction constante entre la commune et les populations dans la mise en œuvre des actions. Selon les résultats de l'enquête CCAP de 2017, en termes d'interaction entre la commune et les populations, l'implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions de développement est le seul élément reconnu par une grande majorité des ménages (69%). L'on note par contre que les proportions des ménages ayant un membre qui a reçu respectivement une communication sur le budget annuel, sur les dépenses et recettes ou qui déclare que le village/quartier a reçu un accompagnement de la commune dans les actions de développement oscillent autour de 20%. Aussi, très peu de ménages (12%) ont un membre qui déclare avoir participé aux assemblées villageoises en vue d'élaborer du Plan Communal de Développement. Ce faible taux de participation des ménages à l'élaboration du PCD peut se justifier par la modification de la composition des ménages qui serait survenue depuis la réalisation de cette activité en 2012.

III.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale

La satisfaction des besoins des populations étant au centre de l'action communale, l'appréciation des services de l'institution communale est faite dans le cadre de ce travail sur la base de la perception que les ménages ont sur leur satisfaction par rapport aux actions et services fournis par la commune.

De façon générale, il ressort des résultats de l'enquête que les ménages de la commune de BATOURI dans leur grande majorité (75%) sont satisfaites des services offerts par l'institution communale. Cependant il y a tout de même un quart des ménages dans lesquels il y a un membre qui a la perception d'être insatisfait des actions et services offerts par la commune. Il est donc important d'identifier les goulots d'étranglement d'une relation harmonieuse entre la commune et la population afin de mettre en place des mécanismes permettant de les endiguer et renverser la tendance. Toutefois, l'on observe une amélioration de la situation car la valeur de cet indicateur obtenue avec les données de l'enquête CCAP de 2011 est 29%.

Graphique 3.14 : Répartition des ménages selon leur appréciation des services offerts par l'institution communale



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

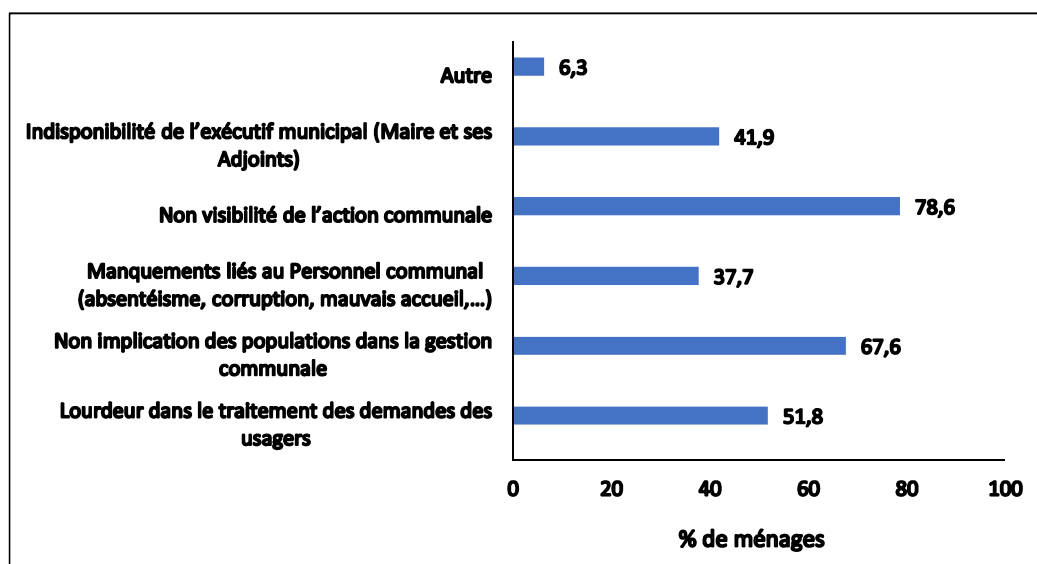
III.5.4 Raisons de non satisfaction des populations

Parmi les raisons évoquées par les 25% des ménages non satisfaits des actions et services de la commune pour justifier leur insatisfaction, la non-visibilité de l'action communale est celle qui est la plus fréquemment citée selon les données de l'enquête CCAP de 2017. Elle a été évoquée par 79% des ménages non-satisfaits. Les autres raisons mises en exergue de manière récurrente sont illustrées par le graphique 3.15.

La non-visibilité de l'action communale, citée par 71% des ménages non-satisfaits, avait également été identifiée comme la raison la plus fréquente de non-satisfaction des services de la commune par l'enquête CCAP de 2011.

En outre, l'on observe l'émergence de certaines raisons de non-satisfaction par rapport à la situation de 2011. Il s'agit de la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers dont la fréquence est passée de 17% en 2011 à 52% en 2017; l'indisponibilité de l'exécutif municipal dont la fréquence est passée de 16% en 2011 à 42% en 2017 et les manquements liés au personnel relevée par 16% en 2011 et 38% en 2017.

Graphique 3.15 : *Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de la commune par raison de non satisfaction*



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

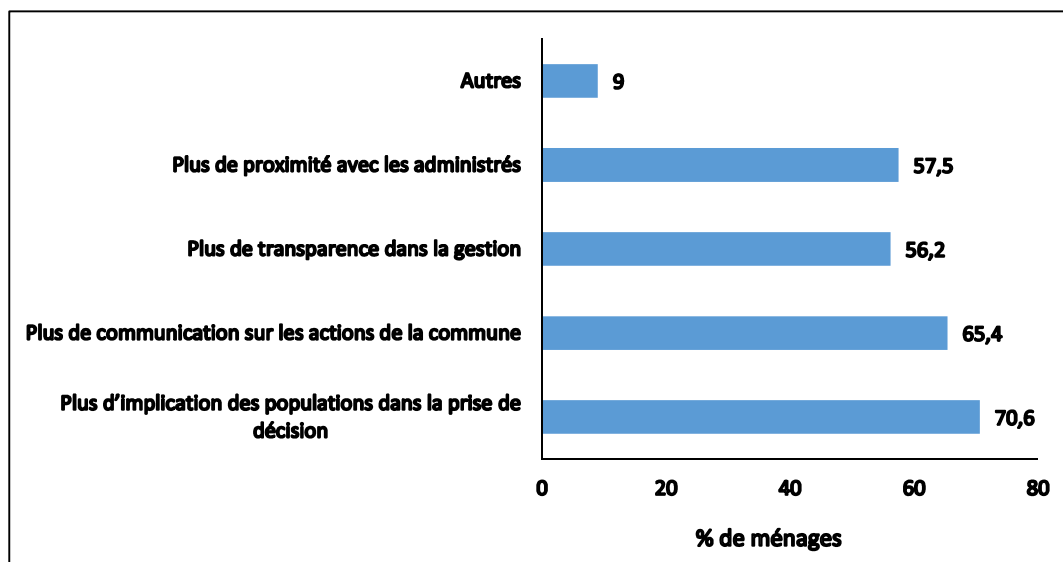
III.5.5 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale

Pour que la notion de développement participatif ne soit pas juste un slogan, la prise en compte des préoccupations des populations par la commune est nécessaire. Celle-ci passe notamment par une implication plus importante des populations dans la prise des décisions comme le souhaite la grande majorité (71%) des membres des ménages ayant des attentes vis-à-vis de la commune (graphique 3.16).

Les autres attentes évoquées fréquemment sont : plus de communication sur les actions de la commune selon 65% des ménages ; plus de transparence dans la gestion relevée par 56% des ménages et plus de proximité avec les administrés pour 58% des ménages de la commune. Toutes ces attentes sont cohérentes avec les raisons de non-satisfaction des services rendus par la commune susmentionnées.

Par ailleurs, l'on observe que les attentes des populations sont structurelles car les mêmes attentes avaient été mises en relief par l'enquête CCAP de 2011, toutefois dans des proportions un peu plus importantes que celles obtenues avec l'enquête de CCAP de 2017.

Graphique 3.16 : Proportion (%) des ménages selon leurs principales attentes vis-à-vis de l'équipe communale



Source : SCORECARD, Batouri, 2017

III.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées

Fort des développements qui précèdent, la perception des services de la commune par les populations peut être synthétisée en trois rubriques à savoir : (i) Points forts ; (ii) Points à améliorer et (iii) Suggestions pour l'amélioration de la perception des services de l'institution communale par la population.

(i) Points forts

- Offre de service diversifiée ;
- Accueil des usagers sollicitant des services jugé globalement correct ;
- Implication d'une proportion importante de la population dans la programmation et la budgétisation des actions de développement.

(ii) Points à améliorer

- Faible sollicitation des services communaux par la population ;
- Faible visibilité des actions de la commune ;
- Existence des velléités de corruption au sein du personnel ;
- Faible implication des populations dans la gestion communale ;

- Faible information de la population sur le budget communal et son exécution ;
- Lourdeurs dans le traitement des demandes des usagers ;

(iii) Améliorations suggérées

- Information de la population sur les offres de service de la commune ;
- Amélioration de la communication sur les activités communales ;
- Activation d'une cellule de lutte contre la corruption dans la commune et sensibilisation des usagers sur la gratuité du service public ;
- Plus d'implication des populations dans la prise des décisions ;
- Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations pour informer les populations sur le budget communal et son exécution.
- Plus de célérité dans le traitement des demandes des usagers.

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique réalisée dans la commune de BATOURI a permis de mettre en exergue le niveau de satisfaction que les populations de cette commune ont par rapport aux services qui leurs sont fournis dans les domaines de la santé, l'éducation, l'hydraulique et par l'institution communale. Les résultats de cette enquête ont permis de dégager les points forts et les points à améliorer et de formuler des recommandations pour améliorer le niveau de satisfaction des ménages par rapports aux services fournis dans chacun de ces secteurs dans cette commune. D'une manière générale, on observe en 2017, une amélioration de la satisfaction des ménages par rapport aux services qui leurs sont fournis dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et par l'institution communale par rapport aux résultats de cette même enquête réalisée en 2011. En 2017, plus de la moitié des ménages de la commune ont la perception d'être satisfaits par les services offerts dans chacun de ces secteurs et par l'institution communale.

Dans le secteur de l'hydraulique, 62% des ménages sont satisfaits ou indifférents de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier.

Dans le secteur de la santé, selon près de neuf ménages sur dix, la formation sanitaire la plus proche du ménage permet de résoudre la plupart des problèmes de santé rencontrés dans le village ou dans le quartier. On a 82% des ménages qui ont la perception d'être satisfaits des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche du ménage.

Dans le secteur de l'éducation, la quasi-totalité (98%) des ménages ont déclaré être satisfaits des services de l'éducation de la commune pour la maternelle, 94% pour le primaire et secondaire 94% de ménages sont satisfaits des services de l'éducation pour le secondaire.

En ce qui concerne de l'institution communale, 75% des ménages de la commune sont satisfaits des services offerts.

Les résultats de l'enquête ont relevé les points forts et les points faibles ci-dessous dans chacun des secteurs.

Secteur de l'hydraulique

➤ Points forts

- Existence dans la commune des points d'eau potable (branchements CAMWATER, forages et puits avec pompe à motricité humaine) ;

- Dynamisme des comités de gestion des points d'eau dans leur entretien ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour plus de la moitié de la population ;
- Fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable satisfaisante pour remplir les besoins journalier de la majorité des ménages.

➤ ***Points à améliorer***

- Insuffisance quantitative des points d'eau potable ;
- Mauvaise qualité de l'eau fournie par la CAMWATER
- Utilisation par une grande partie de la population des puits à ciel ouvert comme principale source d'approvisionnement en eau ;

Secteur de la santé

➤ ***Points forts***

- La majorité de la population sollicite de préférence la médecine moderne pour leurs problèmes de santé ;
- L'accueil dans les formations sanitaires est apprécié par les patients ;
- L'assiduité du personnel de santé ;
- La disponibilité du petit matériel et des consommables médicaux dans les formations sanitaires ;
- L'existence des salles d'hospitalisation
- L'existence de pro-pharmacie dans les formations sanitaires ;

➤ ***Points à améliorer***

- L'éloignement des formations sanitaires par rapport à plusieurs ménages ;
- La gestion des stocks des médicaments dans les formations sanitaires ;
- L'existence des velléités de corruption dans les formations sanitaires.

Secteur de l'éducation

➤ ***Points forts***

- Existence dans la commune des établissements des trois cycles d'enseignement (maternel, primaire et secondaire) ;

- Bonne couverture de l'espace communal en écoles maternelles et primaires ;
- Quasi-totalité des établissements scolaires à cycles complets ;
- Assiduité des enseignants ;
- Implication de l'APEE dans l'entretien des établissements scolaires.

➤ ***Points à améliorer***

- Couverture de la commune en établissements d'enseignement secondaire ;
- Insuffisance du nombre de salles de classes ;
- Insuffisance des équipements dans les établissements ;
- Cout élevé des frais d'inscription et d'APEE.

Services communaux

➤ ***Points forts***

- Offre de service diversifiée ;
- Accueil des usagers sollicitant des services jugé globalement correct ;
- Implication d'une proportion importante de la population dans la programmation et la budgétisation des activités de la commune.

➤ ***Points à améliorer***

- Faible sollicitation des services communaux par la population ;
- Faible visibilité des actions de la commune ;
- Existence des velléités de corruption au sein du personnel ;
- Faible implication des populations dans la gestion communale ;
- Faible information de la population sur le budget communal et son exécution ;
- Lourdeurs dans le traitement des demandes des usagers ;

Les recommandations formulées dans chacun de ces secteurs pour améliorer davantage le niveau de satisfaction des ménages sont les suivantes :

Secteur de l'hydraulique:

- Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- Amélioration de la qualité de l'eau fournie par la CAMWTER ;

- Lancement d'une campagne de branchement des ménages de la ville de Batouri au réseau de la CAMWATER ;
- Renforcement des capacités des comités de gestion pour l'entretien des points d'eau.

Secteur de la santé:

- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Equipement de formations sanitaires existantes ;
- Information des populations sur les coûts officiels des services de santé et activation des comités de lutte contre la corruption dans les formations sanitaires.

Secteur de l'éducation:

- Création de nouveaux établissements d'enseignement secondaire ;
- Construction et équipement de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des établissements existants ;
- Réduction des frais d'inscription et d'APEE.

Services communaux:

- Information de la population sur les offres de service de la commune ;
- Amélioration de la communication sur les activités communales ;
- Activation d'une cellule de lutte contre la corruption dans la commune et sensibilisation des usagers sur la gratuité du service public ;
- Plus d'implication des populations dans la prise des décisions ;
- Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations pour informer les populations sur le budget communal et son exécution ;
- Plus de célérité dans le traitement des demandes des usagers.

CHAPITRE IV: PLAN D’ACTION POUR LA MISE EN PLACE D’UN CONTROLE CITOYEN DE L’ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BATOURI

Objectif général : Améliorer la satisfaction des ménages de la commune de BATOURI par rapport à l’offre des services dans les domaines de l’hydraulique, de la santé, de l’éducation et des services communaux.

SYNTHÈSE DES PROBLÈMES RENCONTRÉS

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local	Central
HYDRAULIQUE	- Faible couverture de la commune en points d’eau potable	- Construction des points d’eau potable supplémentaires - Organisation d’une campagne de branchement des ménages de la ville de BATOURI au réseau de la CAMWATER	X	X
	- Utilisation par une grande partie de la population des sources/rivières et des puits à ciel ouvert comme principales source d’approvisionnement en eau	- Construction des points d’eau potable supplémentaires - Réhabilitation des points d’eau en panne	X	X
	- Mauvaise qualité de l’eau fournie par la CAMWATER	- Réhabilitation des installations de traitement et de distribution de l’eau de la CAMWATER dans la ville de Batouri		X

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local	Central
SANTÉ	- Couverture spatiale de la commune en formations sanitaires	- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires		X
	- Gestion des stocks des médicaments dans les formations sanitaires	- Approvisionnement régulier des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux - Renforcement des capacités des commis des pharmacies en gestion des stocks	X	
	- Paiement des frais supplémentaires par les patients	- Affichages de la grille des prix des prestations dans toutes les formations sanitaires - Activation des cellules de lutte contre la corruption dans les aires de santé	X	
EDUCATION	- Faible couverture de la commune en établissements d'enseignement secondaire	- Création, construction et équipement de nouveaux établissements d'enseignement secondaire		X
	- Insuffisance du nombre de salles de classes et d'équipement des salles existantes dans tous les niveaux d'enseignement	- Construction et équipement de nouvelles salles de classes - Equipement des salles de classes existantes	X	X
	- Cout élevé des frais d'inscription et d'APEE surtout au secondaire	- Réduction des frais d'inscription et d'APEE	X	

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local	Central
SERVICES COMMUNAUX	- Faible sollicitation des services communaux par la population	- Information de la population sur les offres de service de la commune	X	
	- Faible visibilité des actions de la commune	- Amélioration de la communication sur les activités communales - Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations pour informer les populations sur les réalisations de la commune	X	
	- Existence des velléités de corruption au sein du personnel	- Activation d'une cellule de lutte contre la corruption dans la commune	X	
	- Faible implication des populations dans la gestion communale	- Invitation des représentants des communautés aux ateliers d'élaboration des Plan d'Investissement Annuel et du budget de la commune	X	
	- Lourdeurs dans le traitement des demandes des usagers	- Fixation des délais de traitement des demandes des usagers par la commune	X	

PLAN D' ACTIONS (Basé sur les actions à mettre en œuvre au niveau local)

SECTEUR HYDRAULIQUE

OBJECTIF GLOBAL : Améliorer l'accès à l'eau potable dans la commune

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'accès à l'eau potable dans la commune	Améliorer la couverture de la commune en points d'eau potables	Construction des points d'eau potable supplémentaires	Nombre de points d'eau construits		40	Annuelle	Observation directe	Commune	MINEE Partenaires	200 000 000
		Organisation d'une campagne de branchement des ménages de la ville de Batouri au réseau de la CAMWATER	Pourcentage de ménages de la ville de Batouri disposant d'un branchement au réseau de la CAMWATER		50%	Annuelle	Données CAMWATER	Commune	CAMWATER Partenaire	
		Réhabilitation des points d'eau en panne	Pourcentage de points d'eau réhabilités		90%	Annuelle	Observation directe	Commune	MINEE Partenaires	20 000 000
	Amélioration de la gestion des points d'eau	Mise en place des comités de gestion dans tous les points d'eau	Pourcentage de point d'eau ayant un comité de gestion		90%	Annuelle	Rapports de réunion des comités	Commune	MINEE Partenaire	1 000 000
		Formation des artisans réparateurs	Nombre d'artisans réparateurs formés		50	Annuelle	Attestation de formation	Commune	MINEE Partenaire	10 000 000

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
	Améliorer la qualité de l'eau	Plaidoyer auprès de la CAMWATER pour l'amélioration de la qualité de l'eau	Coorespondance adressée à CAMWATER		1	Annuelle	Accusé de rception	Commune	MINEE	
		Renforcement des capacités des comités de gestion sur le traitement de l'eau	Pourcentage de comités de gestion formés		100%	Annuelle	Attestation de formation	Commune	MINEE Partenaires	10 000 000

SECTEUR SANTE

OBJECTIF GLOBAL : Améliorer l'accès aux soins de santé de qualité dans la commune

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'accès aux soins de santé de qualité dans la commune	Améliorer la couverture spatiale de la commune en formations sanitaires	Plaidoyer pour la création, construction et équipement des formations sanitaires	Nombre de demandes de création des formations sanitaires		1	Annuelle	Demande rédigée par le Maire	Commune	MINSANTE	
	Améliorer la gestion des stocks de médicaments	Approvisionnement régulier des formations sanitaires en médicaments	Nombre de rupture de stock par mois		0	Trimestrielle	Fiche de gestion des stocks	District de santé	Partenaires	
		Renforcement des capacités des commis des pharmacies en gestion des stocks	Nombre de commis de pharmacie formés		38	Semestrielle	Attestation de formation	District de santé	Partenaires	3 600 000

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
	Lutte contre la corruption dans les formations sanitaires	Affichage de la grille des prix de toutes les prestations dans toutes les formations sanitaires	Nombre de formations sanitaires qui ont affiché la grille des prix des prestations		19	Trimestrielle	Observation directe	District de santé	Commune Partenaires	
		Création des comités de lutte contre la corruption dans les aires de santé	Nombre de comités de lutte contre la corruption créés		19	Trimestrielle	Note de service	District de santé	Commune Partenaires	

SECTEUR EDUCATION

OBJECTIF GLOBAL : Améliorer l'accès à une éducation de qualité dans la commune

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'accès à une éducation de qualité dans la commune	Améliorer la couverture de la commune en établissements d'enseignement secondaire	Plaidoyer pour la création, construction et équipement des établissements d'enseignement secondaire	Nombre de demandes de création des établissements d'enseignement secondaire		1	Annuelle	Demande rédigée par le Maire	Commune	MINESEC	
	Améliorer la couverture des établissements scolaires en salles de classe équipés	Construction et équipement de nouvelles salles de classes	Nombre de salle de classe équipés		100	Annuelle	Observation directe	Commune	MINEBASE MINSEC Partenaires	1 700 000 000
		Equipement des salles de classes existantes	Nombre de tables bancs fournis aux établissements scolaires		2000	Semestrielle	PV de réception	Commune	MINEBASE MINSEC Partenaires	50 000 000

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
	Faciliter l'accès à l'école à tous les enfants	Sensibiliser les parents d'élèves sur la gratuité de l'école primaire	Nombre de réunions organisés		80	Semestrielle	Rapport de réunion	Commune	MINEBASE MINSEC Partenaires	1 600 000
		Réduction des frais d'APEE	Cout moyen des frais d'APEE			Annuelle	Rapport APEE	Commune	MINEBASE MINSEC Partenaires	

SERVICES COMMUNAUX

OBJECTIF GLOBAL : Améliorer la qualité des services offerts par la commune aux populations

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer la qualité des services offerts par la commune aux populations	Vulgariser l'offre de service de la commune	Information de la population sur les offres de service de la commune	Nombre de réunions d'information organisées		80	Semestrielle	Rapport de réunion	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages CC	1 600 000
	Améliorer la communication sur les activités de la commune	Tournée d'information de l'exécutif communal	Nombre de villages visités par l'exécutif communal par an		80	Semestrielle	Rapport de tournée	Maire	Conseillers municipaux Chefs de village	1 600 000
		Renforcement des capacités des conseillers municipaux et sensibilisation sur leur rôle	Nombre de sessions de formation organisées		1	Annuelle	Rapport	Maire	Partenaires	2 000 000

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
	Impliquer les populations dans la gestion communale	Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions du conseil municipal	Nombre de conseillers ayant tenu des réunions de compte rendu dans leur village		25	Semestrielle	Rapport	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages CC	2 500 000
		Invitations des Chefs de villages aux sessions du conseil municipal	Nombre de chefs de villages invités aux sessions du conseil municipal		80	Semestrielle	Support d'invitation	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages COGES	
		Organisation des ateliers de planification et de programmation des investissements de la commune ouverts aux CC	Nombre de CC invité à l'atelier d'élaboration du PIA		80	Annuelle	Support d'invitation	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages CC	
		Fixation des délais de traitement des demandes des usagers par la commune	Note de service fixant les délais de traitement des demandes des usagers		1	Annuelle	Note de service	Maire	SG Conseillers municipaux	
	Lutter contre la corruption dans les services communaux	Activation d'une cellule de lutte contre la corruption dans la commune	Note de service mettant en place un comité de lutte contre la corruption		1	Annuelle	Note de service	Maire	SG Conseillers municipaux	

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des intervenants

1- Coordination générale

- Mme ASHETKUEMUN Claudine, *Coordonnateur Régional du PNDP-Est*

2- Coordination Technique

- M. BITE'E NTI Samuel, *Responsable Régional Suivi Evaluation du PNDP-Est*
- M. AHMADOU Achille, *Chef d'Agence Régionale de l'Institut National de la statistique*

3- Collecte des données (agents enquêteurs et contrôleurs)

- ALONGA Hermance
- ANANGA OMBOLI Burchard
- DJEHIRY Marie Noelle
- KAMBONG Hervé Donald (*Contrôleur*)
- NGBWAMINA Blackie
- NZOUNKE TCHOUNKE Edgar
- NZOUNKE WANDJI Boris
- ONDJI MBA Stéphane
- SOUAIBOU MOHAMAN
- SOULE Martin Gérémi

4- Saisie des données (agents de saisie et agents de codification)

- Agents de saisie

- ABENE EBELE Clotilde
- ABOUTOU ABOUTOU Alphonse Gael
- AFANE BAGWO Ariane Frida
- BIWOLE Romuald Brice
- BOHIOBO BADEBOGA Emilienne Laure
- CHOUTVET MBIRE Yves
- MBILI Joël Yannick
- MVOGO NDONGO Nelly
- NKOA Guy Aurélien
- NTI MVONDO Ariel Stève
- OBAM Cyriaque Magloire
- OKALA Edwige
- OMBGA Pierre Patrick

- Agents de codification

- GOMNA Yves
- SOUAIBOU MOHAMAN

5- Tabulation

- Institut National de la Statistique

6- Rédaction du rapport

- MEKA MEVOULA Pierre Célestin, *Coordonnateur ACED*
- ENOK BONONG Pascal Roland, *Consultant ACED*
- BANGUE BANGKOMBA Charles, *Consultant ACED*
- NKAM DIFFO Maurice, *Consultant ACED*

7- Relecture

- KINOUA André
- ASHETKUEMUN Claudine
- NJOUOM MFOKEU AMADOU
- BITE'E NTI Samuel
- LOMBI Norbert
- ABEL DIDI Ingrid
- YAKA EMATI Angeline
- KOUNDI Patrick Serge
- ASSIA ELANGA Martin Eric
- DJEME Esaie
- MBENGUE MBENGUE Brice
- DOKO BABA Georges Elvis
- NDEM BIBEL Viviane Flore
- MOUAFO TUWA Solange
- MANDOH Barthelemy
- MALLE FEUTCHE Jacques Tonton
- DIPONGUI NYAME Christine
- AWONO ELOUNA Olivier

Annexe 2 : Questionnaire de l'enquête

Citizen Report Card ***Evaluation des services publics dans la commune*** ***de _____***

Section I. SIGNALÉTIQUE

A01	Région _____	□□	
A02	Département _____	□□	
Q03	Arrondissement/Commune _____	□□□□	
A04	Numéro du Lot _____	□□	
A05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	□□	
A06	Strate de résidence : 1=Urbaine 2=Sémi-urbaine 3=Rurale	□	
A07	Nom de la localité _____		
A08	Numéro de structure _____	□□□□	
A08a	Numéro du ménage dans l'échantillon _____	□□	
A09	Nom du chef de ménage _____		
A10	Age du chef de ménage (en année révolue) _____	□□	
A11	Sexe du chef de ménage : 1=Masculin 2=Féminin	□	
A12	Nom de l'enquêté _____		
A13	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes)	□	
A14	Sexe de l'enquêté : 1=Masculin 2=Féminin	□	
A15	Age de l'enquêté (en année révolue) _____	□□	
A16	Téléphone de l'enquêté _____	□□□□□□□□□□	
A17	Date de début d'enquête _____	□□/□□/□□□□	
A18	Date de fin d'enquête _____	□□/□□/□□□□	
A19	Nom de l'enquêteur _____		
A20	Nom du superviseur communal _____		
A21	Résultat de la collecte 1=Enquête complète 4=Absence d'un répondant compétent 2=Enquête incomplète 5=Logement vide ou pas de logement à 3=Refus 96=Autres (à préciser) (Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire)	□	
A22	Appréciation de la qualité de l'enquête 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très m	□	

CODES A13

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

Section II. EAU POTABLE

H01	Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes) Autre système ? _____	1=oui 2=non A. Puits avec pompe B. Puits à ciel ouvert C. Puits protégé D. Forages avec pompe à motricité humaine E. Source/ rivière F. Adduction en eau potable	□ □ □ □ □ □
H01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 → H14		□

Section II. EAU POTABLE			
H02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine 2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière 3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable		☐
H03	Quelle est la qualité de cette eau ? 1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent		☐
H04	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H05	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H06	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H07	Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si non → H08		☐
H07a	Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)		
H07b	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant		☐
H08	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		☐
H09	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour aller, puiser l'eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes		☐
H10	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non → H11.		☐
H10a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore		☐
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (commune) B=Etat C=Une élite D=Le comité de gestion du point d'eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE G=Autres partenaires :	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui → H13		☐
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		☐
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		☐
H14	Avez-vous exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis? 1=Oui 2=Non Si non → H18		☐
H15	A qui vous êtes-vous adressés ? (plusieurs réponses possibles) Autre ?	1=oui 2=non A. Maire (commune) B. Etat C. Une élite D. Le comité de gestion du point d'eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC X. Autres partenaires :	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H16	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non Si non → H18		☐
H17	Si vous avez eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=moins d'un mois 3=Plus de trois mois 2=Entre un mois et trois mois		☐
H18	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village ? (Encerchez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → H20.		☐
H19	Donnez les raisons de votre insatisfaction de l'approvisionnement en eau dans	1=oui 2=non A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau	☐ ☐

Section II. EAU POTABLE			
	votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H20	Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles). Autre attente ?	1=oui 2=non A. Points d'eau supplémentaires B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants C. Remise en service des points d'eau en panne D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants E. Réduction du prix; X. Autres à préciser : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Section III. SANTE			
S01	Quelle est la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? 1= Centre de santé intégré public 2= Hôpital/CMA 3= Centre de santé privé 4= Aucun → S20		☐
S02	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village ? 1=Moins 15 minutes 2=Entre 15 et 30 minutes 3=Plus de 30 minutes		☐
S03	Où vont de préférence les membres du ménage lorsqu'ils ont des problèmes de santé ? (Une seule réponse) 1=Centre de santé intégré public 5=Au marché/kiosque de médicaments 2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé 3=Centre de santé privé 7=Me soigne moi-même. 4=Tradi-praticien Si S02=4, 5, 6 et 7 → S05		☐
S04	Un membre de votre ménage a-t-il utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non → S17		☐
S05	Qui est responsable de cette formation sanitaire? 1=Médecin 3= Aide Soignant 8=Ne sait pas 2=Infirmier 4=Autre (à préciser)		☐
La dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire,			
S06	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non		☐
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		☐
S08	Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-elle des salles d'hospitalisation ? 1=Oui 2=Non Si non → S10.		☐
S09	Quel nombre de lits avez-vous trouvé dans les salles d'hospitalisation? 1=Moins de 5 lits 2=Entre 5 et 10 lits 3=Plus de 10 lits 4=Ne sait pas.		☐
S10	Combien avez-vous payé pour une consultation ? (Frais de session) 1=Gratuit 3=Entre 500 et 1000 FCFA 2=Moins de 500 FCFA 4=Plus de 1000 FCFA Si S09=1 → S14		☐
S11	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant		☐
S12	En plus des frais de session, la personne ayant été à la formation sanitaire a-t-elle donné quelque chose au personnel pour qu'il s'occupe mieux d'elle ? 1=Oui 2=Non Si non → S14		☐
S13	Si oui, cette personne a-t-elle payé librement ou le personnel le lui a demandé ? 1=Initiative personnelle 2=Demande du personnel		☐
S14	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais		☐
S15	Existe-t-il une pharmacie/pro-pharmacie dans cette formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non → S17		☐
S16	Les médicaments y étaient-ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 3=Ne sait pas		☐
S17	La formation sanitaire la plus proche permet-elle de résoudre la plupart des problèmes de santé que vous rencontrez dans le village ? 1=Oui 2=Non		☐
S18	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? (Encercler une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si S18=1 ou 2 → S20		☐

Section III. SANTE				
S19	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de santé de votre village ? (plusieurs réponses possibles) Autre raison ?	1=Oui 2=Non A. Eloignement des formations sanitaires B. Mauvaise qualité des services offerts C. Insuffisance des formations sanitaires D. Manquements liés au Personnel de la formation sanitaire E. Mauvaise gestion de la formation sanitaire F. Insuffisance de médicaments G. Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements H. Coût élevé de l'accès aux soins de santé X. Autres (à préciser) : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
S20	Avez-vous des attentes en matière de services de santé ? Autre attente ?	1=Oui 2=Non A. Formations sanitaires supplémentaires B. Approvisionnement en médicament C. Affectation d'un personnel D. Formations sanitaires équipées X. Autres à préciser	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

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

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

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

Section V. SERVICE COMMUNAL							
Services communaux 	C01 Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non → service suivant	C02 Comment avez-vous été accueilli, lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	C03 Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune? 1=Au plus un jour 2=Entre un jour et une semaine 3=Entre une semaine et un mois 4=Entre un mois et trois mois 5=Plus de trois mois 6= En cours Si C03=1 2, 3, 4 ou 5 → C04	C03a Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (en jour)	C04 Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonnalement 2=Long 3=Très long Si C04=1 → C06	C05 Si C04=2 ou 3, qu'est-ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=Corruption 4=Autres (à préciser)	C06 Avez-vous eu à payer un pourboire pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non
	Etablissement d'actes de naissance	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Certification de copie de documents officiels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Permis de bâtir	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Acte de décès	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Acte de mariage	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Certificat de domicile	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Validation des plans de localisation	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Informations	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Autres (à préciser)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C07	Un membre du ménage a-t-il participé aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du Plan Communal de Développement ? 1=Oui 2=Non						☐
C08	Un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non						☐
C09	Un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non						☐
C10	La commune accompagne-t-elle votre village/quartier dans les actions de développement (animation communautaire, suivi des comités de concertation, suivi des comités de gestion, mise en place des structures de suivi du développement villageois, réalisation de vos microprojets, etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						☐

Section IV, EDUCATION			
C11	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la planification des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		☐
C12	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		☐
C13	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction des services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Pas satisfait Si 1 ou 2 → C15		☐
C14	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison?	1=Oui 2=Non A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non implication des populations dans la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,.....) D. Non visibilité de l'action communale E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
C15	Qu'attendez-vous de l'équipe communale? (Plusieurs réponses possibles – par ordre d'importance). Autre attente?	1=Oui 2=Non A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision B. Plus de communication sur les actions de la commune C. Plus de transparence dans la gestion D. Plus de proximité avec les administrés X. Autres (à préciser) : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐