

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DE L'EST

DEPARTEMENT DE LA KADEY

COMMUNE DE NGUELEBOK



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

EAST REGION

KADEY DIVISION

NGUELEBOK COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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



Octobre 2018

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

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

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



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 NGUELEBOK.....	10
CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NGUELEBOK.....	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.....	25
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.....	27
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.....	36
III.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées	37
III.5 Services offerts dans l'institution communale	37
III.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale.....	38
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	43
CHAPITRE IV: PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NGUELEBOK	47
ANNEXES.....	55

SIGLE ET ABBREVIATION

ACED	Association Camerounaise des Experts du Développement
AIMF	Association Internationale des Maires Francophones
ANIF	Agence Nationale d'Investigation Financière
APEE	Association des Parents d'Elèves et Enseignants
BCCTD	Brigade de Contrôle des Collectivités Territoriales Décentralisées
BIP	Budget d'Investissement Public
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'Équipement et d'Intervention Intercommunal
INS	Institut National de la Statistique
MINATD	Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
MINDEVEL	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
MINEPAT	Ministère de l'Économie, 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 (en %) des répondants et des chefs de ménage par sexe et par groupes d'âges	21
Tableau 3.2 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation de la dépense mensuelle en matière d'approvisionnement en eau	22
Tableau 3.3 : Répartition (en %) des ménages selon le temps moyen mis pour aller puiser de l'eau à la principale source d'approvisionnement et revenir en marchant à pieds	23
Tableau 3.4 : Répartition (en %) des ménages selon le temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement scolaire à pieds	33
Tableau 3.5 : Répartition (en %) des ménages selon le nombre moyen d'élèves par classe	34
Tableau 3.6 : Proportion (%) des ménages dont un membre a sollicité un service de la commune au cours des douze mois précédant l'enquête	38

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 3.1 : Répartition (en %) des ménages de la commune de Nguelebok selon la principale source publique d'approvisionnement en eau	22
Graphique 3.2 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation du service de l'hydraulique	24
Graphique 3.3: Proportion (%) des ménages non satisfaits du service de l'hydraulique par raison de non satisfaction	25
Graphique 3.4: Distribution (en %) des principales attentes des ménages en matières d'approvisionnement en eau potable	26
Graphique 3.5: Répartition (en %) de ménages par préférence de recours aux soins	28
Graphique 3.6: Répartition (en %) des ménages selon l'appréciation de l'accueil reçu dans la formation sanitaire la plus proche du ménage	29
Graphique 3.7 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation des services de santé.....	30
Graphique 3.8: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé par raison de non satisfaction	30
Graphique 3.9: Distribution (en %) des principales attentes des ménages en matière de service de santé	31
Graphique 3.10 : Répartition des ménages selon leur appréciation du montant payé pour inscrire les enfants à l'école primaire.....	33
Graphique 3.11 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation des services de l'éducation au primaire.....	35
Graphique 3.12: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de l'éducation pour le cycle primaire par raison de non satisfaction.....	36
Graphique 3.13: Distribution (en %) des principales attentes des ménages en matière de service de l'éducation.....	36
Graphique 3.14 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation des services communaux.	40
Graphique 3.15: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux par raison de non satisfaction	41
Graphique 3.16: Distribution (en %) des principales attentes des ménages vis-à-vis de l'équipe communale	41

LISTE DES CARTES

Carte 1.1 : Localisation de la Commune.....	10
---	----

PREFACE

Dans le contexte de la décentralisation en cours au Cameroun, le Contrôle Citoyen de l'Action Publique est un instrument d'appréciation constructive de la gestion des affaires locales.

Il permet l'expérimentation d'un nouveau modèle de gestion transparente reposant sur l'incitation, le renforcement des capacités des acteurs locaux, la participation citoyenne en vue de promouvoir l'émergence, au niveau local, de véritables espaces de transparence et d'intégrité par un dialogue permanent entre les élus et les citoyens.

Il s'agit également d'inciter un esprit de citoyenneté active par la responsabilisation des différentes catégories d'acteurs locaux que sont la Commune, les partenaires au développement, les Organisations de la Société Civile (OSC), les Comités de Développement, les Comités de Gestion d'ouvrages...etc.

L'exploitation des résultats de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique conduite par l'Association Camerounaise des Experts en Développement (ACED), auprès des populations de notre Commune, avec l'appui technique et financier du Programme National de Développement Participatif (PNDP) en collaboration avec l'Institut National de la Statistique nous a permis d'évaluer le réel niveau de satisfaction de l'action publique à leur égard.

Bien plus, au-delà de la pérennisation des acquis, il permet de capitaliser les motifs de non satisfaction, de les traduire en plan d'actions en vue de garantir davantage la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité à nos populations.

Bon vent à la Décentralisation !



REPUBLICQUE DU CAMEROUN
REGION DE L'EST
COMMUNE DE NGUELEBOK
LE MAIRE
DEPARTEMENT DE LA KOUSSERI
EMMANUEL LOUMBOUA,
MAIRE DE NGUELEBOK

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 se prononcer sur 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 (i) contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens, (ii) apprécier la pertinence des projets/programmes et des moyens qui y sont affectés, (iii) réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés et à (iv) 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 NGUELEBOK.

L'enquête sur le CCAP dans la commune de NGUELEBOK 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 effectuée 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 ménages a été tiré selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

Les résultats obtenus de cette enquête ont permis d'avoir la perception que les populations de la commune de NGUELEBOK ont sur la qualité des services qui leur sont offerts dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et par l'institution communale. De façon globale les populations sont satisfaites des services fournis dans ces secteurs et par l'institution communale.

Dans le domaine de l'hydraulique, 45% des ménages sont insatisfaits de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier.

Dans le secteur de la santé, moins de la moitié (43%) des ménages ont déclaré que les formations sanitaires de leur village/quartier leur permettent de résoudre la plupart des problèmes de santé qu'ils rencontrent dans le village. Aussi, la proportion de ménages insatisfaits des services offerts par la formation sanitaire la plus proche du ménage est de 55%.

En ce qui concerne le secteur de l'éducation, il ressort de l'enquête que 31% des ménages sont insatisfaits des services de l'éducation dans le primaire.

Pour ce qui est des prestations de l'institution communale, 24% des ménages sont insatisfaits.

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 perfectibles, 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

- Construction de points d'eau potable supplémentaires ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne ;
- Mise en place systématique des comités de gestion pour chaque point d'eau ;
- Renforcement des capacités des comités de gestion pour l'entretien des points d'eau ;
- Traitement de l'eau destinée à la consommation.

Secteur de la santé

- Diminution des frais de consultation ;
- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;

- Equipement des salles d'hospitalisation en lits.

Secteur de l'éducation

- Création, construction et équipement d'un établissement de formation professionnelle ;
- Création de nouveaux établissements d'enseignement secondaire ;
- Construction et équipement de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des établissements existants ;
- Réduction des frais d'APEE dans les écoles primaires publiques ;
- Affectation du personnel enseignant dans les écoles.

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 ;
- Célérité dans le traitement des demandes des usagers ;
- 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.

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 NGUELEBOK 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. Le deuxième fait une synthèse méthodologique de l'enquête. Le troisième chapitre présente les résultats saillants de l'enquête. Le quatrième chapitre ressort le plan d'action élaboré pour l'amélioration de l'offre de services publics dans la commune de NGUELEBOK.

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 :

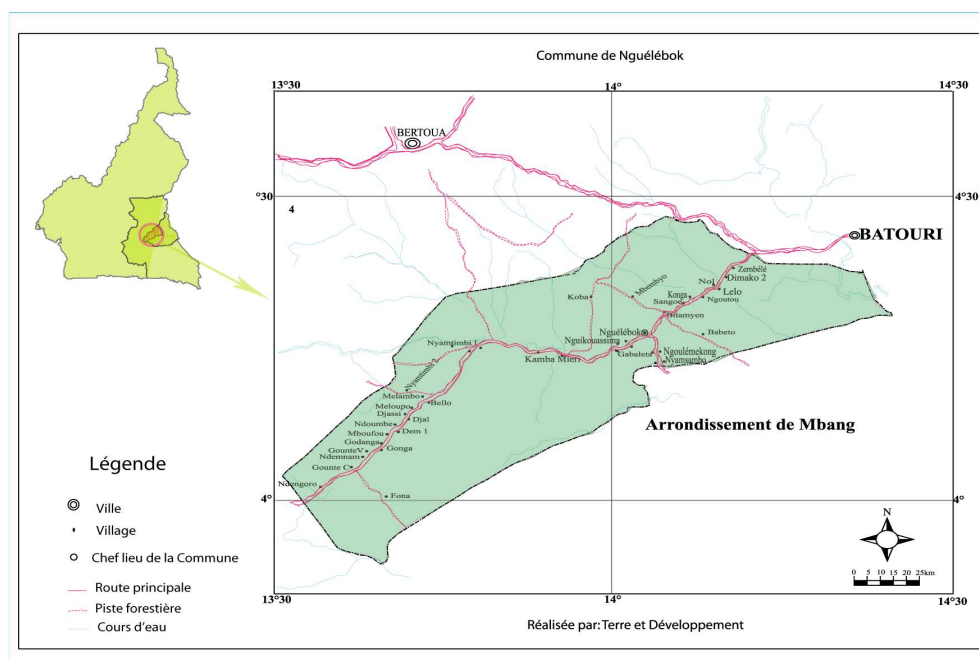
- Arrêté N°2010/00000298/A/MINEE du 1^{er} septembre 2010 portant cahiers des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution 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 NGUELEBOK

La Commune de NGUELEBOK est une commune relativement jeune. Elle a été créée en 1995 et est devenue opérationnelle un an plus tard. Son ressort territorial couvre celui de l'arrondissement du NDEM-NAM. Située dans le Département de la KADEY, Région de l'Est, la commune de NGUELEBOK est limitée au Nord et au Nord-ouest par la commune de DIMAKO, à l'Est par la commune de BATOURI et au Sud par la commune de MBANG.

Carte 1.1 : Localisation de la Commune



La Commune de NGUELEBOK s'étend sur une superficie de 1469 Km² avec une population estimée en 2018 à 14 907 habitants. Elle compte 32 villages ayant chacun à sa tête une chefferie de 3^e degré. L'ethnie majoritaire est le Kako, on y rencontre également les minorités Bakas et Bororos ainsi que des Haoussas, des Bamouns et autres allogènes. Toutes ces ethnies vivent en relations harmonieuses.

La principale religion pratiquée est le Christianisme (toutes obédiences confondues). Elle est suivie par l'Islam qui est particulièrement présente dans le village Koba qui abrite une grande communauté Bororo. On note également l'existence de plusieurs animistes.

La commune de NGUELEBOK est soumise à un climat équatorial de type guinéen classique à quatre saisons. Au cours de l'année, les saisons se succèdent de la manière suivante : une petite saison des pluies de mi-mars à juin, une petite saison sèche de juin à mi-août, une grande saison des pluies de mi-août à mi-novembre et une grande saison sèche de mi-novembre à mi-mars.

Les sols sont à dominance ferrallitique de couleur caractéristique rouge et ont donné lieu par endroit à des formations latéritiques. Le relief dominant est relativement plat avec une altitude moyenne qui oscille entre 600 et 760 m. Le paysage est celui d'une pénéplaine accidentée par endroit, supportant un couvert forestier dense ainsi que des enclaves de savane et quelques espaces marécageux. Des pentes un peu abruptes peuvent être observées, mais elles restent très localisées.

Le réseau hydrographique n'est pas très dense. Le principal cours d'eau de par sa longueur et son débit est le fleuve Doumé. Les cours d'eau de la commune sont riches en espèces halieutiques. La faune terrestre est relativement riche.

Les activités économiques des populations de NGUELEBOK sont l'agriculture, l'élevage, la pêche, la chasse, l'exploitation forestière et la collecte des Produits Forestiers Non Ligneux, l'artisanat et le commerce.

L'agriculture est la principale activité économique de la population (environ 80% de la population active). On y pratique deux types de cultures : les cultures de rente (Café robusta, cacao, l'hévéa) et les cultures vivrières (manioc, maïs, arachides, haricots, piments, tomates, macabo, banane plantain, patates). L'agriculture vivrière est pratiquée avec des techniques et des outils rudimentaires sur de petites superficies. La grande partie de la production agricole est destinée à l'autoconsommation et l'autre partie est commercialisée pour générer des revenus aux producteurs. Parmi les cultures de rente, on retrouve le cacao et café robusta. Le cacao est d'introduction récente. En revanche, le caféier robusta est cultivé dans la zone depuis l'époque coloniale.

Pour ce qui est de l'élevage, les espèces les plus importantes sont les bovins, les ovins, les porcs et les caprins. Il s'agit d'un élevage extensif. Les bovins parcourent les pâturages de village en village, surveillés par les bergers. Les éleveurs connaissent des problèmes agro-pastoraux du fait de la destruction des cultures par les bêtes. L'élevage de la volaille, des porcs et des petits ruminants est très peu développé et la production est en général destinée à l'autoconsommation.

Les activités de pêche sont périodiques (en saison sèche) et sont pratiquées dans le fleuve Doumé et dans d'autres cours d'eau et rivières de la Commune. Depuis quelques années, les pêcheurs ont observé un appauvrissement des eaux en poissons et autres espèces aquatiques. Les produits de la pêche sont utilisés pour l'autoconsommation et la commercialisation.

La chasse est pratiquée par quelques personnes dans tous les villages. Les espèces les plus chassées sont les petits gibiers. Ces espèces sont destinées à l'autoconsommation et la vente à l'état frais ou fumé.

Bien que les forêts aient été longuement exploitées (légalement ou de manière frauduleuse), la commune dispose encore d'un important couvert forestier. Les Produits Forestiers Non Ligneux (PFNL) sont récoltés ou ramassés dans les forêts par les femmes, les hommes et les enfants. Il s'agit des mangues sauvages, du ndjansan, des chenilles, du vin de palme, des lianes sauvages, champignons, escargots, miel, raphia et plusieurs espèces de plantes utilisées pour l'alimentation et la pharmacopée. Une partie de ces produits est commercialisée et procure des revenus aux populations.

L'artisanat est pratiqué dans presque tous les villages. Les objets fabriqués sont le lit, la natte, le mortier, les paniers à partir du raphia et des lianes. Ces objets ont à la fois un usage domestique et commercial.

La commune dispose quelques infrastructures sociales de base notamment dans les Secteurs de l'hydraulique, de la santé et de l'éducation.

Dans le secteur de l'hydraulique, la commune dispose de 40 puits et forages équipés de pompe à motricité humaine et quelques sources aménagées.

La carte sanitaire de la commune affiche 04 formations sanitaires qui sont toutes des Centres de Santé Intégrés (CSI).

Dans le domaine de l'éducation, on retrouve dans la commune, 12 centres préscolaires communautaires, 02 écoles maternelles, 18 écoles primaires, 01 CES, 01 lycée et 01 SAR/SM.

Depuis sa création, trois Maires se sont succédés à la tête de la commune de NGUELEBOK. Monsieur LOUMBOUA Emmanuel, le Maire actuel, est à son 2^e mandat. A l'instar de toutes les autres communes du pays, la commune de NGUELEBOK offre de nombreux services aux populations.

CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NGUELEBOK

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 (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 NGUELEBOK.

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 NGUELEBOK.

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 NGUELEBOK.

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 troisième 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 NGUELEBOK. 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 appuyée 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 huit (08) agents de collecte et un (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 NGUELEBOK 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 98,44%. Parmi les cinq (05) ménages non enquêtés il y a trois (03) qui n'étaient plus habités et deux (02) qui n'avaient pas de répondants compétents.

(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

La population cible de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique réalisée dans la commune de NGUELEBOK était constituée de l'ensemble des ménages de cette commune. 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. L'échantillon retenu pour cette enquête était constituée de 320 ménages. Au terme de l'enquête, 315 ménages ont été effectivement enquêtés, ce qui fait un taux de couverture de l'échantillon de 98,44%. 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 montre une forte prédominance des personnes âgées de moins de 50 ans qui représentent 86% de l'ensemble des répondants. Un regard jeté sur les différents groupes d'âges quinquennaux nous permet de voir qu'avec une proportion de 15%, les répondants âgés de 35 à 39 ans sont les plus nombreux et ceux âgés de 60 à 64 ans sont les moins représentés. La structure par âges des chefs de ménage est identique à celle de l'ensemble des répondants de l'échantillon. Les chefs de ménage âgés de moins 50 ans sont majoritaires et représentent 83% de l'ensemble des chefs de ménages. La répartition par groupes d'âges quinquennaux montre que les chefs de ménage âgés de 35 à 39 ans avec une proportion de 17% sont les plus nombreux et ceux âgés de 60 à 64 ans qui représentent 3% de l'ensemble des chefs de ménage sont les moins nombreux.

La répartition des répondants par sexe montre que cette population est constituée de 71% d'hommes et 29% de femmes. Chez les chefs de ménages, les hommes sont également les plus nombreux. Ici on a 80% des chefs de ménages qui sont des hommes et 20% qui sont des femmes.

Tableau 3.1 : Répartition (en %)des répondants et des chefs de ménage par sexe et par groupes d'âges

Variables	Modalités	Répondants	Chefs de ménages
Sexe	Masculin	71,4	79,5
	Féminin	28,6	20,5
	Total	100,0	100,0
Groupe d'âges	< 20 ans	8,4	3,9
	20-24	9,7	7,1
	25-29	14,9	14,3
	30-34	14,6	15,9
	35-39	15,3	17,2
	40-44	10,7	11,0
	45-49	12,3	13,3
	50-54	5,5	6,5
	55-59	2,3	2,6
	60-64	1,6	2,6
	≥ 65	3,9	4,9
	Non déclaré	0,6	0,6

Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

III.2 Secteur de l'hydraulique

Dans cette section, les résultats présentés portent sur (i) la disponibilité et l'utilisation des services de l'hydraulique ; (ii) le coût et la qualité des services de l'hydraulique ; (iii) l'appréciation des services de l'hydraulique ; (iv) les raisons de non-satisfaction des populations et (v) les principales attentes des populations de la commune de NGUELEBOK en matière de services de l'hydraulique.

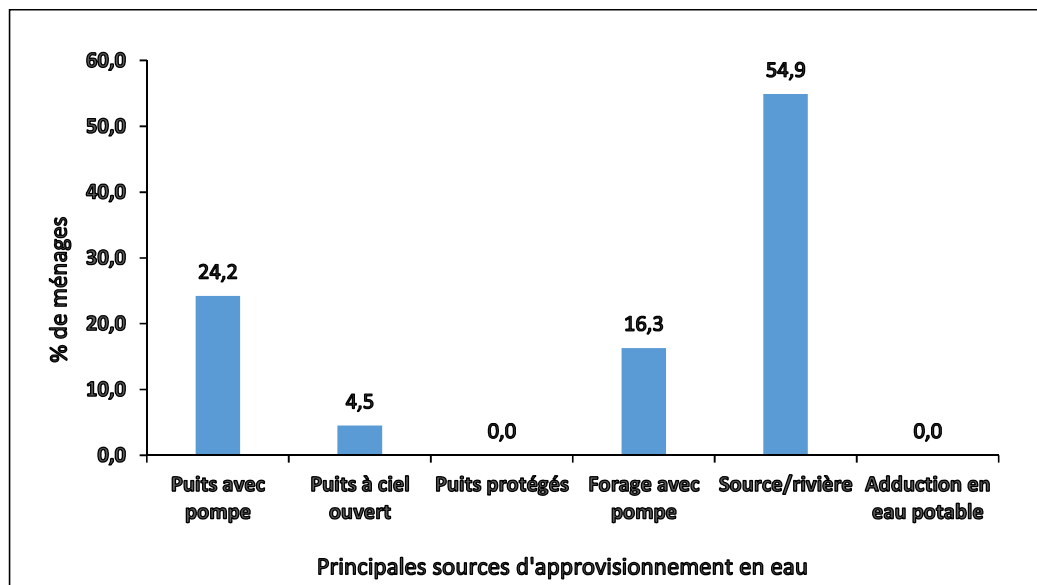
III.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

La connaissance de la source d'approvisionnement en eau de boisson donne une indication sur les risques sanitaires auxquels sont exposés les ménages qui consomment cette eau. Les sources d'approvisionnement en eau considérées comme adéquates sont qualifiées de «*source améliorée*». Il s'agit des puits avec pompe, des puits protégés, des forages et des adductions d'eau potable. Celles qui ne sont pas adéquates sont qualifiées de «*source non améliorée*». Dans ce registre on retrouve les rivières, les sources et les puits à ciel ouvert.

La commune de NGUELEBOK dispose de tous ces types de sources d'approvisionnement en eau. Mais pour sept ménages sur dix (70%), la source/rivière est le système d'approvisionnement en eau existant dans leur village/quartier. La grande majorité (85%) des systèmes d'approvisionnement en eau rencontrés dans la commune sont publics.

La principale source d’approvisionnement en eau est la source/rivière pour 55% de ménages de la commune. Les puits à ciel ouvert sont les moins utilisés comme principales sources publiques d’approvisionnement en eau par les ménages de la commune. Il n’y a pratiquement pas d’adduction d’eau. On constate que plus de la moitié (60%) des ménages de la commune de NGUELEBOK s’approvisionnent en eau dans des «*source non améliorée*».

Graphique 3.1 : Répartition (en %) des ménages de la commune de Ngualebok selon la principale source publique d’approvisionnement en eau



Source : SCORECARD, Ngualebok, 2017

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

Bien qu’étant disponible, une barrière à l’accès à une eau de qualité peut être le coût. Dans la commune de NGUELEBOK, seulement 13% des ménages ont déclaré que l’accès à l’eau de leur principale source publique d’eau est payant. La dépense mensuelle moyenne pour l’approvisionnement en eau serait de 268 Francs CFA par ménage. Ce montant serait raisonnable pour 43% de ces ménages, élevé pour 31% des ménages restants et insignifiant pour 26% de ces ménages.

Tableau 3.2 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation de la dépense mensuelle en matière d’approvisionnement en eau

	Appréciation du montant payé			Total
	Elevé	Raisnable	Insignifiant	
Proportion (en %) de ménages	31,4	42,9	25,7	100,0

Source : SCORECARD, Ngualebok, 2017

La qualité de l'eau provenant de la principale source d'approvisionnement du ménage a été captée d'une part à travers l'appréciation simple des ménages et d'autre part à travers leurs déclarations sur les qualités basiques d'une eau potable que sont la couleur, l'odeur et la saveur. Il ressort des résultats de l'enquête que pour 67% des ménages, l'eau provenant de leur principale source d'approvisionnement est de bonne qualité tandis que 31% des ménages ont la perception qu'elle est de mauvaise qualité. Cette appréciation de la qualité de l'eau par les ménages corrobore avec les indications qu'ils donnent sur certaines qualités basiques de cette eau. En effet, pour 85% des ménages, l'eau de leur principale source d'approvisionnement n'a pas d'odeur, elle n'a pas de saveur pour 82% et pas de couleur selon 76% des ménages.

Dans la commune de NGUELEBOK, l'eau est disponible en permanence pour la grande majorité des ménages. En effet, 85% des ménages de la commune, l'eau provenant de leur principale source publique d'approvisionnement est disponible toute l'année. Cette eau est accessible à tout moment de la journée pour 82% des ménages. Néanmoins, parmi les ménages qui n'ont pas accès à leur principale source d'approvisionnement en eau à tout moment de la journée, 66% trouveraient que la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable correspondrait à leurs besoins courants en eau.

Les principales sources d'approvisionnement en eau des ménages ne sont pas très éloignées des lieux d'habitation au regard du temps moyen mis pour s'y rendre et revenir en marchant à pieds. En effet, 12% des ménages ont leur principale source d'approvisionnement en eau surplace et plus de la moitié (52%) mettent moins de 15 minutes en moyenne pour aller à leur principale source d'approvisionnement et revenir en marchant à pieds.

Tableau 3.3 : Répartition (en %) des ménages selon le temps moyen mis pour aller puiser de l'eau à la principale source d'approvisionnement et revenir en marchant à pieds

	Temps moyen				Total
	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	
% de ménages	11,7	52,3	21,2	14,8	100,0

Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

Il est arrivé des moments où certains ménages ont été privés de l'eau provenant de leur principale source d'approvisionnement parce que celle-ci était en panne. En effet, 28% des ménages ont déclaré que leur principale source publique d'approvisionnement en eau a été en panne au moins une fois au cours des six derniers mois ayant précédé l'enquête. Parmi ces

ménages, 64% ont révélé que le point d'eau en panne a été remis en service en moins d'une semaine. Dans la majorité des cas (49%), les points d'eau en panne sont réhabilités par les comités de gestion.

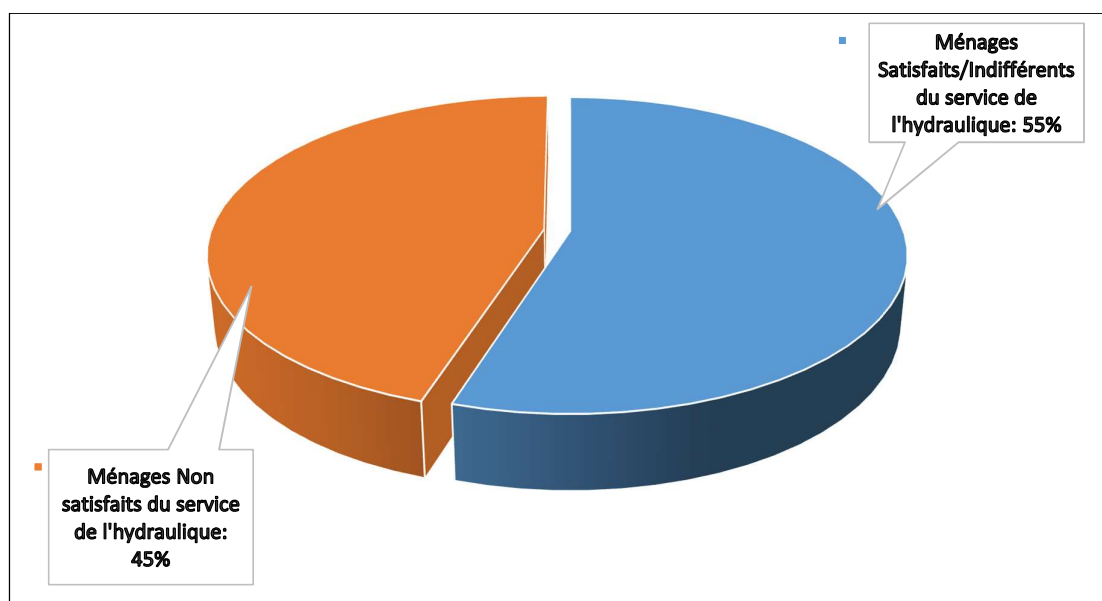
Les besoins en eau des ménages de la commune de NGUELEBOK n'étant pas encore satisfaits en totalité, 32% des ménages de la commune ont déclaré avoir exprimé des besoins relatifs à l'approvisionnement en eau au cours des six derniers mois précédant l'enquête. Parmi ces derniers, 77% ont adressé leur demande au Maire et 21% aux chefs de villages/quartiers. Seulement 8% des ménages qui ont exprimé les besoins relatifs à l'approvisionnement en eau ont révélé que leur besoin a été satisfait.

III.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique

L'appréciation du service de l'hydraulique, dans le cadre de cette étude, est prise sur l'angle de la perception que les ménages ont de leur niveau de satisfaction de ce service dans leur localité. Il a été demandé aux ménages de dire s'ils sont satisfaits, insatisfaits ou indifférents de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier.

Selon le graphique 3.2, plus de la moitié, soit 55% des ménages sont satisfaits de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier.

Graphique 3.2 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation du service de l'hydraulique



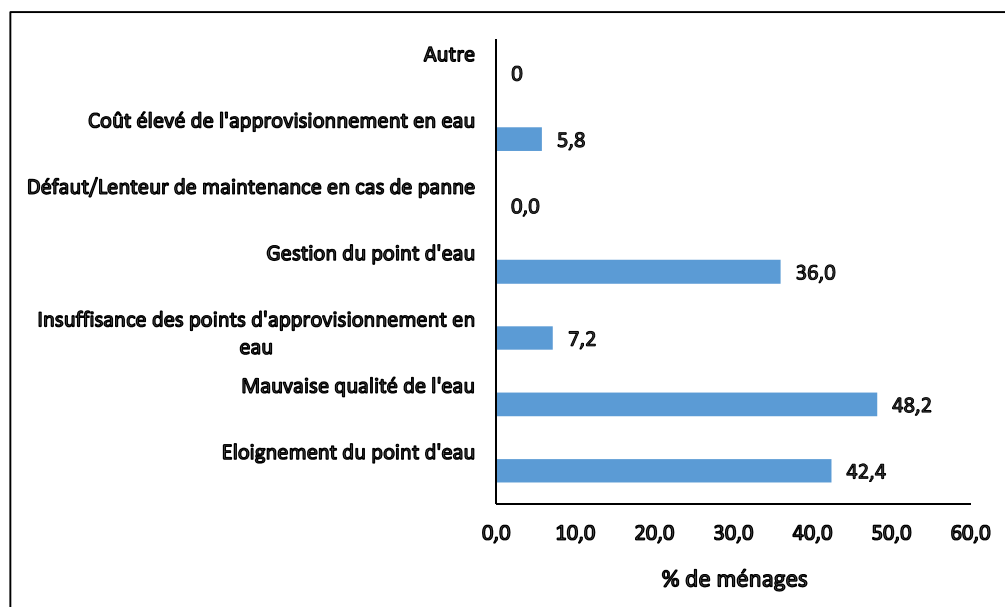
Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

III.2.4 Raisons de non satisfaction des populations

L'enquête ne s'est pas limitée à la connaissance du niveau de satisfaction des ménages par rapport à l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier. Elle s'est plus intéressée aux ménages qui ont déclaré ne pas être satisfaits du service de l'hydraulique pour comprendre les raisons qui justifient leur insatisfaction.

Les principales raisons évoquées par les ménages insatisfaits pour justifier leur insatisfaction en matière d'approvisionnement en eau sont la mauvaise qualité de l'eau par selon 48% de ces ménages, l'éloignement des points d'eau relevé par 42% de ces ménages et dans une moindre mesure, la gestion des points d'eau selon 36% de ces ménages.

Graphique 3.3: Proportion (%) des ménages non satisfaits du service de l'hydraulique par raison de non satisfaction

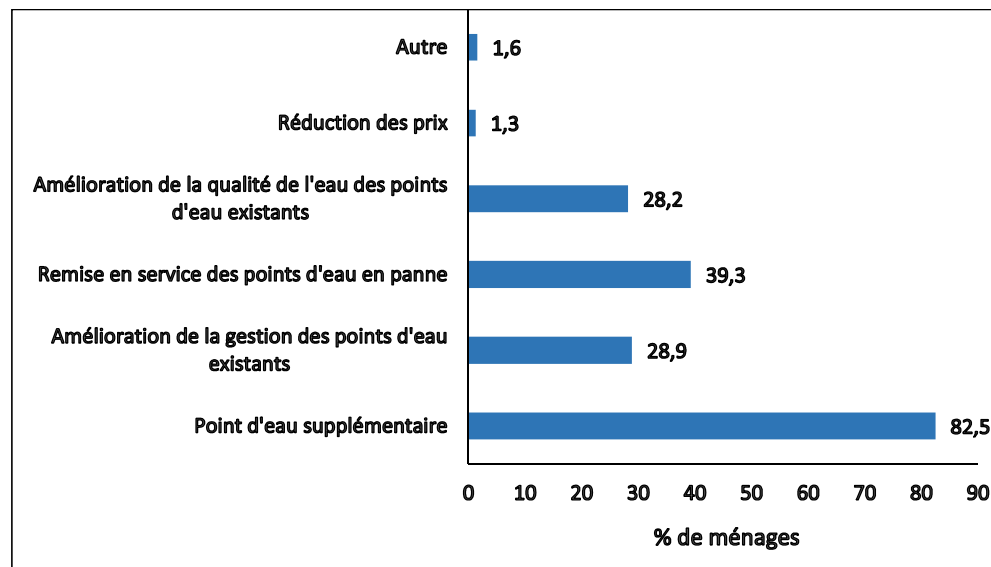


Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

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

Indépendamment de leur niveau de satisfaction, les ménages ont formulé plusieurs attentes en matière d'approvisionnement en eau (Graphique 3.4). La plus récurrente est le besoin d'un point d'eau supplémentaire mis en relief par huit ménages sur dix (82%). Parmi les autres attentes relativement fréquentes figurent la remise en service des points d'eau en panne pour 39% de ménages, l'amélioration de la gestion des points d'eau existants suivant 29% de ménages et l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants selon 28% de ménages de la commune.

Graphique 3.4: Distribution (en %) des principales attentes des ménages en matière d'approvisionnement en eau potable



Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

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

Fort des développements qui précèdent, la synthèse de la perception des services de l'hydraulique par la population de la commune de NGUELEBOK, est faite ici à travers une identification des points forts et des points à améliorer relevés d'où sortiront des suggestions d'amélioration.

(i) Points forts

- Existence dans la commune des points d'eau potable mais en faible quantité ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour la majorité des ménages ;
- Montant mensuel moyen déboursé par les ménages pour accéder à l'eau jugé raisonnable pour plusieurs ménages

(ii) Points à améliorer

- Faible couverture de la commune en points d'eau potable ;
- Utilisation par 55% de la population des sources/rivières comme principales source d'approvisionnement en eau ;
- Entretien et maintenance des points d'eau existant.

(iii) Améliorations suggérées

- Construction de points d'eau potable supplémentaires ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne ;
- Mise en place systématique des comités de gestion pour chaque point d'eau ;
- Renforcement des capacités des comités de gestion pour l'entretien des points d'eau ;
- Traitement de l'eau destinée à la consommation.

III.3 Secteur de la santé

La couverture sanitaire de la commune de NGUELEBOK est assurée par quatre (04) formations sanitaires qui sont toutes des Centres de Santé Intégrés (CSI).

Dans le secteur de la santé, l'étude s'est intéressée à la disponibilité et à l'utilisation des services de santé dans la commune, à la qualité des services, au niveau de satisfaction globale des populations et à leurs attentes par rapport aux services de santé.

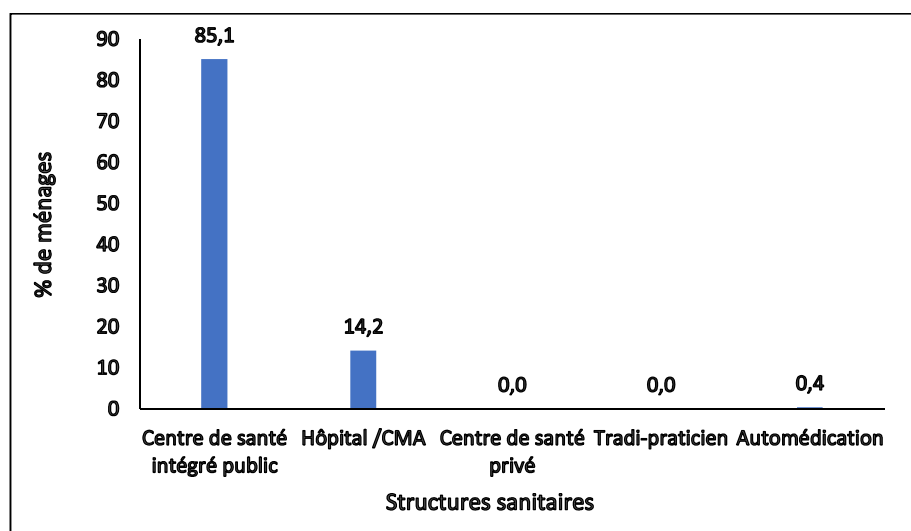
III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé

La disponibilité et l'utilisation des services de santé font référence à la présence des formations sanitaires et à leur fréquentation par les populations.

De manière générale, la disponibilité des infrastructures de santé est réelle dans la commune de NGUELEBOK. En effet, environ trois quarts (76%) des ménages ont déclaré avoir un CSI public comme formation sanitaire la plus proche de leur village/quartier. La commune n'ayant pas CMA, on constate naturellement que la proportion de ménages pour lesquels le CMA est la formation sanitaire la plus proche de leur village/quartier qui est de 13% est relativement faible. Il s'agit ici du CMA de la commune voisine. Aucun ménage n'a déclaré avoir un CSI privé comme formation sanitaire la plus proche du ménage. Cependant on peut constater une faible densité des formations sanitaires dans l'espace communal observée par le temps moyen mis pour atteindre la formation sanitaire la plus proche du ménage à pieds qui est relativement élevé pour la majorité des ménages. En effet, 64% des ménages font plus de 30 minutes marche à pieds pour atteindre la formation sanitaire la plus proche et 22% font moins de 15 minutes.

Pour résoudre leurs problèmes de santé, la quasi-totalité des ménages de la commune de NGUELEBOK font confiance à la médecine moderne. En effet, en cas de maladie, 85% de ménages vont de préférence au Centre de santé intégré et 14% au CMA.

Graphique 3.5: Répartition (en %) de ménages par préférence de recours aux soins



Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

Au cours des douze mois précédents l'enquête, dans 89% des ménages, au moins un membre s'est rendu dans la formation sanitaire la plus proche pour des problèmes de santé, ce qui prouve à suffisance l'utilisation des services de santé de la commune par les ménages. Selon 63% de ces ménages, la formation sanitaire la plus proche dans laquelle s'est rendu le membre du ménage était dirigée par un infirmier et pour 24% elle était dirigée par un médecin.

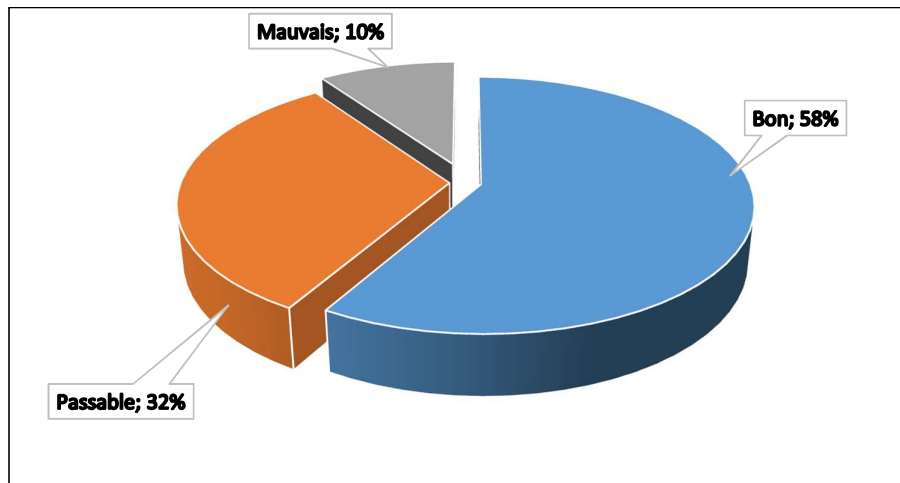
III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

L'accès aux soins de santé n'est pas gratuit pour la majorité des ménages de la commune de NGUELEBOK. En effet, parmi les ménages dont un membre s'est rendu dans la formation sanitaire la plus proche du ménage, 84% ont déclaré avoir payé la consultation. Le montant payé par la large majorité (70%) oscille entre 500 et 1000 FCFA. Cependant Plus de la moitié (54%) de ces ménages trouve que le montant payé pour une consultation est élevé tandis que 44% de ces ménages juge ce montant raisonnable. Seulement 2% de ménages trouvent que le montant payé est insignifiant.

La qualité des services de santé quant à elle 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.

De façon générale, l'accueil réservé aux usagers dans les formations sanitaires de la commune de NGUELEBOK est satisfaisant. En effet, 58% 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 32% ont trouvé cet accueil passable. C'est seulement pour 10% de ménages que l'accueil a été jugé mauvais.

Graphique 3.6: Répartition (en %) des ménages selon l'appréciation de l'accueil reçu dans la formation sanitaire la plus proche du ménage



Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

Parmi les ménages qui ont visité la formation sanitaire la plus proche de leur ménage au cours des douze mois précédents l'enquête, 84% ont déclaré avoir trouvé le personnel soignant présent et pour 91% de ces ménages, le petit matériel était disponible. Pour ce qui est de l'hospitalisation, 98% des ménages ont déclaré que la formation sanitaire visitée disposait d'une salle d'hospitalisation généralement de faible capacité (moins de 5 lits) selon 69% de ces ménages.

L'existence d'une pharmacie/pro-pharmacie dans la formation sanitaire visitée a été attestée par 93% des ménages parmi lesquels 55% témoignent de la disponibilité des médicaments.

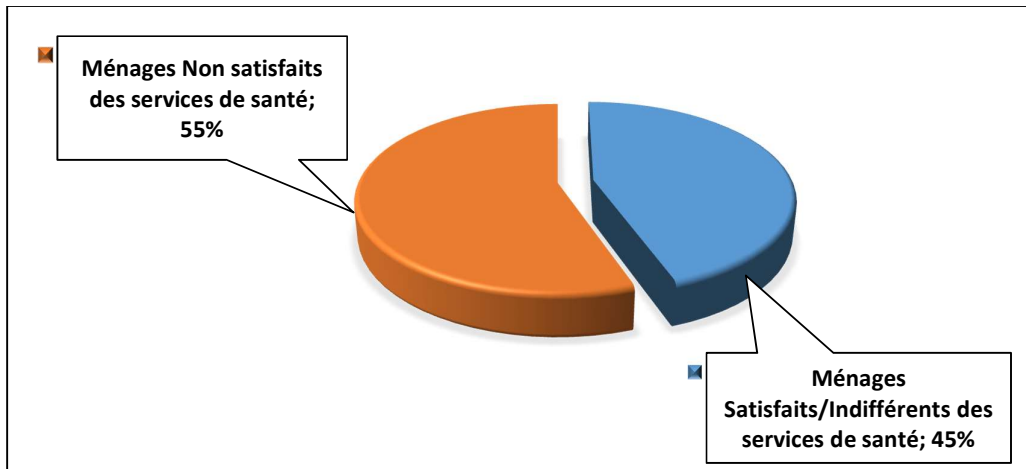
III.3.3 Appréciation des services de santé

Tout comme pour les services de l'hydraulique, l'appréciation des services de santé dans le cadre de cette étude, est prise sur l'angle de la perception que les ménages ont de leur niveau de satisfaction par rapport à ces services dans leur localité. Il leur a été demandé de dire s'ils sont satisfaits, insatisfaits ou indifférents des services offerts par la formation sanitaire la plus proche de leur ménage. De plus, 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.

Pour moins de la moitié (44%) de ménages, la formation sanitaire la plus proche permet de résoudre la plupart des problèmes de santé rencontrés dans le village/quartier.

D'une manière générale, un peu moins de la moitié (45%) des ménages sont satisfaits des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche du ménage.

Graphique 3.7 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation des services de santé



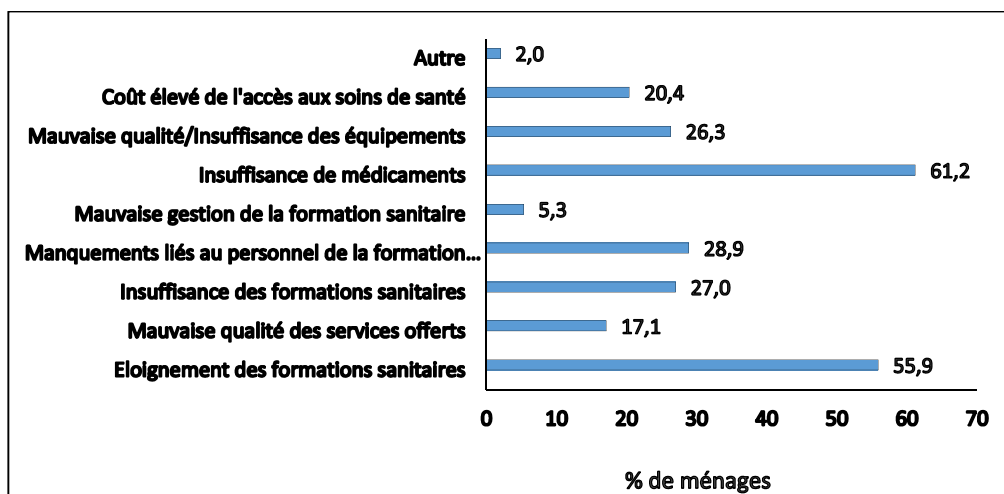
Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

L'enquête ne s'est pas limitée à la connaissance du niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services de santé dans leur village/quartier. Elle s'est plus intéressée aux ménages qui ont déclaré ne pas être satisfaits de ces services pour comprendre les raisons qui justifient leur insatisfaction.

Plusieurs raisons ont été données par les ménages insatisfaits des services de santé pour justifier leur non satisfaction de ces services dans la commune de NGUELEBOK. Les deux principales raisons qui ont été évoquées par les ménages sont l'insuffisance de médicaments relevée par 61% des ménages et l'éloignement des formations sanitaires 56% de ménages. D'autres raisons relativement moins récurrentes données par les ménages sont illustrées par le graphique 3.8.

Graphique 3.8: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé par raison de non satisfaction



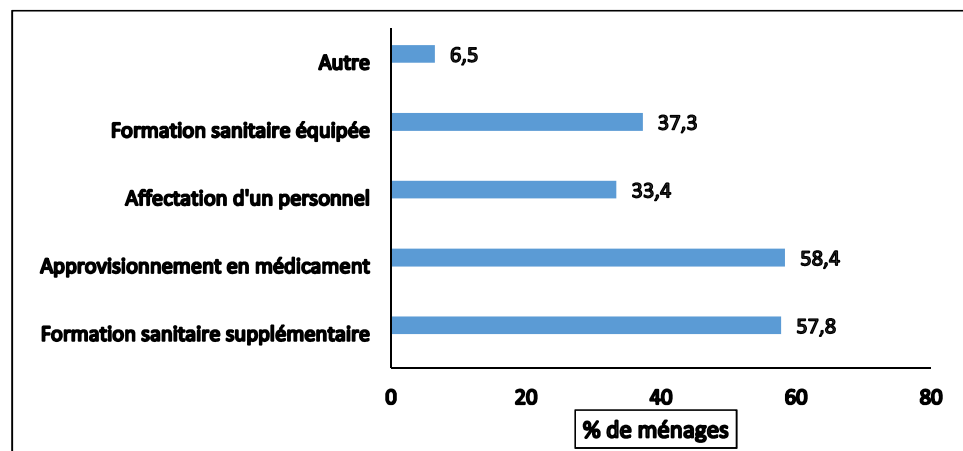
Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

Quel que soit leur niveau de satisfaction, les ménages de la commune de NGUELEBOK ont donné leurs principales attentes en matière de service de santé dans la commune.

Les attentes des ménages de la commune de NGUELEBOK en matière de service de santé les plus récurrentes sont l’approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et la création des formations sanitaires supplémentaires exprimée chacune par 58% des ménages.

Graphique 3.9: Distribution (en %) des principales attentes des ménages en matière de service de santé



Source : SCORECARD, Nguelebok, 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 retrace les points forts et les points à améliorer qui ont été relevés d’où sortiront les améliorations suggérées.

(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 satisfaisant ;
- L’assiduité du personnel de santé ;
- Le personnel qualifié est affecté dans les formations sanitaires ;
- 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

- Le prix de la consultation est jugé élevé pour la majorité des ménages ;
- La distance entre le centre de santé le plus proche et le domicile est relativement longue ;
- La gestion des stocks des médicaments dans les formations sanitaires ;
- La capacité d'accueil des salles d'hospitalisation.

(iii) Améliorations suggérées

- Diminution des frais de consultation ;
- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Renforcement des capacités des commis de pharmacie sur la gestion des stocks de médicaments ;
- Equipement des salles d'hospitalisation en lits.

III.4 Secteur de l'éducation

Dans le secteur de l'éducation, la commune de NGUELEBOK dispose de 02 écoles maternelles, 18 écoles primaires, 02 établissements d'enseignement secondaire (01 lycée et 01CES) et 01 établissement publics de formation professionnelle (01 SAR/SM). L'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans cette commune s'est intéressée pour ce secteur à la disponibilité et à l'utilisation des services, au cout et à la qualité de ces services, et à l'appréciation que les populations font des services fournis dans ce secteur.

Les résultats de l'enquête qui seront présentés dans ce secteur porteront seulement sur le cycle primaire pour lesquels les données ont été pondérées et les résultats extrapolés à l'ensemble des ménages de la commune.

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

Dans la majorité des villages de la commune, on retrouve une école primaire. Selon 89% des ménages leur village/quartier dispose d'un établissement scolaire du cycle primaire. Le nombre moyen d'enfants par ménage qui fréquentent le cycle primaire est de trois.

Pour plus de la moitié (57%) des ménages qui ont des enfants qui fréquentent le cycle primaire, la distance à parcourir par ces enfants pour aller à l'établissement scolaire à pieds est de moins d'un kilomètre et de un à cinq kilomètre pour 40% de ménages.

Tableau 3.4 : Répartition (en %) des ménages selon le temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement scolaire à pieds

Cycle d'enseignement	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total
	Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas	
Maternel	*	*	*	*	*
Primaire	57,0	39,7	2,2	1,1	100,0
Secondaire	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

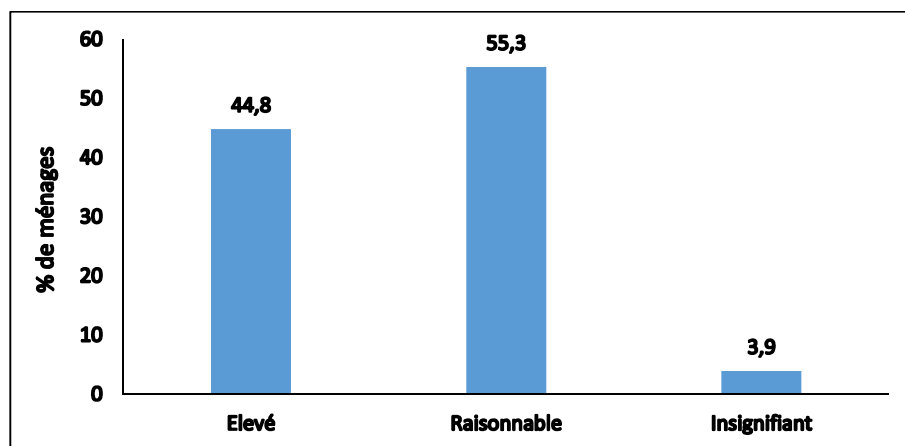
Le temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement scolaire à pieds est de 24 minutes.

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

L'accès à l'éducation au cycle primaire dans la commune de NGUELEBOK a un cout. Ce cout dans les écoles publiques représentés généralement les frais d'APEE étant donné la gratuité de l'école primaire publique décrétée par le chef de l'Etat en 2010.

La totalité des ménages de la commune se sont acquitté des frais exigibles pour inscrire leurs enfants à l'école primaire. Le montant payé est jugé élevé pour 41% de ménages et raisonnable pour 55% ménages. Seulement 4% de ménages trouvent que ce montant est insignifiant.

Graphique 3.10 : Répartition des ménages selon leur appréciation du montant payé pour inscrire les enfants à l'école primaire



Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

Les écoles primaires de la commune ont des cycles complets dans la plupart des cas. En effet, environ neuf ménages sur dix qui ont au moins un enfant fréquentant ce cycle d'enseignement ont déclaré que l'établissement scolaire a un cycle complet. Cependant on retrouve des salles de classe jumelée dans plusieurs écoles. C'est seulement 3 ménages sur dix qui ont déclaré que les écoles primaires dans lesquelles fréquentent leurs enfants ont une salle par classe. Le problème de tables bancs se pose encore avec beaucoup d'acuité dans les écoles primaires de la commune. Les résultats de l'enquête révèlent que 68% de ménages des ménages qui ont enfant fréquentant une école primaire ont déclaré que l'enfant est assis sur un banc.

Le livre scolaire est distribué aux élèves dans le primaire selon 13% des ménages qui ont un enfant qui fréquente ce cycle primaire.

De manière générale les effectifs dans les salles de classe sont pléthoriques dans le primaire. , Le nombre moyen d'élèves par classe dans l'établissement fréquenté par les enfants du ménage est de plus de 60 élèves pour 41% de ménages et compris entre 30 et 60 selon 47% de ménages concernés.

Tableau 3.5 : Répartition (en %) des ménages selon le nombre moyen d'élèves par classe

Cycles d'enseignement	Nombre moyen d'élèves dans la classe			
	Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas
Maternel	*	*	*	*
Primaire	5,0	46,9	41,3	6,7
Secondaire	*	*	*	*

Source: SCORECARD, Nguielebok, 2017

La fréquence des enseignants dans les salles de classe des écoles primaires de la commune est appréciable. Les enseignants sont réguliers dans les salles de classe selon 64% de ménages.

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 NGUELEBOK. La proportion des ménages qui ont déclaré que les salles de classes endommagées de l'école primaire sont réfectionnées par l'APEE est de 67%. Les organisations des villages s'occupent également de la réfection des salles de classe endommagées dans les écoles primaires selon les déclarations de 34% des ménages.

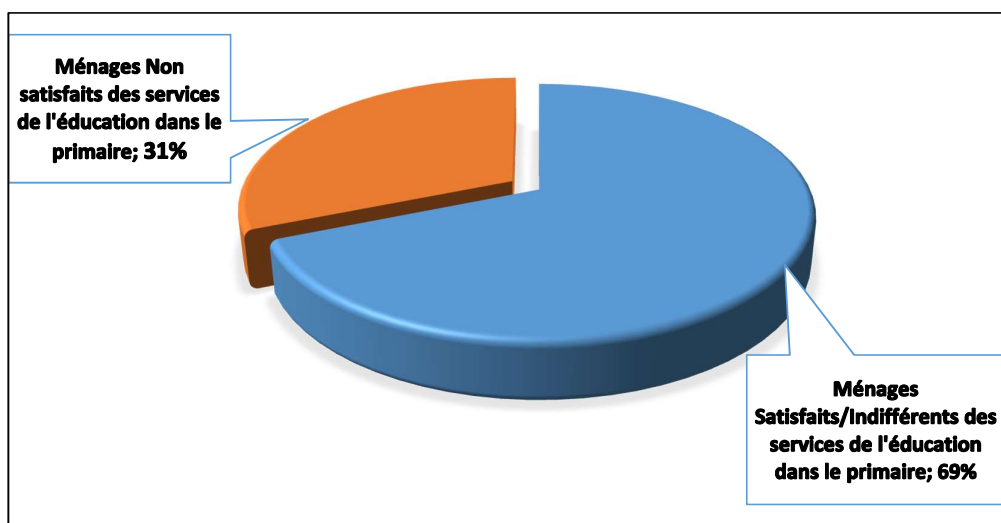
III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle

Comme pour les secteurs précédents, l'appréciation des services de l'éducation dans le cadre de cette étude, est pris sur l'angle de la perception que les ménages ont de leur niveau de

satisfaction par rapport à ces services dans leur localité. Il leur a été demandé de dire s'ils sont satisfaits, insatisfaits ou indifférents des services de l'éducation dans leur village/quartier.

En ce qui concerne le cycle primaire, environ sept ménages sur dix, soit 69%, sont satisfaits des services de l'éducation de ce cycle d'enseignement dans leur village/quartier.

Graphique 3.11 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation des services de l'éducation au primaire



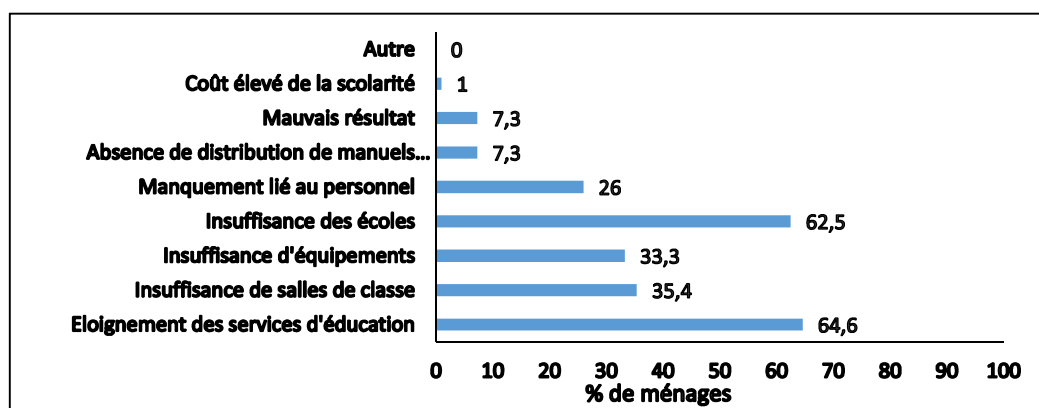
Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

III.4.4 Raisons de non satisfaction des populations par cycle

L'enquête ne s'est pas limitée à la connaissance du niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services de l'éducation dans leur village/quartier. Elle s'est plus intéressée aux ménages qui ont la perception de ne pas être satisfaits de ces services pour comprendre les raisons qui justifient leur insatisfaction.

Plusieurs raisons ont été évoquées par les ménages insatisfaits des services de l'éducation en ce qui concerne l'enseignement primaire. La première raison est l'éloignement des services de l'éducation relevé par 65% de ces ménages. Elle est suivie de l'insuffisance des écoles et des salles de classes selon respectivement par 63 et 35% de ces ménages. On peut également mentionné dans ce registre l'insuffisance d'équipement dans les écoles selon 33% de ces ménages.

Graphique 3.12: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de l'éducation pour le cycle primaire par raison de non satisfaction



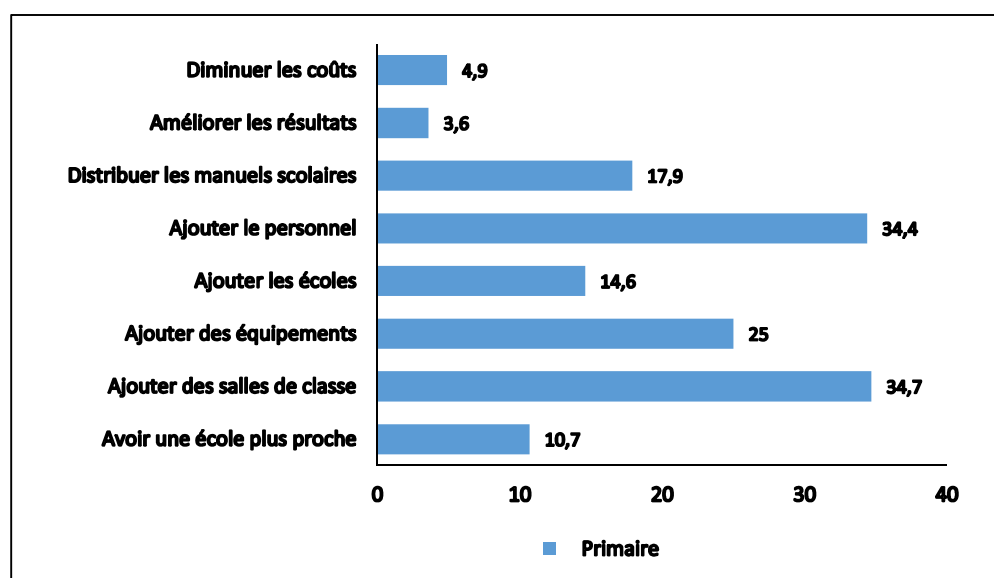
Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

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

Quel que soit leur niveau de satisfaction, les ménages de la commune de NGUELEBOK ont donné leurs principales attentes en matière de service de l'éducation dans la commune.

En ce qui concerne le primaire, les deux premières attentes, exprimées par la même proportion (34%) de ménages sont l'augmentation des salles de classe et l'affectation du personnel enseignant dans les écoles. Les autres raisons évoquées sont illustrées par le graphique 3.13 suivant.

Graphique 3.13: Distribution (en %) des principales attentes des ménages en matière de service de l'éducation



Source : SCORECARD, Nguelebok, 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 écoles primaires dans la majorité des villages ;
- Bonne couverture de l'espace communal en écoles primaires ;
- Beaucoup établissements scolaires sont à cycles complets ;
- Assiduité des enseignants ;
- Implication de l'APEE dans l'entretien des établissements scolaires.

(ii) Points à améliorer

- Insuffisance du nombre d'établissements d'enseignement secondaire ;
- Insuffisance du nombre de salles de classes ;
- Insuffisance des équipements dans les établissements ;
- Insuffisance du nombre d'enseignants ;
- Cout élevé des frais d'APEE au primaire.

(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'APEE dans les écoles primaires publiques ;
- Affectation du personnel enseignant dans les écoles.

III.5 Services offerts dans l'institution communale

La commune de NGUELEBOK, tout comme toutes les autres institutions communales, offre à ses usagers des multiples services. L'étude s'est intéressée à la disponibilité et à l'utilisation de ces services, à leur coût et leur qualité, à l'appréciation que les populations font des services offerts par la commune et aux raisons qui motivent cette appréciation.

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

Malgré l'offre de service diversifié de la commune, les populations de la commune de NGUELEBOK sollicitent très peu les services communaux. Le service le plus demandé à la commune par les ménages est l'établissement des actes de naissance.

Au cours des douze mois précédant l'enquête, 21% des ménages ont sollicité l'établissement d'un acte de naissance à la commune. Les autres actes d'état civil ne semblent pas beaucoup intéresser les ménages. Au cours de la même période, 0,6% des ménages ont déclaré avoir sollicité l'établissement d'un acte de décès et seulement 0,3% pour les actes de mariage. Il convient de signaler tout de même qu'il y a aussi 2% de ménages qui ont sollicité la certification de document officiel au cours de la même période.

Tableau 3.6 : Proportion (%) des ménages dont un membre a sollicité un service de la commune au cours des douze mois précédant l'enquête

Services	% de ménages
Etablissement d'actes de naissance	20,5
Certification de copie de documents officiels	1,9
Permis de bâtir	0,0
Acte de décès	0,6
Acte de mariage	0,3
Certificat de domicile	0,3
Validation des plans de localisation	0,0
Informations	1,0
Autre	1,0

Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

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

Comme tout service public, la commune de NGUELEBOK offre ses services gratuitement aux usagers. En dehors des prix officiels de certains actes, d'autres frais ne sont pas exigés des usagers. Néanmoins, 5,5% des ménages qui ont sollicité l'établissement d'un acte de naissance 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 le service le plus demandé par les ménages au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête à savoir l'établissement d'un acte de naissance. La faible demande des autres services n'a pas permis d'obtenir une taille d'échantillon suffisante pour produire des statistiques sur ces services.

L'accueil dans les services communaux est jugé bon par 78% des ménages ayant sollicité l'établissement d'un acte de naissance. Mais le temps mis pour obtenir ce service n'est pas le même pour tous les ménages qui l'ont sollicité. En effet, 26% des ménages ayant demandé l'établissement d'un acte de naissance l'aurait obtenu le même jour tandis que 10% ont attendu entre une semaine et un mois pour obtenir le même service. Il y en a même qui ont révélé avoir attendu plus de trois mois pour obtenir un acte de naissance.

Malgré cette variation du temps d'attente pour l'obtention d'un acte de naissance, 10% des ménages qui ont sollicité ce service ont estimé que ce temps d'attente était long ou très long. Selon 58% de ces ménages, la première cause de cette longue attente est l'indisponibilité ou tout simplement l'absence du personnel.

Dans le cadre de l'élaboration de son Plan Communal de Développement (PCD), les assemblées devaient se tenir dans chaque village/quartier en vue de recueillir de façon participative les besoins des populations et de renforcer leurs capacités dans l'identification des problèmes et la recherche des solutions. Selon les résultats de l'étude, seulement 24% des ménages ont déclaré qu'un de leur membre a participé à ces assemblées villageoises en vue de l'élaboration du PCD.

Les informations sur le budget, les recettes et les dépenses de la commune sont très peu connues par les populations. Seulement 6% et 4% des ménages ont déclaré qu'un de leur membre a déjà reçu des communications sur le budget, les dépenses et les recettes de la commune respectivement. Ce qui montre que non seulement les conseillers municipaux ne font pas des comptes rendus à leurs populations après la tenue des conseils mais aussi que les populations ne s'intéressent pas beaucoup à ces informations que la loi leur autorise de requérir auprès de la commune.

Cependant, plus de la moitié (57%) des ménages ont relaté que la commune implique leur village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions de développement. Et selon 45% des ménages, leur village/quartier a reçu un accompagnement de la commune dans leurs actions de développement dans les domaines de l'animation communautaire, du suivi des comités de concertation et des comités de gestion et de la réalisation de leurs microprojets.

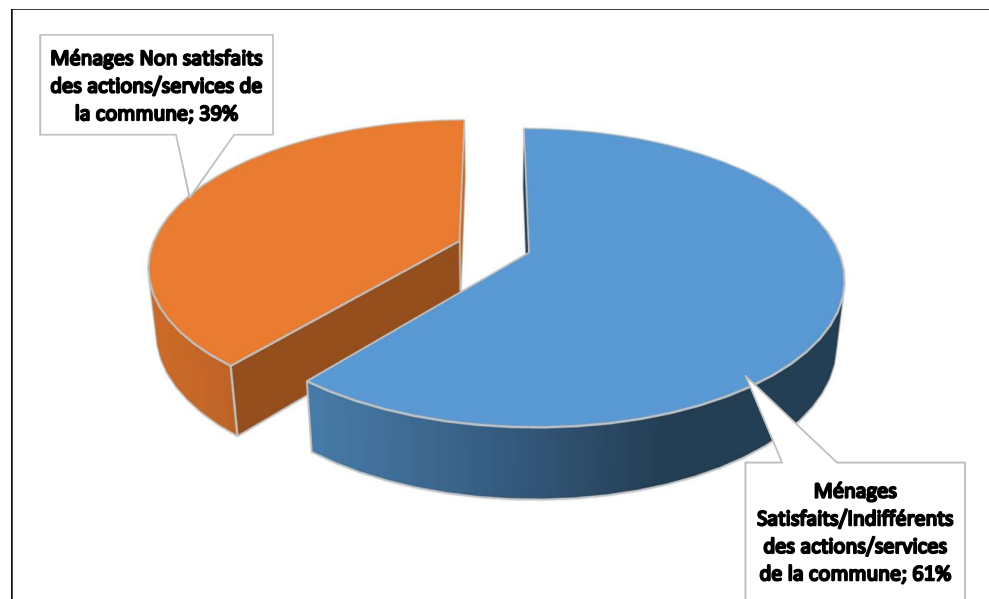
III.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale

Comme pour les services de la santé, de l'hydraulique et de l'éducation, l'appréciation des services offerts par l'institution communale dans le cadre de cette étude, est prise sur l'angle de la perception que les ménages ont de leur niveau de satisfaction par rapport à ces services. Il leur a été demandé de dire s'ils sont satisfaits, insatisfaits ou indifférents des services offerts

par la commune en tant qu'institution.

D'une manière générale, il ressort des résultats de l'enquête que plus de la moitié (61%) des ménages de la commune de NGUELEBOK ont la perception d'être satisfaits des services offerts par l'institution communale.

Graphique 3.14 : Répartition (en %) des ménages selon leur appréciation des services communaux



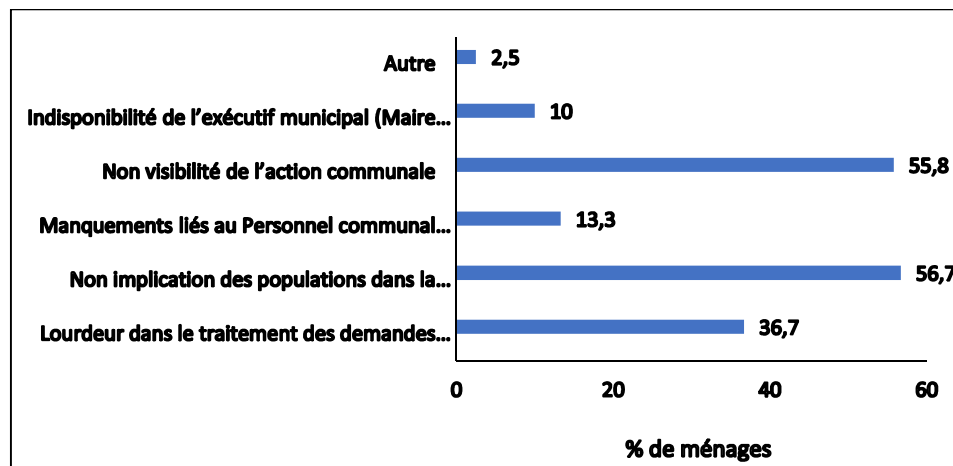
Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

III.5.4 Raisons de non satisfaction des populations

L'enquête ne s'est pas limitée à la connaissance du niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services communaux. Elle s'est plus intéressée aux ménages qui ont la perception de ne pas être satisfaits de ces services pour comprendre les raisons qui justifient leur insatisfaction.

Plusieurs raisons ont été évoquées par les 39% de ménages qui ont la perception d'être insatisfaits des services offerts par l'institution communale. Les principales raisons mentionnées par ces ménages sont dans l'ordre décroissant de la proportion des ménages : la non implication des populations dans la gestion communale selon 57% de ces ménages ; la non visibilité de l'action communale relevée par 56% de ces ménages et la lourdeur dans le traitement des demandes des usages pour 37% de ces ménages. Les autres raisons moins récurrentes sont l'indisponibilité de l'exécutif municipal et les manquements liés au personnel communal.

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



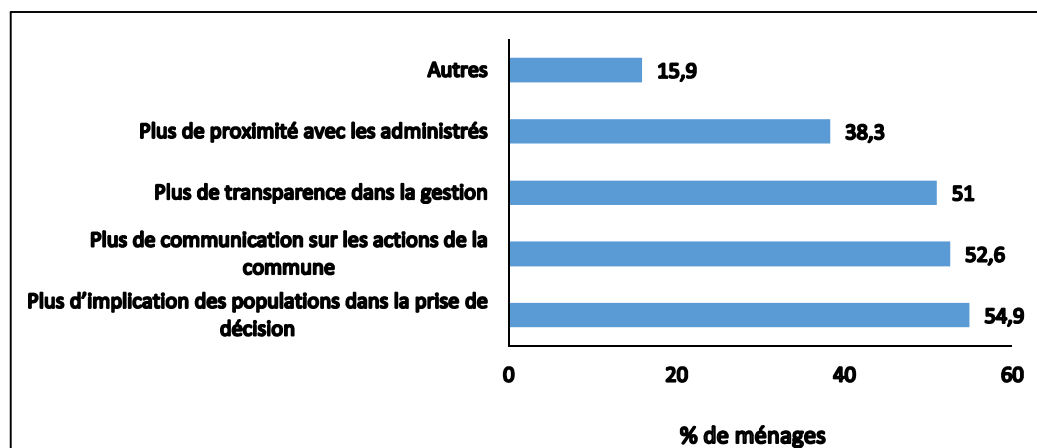
Source : SCORECARD, Nguelebok, 2017

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

Les populations de la commune de NGUELEBOK, indépendamment de leur niveau de satisfaction, ont donné leurs principales attentes vis-à-vis de l'équipe communale.

Le graphique 3.16 montre que la principale attente des ménages de la commune de NGUELEBOK vis-à-vis de l'équipe communale, exprimée par 55% des ménages, est une plus grande implication des populations dans la prise des décisions dans les diverses actions de la commune comme par exemple dans la définition des priorités d'investissement ou le choix des localités bénéficiaires des projets à réaliser. Les ménages attendent aussi de l'équipe communale qu'elle communique davantage sur les actions de la commune et qu'elle soit transparente dans sa gestion.

Graphique 3.16: Distribution (en %) des principales attentes des ménages vis-à-vis de l'équipe communale



Source : SCORECARD, Nguelebok, 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 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 ;
- Temps d'attente des services jugé long par une bonne partie des ménages ;
- 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 ;

(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 ;
- Célérité dans le traitement des demandes des usagers ;
- 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.

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique réalisée dans la commune de NGUELEBOK a permis de mettre en relief la perception du niveau de satisfaction des populations de cette commune par rapport aux services qui leur 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 qui leur sont fournis dans chacun de ces secteurs dans cette commune. D'une manière générale, la grande majorité 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, 55% des ménages ont la perception d'être satisfaits de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier.

Dans le secteur de la santé, selon un peu moins de la moitié des ménages (44%) de la commune, 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 45% 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, plus de la moitié (69%) des ménages ont déclaré être satisfaits des services de l'éducation de la commune pour primaire. Les données collectées n'ont pas permis d'avoir le niveau de satisfaction des ménages de la commune pour les autres cycles d'enseignement.

En ce qui concerne de l'institution communale, 61% 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 mais en faible quantité ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour la majorité des ménages ;

- Montant mensuel moyen déboursé par les ménages pour accéder à l'eau jugé raisonnable pour plusieurs ménages

➤ ***Points à améliorer***

- Faible couverture de la commune en points d'eau potable ;
- Utilisation par 55% de la population des sources/rivières comme principales source d'approvisionnement en eau ;
- Entretien et maintenance des points d'eau existant.

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 satisfaisant ;
- L'assiduité du personnel de santé ;
- Le personnel qualifié est affecté dans les formations sanitaires ;
- 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***

- Le prix de la consultation est jugé élevé pour la majorité des ménages ;
- La distance entre le centre de santé le plus proche et le domicile est relativement longue;
- La gestion des stocks des médicaments dans les formations sanitaires ;
- La capacité d'accueil des salles d'hospitalisation.

Secteur de l'éducation

➤ ***Points forts***

- Existence dans la commune des écoles primaires dans la majorité des villages ;
- Bonne couverture de l'espace communal en écoles primaires ;
- Beaucoup établissements scolaires sont à cycles complets ;

- Assiduité des enseignants ;
- Implication de l'APEE dans l'entretien des établissements scolaires.

➤ ***Points à améliorer***

- Insuffisance du nombre d'établissements d'enseignement secondaire ;
- Insuffisance du nombre de salles de classes ;
- Insuffisance des équipements dans les établissements ;
- Cout élevé des frais d'APEE au primaire.

Services communaux

➤ ***Points forts***

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

➤ ***Points à améliorer***

- Faible sollicitation des services communaux par la population ;
- Temps d'attente des services jugé long par une bonne partie des ménages ;
- 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 ;

Les recommandations formulées dans chacun de ces secteurs sont les suivantes :

Secteur de l'hydraulique

- Construction de points d'eau potable supplémentaires ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne ;
- Mise en place systématique des comités de gestion pour chaque point d'eau ;
- Renforcement des capacités des comités de gestion pour l'entretien des points d'eau ;
- Traitement de l'eau destinée à la consommation.

Secteur de la santé

- Diminution des frais de consultation ;
- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Renforcement des capacités des commis de pharmacie sur la gestion des stocks de médicaments
- Equipement des salles d'hospitalisation en lits.

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'APEE dans les écoles primaires publiques ;
- Affectation du personnel enseignant dans les écoles.

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 ;
- Célérité dans le traitement des demandes des usagers ;
- 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.

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

Objectif général : Améliorer la satisfaction des ménages de la commune de NGUELEBOK 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 envisagées	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 - Réhabilitation des points d’eau en panne	X	X
	- Utilisation par 55% 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
	- Entretien et maintenance des points d’eau existants	- Redynamisation des comités de gestion - Formation des artisans réparateurs locaux	X	

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	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	
	- Prix de la consultation jugé élevé pour la majorité des ménages	- Baisse des frais de consultation	X	X
	- Faible capacité des salles d'hospitalisation	- Equipement des formations sanitaires en lits d'hospitalisation	X	X
EDUCATION	- Faible couverture de la commune en établissements d'enseignement secondaire	- Création, construction et équipement de nouveaux établissements d'enseignement secondaires		X
	- Insuffisance du nombre de salles de classes et d'équipement des salles existante	- Construction et équipement de nouvelles salles de classes - Equipement des salles de classes existantes	X	X
	- Cout élevé des frais d'APEE surtout au primaire	- Réduction des frais d'inscription et d'APEE - Sensibilisation des parents sur la gratuité de l'école primaire	X	X

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	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	
	- Faible information de la population sur le budget communal et son exécution.	- Publication du budget communal et du compte administratif	X	
	- Existence des velléités de corruption au sein du personnel	- Activation d'une cellule de lutte contre la corruption à 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	

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		20	Semestrielle	Observation directe	Commune	MINEE Partenaires	100 000 000
		Réhabilitation des points d'eau en panne	Nombre de points d'eau réhabilités		12	Semestrielle	Observation directe	Commune	MINEE Partenaires	24 000 000
	Améliorer l'entretien des points d'eau	Mise en place et redynamisation des comités de gestion pour tous les points d'eau	% de points d'eau ayant un comité de gestion fonctionnel		100%	Semestrielle	Rapport d'activité du comité de gestion	Commune	MINEE Partenaires	
		Formation des artisans réparateurs locaux	Nombre d'artisans réparateurs formés		32	Annuelle	Attestations de formation	Commune	MINEE Partenaires	6 400 000

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 stock	District de santé	Partenaires	
		Renforcement des capacités des commis des pharmacies en gestion des stocks	Nombre de commis de pharmacie formés		08	Semestrielle	Rapport de formation	District de santé	Partenaires	500 000
	Renforcer les capacités d'accueil des salles d'hospitalisation	Equiper les salles d'hospitalisation en lits	Nombre moyen de lits par salle d'hospitalisation		10	Annuelle	Observation directe	Commune	MINSANTE Partenaires	4 000 000
	Faciliter l'accès aux soins de santé à toutes les couches sociales	Plaidoyer pour la baisse des frais de consultation	Nombre de demande de baisse des frais de consultation		1	Annuelle	Rapport	Commune	MINSANTE Partenaire	

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		01	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		36	Annuelle	Observation directe	Commune	MINEBASE MINSEC Partenaires	576 000 000
		Equipement des salles de classes existantes	Nombre de tables bancs fournis aux établissements scolaires		900	Annuelle	Observation directe	Commune	MINEBASE MINSEC Partenaires	22 500 000
	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		32	Annuelle	Rapport de réunion	Commune	MINEBASE MINSEC Partenaires	
		Réduction des frais d'APEE au primaire	Cout moyen des frais d'APEE			Annuelle	Rapport réunion APEE	Commune	MINEBASE Partenaires	
		Réduction des frais d'inscription et d'APEE au secondaire	Cout moyen des frais d'inscription et d'APEE			Annuelle	Rapport réunion APEE	Commune	MINESEC 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		32	Semestrielle	Rapport de réunion	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages	
	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		32	Semestrielle	Rapport de tournée	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages	
		Renforcement des capacités des conseillers municipaux et sensibilisation sur leur rôle	Nombre de sessions de formation organisées		01	Annuelle	Rapport de formation	Maire	Partenaires	
		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	Annuelle	Rapport de l'activité	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages CC	
	Impliquer les populations dans la gestion communale	Invitations des Chefs de villages aux sessions du conseil municipal	Nombre de chefs de villages invités aux sessions du conseil municipal		32	Annuelle	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		32	Annuelle	Support d'invitation	Maire	Conseillers municipaux Chefs de villages CC	

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
	Informar la population sur le budget communal et son exécution.	Publication du budget et du compte administratif par toutes les voies possibles (Affichage, bulletin d'information, Médias, ...)	Nombre de canaux utilisés pour informer les populations sur le budget et le compte administratif		10	Annuelle	Support utilisé	Maire	SG Conseillers municipaux	
	Lutter contre la corruption dans les services communaux	Affichage des coûts officiels des services offerts par la commune	Nombre d'affiche sur les prix des services officiels des services		10	Semestrielle	Observation directe	Maire	Partenaires	
		Fixation des délais de traitement des demandes des usagers	Note de service		1	Annuelle	Note de service	Maire	Partenaires	
		Création d'une cellule de lutte contre la corruption dans les services communaux	Note de service		1	Annuelle	Note de service	Maire	Partenaires	

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. AMADOU, Chef d'Agence Régionale de l'Institut National de la statistique de l'Est

3- Collecte des données (agents enquêteurs et contrôleurs)

- ATANGANA NDJOUNGOU Fabrice
- AVINI EKOMANE Jean Marc
- BIWOLE Romuald
- GOUETH PALA Thierry
- MAGNE Pauline
- NGABI MBOUN Jean
- NKALA Donald
- NTI MVONDO Ariel Stève

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

- Agents de saisie

- ABEH VIANG
- ABENE EBELE Clotilde
- AFANE BAGWO Ariane Frida
- AKONO Mireille
- AWONO ELOUNA Olivier
- BEKONO Charlotte Tatiana
- MBILI Joël Yannick
- MEZANG KOUNDE Hermine
- MVONDO MVONGO Brenda Olive
- NDONG Jacques Arsène
- NGOKO TCHOUNANG William Innocent
- NKOA Guy Aurélien
- OKALA Edwige
- PEMENZI NSANGOU Nadège

- 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 réfections ? 1=Oui 2=Non A. L'APEE B. Le Maire (Commune) C. Une organisation du village D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP E. Les Elites X. Autres partenaires (à préciser) _____ Autre ?	 	 	 	
E17	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → E22.				
E18	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non A. Eloignement des services d'éducation B. Insuffisance de salles de classe 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) :	☐ ☐ ☐ ☐ ☐