

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

\*\*\*\*\*

*Paix – Travail – Patrie*

\*\*\*\*\*

REGION DU LITTORAL

\*\*\*\*\*

DEPARTEMENT DU MOUNGO

\*\*\*\*\*

COMMUNE DE BONALEA



REPUBLIC OF CAMEROON

\*\*\*\*\*

*Peace – Work – Fatherland*

\*\*\*\*\*

LITTORAL REGION

\*\*\*\*\*

MOUNGO DIVISION

\*\*\*\*\*

BONALEA COUNCIL

## RAPPORT D'ETUDE

### MECANISME DE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BONALEA



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

**Réalisé par: Programme d'Appui Aux Actions Rurales de Développement Industriel et  
Commercial (PAARDIC)**



*Septembre 2018*

# SOMMAIRE

|                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| SIGLES ET ABREVIATIONS .....                                                                                                          | 3         |
| LISTE DES FIGURES ET CARTES .....                                                                                                     | 5         |
| <b>PREFACE.....</b>                                                                                                                   | <b>6</b>  |
| <b>RESUME EXECUTIF .....</b>                                                                                                          | <b>8</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                                                                 | <b>11</b> |
| <b>INTRODUCTION .....</b>                                                                                                             | <b>14</b> |
| CHAPITRE I :17 Cadre législatif et réglementaire en matière17de décentralisation et de développement local17 <b>AU CAMEROUN .....</b> | <b>17</b> |
| I.1. LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE DE LA DÉCENTRALISATION AU CAMEROUN .....                                                    | 18        |
| I.1.1. Les bases constitutionnelles de la décentralisation au Cameroun .....                                                          | 18        |
| I.1.2. Les lois comme fondement de la décentralisation au Cameroun.....                                                               | 19        |
| I.1.3. Les fondements règlementaires de la décentralisation au Cameroun .....                                                         | 19        |
| I.2 Promotion du développement local .....                                                                                            | 19        |
| a. Concept de l'économie local .....                                                                                                  | 19        |
| I-3 BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE .....                                                                                            | 23        |
| I.3.1. Localisation de la Commune .....                                                                                               | 23        |
| I.3.2.Milieu biophysique .....                                                                                                        | 23        |
| I.3.3.Milieu humain .....                                                                                                             | 25        |
| CHAPITRE II:35SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE SUR LE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BONALÉA.....       | 35        |
| II.1 Contexte de l'étude .....                                                                                                        | 36        |
| a. Définition du CCAP .....                                                                                                           | 36        |
| b. But du CCAP.....                                                                                                                   | 36        |
| c. Axes du CCAP .....                                                                                                                 | 36        |
| d. Caractéristiques du CCAP .....                                                                                                     | 36        |
| e. Facteurs de succès du CCAP .....                                                                                                   | 37        |
| f. Modalité de mise en œuvre du CCAP retenue dans le cadre du PNDP .....                                                              | 37        |
| II.2 Objectif et Méthodologie du CCAP .....                                                                                           | 37        |
| a. Objectif global .....                                                                                                              | 37        |
| b. Objectifs spécifiques.....                                                                                                         | 37        |
| II.2.2 Méthodologie du CCAP .....                                                                                                     | 37        |
| II.3 MÉTHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ÉCHANTILLON ET DE COLLECTE DE DONNÉES .....                                                          | 38        |
| II.3.1 Tirage de l'échantillon.....                                                                                                   | 38        |
| II.3.1.1 Champ de l'enquête et population cible .....                                                                                 | 38        |
| II.3.1.2 Taille de l'échantillon des ménages, nombre de ZD et nombre de ménages par ZD.....                                           | 38        |
| II.3.1.3 Tirage de l'échantillon des ZD et des ménages .....                                                                          | 39        |
| II.3.2 Cartographie .....                                                                                                             | 40        |
| II.3.3 Sensibilisation des ménages.....                                                                                               | 40        |
| II.3.3 Collecte des données.....                                                                                                      | 41        |
| a. Outils de collecte .....                                                                                                           | 41        |
| b. Collecte de données .....                                                                                                          | 41        |
| c. Exploitation et analyse des données .....                                                                                          | 42        |
| d. Présentation des résultats et négociation de l'amélioration des services .....                                                     | 42        |
| II.4. MÉTHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION .....                                                                      | 42        |
| CHAPITRE III:43PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES.....                                                                   | 43        |
| III.1 PRÉSENTATION DE LA POPULATION ENQUÊTÉE .....                                                                                    | 44        |
| III.2 SECTEUR DE L'EAU .....                                                                                                          | 45        |
| III.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'eau .....                                                                      | 45        |
| III.2.2 Coût et qualité des services de l'eau .....                                                                                   | 46        |
| III.2.3 Maintenance des équipements hydrauliques .....                                                                                | 47        |
| III.2.4 Besoins en matière d'approvisionnement en eau potable .....                                                                   | 48        |
| III.2.5 Attentes et satisfactions des ménages en matière d'approvisionnement en eau .....                                             | 49        |
| III.3 SECTEUR DE LA SANTÉ .....                                                                                                       | 50        |
| III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé .....                                                                      | 50        |
| III.3.2 Niveau de qualification des responsables des services de santé utilisés .....                                                 | 51        |
| III.3.3 Caractéristiques des formations sanitaires utilisées .....                                                                    | 52        |
| III.3.4 Coût des consultations dans les formations sanitaires utilisées .....                                                         | 53        |
| III.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION .....                                                                                                    | 54        |
| III.4.1 Proximité avec les infrastructures de l'éducation .....                                                                       | 54        |
| III.4.2 Caractéristiques et équipements des infrastructures de l'éducation.....                                                       | 55        |
| III.4.3 Coûts de l'éducation.....                                                                                                     | 56        |
| III.4.4 Attentes et satisfactions des ménages en matière d'éducation .....                                                            | 57        |
| III.5 SERVICES COMMUNAUX .....                                                                                                        | 58        |
| III.5.1 Accès aux services offerts par la commune .....                                                                               | 59        |
| III.5.2 Participation des ménages à la vie communautaire .....                                                                        | 60        |
| III.5.3 Perception globale des services communaux .....                                                                               | 60        |
| <b>CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS .....</b>                                                                                | <b>62</b> |
| CHAPITRE IV :64PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BONALEA.....         | 64        |
| <b>ANNEXES.....</b>                                                                                                                   | <b>67</b> |

## SIGLES ET ABREVIATIONS

|                       |                                                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CAMWATER</b>       | Cameroon Water Utilities Cooperation                                            |
| <b>CCAP</b>           | Contrôle Citoyen de l'Action Publique                                           |
| <b>CES</b>            | Collège d'Enseignement Secondaire                                               |
| <b>CETIC</b>          | Collège d'Enseignement Technique, Industriel et Commercial                      |
| <b>CMA</b>            | Centre Médical d'Arrondissement                                                 |
| <b>CRC</b>            | Cellule Régionale de Coordination                                               |
| <b>CSI</b>            | Centre de Santé Intégré                                                         |
| <b>CTD</b>            | Collectivités Territoriales Décentralisées                                      |
| <b>DDADER</b>         | Délégation Départementale de l'Agriculture et du Développement Rural            |
| <b>DAEPIA</b>         | Délégation d'arrondissement de l'Élevage la Pêche et les Industries Animales    |
| <b>DEUC</b>           | Diagnostic de l'Espace Urbain Communal                                          |
| <b>DIC</b>            | Diagnostic Institutionnel Communal                                              |
| <b>DPNV</b>           | Diagnostic Participatif Niveau Village                                          |
| <b>EC-ECAM4</b>       | Enquête Complémentaire de la quatrième Enquête Camerounaise Auprès des Ménages  |
| <b>ENEO</b>           | Energy of Cameroon                                                              |
| <b>FCFA</b>           | Franc de la Communauté Financière de l'Afrique                                  |
| <b>INS</b>            | Institut National de la Statistique                                             |
| <b>Km<sup>2</sup></b> | Kilomètre carré                                                                 |
| <b>MINEDUB</b>        | Ministère de l'Éducation de base                                                |
| <b>MINEE</b>          | Ministère de l'Eau et de l'Énergie                                              |
| <b>MINEFOP</b>        | Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle                        |
| <b>MINEPAT</b>        | Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire  |
| <b>MINESEC</b>        | Ministère des Enseignements Secondaires                                         |
| <b>ONG</b>            | Organisation Non Gouvernementale                                                |
| <b>OSC</b>            | Organisation de la Société Civile                                               |
| <b>PAARDIC</b>        | Programme d'Appui aux Actions Rurales de Développement Industriel et Commercial |
| <b>PCD</b>            | Plan Communal de Développement                                                  |
| <b>PNDP</b>           | Programme National de Développement Participatif                                |
| <b>PNDP-LT</b>        | Programme National de Développement Participatif-Littoral                       |
| <b>PTF</b>            | Partenaires Techniques et Financiers                                            |
| <b>RGPH</b>           | Recensement Général de la Population et de l'Habitat                            |
| <b>SOCAPALM</b>       | Société Camerounaise de Palmeraies                                              |
| <b>TP</b>             | Travaux Publics                                                                 |
| <b>ZD</b>             | Zone de Dénombrement                                                            |

## LISTE DES TABLEAUX

|                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1: Séquencement des activités .....                                                                                     | 38 |
| Tableau 2 : Répartition des ménages à enquêter par zone de dénombrement .....                                                   | 40 |
| Tableau 3: Caractéristiques des répondants .....                                                                                | 44 |
| Tableau 4 : Caractéristiques des chefs de ménage .....                                                                          | 44 |
| Tableau 5: Disponibilité des systèmes publics d'approvisionnement en eau .....                                                  | 45 |
| Tableau 6 : Principale source publique d'approvisionnement en eau des ménages.....                                              | 45 |
| Tableau 7 : Coût d'accès aux services de l'eau .....                                                                            | 46 |
| Tableau 8 : Conditions d'accès aux services de l'eau .....                                                                      | 47 |
| Tableau 9: Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois .....                                    | 47 |
| Tableau 10: Non satisfaction en approvisionnement des ménages en eau et ses raisons .....                                       | 49 |
| Tableau 11: Attentes des ménages par rapport à la source d'approvisionnement en eau .....                                       | 49 |
| Tableau 12: Formation sanitaire la plus proche du ménage et temps moyen pour l'atteindre .....                                  | 49 |
| Tableau 13: Caractéristiques des formations sanitaires de proximité .....                                                       | 50 |
| Tableau 14: Coût des consultations dans les formations sanitaires utilisées.....                                                | 53 |
| Tableau 15: Attentes des ménages en matière de services de santé .....                                                          | 54 |
| Tableau 16 : Distance et le temps mis pour se rendre à pied dans un établissement scolaire, selon le cycle d'enseignement ..... | 55 |
| Tableau 17: Quelques caractéristiques des établissements scolaires, selon le cycle d'enseignement...                            | 56 |
| Tableau 18: : Nombre moyen d'élèves par classe et assiduité des enseignants, selon le cycle d'enseignement .....                | 56 |
| Tableau 19 : Responsables des réparations des salles de classe, selon le cycle d'enseignement .....                             | 57 |
| Tableau 20 : Raisons de l'insatisfaction des ménages des services de l'éducation.....                                           | 58 |
| Tableau 21 : Attentes des ménages pour les services de l'éducation.....                                                         | 58 |
| Tableau 22: Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages.....                                             | 60 |
| Tableau 23 : Insatisfaction de certains ménages vis à vis de la commune .....                                                   | 60 |
| Tableau 24 : Attentes des ménages .....                                                                                         | 61 |
| Tableau 25 : Synthèse des problèmes.....                                                                                        | 65 |
| Tableau 26: Plan d'action.....                                                                                                  | 66 |
| Tableau 27: Programme de dissémination des résultats et de présentation du plan d'action .....                                  | 70 |

## **LISTE DES GRAPHIQUES**

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graphique 1 : Perception des ménages sur la qualité de l'eau potable, SCORECARD, Bonaléa, 2017                                    | 46 |
| Graphique 2 : Responsable de la remise en service du point d'eau, SCORECARD, Bonaléa, 2017....                                    | 48 |
| Graphique 3 : Expression des besoins en matière d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Bonaléa, 2017.....                         | 48 |
| Graphique 4 : Proportion des ménages dont le village dispose d'un cycle d'enseignement, .....                                     | 54 |
| Graphique 5: Proportion des ménages dont le village dispose d'un cycle d'enseignement, .....                                      | 54 |
| Graphique 6 : Proportion des ménages dont le village dispose d'un cycle d'enseignement, .....                                     | 54 |
| Graphique 7 : Proportion des ménages dont le village dispose d'un cycle d'enseignement, .....                                     | 54 |
| Graphique 8 : Proportion des ménages dont le village dispose d'un cycle d'enseignement, .....                                     | 54 |
| Graphique 9 .....                                                                                                                 | 55 |
| Graphique 11 : Type de prestation sollicité à la commune de Bonaléa au cours des 12 derniers mois, SCORECARD, Bonaléa, 2017 ..... | 59 |

# **PREFACE**

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) se présente comme une action des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise à (i) apprécier l'action publique ou à amener les acteurs publics à rendre compte aux populations ; (ii) apprécier la pertinence des projets/Programmes ainsi que les moyens qui y sont affectés ; (iii) réorienter les axes de développement en fonction de nouveaux besoins identifiés ; (iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire) et (v) pourrait être un outil d'aide à la décision.

Les résultats de l'enquête contenus dans le présent rapport visent à percevoir la satisfaction et la non-satisfaction d'un échantillon représentatif de 320 ménages de la Commune de Melong, tirés aléatoirement du fichier EC-ECAM4 par l'Institut National de la Statistique (INS) dans les secteurs de l'hydraulique, la santé, l'éducation et les services communaux.

Les analyses des données obtenues pour les secteurs suscités, montrent que des efforts restent à faire pour l'amélioration des conditions de vie des ménages.

La vision que j'ai de la commune de Bonaléa, est la mise en œuvre effective du plan d'action reposant sur les attentes des populations et les recommandations issues de l'enquête ScoreCard.



**Chief NGUIME EKOLLO Frédéric**  
Ingénieur Général Polytechnicien des Mines  
Officier de l'Ordre National de la Valeur

# RESUME EXECUTIF

L'effectivité de la participation des populations dans la conception, la mise en œuvre et le suivi-évaluation des actions publiques de développement est plus que jamais au cœur des stratégies de lutte contre la pauvreté et d'amélioration des conditions et qualité de vie des populations dans les pays en voie de développement en général et au Cameroun en particulier.

L'effectivité de la participation des populations dans la conception, la mise en œuvre et le suivi-évaluation des actions publiques de développement est plus que jamais au cœur des stratégies de lutte contre la pauvreté et d'amélioration des conditions et qualité de vie des populations dans les pays en voie de développement en général et au Cameroun en particulier.

Le Programme National de Développement Participatif (PNDP), bras séculier de l'État dans la noble mission d'impliquer les populations dans la mise en œuvre d'actions de développement de leur territoire, s'est doté dans sa troisième phase d'un Programme qui permettra aux populations à la base de donner leur avis sur leur degré de satisfaction concernant l'accès aux services sociaux de base. C'est dans cette dynamique que le PNDP a mis en œuvre l'opération de Contrôle Citoyen de l'Action Publique dénommée ScoreCard, qui n'est que la matérialisation du principe de redevabilité des gouvernants vis-à-vis des gouvernés.

Il est l'expression de toute action formelle ou informelle de la part des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC), visant à contrôler l'action publique ou à amener les acteurs au développement à rendre compte aux citoyens ; apprécier la pertinence des projets/Programmes ainsi que des moyens qui y sont affectés ; réorienter les axes de développement en fonction des nouveaux besoins identifiés, compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire) et être un outil d'aide à la décision.

Dans le cadre de cette étude, l'opération a pour objectif de recueillir des informations sur le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec les services fournis dans certains secteurs sociaux de base (eau potable, santé, éducation et services communaux). IL s'est agit de mener une enquête de perception auprès des ménages, de produire un rapport d'enquête, d'élaborer une planification stratégique pour la mise en œuvre des actions programmées et de mettre en place un dispositif de suivi-évaluation desdites actions.

En effet, au cours de sa deuxième phase de mise en œuvre et ce dans le cadre de sa mission, le PNDP a expérimenté dans dix communes pilotes dont une dans chaque région du Cameroun le mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique. Celui-ci s'est basé d'une part sur l'opération d'enquête auprès des ménages pour capter la perception des populations sur

l'offre de services publics dans les secteurs de l'eau potable, de la santé, l'éducation et le service communal et d'autre part, sur la dissémination des résultats afin d'opérer des changements significatifs relatifs à la qualité des services communaux. Tenant compte des leçons tirées de cette expérience pilote, le PNDP a jugé utile de l'étendre progressivement à toutes les communes. Aussi, il a été retenu, dans la phase III du Programme, de réaliser dans 160 communes une enquête auprès des ménages pour permettre aux populations de porter une appréciation sur l'offre des services publics. Pour s'assurer de la fiabilité des résultats de cette enquête, le PNDP s'est appuyé sur l'expertise technique de l'INS qui a planifié le sondage, selon les bases et la méthodologie scientifiques et aussi réalisé le traitement de données collectées sur le terrain.

Les résultats de cette enquête pour la commune de Bonaléa se résument dans la satisfaction des ménages enquêtés en termes d'accès et de qualité des services ci-dessus cités.

- Pour le secteur de l'eau : 69% des ménages sont satisfaits parce qu'ils ont à leur disposition une eau de bonne qualité et disponible.
- Pour le secteur santé, au cours de la période de référence, c'est-à-dire pendant les 12 derniers mois qui précèdent le passage de l'agent enquêteur, des membres du ménage attestent avoir utilisé au moins une fois les services des formations sanitaires de proximité, dans 51,4% des ménages de la commune.
- Pour le secteur de l'éducation, en dépit de quelques griefs relevés çà et là, la majorité des ménages sont satisfaits des services d'éducation dans leur communauté. Suivant le cycle d'enseignement, l'évolution du taux d'insatisfaction est 5,1% à la maternelle, 14,8% dans le primaire et de 14,3% dans le cycle secondaire.
- S'agissant des services communaux de Bonaléa, En ce qui concerne le niveau de satisfaction des ménages, l'étude montre que 58,4% de ceux-ci sont insatisfaits

Dans une perspective d'amélioration, la Mairie de Bonaléa devrait s'appesantir sur la définition d'une stratégie d'entretien des infrastructures existantes sur les trois secteurs infrastructurels, mis en exergue ici : la santé, l'éducation et les services communaux. S'agissant des services communaux, il semble judicieux pour la Mairie de Bonaléa, de mettre en place les mécanismes de participation réelle des populations, dans le cycle de vie de l'action publique.

# **ABSTRACT**

The effectiveness of people's participation in the designing, implementation and monitoring-evaluation of public development actions is more than ever at the center of strategies to fight against poverty, improve the living conditions and life quality of populations in developing countries in general and particularly in Cameroon.

The National Community-driven Development Programme (PNDP), secular arm of the State in the noble mission to involve the populations in the implementation of actions of development of their territory, was endowed in its third phase with a programme that will enable local populations to give their opinion on their level of satisfaction with regards to the access to basic social services. In line with this, the PNDP has implemented the Citizen Control operation of Public Action named ScoreCard, which is the materialization of the principle of accountability of authorities on the population.

This principle is the expression of any formal or informal action by citizens or Civil Society Organizations (CSOs) aiming at controlling public action or compelling actors of development to report to citizens, assessing the relevance of the projects and the means allocated to them, redirecting the development axes according to the new needs identified, completing the public control mechanisms (administrative, jurisdictional, parliamentary) and being a tool for decision-making.

Within the framework of this study, the operation aims at collecting information on the level of the satisfaction of households related to services provided in some basic social sectors (portable water, the health, education and communal services). This will involve conducting a household-opinion survey, producing a survey report, developing a strategic plan for the implementation of programmed actions and putting in place a monitoring and evaluation system for the said actions.

Indeed, during its second phase of implementation and within the framework of its mission, the PNDP has experienced the mechanism of Citizen Control of Public Action in ten pilot councils, including one in each region of Cameroon. It was based on the one hand, on the household-survey operation to capture people's perception on the provision of drinkable water, health services, education and community services by public services, while on the other hand, the dissemination of results in order to make significant changes in the quality of community services. Taking into account the lessons learned from this pilot experience, the PNDP deemed it necessary to gradually extend it to all communities. Also, in Phase III of the Program, it was decided to carry out a household survey in 160 communities to enable the population assess the supply of public services. To ensure the reliability of the results of this survey, the PNDP relied

on the technical expertise of the National Institute of Statistics, which planned the survey, according to scientific and methodological basis and also carried out the processing of data collected on the field.

The results of this survey for the community of Bonaléa can be summarized in the satisfaction of the households in terms of access and quality to the services mentioned below.

- In the sector of water: 66.3% of the households are satisfied because they have very good quality water available throughout the year;
- In the sector of Health: During the reference period, ie during the last 12 months preceding the interviewing officer's visit, members of the household used the services of the household at least once local health facilities, in 51.4% of households in the commune.
- In the education sector, despite some grievances here and there, the majority of households are satisfied with the education services in their community. According to the education cycle, the change in the dissatisfaction rate is 5.1% in kindergarten, 14.8% in primary school and 14.3% in secondary school.
- White regards to municipal governance in the community of Bonalea: Regarding the level of satisfaction of households with respect to municipal services in general, the study shows that 58.4% of these are dissatisfied

In an improving perspective, the Town Hall of Bonaléa should dwell on the definition of a strategy for maintaining existing infrastructures in the three infrastructural sectors, highlighted here: hydrolic, health and education. With regard to governance, it seems advisable for the Bonaléa City Council to put in place mechanisms for the real participation of the population in the life cycle of public action.

# INTRODUCTION

Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) en partenariat avec les communes mène des actions qui concourent non seulement à l'amélioration des conditions et qualité de vie des populations mais aussi à l'implication de ces dernières dans la conception, la mise en œuvre ainsi que le suivi-évaluation de l'action publique.

La mise sur pied du CCAP par le PNDP et ses Partenaires Techniques et Financiers est illustrative à plus d'un titre. Primo, parce qu'elle concilie la question de la qualité du service public et celle de la participation du citoyen à la gestion des biens publics et secundo, parce qu'elle se propose de mettre en place des mécanismes capables d'apporter des réponses adaptées aux manquements aussi divers que variés, qui entravent aussi bien la qualité du service public que l'implication ou la participation du citoyen.

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

Au niveau local, le renforcement des capacités des acteurs en matière de développement participatif, intégré et durable devient progressivement une réalité, de même que les mécanismes de Contrôle Citoyen de l'Action Publique. S'agissant de la réforme des finances publiques et la programmation budgétaire, l'État met de plus en plus l'accent à l'effectif transfert des ressources tant humaines que financières au niveau communal.

Au niveau communal, la transparence sur cette question, est plus que jamais de mise à travers l'implémentation des stratégies de mobilisation et de sécurisation des recettes ainsi que la promotion d'un travail décent pour la ressource humaine.

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

Le présent rapport est structuré en quatre chapitres :

- Chapitre I : Cadre législatif et réglementaire en matière de décentralisation et de développement local au Cameroun
- Chapitre II : Synthèse méthodologique de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la commune de Bonaléa.
- Chapitre III : Principaux résultats et améliorations suggérées
- Chapitre IV : Plan d'action pour la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la commune de Bonaléa.

**CHAPITRE I :**

**Cadre législatif et réglementaire en matière  
de décentralisation et de développement local  
au Cameroun**

Le cadre législatif et réglementaire de la décentralisation et du développement local au Cameroun se scrute à travers un ordonnancement des textes juridiques, partant de la Constitution jusqu'au décret en passant par les lois ainsi que de la disposition des institutions en charge du développement local. Pour présentation expressive de ce chapitre, il semble méthodologiquement contraignant, de mettre en exergue d'une part les lois et règlements de la République en la matière (I-1) et d'autre part, les mécanismes de promotion de développement local tant au niveau national que local (I-2).

## **I.1. LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE DE LA DÉCENTRALISATION AU CAMEROUN**

Il s'agit ici de présenter les bases constitutionnelles, juridiques et réglementaires de la décentralisation au Cameroun.

### **I.1.1. LES BASES CONSTITUTIONNELLES DE LA DÉCENTRALISATION AU CAMEROUN**

La loi N°96/06 du 18 Janvier 1996 portant modification de la constitution de 1972 a fait de la décentralisation la pierre angulaire non seulement de l'expression de l'État de droit au Cameroun, mais également de la promotion du développement local. L'alinéa 2 de l'article premier du titre premier, « *De l'État Et de La Souveraineté* » conditionne la forme de l'État à l'instauration de la pratique de la décentralisation comme modèle de gouvernance. On peut y lire « la République du Cameroun est un État unitaire décentralisé ». Le titre X, *Des Collectivités Locales* consacre huit (08) articles (de l'article 55 à l'article 62) pour encadrer la pratique de la décentralisation. Il se manifeste là, de la part du constituant camerounais, une réelle volonté de faire des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) des acteurs à part entière de la construction et de la consolidation des idéaux de paix, de l'intégration nationale, de promotion de la démocratie et du développement local. On peut y lire en l'article 55, alinéa 2 « les Collectivités Territoriales Décentralisées sont des personnes morales de droit public. Elles jouissent de l'autonomie administrative et financière pour la gestion des intérêts régionaux et locaux. Elles s'administrent librement par des conseils élus et dans les conditions fixées par la loi. Les conseils des collectivités territoriales décentralisées ont pour missions de promouvoir le développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif des collectivités ». Ceci illustre à suffisance que la décentralisation camerounaise a en amont une base constitutionnelle conséquente. Qu'en est-il de la loi.

### **I.1.2. LES LOIS COMME FONDEMENT DE LA DÉCENTRALISATION AU CAMEROUN**

La constitution dans son titre XII, *Des Dispositions Transitoires et Finales* annonce la mise en place progressive des institutions constitutionnellement établies. C'est dans ce sillage que le législateur camerounais, va se pencher dans l'opérationnalisation de la décentralisation. Les lois dites de la décentralisation du 22 juillet 2004, consacrent ainsi la pratique de cette forme nouvelle de gouvernance. La loi N°2004/017 d'Orientation de la Décentralisation vient fixer les règles générales applicables en matière de la décentralisation territoriale, tel que le chapitre premier du titre premier l'énonce. Dans l'ensemble on y trouve la définition d'un cadre d'action, la description des acteurs et leurs missions. La loi N°2004/018 portant sur les Communes et celle N°2004/019 portant sur les Régions ont apporté une plus-value significative dans la définition des missions des acteurs ainsi que dans les mécanismes d'actions de ces derniers.

Si les lois donnent fondamentalement une base à la décentralisation au Cameroun, la réglementation participe également à la concrétisation de la pratique de la décentralisation et par conséquent constitue un fondement non négligeable de celle-ci.

### **I.1.3. LES FONDEMENTS RÉGLEMENTAIRES DE LA DÉCENTRALISATION AU CAMEROUN**

On y retrouve une kyrielle de mécanismes d'actions, dont les plus fréquents se recrutent dans les décrets, les arrêtés et les ordonnances. En général, ces instruments participent de la rationalisation du fonctionnement des acteurs interpellés de près ou de loin par la décentralisation. On peut y observer : les orientations dans le transfert des compétences, dans la gestion des ressources communales et dans la gestion des relations. En somme, on assiste à un ensemble de mécanismes portés par le pouvoir exécutif, dans le souci d'harmoniser un environnement de plus en plus concurrentiel, afin de rester cohérent avec les engagements de l'État vis-à-vis de lui-même et des autres acteurs tant nationaux qu'internationaux.

## **I.2 PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT LOCAL**

### **a. Concept de l'économie local**

Le développement local peut être compris comme un processus de création (production), de rétention (appropriation), et de redistribution (partage équitable) des richesses sur le territoire. Le concept de développement local naît de la prise de conscience de ce que les politiques d'aménagement du territoire (logique d'État) mises en œuvre pour corriger les grands déséquilibres géographiques et socioéconomiques (logiques du marché) ne peuvent trouver leur pleine efficacité qu'en s'appuyant sur une organisation des volontés locales (logique de territoire).

Ce processus de développement s'articule autour de trois dimensions (l'espace, le temps et les acteurs). Il permet à la population du territoire concerné de résoudre progressivement ses problèmes et de réaliser ses ambitions dans les domaines économique, social, culturel et environnemental par la participation active, individuelle et collective de l'ensemble des citoyens.

Processus dynamique et incertain plutôt que réalité figée, le développement local est ainsi à la fois un problème de consolidation territoriale et de coordination entre les différents acteurs, qui interpelle les contextes institutionnels locaux. Par ailleurs, cette notion comporte une dimension endogène qui insiste sur la mobilisation et la valorisation productive des ressources, des énergies, des forces sur un espace (ou un « territoire ») sans que ce dernier ne désigne *a priori* une aire donnée, aux délimitations physiques précises, fixes et aisément repérables. Il est essentiel de souligner que ce qui peut être « local » ici est régional, voire national ailleurs.

### **b. Liens entre développement local et décentralisation**

Selon l'art. 2, al. 2, de la loi N° 2004/17 du 22 juillet 2004 d'orientation de la décentralisation, la décentralisation constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local.

Ainsi, en transférant les compétences et les ressources, la décentralisation peut promouvoir la démocratie locale et la bonne gouvernance et contribuer de manière durable au bien-être des populations locales.

Cependant, de nombreux facteurs liés au partage du pouvoir peuvent empêcher l'implémentation efficace du développement local. Au nombre de ces facteurs, nous pouvons citer :

- Une coopération difficile entre l'État et les collectivités locales qui peut freiner toute dynamique d'actions communes. On peut citer, à cet effet, la lourdeur du cadre unitaire et la fragmentation territoriale qui ont tendance à induire des interventions moins complémentaires, des chevauchements de compétences et la dispersion des initiatives, ainsi qu'un cloisonnement des institutions et des budgets ;
- Une médiation difficile du gouvernement local qui ne cherche pas à coordonner les actions des différents acteurs locaux au risque de créer la communalisation, c'est-à-dire le fait de considérer la commune comme étant le but de la décentralisation et du développement local. Le rôle du gouvernement local devrait s'apparenter à celui d'un stimulateur et facilitateur du développement, qui créerait un espace de concertation où

les différents acteurs locaux se retrouveraient et discuteraient de la promotion du territoire.

Une première solution est le contrat-plan qui est un cadre de collaboration contraignant entre l'État et la Commune pour la poursuite des objectifs de développement. Défini par la loi N°2011/008 du 06 mai 2011 sur l'aménagement et le développement du territoire, le contrat-plan est un document négocié entre l'État d'une part, une collectivité décentralisée, un groupe de communes ou un syndicat de communes d'autre part, éventuellement assorti de contrat particulier, définissant de manière détaillée le partage solidaire des responsabilités en vue de l'exécution harmonieuse de programmes pluriannuels de développement ou des actions d'aménagement du territoire dans une ou plusieurs communes ou une région pendant une période déterminée, et dans lequel contrat-plan chaque partenaire s'engage sur la nature, le contenu et le financement partiel des différentes actions programmées.

D'autres solutions peuvent être envisagées parmi lesquelles, la création des sociétés d'économie mixte locales (exemple : champs communautaires, cases communautaires, etc.) qui associeraient les collectivités locales au secteur privé ainsi que la multiplication des fora permettant la concertation et la naissance de l'ingénierie territoriale.

### **c. Notion de Processus de Développement du Territoire**

Le développement territorial part de l'idée selon laquelle chaque territoire, chaque région a des potentialités qu'il/qu'elle peut valoriser grâce au projet de développement local, conçu et mis en œuvre avec et pour les populations.

Un projet de développement local ou processus de développement territorial vise le changement de la situation d'un territoire et de ses habitants par la valorisation des qualités (ressources, atouts, valeurs), la minimisant des handicaps et le contournement des contraintes.

Il est initié et mis en œuvre de manière participative avec les habitants et les institutions. Il tente de répondre à leurs aspirations, et de valoriser leurs richesses collectives.

Quatre conditions doivent être vérifiées pour parler de projet de développement local :

- Un projet de développement local doit être déployé sur un territoire qui fonctionne comme tel ;
- Sa conception doit reposer sur un consensus formulé à travers un ensemble d'avantages, d'opportunités ou d'objectifs ;
- Sa mise en œuvre doit associer les populations locales ;
- Il est conduit par des institutions ou des dispositifs qui sont à la dimension du territoire où il s'applique.

#### **d. Démarche de la promotion du développement local (Projet de développement du territoire)**

La démarche de projet de développement du territoire est une démarche participative, porteuse d'une certaine vision de la citoyenneté.

Elle compte cinq étapes en interaction permanente pendant le déroulement du projet :

##### **➤ Diagnostic ou état des lieux ;**

Il consiste en une étude pluridisciplinaire et exhaustive des forces et des faiblesses du territoire afin de « lire et de comprendre le territoire » et de choisir ce qu'il faut faire pour répondre aux enjeux essentiels de celui-ci.

##### **➤ Élaboration ;**

Le diagnostic permet d'identifier certaines orientations et d'élaborer les actions à mener. Orientations et actions sont priorisées pour répondre aux enjeux du territoire. Le plan d'actions qui en découle ne peut cependant être considéré comme acquis qu'après l'obtention des financements ;

##### **➤ Contractualisation ;**

Il s'agit ici d'une phase de signature de conventions avec des partenaires financiers et autres partenaires œuvrant dans le domaine du développement. C'est également la phase de contractualisation avec les divers partenaires en charge de l'exécution.

##### **➤ Conduite ;**

Il est possible au cours de l'exécution du projet, d'identifier de nouvelles initiatives non initialement prévues, et susceptibles d'enrichir le projet.

Pour suivre le déroulement du projet, il faut définir collectivement des indicateurs de suivi qui aident au pilotage des actions du projet. Il est clair que pour accorder des chances de réussite au projet, des études de rentabilité sont nécessaires ;

##### **➤ Évaluation.**

Il s'agit ici d'effectuer un arrêt afin de porter un jugement sur la façon dont le projet est réalisé. Des critères, définis collectivement, permettent de contribuer à cette appréciation du point de vue de l'impact, de la pertinence, de l'efficacité, de la cohérence interne ou externe, de

l'efficience et de la qualité. Pour suivre le déroulement du projet, il faut définir collectivement des indicateurs de suivi qui aident au pilotage des actions du projet. Il est clair que pour accorder des chances de réussite au projet, des études de rentabilité sont nécessaires.

L'évaluation est réalisée en interne par les acteurs du territoire, avec éventuellement un appui externe (regard extérieur).

### **I-3 BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE**

#### **I.3.1. LOCALISATION DE LA COMMUNE**

La Commune de Bonaléa est située dans le département du Moungo (Région du Littoral). Elle est située à moins de 40 kilomètres de Douala, capitale économique du Cameroun. Elle a été créée par le décret présidentiel N° 95/082 du 24 Avril 1995. Avant cette date, elle faisait partie intégrante de la Commune de Dibombari créée en 1960 subséquemment à l'arrêté N° 159 pris en 1956 par le Haut-Commissaire de la République Française au Cameroun pour instituer à Bouélélo (chef lieu) un poste administratif qui relevait du chef de la Subdivision de Mbanga. Son espace physique compte 57 villages et couvre une superficie de 650 km<sup>2</sup>. Elle est limitée:

- au Nord par l'arrondissement de Mbanga ;
- au Nord-Est par une importante réserve forestière et faunique que sépare le fleuve de la Dibombé de Mpobo et Mamba ;
- au Sud et à l'Est par l'arrondissement de Dibombari;
- À l'Ouest (et au Nord) par le fleuve Mungo.

Il est divisé en deux (02) cantons: Abo Nord et Abo Sud. Ces cantons sont dirigés par des chefs de 2<sup>ème</sup> degré appelés *Chefs Supérieurs*. Ils comprennent 57 villages mais on dénombre 40 chefferies de 3<sup>ème</sup> degré.

#### **I.3.2. MILIEU BIOPHYSIQUE**

**Climat :** Le climat est de type équatorial, fortement influencé par la mousson guinéenne. Il est caractérisé par la succession de quatre saisons dans l'année, deux saisons de pluies (une grande saison pluvieuse de juillet à septembre, et une petite d'avril à juin) et deux saisons sèches (la petite allant d'octobre à novembre et la grande de décembre à mars). La température moyenne annuelle est de 27°C.

**Sols :** Les sols sont ferralitiques de couleur jaune, acides et fortement lessivés par les précipitations importantes, ils sont très sablonneux mais aussi très fertiles.

**Relief :** Le relief est globalement plat et peu accidenté. On n'y dénombre presque pas de collines à forte pente.

**Hydrographie:** L'arrondissement est très arrosé; le Mungo, le Fiko, le Mbome et le Logmbassi sont des fleuves qui l'encadrent ou parcourent son espace physique. En plus, de nombreuses rivières sont visibles au niveau des villages. Qu'ils se nomment Makinde, Moussoki, Ndoum, Ndjom, Mboa, Tongto'o, Kisso, Bong, Mwan, Maléou, Mwakouhé et Nsoumsa, Toumapong, Tengue ou Bonalongo, leur eau est utilisée par les habitants pour effectuer la lessive, faire la vaisselle ou se baigner et souvent en guise de boisson. Ils remplissent aussi une fonction sociale en étant un lieu de rassemblement, de jeux et de discussions. Par ailleurs, l'exploitation du sable y est régulière, même si cela se fait de manière artisanale.

### **Flore et faune**

**Flore:** La végétation comprend essentiellement de vastes zones marécageuses constituées majoritairement de mangrove, ainsi qu'une vaste étendue de plantations diverses cédant souvent la place à la forêt. Une formation végétale semblable à la forêt est visible dans la plupart des villages mais la forêt prend une grande ampleur autour de certains villages. En dehors du bois, ces espaces forestiers regorgent de

nombreuses espèces végétales, principalement des manguiers sauvages, des kolatiers, des noisetiers, différentes plantes médicinales, des bambous de chine et des eucalyptus,

**Faune:** La faune semble avoir souffert d'une forte pression. En effet, malgré la présence quasi permanente de la forêt, les animaux sont difficiles à apercevoir. Ils se sont éloignés des zones d'habitation, compte tenu de la réduction de leur espace vital par les exploitations forestières et agricoles. Les animaux que l'on peut apercevoir sont des reptiles (varans, serpents), des petits rongeurs (rats des champs, rats palmistes, écureuils), des aulacodes (hérissons, porcs-épic), des sangliers, des pangolins, des singes, des buffles, des antilopes et des lièvres. Ils ne font pas l'objet d'une chasse spécifique. Les caïmans, crocodiles et tortues de mer sont particulièrement nombreux dans la Mbome, autour de Mpobo.



*Photo 1 : Espace forestier à Bamwen*

**Aires protégées:** La Commune de Bonaléa n'abrite aucune aire protégée. Néanmoins, même si elle n'est pas véritablement exploitée, l'on note la présence d'une forêt communautaire qui réunit les habitants de Bonandika et Bamwen.

**Ressources naturelles :** La principale ressource minière identifiée dans la zone est le sable. On en trouve dans tous les villages traversés par un cours d'eau. Mais le sol lui-même est déjà suffisamment riche en sable. L'accès y est libre mais l'utilisation est lâche et coordonnée, donc très artisanale.

Le bois est abondant dans les espaces forestiers couvrant de nombreux villages de l'espace communal. Les habitants des villages l'utilisent comme bois de chauffe ou pour la construction. Les exploitants forestiers, en général des clandestins, en font une utilisation intensive, ce qui contribue à une forte dégradation du couvert forestier. Pourtant, la forêt fournit aussi des produits non ligneux, notamment le rotin, le bambou et le raphia. On en trouve à Mpobo, Banseng et Mamba, Bonampacko, Bonakwasssi, Fiko, Koki, Bonamkao et Miang. L'accès y est libre mais il est essentiellement recherché par quelques vanniers. Les habitants de certains villages (Grand Souza, Mbonjo II, Penda Mboko et surtout Mpobo) soupçonnent la présence d'autres ressources naturelles dans leur environnement immédiat. Il s'agit principalement de ressources minières (pétrole, gaz, diamant). Cependant, aucune prospection digne de ce nom n'a été effectuée.

La présence de nombreux cours d'eau est aussi source de richesses; ils sont abondants en poissons et autres ressources halieutiques.

### **I.3.3. MILIEU HUMAIN**

**Histoire de la Commune :** L'histoire de l'arrondissement en tant qu'unité administrative est relativement récente. La commune de Bonaléa a été créée par le décret présidentiel N° 95/082 du 24 Avril 1995. Avant cette date, elle faisait partie intégrante de la commune de Bonaléa créée en 1960 subséquemment à l'arrêté N° 159 pris en 1956 par le Haut-Commissaire de la République Française au Cameroun pour instituer à Bouélélo (chef-lieu) un poste administratif qui relevait du chef de la Subdivision de Mbanga. Son histoire individuelle est donc très peu fournie en événements. Actuellement, les principaux repères historiques sont en lien avec la succession des deux premiers magistrats municipaux, à savoir EWANE MBELLA Jean (1996-2002), NKOTTI François (2002-2013) et BELLE TITI (depuis 2013). L'évolution historique de l'arrondissement peut aussi être vue à travers son peuplement. Ainsi, les autochtones (les Abo) se sont installés dans la zone à la fin du 19<sup>e</sup> siècle, venant de Nguti dans le Sud-Ouest et après avoir traversé le Mungo. Ils s'installèrent tout d'abord à Penda Mboko,

puis à Miang avant d'investir tout l'arrondissement après une succession de conflits fonciers. Les Bankon sont les *filles de Konè* venu d'Ethiopie. Le terme *Abo* a été donné par les colons allemands. La présence d'habitants dans les villages depuis la période allemande est attestée par la présence d'école primaire datant des années 1880, notamment à Bonakou I Bwapaki.

L'histoire locale a connu un virage important à partir de l'installation de la SOCAPALM et de la CDC respectivement au milieu et à la fin des années 1970. Le besoin croissant d'ouvriers dans les plantations qu'elles ont créées a été à l'origine de flux migratoires importants en direction de l'arrondissement. La petite urbanisation suscitée directement ou indirectement par ces agro industries, à travers la construction d'écoles publiques, de centres de santé, l'installation du réseau d'adduction d'eau potable Scan Water et de l'électricité, a fortement contribué à la sédentarisation de ces ouvriers. Les zones de Penda Mboko et Kompina ont progressivement pris une coloration anglophone; les liens entre les habitants et leurs villages d'origine ont contribué à susciter le développement du système de transport et à l'urbanisation relative de ces villages et camps.

La construction de la route Nationale N° 5 a quant à elle accéléré le développement de Souza, faisant de la ville un carrefour pour les voyageurs de cet axe reliant Douala à Nkongsamba. Depuis le début des années 1990, l'arrondissement vit au rythme d'une urbanisation lente et irrémédiable. Ainsi, une dizaine d'établissements y ont vu le jour, 02 centres de santé intégrés ont été créés, 13 points d'eau modernes ont été construits (s'associant au réseau d'adduction Scan Water existant), 22 villages ont été électrifiés. Tout cela a sans doute largement contribué à accentuer les flux migratoires vers Penda Mboko, Kompina et Souza.

L'érection de Bonaléa en chef-lieu de la commune va constituer un moment majeur du développement local ; l'Hôtel de Ville y est déjà construit ainsi que plusieurs services déconcentrés de l'État. Les perspectives locales résident donc dans le développement des échanges entre Bonaléa et Souza ainsi qu'au niveau du développement des activités de la SOCAPALM et de la CDC et des exploitations environnantes.

## **Démographie**

**Taille et structure de la population :** La population de la commune de Bonaléa est estimée à environ 70 000 âmes (RGPH3 2005). La population du principal espace urbain (ville de Souza) est estimée à 35 000 habitants. En dehors de Kompina, Penda Mboko, Kake, Mbonjo, Miang et Grand Souza, le reste de l'espace physique communal est très peu peuplé. En effet, près d'une

trentaine de village ont une population inférieure à 300 habitants. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes. Les hommes constituent 47,74% de la population totale et les femmes 52,26%. Les jeunes de moins de 18 ans en constituent la frange la plus importante (environ 39%).

**Groupes ethniques et relations interethniques :** Les Bankon ou Abo constituent le groupe ethnique originaire. Mais la population est particulièrement cosmopolite. La présence de la CDC et de la SOCAPALM a attiré de nombreux travailleurs venant essentiellement des régions du Nord-Ouest, du Sud-Ouest et de l'Ouest. Dans les villages proches des fleuves et dont la population vit essentiellement de la pêche, notamment à Mpobo, une majorité de la population est constituée de Nigériens. Une dizaine de ménages Bororos sont visibles à Kake Carrefour. Les autres groupes ethniques, ne constituant pas une communauté très représentative, sont les Duala, les Bassa, les Banen/Bafia/Yambassa, les originaires du Septentrion, etc.

**Religion :** La religion locale est dominée par le christianisme, toutes tendances confondues, avec une forte présence de la tendance de l'Eglise Évangélique du Cameroun (EEC). L'Eglise Catholique et les Églises baptistes (Union des Églises Baptistes du Cameroun, Native Baptist Church) sont aussi bien représentées. L'Eglise Presbytérienne du Cameroun (EPC) est fortement implantée autour des camps de Penda Mboko et de Kompina. Les nouvelles églises (Témoins de Jéhovah, Église Pentecôtiste, Faith and Work, Solid Rock, Deeper Life, Plein Évangile, Global Assembly, Christianitus, Eglise Frontière du Cameroun) commencent toutefois à s'y faire une place. Les Témoins de Jéhovah sont disséminés un peu partout. On retrouve une mosquée avec quelques fidèles à Penda Mboko Village, Mpobo et Bonadika. A Mpobo, la mosquée est plus fréquentée par les allogènes. Quelques adeptes du bouddhisme sont visibles à Grand Souza. Les fidèles de toutes ces religions vivent en harmonie et dans une tolérance permanente. Ces institutions religieuses (surtout les institutions islamiques locales) sont des maillons clés de la mobilisation et de l'éducation des masses.

**Organisation sociale :** L'administration traditionnelle du territoire est stratifiée sans être féodale. Les deux (02) cantons, Abo Nord et Abo Sud, sont placés chacun sous l'autorité d'un chef Supérieur. Ces derniers sont à la tête de tous les villages du canton. Les chefs de village sont des chefs traditionnels de 3<sup>ème</sup> degré. Ils se font aider dans l'administration du territoire par des chefs de quartiers et des notables. L'accès à des titres de notabilité n'exige pas de s'acquitter de rites sacrés particuliers.

Toutes ces autorités traditionnelles jouissent du respect auprès de la population. Les cas d'insubordination vis-à-vis de l'autorité traditionnelle sont toutefois assez fréquents, sauf à l'endroit des chefs supérieurs qui sont particulièrement craints. Cependant, d'autres personnes

tirent une certaine considération populaire de leurs professions, de leur statut politique ou de leur réussite dans les affaires. C'est le cas des hauts cadres de la fonction publique à la retraite ou en activité ou encore des grands commerçants. En général, autant dans les villages que les centres urbains, les femmes ne jouissent pas des mêmes droits que les hommes. Elles ont un accès limité à l'éducation et à la propriété foncière. Elles sont confinées aux tâches ménagères et au petit commerce.

***Système foncier :*** La question foncière est très délicate dans l'espace communal de Bonaléa avec l'implantation de deux grandes sociétés industrielles (CDC et SOCAPALM). En effet, les habitants des villages riverains sont nombreux à considérer que les palmeraies et plantations d'hévéa exploitées actuellement par ces sociétés parapubliques n'ont pas fait l'objet d'une compensation conséquente des propriétaires fonciers. Pour eux, cette occupation des terres s'est souvent faite sans le consentement des populations. Ils se considèrent par conséquent comme des victimes. Les chefs de village sont souvent pointés du doigt par certains villageois comme étant impliqués dans la vente de ces terres sans le consentement des propriétaires. Les camps CDC de Kompina et de Penda Mboko sont des lieux d'illustration de ces conflits latents.

Dans tous les villages riverains, la gestion des zones périphériques constituant la limite avec les grandes exploitations est sujette à des incompréhensions et conflits plus ou moins ouverts. A Mbonjo I et dans l'espace urbain, c'est le même problème qui se pose avec la SOCAPALM. Son installation a entraîné l'expropriation des autochtones, et de ce fait une réduction quasi totale des terres cultivables. Aujourd'hui dans ces zones, le problème se pose avec acuité, et tous les habitants sont unanimes pour la rétrocession de quelques parcelles de terres par la SOCAPALM et la CDC. Si la SOCAPALM a entamé un processus de rétrocession des terres au niveau de l'espace urbain, la gestion de ces espaces semble engendrer de profondes incompréhensions entre habitants. A Mbonjo I et dans les camps CDC, on n'en est pas encore là, donc il faudrait encore attendre. Aussi, la particularité que nous pouvons signaler à Mbonjo I et qui pose également problème aujourd'hui porte sur la gestion des périphéries. Celles-ci sont des parcelles de terrain au relief accidenté que la SOCAPALM a octroyées aux autochtones. Actuellement, elles font l'objet d'importants litiges entre autochtones et allogènes (ouvriers de la SOCAPALM). Selon les autochtones (qui ne disposent pas de titre de propriété), les ouvriers de la société, installés depuis suffisamment longtemps, veulent s'approprier ces terres sans aucune compensation.

Un autre type de litiges fonciers meuble les rapports sociaux dans certains villages: la gestion des limites entre villages. Ainsi, les habitants de Mankoulang considèrent, titre foncier à

l'appui, que ceux de Maleke sont sur leur territoire. Ce titre foncier présenté par les autorités de Mankoulang date de 1971. Cette situation n'est pas sans conséquence sur la vie des populations de Maleke, qui semblent bien inquiets quant aux terrains acquis par héritage de leurs parents et grands-parents. Cela remet également en question la superficie de leur village. L'intervention du Sous-préfet n'a pas suffi à dissiper les inquiétudes. Un problème similaire aurait eu lieu au cours des dernières années entre habitants de Mbonjo et de Penda Mboko Village. La situation n'a pas été résolue car les Mbonjo n'ont pas de documents légaux qui attestent leurs revendications.

Toutefois, dans les autres localités, les terres appartiennent aux différents chefs des familles. L'acquisition se fait par achat ou vente par les propriétaires. Seulement, de façon générale, ces propriétaires ne disposent d'aucun papier qui atteste de manière légale que ces terres leur appartiennent. Les ventes se font généralement de gré à gré très souvent sans aucune signature de document. Le chef de village est souvent témoin de ces ventes, puisque c'est lui qui gère la majorité des litiges fonciers en compagnie de ses notables.

**Acteurs du développement local** - La dynamique associative locale n'est pas très forte mais elle n'est pas négligeable. En effet, on dénombre 11 GIC et associations agricoles, notamment à Koki (*Comité de Développement de l'Agriculture*), Kompina Camp 1 (*Substance, Back Gare Women Meeting*), Kake Carrefour (*GIC de Production des Ananas et du Manioc*), Ndoulou (*GIC association jeunes femmes ambitieuses*), Mayen (*GIC agricole*), Grand Souza (*GIC Agropastoral des Jeunes du Mungo*), Bonampacko (*GIC Effort de Mangamba*), Bekouma Kake (*GIC Omega et GIC Massosso*), Mankoulang (*Groupe des Agriculteurs Modernes*), Souza (*GIC AGRIPEL*). On compte également 59 associations d'entraide et de développement. Leurs principales activités portent sur l'entraide, la solidarité et la tontine. Elles rassemblent un nombre important de membres et peuvent ainsi faciliter la mise en œuvre de projets communautaires. Seulement elles ne sont pas toujours, sinon pas du tout encadrées notamment dans la structuration et le fonctionnement des groupes. C'est la raison pour laquelle certaines de ces organisations ne peuvent pas véritablement être fonctionnelles. Les 11 GIC identifiés exercent principalement dans l'agriculture et le brassage de l'huile de palme. Il existe un GIC qui intervient dans l'appui au micro crédit et la collecte de la production des agriculteurs. Malheureusement, plus de la moitié de ces GIC ne sont pas fonctionnels.

## **Activités économiques**

**Agriculture** : L'économie locale est profondément marquée par l'agriculture. En effet, compte tenu de la fertilité du sol, la majeure partie de l'espace communal est dédiée à l'agriculture. La CDC et la SOCAPALM ont investi de grands espaces. La CDC est présente à Kompina et Penda Mboko où elle a aménagé des camps devenus des villages. Elle est spécialisée dans la culture de l'hévéa. La SOCAPALM, spécialisée dans la culture du palmier à huile, est située à Mbonjo I, Souza et Bonabéri Souza. A la périphérie des plantations de ces sociétés, notamment à Mbonjo I, Maleke et Souza, de nombreuses propriétés ont été aménagées sur de vastes superficies par des exploitants locaux. On y exploite le palmier à huile. En dehors de ces exploitations, les habitants des villages sont également impliqués dans la culture du palmier à huile (pour une moyenne de 10 à 15 pieds par ménage). Autour de la culture se développe le brassage artisanal de l'huile de palme. Ainsi, le palmier à huile est au centre de la plupart des exploitations familiales ; chaque famille essaie de brasser un minimum d'huile de palme pour la consommation familiale ou la vente.

Les paysans mettent tout de même un grand accent sur les cultures vivrières : manioc, « pistache », patate, banane plantain, maïs, ignames, macabo, arachides. Le pistache, le manioc et la patate sont beaucoup plus destinés à la commercialisation qu'à la consommation familiale. Alors que tout le monde, sans distinction de sexe, se livre à la culture du palmier à huile et des spéculations vivrières, les femmes sont plus concernées par les cultures maraîchères (légumes, piment, tomate, petits pois, *water leaf*), la cueillette de l'Okok et la transformation du manioc (en couscous et bâtons de manioc ou en *water fufu*). Les cultures de rente sont l'hévéa, le palmier à huile et le cacao. L'hévéa et le palmier à huile sont très répandus, autant au niveau des villages qu'au sein des exploitations agro industrielles. Le cacao est cultivé par quelques particuliers à Bekouma Kake, Mwanyambe et Bonampacko. Un particulier dispose d'une petite plantation de poivre blanc à Grand Souza.

**Sylviculture** : La sylviculture n'est pas pratiquée au sein de l'arrondissement. Même le reboisement n'est pas une activité majeure; la forte présence de la forêt semble ne pas susciter la préoccupation du reboisement même si l'exploitation clandestine du bois est une menace sérieuse pour la préservation du couvert végétal.

**Élevage et pêche** : Une autre activité qui dynamise l'économie locale est la pêche. Elle est pratiquée à une échelle importante dans les villages proches des fleuves Fiko et Mungo, notamment Koki, Fiko, Bonampacko, Bonamboule, Miang Badou, Miang Bandjiou, Mpobo, Mbonjo II. A Koki, Fiko et Mpobo, la pêche est la principale source de revenus. L'intensité de

l'activité a suscité l'installation de Nigériens qui y sont de plus en plus nombreux. C'est le cas à Mpobo où les Nigériens constituent la majorité des habitants. Ils s'adonnent en plus à la fabrication artisanale des filets de pêche. A Mpobo, le poisson abonde ainsi que les crocodiles, les caïmans et les tortues de mer. Les pêcheurs vendent sur place ou se rendent à Douala et Souza pour écouler leur production. Dans tous ces villages, la conservation et la commercialisation des produits halieutiques constituent des moments importants de la vie économique. Ainsi, le fumage du poisson est devenu une activité essentielle, compte tenu de l'enclavement ambiant qui oblige à conserver les produits suffisamment longtemps avant qu'ils ne soient écoulés. Quoi qu'il en soit, la pêche est une activité qui assure la visibilité de la Commune et crée un lien étroit avec la ville de Douala et les villes de l'autre rive du Mungo ou du Fiko (Missaka, Mondoni) dans la Région du Sud-Ouest.

De façon générale, l'élevage n'est pas une activité commerciale de premier plan. Certains habitants entretiennent des bêtes au sein de leurs habitations. L'essentiel des cheptels est constitué de la volaille (les poules et dans une moindre mesure les canards), des porcs et des chèvres. Le produit de l'élevage est destiné à la consommation familiale. Une partie (infime) de la production peut être commercialisée pour la satisfaction de besoins ponctuels. Ce sont les femmes qui s'adonnent le plus aux tâches quotidiennes liées à l'élevage. Les hommes (chefs de famille) se contentent de surveiller l'évolution des bêtes et d'acheter les produits nécessaires à la nutrition des bêtes (particulièrement les porcs). Les jeunes sont mis à contribution pour s'assurer que les animaux sont nourris et sont rentrés au domicile à la nuit tombée.

**Chasse :** À l'exception de quelques individus à Koki ou à Kompina Village, il n'y a pas véritablement de personnes qui vivent exclusivement de la chasse. A Koki et Mpobo, les Nigériens installés comme pêcheurs s'aventurent souvent dans la forêt pour chasser sans que cela ne soit une activité génératrice de revenus. De façon globale, il n'y a pas de chasse intensive dans les villages ; les paysans posent des pièges dans leurs champs. Ils peuvent compter de temps en temps des prises de rats, de rats palmistes, de sangliers, de hérissons et de porc-épic sans que cela ne soit particulièrement régulier. Les prises sont consommées aux niveaux familiaux ou vendus, assez souvent aux femmes restauratrices.

**Exploitation forestière :** La commune abrite aussi une économie du bois. Des exploitants forestiers exerçant plus ou moins légalement sont installés dans les forêts de l'espace communal. Les villages les plus concernés par l'exploitation du bois sont Bengsè, Bangseng, Bamwen, Bonaléa, Kounang et Mwanyambe. Les jeunes sont employés comme ouvriers (pisteurs, cubeurs, scieurs) par ces derniers. Mises à part les billes de bois transportées par les

grumiers, les déchets et autres récupérations de bois sont vendus secs ou transformés en charbon puis écoulés sur les marchés locaux ou en bordure de la route nationale. L'activité n'est pas marginale car les grumiers entrent et sortent des villages de l'arrondissement de manière fréquente. Toutefois, elle souffre d'une insuffisance de contrôle qui fait le lit de la clandestinité.

**Collecte des produits forestiers non ligneux :** Les produits forestiers non ligneux les plus visibles sont la kola conventionnelle, le *bitter-cola*, l'Okok (appelé ici *Ekoke*), le Djansang, la mangue sauvage, le bambou, le raphia et le rotin. On peut y ajouter diverses espèces de plantes médicinales). On en voit surtout au sein des espaces forestiers proches de Fiko, Koki, Bonamakao, Miang, Ndoulou, Bonakwassi, Mpobo et Bonampacko. Ils ne font pas l'objet d'une exploitation rationnelle et contrôlée. Cette exploitation est en général le fait des femmes. A Maleke, de nombreuses femmes *bayam sellam* se sont spécialisées dans la commercialisation de l'Okok qu'elles écoulent dans le Sud-Ouest (Kumba) ou à Douala.

**Artisanat :** Les activités artisanales ne sont pas particulièrement nombreuses. A Mpobo, la fabrication des filets de pêche est une activité marginale exercée en majorité par les habitants d'origine nigériane. A Souza, Kompina Village et Penda Mboko Village, on retrouve des cordonniers, généralement des hommes ou des jeunes de moins de 30 ans. Certains d'entre eux s'exercent à la fabrication de chaussures qu'ils écoulent sur le marché local. Kounang se fait particulièrement remarquer car la pratique artisanale y est fortement ancrée, notamment la fabrication des meubles et objets usuels en rotin. La vannerie y est donc fortement ancrée. Une activité artisanale particulièrement répandue est le brassage de l'huile de palme. Dans presque tous les villages, de nombreux petits producteurs d'huile de palme procèdent au brassage artisanal de leur production et proposent l'huile de palme qui en sort dans les marchés locaux et surtout le long de la route nationale N° 5.

**Commerce :** Les activités commerciales sont très peu développées dans les villages; ce qui contraste avec l'agitation économique de la ville de Souza. La proximité avec Douala et la nécessité d'approvisionnement des villages enclavés de l'arrondissement en font un carrefour très prisé. Son marché hebdomadaire (chaque vendredi) est considéré comme une religion par les habitants des villages, car il leur offre l'opportunité d'écouler leurs produits agricoles, halieutiques et artisanaux, notamment les produits issus du brassage de l'huile de palme ou de la transformation du manioc. Ils peuvent aussi s'approvisionner en produits de première nécessité et en d'autres consommables venant de Douala. Par ailleurs, ils peuvent avoir accès à l'électricité et au réseau de téléphonie mobile. Ainsi, on y trouve différents services: le call box, les salons de couture ou de coiffure, établissements d'accueil (auberges, hôtel), le moulin à écraser, les garages automobiles, les établissements de microfinance, etc. Les autres marchés

hebdomadaires sont situés à Kompina Village (jeudi), Penda Mboko Carrefour (lundi) et Penda Mboko Village (mardi).

Les débits de boisson du type “bar” et autres points de loisir sont essentiellement visibles dans les villages situés le long de la route nationale (Souza, Maleke, Kompina Village, Kake Carrefour, Penda Mboko Carrefour). Dans le reste des villages, on peut rencontrer des domiciles transformés en bars mais de façon générale, l’on y offre des vins distillés de manière artisanale (*arki*) ou du vin blanc cueilli sur des pieds de raphia ou d’hévéa. A défaut de cela, les consommateurs d’alcool s’approvisionnent en liqueur en sachet auprès des gérants d’échoppes. Il y a donc une *économie de l’alcoolisme* très développée dans les villages de l’espace communal. Il en est de même du carburant frelaté dont les points de vente, en l’absence de station service dans les villages, sont particulièrement développés à Bekouma Kake, Kompina CDC Camp 1, Kompina Village et Penda Mboko Village.

**Industrie** : Le secteur industriel est caractérisé uniquement par la présence de deux (2) agro-industries: la CDC et la SOCAPALM. Les plantations et les unités de transformations qu’elles contrôlent attirent de nombreux ouvriers agricoles, des techniciens et des cadres dans le domaine de l’ingénierie agricole. Tout cela contribue à accroître la visibilité et l’attrait de la Commune. L’importance de la SOCAPALM est d’autant plus visible que de petites unités de brassage de l’huile de palme sont visibles un peu partout, particulièrement à Souza. Mais il s’agit d’activités artisanales.

**Services / Secteur privé** : Le secteur des services est représenté essentiellement par les agences de deux (02) établissements financiers : *Express Union* (à Souza Gare) et les *Credit Unions* du réseau CAMCCUL (à Kompina CDC Camp 1 et Penda Mboko Village). Le premier est spécialisé dans le transfert d’argent, le second mobilise l’épargne locale et distribue des crédits. Leur personnel est très restreint; il dépasse rarement 05 personnes. Il est majoritairement composé de femmes.

Dans tout l’arrondissement, il y a 01 hôtel (à Souza) et 04 auberges, dont 02 à Souza et 02 à Penda Mboko Village. Ces 02 dernières auberges sont en planches et servent à accueillir pour de courtes durées les employés de la CDC en mission. L’hôtel de Souza (*Hôtel Berclotel*) est de très bonne facture et de bonne réputation.

**Autres activités économiques** : L’enclavement de nombreux villages a conduit à l’installation d’un métier: la conduite des motos taxis. Les motos taxis parcourent tout l’espace communal mais les zones d’embarquement sont Penda Mboko Carrefour, Kompina Village et Souza. C’est une activité de jeunes essentiellement. Autour de cette activité, plusieurs petits garages

spécialisés dans la maintenance des motos ont vu le jour à Souza, Penda Mboko Village, Kompina Village et Maleke. Le taxi brousse est exercé entre Souza et Mangamba mais aussi et surtout le long de la route nationale en traversant Souza, Bekouma Kake, Kake Carrefour, Kompina Village et Penda Mboko. Un taxi brousse relie Mpobo à Souza 02 fois par semaine: mardi et jeudi. C'est une activité assez rentable, particulièrement en saison des pluies. En l'absence de système de transport interurbain destiné à desservir les principaux villages de l'arrondissement, ces motos taxis remplissent une fonction sociale importante. Toutefois, l'imprudence de certains conducteurs peut parfois conduire à des accidents graves, ce d'autant plus que l'activité n'est pas suffisamment organisée et réglementée. Le transport fluvial est marginal, il se fait à l'aide des pirogues traditionnelles. On le pratique à Mbonjo II et Malende pour aller à Kotto, Mondoni ou Missaka dans la Région du Sud-Ouest.

L'activité de call box (cabine de téléphonie mobile) est pratiquée seulement à Souza, Kompina Village, Miang et Penda Mboko, soit les seules zones de l'espace communal alimentées en énergie électrique et en réseau de téléphonie mobile. Les autres localités ne sont pas suffisamment couvertes par les réseaux de téléphonie mobile; elles connaissent des perturbations quasi permanentes du réseau. Les femmes constituent l'essentiel des gérants de call box; seuls quelques jeunes s'y adonnent. La demande est forte car la population est très mobile et l'émigration des jeunes est forte; chaque famille a des membres disséminés à travers le territoire national, particulièrement à Douala, Nkongsamba et Yaoundé. Cette forte dispersion favorise les appels. Puisque l'entrée en possession d'un téléphone mobile est de plus en plus facile, le marché du transfert de crédit est en expansion. Le coût d'une impulsion est en général inférieur à 100F CFA et le marché est en expansion, ce qui assure un revenu journalier non négligeable aux gérants de call box.

L'activité de coiffure est visible à Souza, Kompina Village et Penda Mboko Village. Ces localités accueillent des marchés hebdomadaires; il y a donc une demande assez forte pour les salons de coiffure. A Souza, on retrouve plusieurs salons tenus par des jeunes hommes et des jeunes femmes; ils coiffent respectivement les hommes et les dames. Dans les deux (02) autres villages, on trouve juste 01 ou 02 salons de chaque type.

La petite restauration est visible au niveau des grands carrefours: Souza, Kompina Village, Penda Mboko Village. Les hommes et les jeunes gèrent des cafétérias où l'on vend des omelettes et du café tandis que les femmes vendent des repas, notamment le water fufu et le bouillon de viande de brousse. En général, elles vendent leur nourriture tout près ou au sein d'un débit de boisson.

## **CHAPITRE II:**

### **Synthèse méthodologique de l'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la commune de BONALÉA**

## II.1 CONTEXTE DE L'ÉTUDE

### a. Définition du CCAP

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (ScoreCard) se définit comme toute action de la part des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise à (i) contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens ; (ii) apprécier la pertinence des projets/programmes ainsi que des moyens qui y sont affectés; (iii) réorienter les axes de développement en fonction des nouveaux besoins identifiés et (iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire)

### b. But du CCAP

Le CCAP a pour but de:

- **Promouvoir la gouvernance** dans un contexte de crise de légitimité de l'Etat et de nombreuses insuffisances des mécanismes conventionnels ;
- **Accroître l'efficacité de l'action publique** à travers une meilleure prestation des services publics et une conception plus éclairée des politiques ;
- **Renforcer les moyens d'action** en faisant entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.

### c. Axes du CCAP

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

Bien que le CCAP puisse s'effectuer sur plusieurs axes, l'axe retenu ici était l'évaluation des services fournis.

### d. Caractéristiques du CCAP

Il peut être exercé :

- Par une multiplicité d'intervenants : les citoyens, les collectivités, les médias, les OSC ;
- À divers niveaux : micro social et macro social.

Peut porter sur une multitude des questions :

- Politiques gouvernementales, dépenses publiques, prestations services.

Peut reposer sur diverses stratégies :

- Recherche, suivi, planification participative, dépenses et promotion des droits, éducation du publique.

**e. Facteurs de succès du CCAP**

- Le contexte politique et culturel ;
- L'accès à l'information et le rôle des médias ;
- La capacité de la société et la synergie État/société civile : le principe de la transparence est déterminant dans la mise en œuvre de CCAP, il se traduit pour l'État par un partage de l'information.

**f. Modalité de mise en œuvre du CCAP retenue dans le cadre du PNDP**

- Bien qu'il existe plusieurs modalités de mise en œuvre du CCAP, le PNDP a choisi d'avoir recours au << **Citizen Reporting Card** >> (**CRC**) mieux connu sous le nom de ScoreCard et qui pourrait être traduit littéralement comme le << **Rapport d'évaluation citoyen** >>
- Le CRC peut être définie comme une évaluation du degré de satisfaction que les populations éprouvent envers les services publics.

## **II.2 OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE DU CCAP**

### **II.2.1 OBJECTIFS**

**a. Objectif global**

Il vise à recueillir les informations sur la satisfaction des ménages par rapport aux secteurs (i) de l'Eau Potable ; (ii) de l'Éducation ; (iii) de la Santé (iv) du Service Communal et formuler des recommandations en vue de susciter des changements dans l'action publique au niveau local.

**b. Objectifs spécifiques**

- Mener une enquête de perception auprès des ménages ;
- Produire un rapport d'enquête ;
- Élaborer une planification stratégique pour la mise en œuvre des actions programmées ;
- Mettre en place un dispositif de suivi-évaluation des actions programmées.

### **II.2.2 MÉTHODOLOGIE DU CCAP**

L'opération en cours dans la Région du Littoral vise à :

- Collecter les données et diffuser les résultats dans la zone 09 (communes de Baré, Bonaléa, Dibombari, Ebonè, Loum, Melong et Penja) en collaboration avec l'ONG PAARDIC Organisations de la Société Civile (OSC) retenue pour exécuter la mission.
- Renforcer les capacités de 07 communes retenues pour qu'elles puissent capitaliser les leçons apprises et conduire elles-mêmes les changements qui seront suggérés à l'issue de l'opération.

- S'appuyer sur les différents Cadres institutionnels existants afin de rendre exécutoires les recommandations issues du CCAP.

**Tableau 1: Séquencement des activités**

| N°       | Étapes                                   | Activités/Compétences Requises                                                                     |
|----------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>a</b> | Identification de l'envergure            | - Connaissance des services<br>- Accès aux ressources techniques                                   |
| <b>b</b> | Échantillonnage                          | - Identifier les enjeux et les acteurs (administration et usager)<br>- Élaborer un plan de sondage |
| <b>c</b> | Réalisation de l'enquête                 | - Gestion du travail de terrain<br>- Formation des enquêteurs<br>- Superviser l'enquête            |
| <b>d</b> | Traitement et analyse des données        | - Saisie des données et analyse<br>- Rédaction du Rapport Analytique                               |
| <b>e</b> | Dissémination des résultats et plaidoyer | - Analyse des parties prenantes<br>- Communication aux parties prenantes                           |
| <b>f</b> | Amélioration des services                | - Capacité à interagir avec des groupes différents<br>- Imagination et créativité                  |

### II.3 MÉTHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ÉCHANTILLON ET DE COLLECTE DE DONNÉES

Le plan de sondage (échantillonnage) de l'enquête ScoreCard a été réalisé par l'INS et l'OSC PAARDIC sélectionné pour l'étude a procédé à la collecte des données dans la commune de Bonaléa.

#### II.3.1 TIRAGE DE L'ÉCHANTILLON

Cette partie décrit les principales caractéristiques du plan de sondage, Son principal objectif est de dresser la liste exhaustive des unités statistiques à enquêter, sélectionnés selon les règles de l'art.

##### II.3.1.1 CHAMP DE L'ENQUÊTE ET POPULATION CIBLE

Le champ de l'enquête est la commune de Bonaléa et l'unité statistique est le ménage<sup>1</sup>.

##### II.3.1.2 TAILLE DE L'ÉCHANTILLON DES MÉNAGES, NOMBRE DE ZD ET NOMBRE DE MÉNAGES PAR ZD

La détermination de la taille de l'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 (i.e. : budget, personnel de terrain et administratif, ressources techniques, contrôle de qualité, contraintes temporelles, gestion, pérennité, etc.).

<sup>1</sup> Personne seule ou ensemble de personnes (ayant ou non un lien de sang ou de mariage), vivant dans une même unité d'habitation, prenant le plus souvent leur repas en commun et subvenant généralement de manière commune aux dépenses courantes. Ce groupe reconnaît généralement l'autorité d'une seule personne comme chef de ménage (Source : INS, *Manuel des Concepts et Définitions utilisés dans les statistiques officielles au Cameroun*, édition 2015).

L'enquête ScoreCard a atteint un échantillon représentatif de 320 ménages dans la commune. Compte tenu des contraintes sus-évoquées, elle s'est appuyée sur les mêmes Zones de Dénombrement (ZD<sup>2</sup>) que celles sélectionnées lors de l'Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages (EC-ECAM4<sup>3</sup>) qui a sélectionné un maximum de 20 ZD dans chaque commune du Cameroun. EC-ECAM4 fournit en effet à ScoreCard l'avantage décisif de ne pas faire la mise à jour des ZD du RGPH3 (2005), puisqu'elle a été réalisée en 2016 par l'INS.

En conservant les 20 ZD de l'EC-ECAM4, ScoreCard a donc sélectionné 16 ménages par ZD pour atteindre les 320 ménages de chaque commune. Pour les communes ayant moins de 20 ZD, l'échantillon des 320 ménages a été réparti proportionnellement au nombre de ménages de chaque ZD obtenu lors de l'EC-ECAM4.

### **II.3.1.3 Tirage de l'échantillon des ZD et des ménages**

De ce qui précède, on observe que le tirage de l'échantillon des ménages à enquêter s'est fait à 2 degrés. Les zones de dénombrement ont été tirées au premier degré, et les ménages ont été sélectionnés au deuxième degré dans celles-ci.

- **Tirage des unités primaires : les ZD**

Le tirage de l'échantillon de ScoreCard s'est adossé sur celui de l'EC-ECAM4 qui s'est effectué à partir de la base de sondage issue du dernier Recensement Général de la Population et de l'Habitat réalisé en 2005 (RGPH3) au Cameroun. L'échantillon des ZD de l'EC-ECAM4 a été reconduit pour ScoreCard.

Il convient de rappeler que les ZD de l'EC-ECAM4 ont été sélectionnées dans chaque commune par la procédure de tirage systématique avec probabilités proportionnelles au nombre de ménages dans chaque ZD.

- **Tirage des unités secondaires: les ménages**

Une fois les listes de ménages mises à jour par les équipes de dénombrement sur le terrain pour chaque ZD 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).

---

<sup>2</sup> Il s'agit de la plus petite unité géographique créée lors du découpage du territoire national pendant les travaux cartographiques du Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH).

<sup>3</sup> Cette enquête a été réalisée en 2016 par l'INS.

La sélection d'un nombre fixé de ménages dans chaque zone de dénombrement a été effectuée à l'aide de la procédure de sélection aléatoire systématique.

Dans la commune de Bonaléa, la répartition de l'échantillon des ménages à enquêter dans les 14 ZD identifiées est la suivante:

**Tableau 2 : Répartition des ménages à enquêter par zone de dénombrement**

| ID           | Département | Arrondissement | Commune | Nbre de ZD sélectionné | GRAPPE | ZD  | Nombre de ménages tirés pour la collecte des données |
|--------------|-------------|----------------|---------|------------------------|--------|-----|------------------------------------------------------|
| 1 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 1   | 16                                                   |
| 2 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 2   | 16                                                   |
| 3 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 3   | 16                                                   |
| 4 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 4   | 16                                                   |
| 5 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 5   | 16                                                   |
| 6 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 6   | 16                                                   |
| 7 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 7   | 16                                                   |
| 8 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 8   | 16                                                   |
| 9 ABO/FIKO   | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 9   | 16                                                   |
| 10 ABO/FIKO  | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 10  | 16                                                   |
| 700 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 700 | 16                                                   |
| 701 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 701 | 16                                                   |
| 702 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 702 | 16                                                   |
| 703 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 703 | 16                                                   |
| 704 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 704 | 16                                                   |
| 705 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 705 | 16                                                   |
| 707 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 707 | 16                                                   |
| 708 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 708 | 16                                                   |
| 710 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 710 | 16                                                   |
| 711 ABO/FIKO | MUNGO       | ABO/FIKO       | BONALEA | 20                     |        | 711 | 16                                                   |

**Source INS - EC-ECAM4**

### II.3.2 CARTOGRAPHIE

La base cartographique ayant été utilisée est celle de l'INS enquête complémentaire EC-CAM4.

### II.3.3 SENSIBILISATION DES MÉNAGES

La sensibilisation a débuté par un atelier de lancement officiel en date du 28 septembre 2017 dans la salle des cérémonies des services du Gouverneur, présidé par son représentant. Cet atelier avait réuni toutes les parties prenantes des zones 09 et 10. A la suite de ce lancement au niveau régional, le Gouverneur avait signé une lettre circulaire à l'endroit des Préfets des Départements du Mounjo et de la Sanaga-maritime. Avec l'appui des services du Préfet Mounjo et des communes concernées, les experts de PAARDIC étaient descendus sur le terrain quelques jours avant la descente des enquêteurs pour informer et expliquer aux ménages les avantages de l'enquête en cours, ce qui a facilité la forte implication des ménages et nous a évité plus ou moins les réticences et résistances des populations enquêtées.

### **II.3.3 COLLECTE DES DONNÉES**

#### **a. Outils de collecte**

L'outil de collecte répond d'abord au souci de rassembler des informations dont le traitement approprié permettra d'atteindre les objectifs de l'enquête. Pour cette enquête, l'outil principal de collecte est le questionnaire ménage. Il est composé de cinq (5) sections dont la première porte sur les renseignements généraux, la deuxième sur l'eau potable, la troisième sur la santé, la quatrième sur l'éducation et la dernière sur les services communaux. Les dossiers cartographiques de l'EC-ECAM4 ont également été mis à contribution.

#### **b. Collecte de données**

##### **- Formation et sélection des agents de collecte et des superviseurs**

La formation des agents enquêteurs dans le cadre de la mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique (SCORECARD), s'est tenue dans la salle des actes de la Mairie de Bonaléa les 20 au 24 Novembre 2017 Elle a duré trois jours.

L'objectif principal de la formation était de procéder à la sélection définitive des agents enquêteurs formés sur l'utilisation des outils de collecte de données dans le cadre de l'enquête de la perception citoyenne dénommée (SCORECARD).

Cette formation visait spécifiquement à :

- Informer les agents enquêteurs sur le champ contextuel de l'enquête ;
- Donner les outils de la collecte de données ;
- Expliquer les outils de collecte ;
- Effectuer une sélection définitive des agents enquêteurs.
- **Déroulement de la collecte des données**

La collecte a visé à capter des populations leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre des services publics dans les secteurs cibles dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen des actions publiques réalisées sur le territoire communal.

Ainsi, pour une meilleure évaluation des actions publiques réalisées, l'enquête s'est appesantie sur la satisfaction des besoins primaires citoyens tels que :

- L'appréciation des services de l'eau potable ;
- L'appréciation des services de santé ;
- L'appréciation de l'éducation ;
- L'appréciation du service communal.

### **c. Exploitation et analyse des données**

L'exploitation des données a été faite par le PNDP après un contrôle préalable fait au niveau des questionnaires par les cadres de la CRC- PNDP-LT puis les étapes suivantes :

- La saisie des données et l'apurement du fichier de saisie ainsi que la tabulation et la production du rapport;
- La tabulation a été faite à l'INS. Ces indicateurs déterminés ont fait l'objet de commentaires qui ont été consignés dans un rapport ;
- L'analyse et la production du rapport de l'étude.

### **d. Présentation des résultats et négociation de l'amélioration des services**

La présentation des résultats et la négociation de l'amélioration des services se feront lors de la restitution du rapport de l'enquête dans la commune de Bonaléa.

## **II.4. MÉTHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION**

Alors que l'identification du répondant cerne son nom, sa localisation, son âge, son sexe et son statut, pour garantir la fiabilité des informations collectées (contre vérification éventuelle des informations collectées par l'enquêteur en cas de nécessité), les autres rubriques susmentionnées du questionnaire comprennent des questions fermées simples (choix d'une réponse) et des questions fermées complexes (choix entre une ou plusieurs réponses proposées). Le cumul des réponses sur une modalité de réponses proposées permet d'évaluer l'intensité de la fréquence des réponses, les tendances des opinions sur un problème, de mesurer le niveau de satisfaction vis à vis de l'offre de services publics et le niveau des attentes.

Les indicateurs (quantitatifs ou qualitatifs) de perception contenus dans le questionnaire sont donc mesurés par le poids de la fréquence des réponses sur une modalité. Il est utile de noter que pour minimiser les biais dans les informations recueillies dans chacune des communes, le contrôle du déroulement de l'enquête a veillé à avoir un taux de réponses d'au moins 80% (ménages répondants /ménages tirés\* 100).

**CHAPITRE III:**  
**PRINCIPAUX RESULTATS ET**  
**AMELIORATIONS SUGGEREES**

## CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

Les résultats analysés dans cette partie, sont issus de la perception des ménages de la commune de Bonaléa.

### III.1 PRÉSENTATION DE LA POPULATION ENQUÊTÉE

La personne de référence à interviewer dans le ménage<sup>4</sup> était le chef de ménage lui-même ; ce n'est qu'en désespoir de cause que les agents enquêteurs pouvaient prendre un autre répondant, en mesure de fournir des informations fiables. Les tableaux 3 et 4 donnent les indicateurs sociodémographiques de base sur les répondants en général et sur ceux d'entre eux qui sont en même temps chefs de ménage.

**Tableau 3: Caractéristiques des répondants**

| Répartition (%) des répondants par groupe d'âges et par sexe, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |              |          |         |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------------|----------|---------|-------|
|                                                                                        | Groupe d'âges   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |              | Sexe     |         | Total |
|                                                                                        | Moins de 20 ans | 20-24 | 25-29 | 30-34 | 35-39 | 40-44 | 45-49 | 50-54 | 55-59 | 60-64 | 65 & + | NSP/manquant | Masculin | Féminin |       |
| Pourcentage                                                                            | 1,2             | 8,9   | 15,6  | 16,1  | 13,5  | 12,3  | 11,3  | 8,8   | 5,9   | 1,8   | 3,8    | 0,8          | 51,1     | 48,9    | 100,0 |

**Tableau 4 : Caractéristiques des chefs de ménage**

| Répartition (%) des chefs de ménage par groupe d'âges et par sexe, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |              |                        |         |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------------|------------------------|---------|-------|
|                                                                                             | Groupe d'âges - chef du ménage |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |              | Sexe du chef de ménage |         | Total |
|                                                                                             | Moins de 20 ans                | 20-24 | 25-29 | 30-34 | 35-39 | 40-44 | 45-49 | 50-54 | 55-59 | 60-64 | 65 & + | NSP/manquant | Masculin               | Féminin |       |
| Pourcentage                                                                                 | 0,4                            | 3,1   | 11,6  | 15,2  | 13,0  | 14,0  | 15,6  | 10,8  | 6,3   | 3,3   | 4,2    | 2,5          | 67,6                   | 32,4    | 100,0 |

Dans la commune de Bonaléa, la répartition des chefs de ménage par sexe et par âge montre que plus de 32% des ménages sont dirigés par des femmes et que 3,5% des chefs de ménage ont moins de 25 ans ; la proportion des ménages dirigés par des personnes âgées de 65 ans ou plus est de 4,2%.

<sup>4</sup> Personne seule ou ensemble de personnes (ayant ou non un lien de sang ou de mariage), vivant dans une même unité d'habitation, prenant le plus souvent leur repas en commun et subvenant généralement de manière commune aux dépenses courantes. Ce groupe reconnaît généralement l'autorité d'une seule personne comme chef de ménage (Source : INS, *Manuel des Concepts et Définitions utilisés dans les statistiques officielles au Cameroun*, édition 2015).

## III.2 SECTEUR DE L'EAU POTABLE

Cette section analyse l'offre et la demande en eau potable dans les différentes localités de la commune de Bonaléa, avec emphase sur la qualité de l'eau, son coût, sa disponibilité et la satisfaction des populations.

### III.2.1 DISPONIBILITÉ ET UTILISATION DES SERVICES DE L'EAU

**Tableau 5: Disponibilité des systèmes publics d'approvisionnement en eau**

| Proportion des ménages déclarant l'existence des différentes sources d'approvisionnement, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                |                     |               |                                       |                |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|---------------------------------------|----------------|--------------------------|
|                                                                                                                    | Proportion (%) des ménages utilisant une source d'eau publique |                     |               |                                       |                |                          |
|                                                                                                                    | Puits avec pompe                                               | Puits à ciel ouvert | Puits protégé | Forage avec pompe à motricité humaine | Source/rivière | Adduction en eau potable |
| Pourcentage <sup>5</sup>                                                                                           | 2,3                                                            | 22,9                | 6,9           | 22,0                                  | 32,3           | 68,4                     |

Le tableau ci-dessus met en évidence la prédominance du système d'adduction en eau potable qui, en se situant à plus de 68%, domine de loin les autres sources alternatives et/ou complémentaires d'approvisionnement en eau qui existent dans les différentes localités de cette commune.

Malgré une bonne disponibilité des systèmes publics d'approvisionnement en eau potable, une bonne frange des ménages (37,3%) de la commune utilisent principalement une eau non potable. L'eau non potable utilisée provient essentiellement de la source ou de la rivière (27,7%).

**Tableau 6 : Principale source publique d'approvisionnement en eau des ménages**

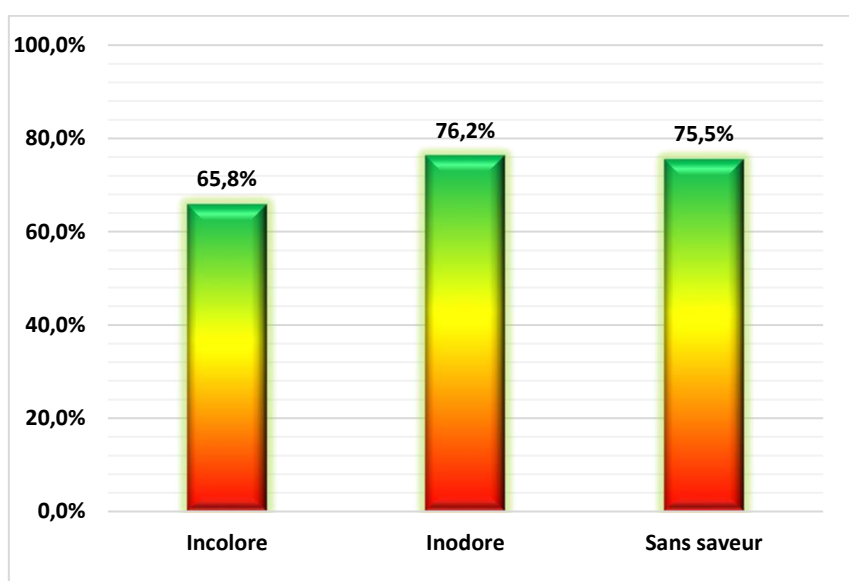
| Répartition (%) des ménages selon la principale source publique d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                    |                  |                     |               |                                        |                |                          |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|---------------------|---------------|----------------------------------------|----------------|--------------------------|-------|
|                                                                                                                      | Proportion (%) des ménages utilisant l'eau potable | Puits avec pompe | Puits à ciel ouvert | Puits protégé | Forages avec pompe à motricité humaine | Source/rivière | Adduction en eau potable | Total |
| %                                                                                                                    | 48,6                                               | 4,5              | 6,6                 | 3,0           | 21,9                                   | 27,7           | 36,3                     | 100,0 |

Quelle que soit la source publique d'approvisionnement en eau potable, l'enquête révèle que 47,1% des ménages la trouvent de bonne qualité tandis que 27,5% pensent qu'elle est mauvaise. Les appréciations suivant les propriétés qui sont reconnues à une eau potable (Graphique 1)

<sup>5</sup> Le total des pourcentages dépasse 100% parce que certaines localités possèdent plusieurs systèmes publics d'approvisionnement en eau.

mettent en évidence un gap pour chacune de celles-ci. Il a été demandé aux ménages de dire si l'eau a une couleur, un goût ou une odeur.

Graphique 1 : Perception des ménages sur la qualité de l'eau potable, SCORECARD, Bonaléa, 2017



En tenant compte des ménages indécis (ceux qui ont répondu *Ne sait pas* aux 3 questions) il apparaît que les ménages pensent que l'eau potable de la commune de Bonaléa a une couleur (33,7%), une odeur (23,8%) et un goût (21,8%).

### III.2.2 COÛT ET QUALITÉ DES SERVICES DE L'EAU

L'accès à l'eau potable est payant pour près de 27% des ménages de la commune ; chacun d'eux doit déboursier en moyenne près de 6965 FCFA par mois pour avoir de l'eau potable. Ce montant est jugé élevé pour près de 60% des ménages et insignifiant pour près de 13% (Tableau 7).

**Tableau 7 : Coût d'accès aux services de l'eau**

| Caractéristiques du coût d'accès à l'eau potable, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                                                |                                      |                                                                               |          |              |       |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|-------|
|                                                                            | Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent | Dépense moyenne mensuelle (en F CFA) | Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé : |          |              | Total |
|                                                                            |                                                                                                |                                      | Élevé                                                                         | Raisonné | Insignifiant |       |
| %                                                                          | 26,9                                                                                           | 6 964,6                              | 59,6                                                                          | 27,6     | 12,8         | 100,0 |

Malgré le coût d'accès à l'eau potable publique élevé, plus de 47% des ménages déclarent que cette eau n'est pas disponible toute l'année.

**Tableau 8 : Conditions d'accès aux services de l'eau**

| Disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                                                        |                                                                                             |                     |                        |                    |       |                                |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------|-------|--------------------------------|-----------------------------------------|
|                                                                                                           | Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année | Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir |                     |                        |                    |       | Disponibilité toute la journée | Adéquation disponibilité/besoins en eau |
|                                                                                                           |                                                                                                        | Sur place                                                                                   | Moins de 15 minutes | Entre 15 et 30 minutes | Plus de 30 minutes | Total |                                |                                         |
| %                                                                                                         | 47,3                                                                                                   | 15,1                                                                                        | 32,2                | 28,3                   | 24,4               | 100,0 | 72,4                           | 42,6                                    |

En ce qui concerne l'accès physique des ménages à l'eau publique, le tableau 8 montre que plus de 15% des ménages ont cette eau à portée de main et que près du tiers doivent mettre moins de 15 minutes de marche pour ramener l'eau à domicile. En même temps, près d'un ménage sur quatre (24,4%) ont de l'eau potable située à plus de 30 minutes de marche (en aller et retour) de leur logement.

S'agissant de la disponibilité du point d'eau toute la journée, moins de 28% des ménages n'y ont accès qu'à certains moments de la journée; ce qui impose à ces derniers une certaine fréquence d'approvisionnement qui n'est pas toujours en adéquation avec leurs besoins quotidiens en eau potable (42,6% de ces ménages en sont néanmoins satisfaits).

### III.2.3 MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS HYDRAULIQUES

L'étude s'est intéressée aux incidents survenus sur les équipements hydrauliques au cours des 6 derniers mois qui ont précédé l'enquête, avec pour objectif d'évaluer les délais de réponse et la durée des interventions pour la remise en service des équipements.

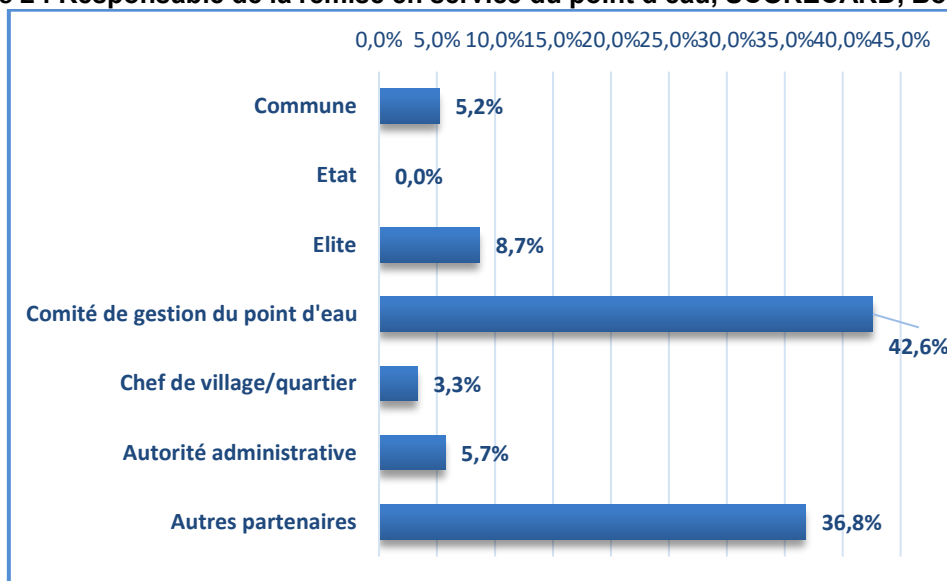
Ainsi, plus de 31% des ménages ont déclaré que les points d'eau ont subi un incident au cours de la période de référence; avec une réaction relativement lente (entre une semaine et un mois) des équipes d'intervention dans la moitié des cas (Tableau 9).

**Tableau 9: Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois**

| Proportion (%) des ménages ayant déclaré une panne, délai observé pour la remise en service, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                                                                             |                                                                                                                        |                              |                                   |                    |            |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------|------------|-------|
|                                                                                                                       | Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois | Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source |                              |                                   |                    |            | Total |
|                                                                                                                       |                                                                                                                             | Moins d'une semaine                                                                                                    | Entre une semaine et un mois | Entre un mois exclu et trois mois | Plus de trois mois | Pas encore |       |
| %                                                                                                                     | 31,2                                                                                                                        | 24,5                                                                                                                   | 50,0                         | 15,2                              | 7,4                | 2,9        | 100,0 |

La remise en service des équipements hydrauliques endommagés (Graphique 2) est principalement réalisée par le comité de gestion du point d'eau (42,6%), et les autres partenaires (36,8%).

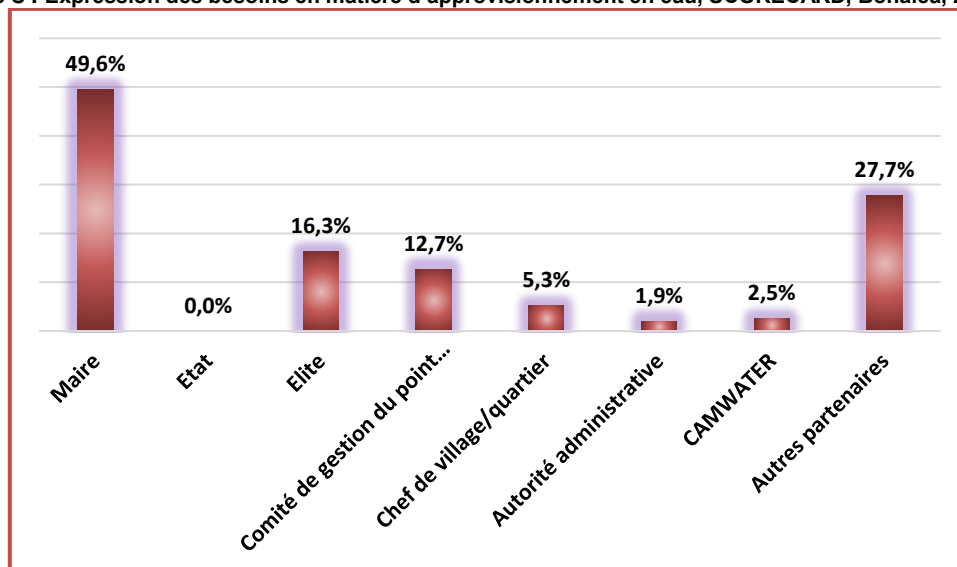
**Graphique 2 : Responsable de la remise en service du point d'eau, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



### III.2.4 BESOINS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE

Du point de vue de la demande, qui se traduit par l'expression des besoins des ménages en eau potable, l'étude révèle que près de 19% ont exprimé des besoins en approvisionnement en eau au cours des 6 derniers mois qui ont précédé l'enquête.

**Graphique 3 : Expression des besoins en matière d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



Cette requête est faite auprès des différents intervenants du secteur de l'eau, au premier rang desquels l'autorité communale (49,6%), les autres partenaires (27,7%), les élites (17,8%) et le comité de gestion (12,7%).

De même, il faut noter que près de 22% des ménages qui ont exprimé des besoins ont été satisfaits.

### III.2.5 ATTENTES ET SATISFACTIONS DES MÉNAGES EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT EN EAU

De manière globale, cette section analyse les raisons de non satisfaction des ménages et leurs attentes en termes d'amélioration de la qualité du service public de l'eau potable.

Il a été demandé aux ménages d'indiquer leur niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans leurs villages, sur une échelle de type Likert. Le tableau 10 qui suit ne traite que des ménages insatisfaits, soit plus de la moitié des ménages de la commune (56,6%); les autres étant satisfaits ou indifférents.

**Tableau 10: Non satisfaction en approvisionnement des ménages en eau et ses raisons**

| Proportion (%) de ménages non satisfaits, Pourcentage de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                           |                                                            |                           |                                                    |                                 |                         |                                          |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                | Proportion (%) des ménages non satisfaits | Proportion (%) des raisons de non satisfaction des ménages |                           |                                                    |                                 |                         |                                          |        |
|                                                                                                                                                |                                           | Éloignement du point d'eau                                 | Mauvaise qualité de l'eau | Insuffisance des points d'approvisionnement en eau | Mauvaise gestion du point d'eau | Problème de maintenance | Coût élevé de l'approvisionnement en eau | Autres |
| % <sup>6</sup>                                                                                                                                 | 56,6                                      | 31,7                                                       | 53,4                      | 56,8                                               | 25,6                            | 4,6                     | 17,7                                     | 23,4   |

Les ménages non satisfaits pensent que les principaux problèmes sont: l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau (56,8%), la mauvaise qualité de l'eau (53,4%) et dans une certaine mesure la mauvaise gestion des points d'eau par les comités qui en ont la charge (25,6%).

Quant aux attentes des ménages, elles consistent à apporter des solutions aux problèmes qui sont identifiés à travers les différentes raisons de la non satisfaction (Tableau 10).

**Tableau 11 : Attentes des ménages par rapport à la source d'approvisionnement en eau**

| Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                             |                                                       |                                             |                                                                |                    |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|--------|
|                                                                                            | Pourcentage (%) de ménages dont l'attente en approvisionnement en eau est : |                                                       |                                             |                                                                |                    |        |
|                                                                                            | Point d'eau supplémentaire                                                  | Amélioration de la gestion des points d'eau existants | Remise en service des points d'eau en panne | Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants | Réduction des prix | Autres |
| %                                                                                          | 71,2                                                                        | 19,2                                                  | 6,2                                         | 39,0                                                           | 9,0                | 29,1   |

Les attentes des populations les plus importantes en matière d'approvisionnement en eau sont, par ordre d'importance:

- La création des points d'eau supplémentaires (71,2%) ;
- l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants (39%) ;
- l'amélioration de la gestion des points d'eau existants (19,2%).

<sup>6</sup> La somme des pourcentages dépasse les 100% parce que certains ménages cumulent plusieurs problèmes.

### III.3 SECTEUR DE LA SANTÉ

A l'instar de la section précédente relative au secteur de l'eau, cette section traite de l'offre et la demande des services de santé. Les premiers paragraphes posent le diagnostic de l'existant en termes d'infrastructures et de ressources humaines disponibles et à la portée des ménages; les paragraphes suivants se focalisent sur l'utilisation effective des services de santé, et par conséquent de la perception des ménages envers ceux-ci.

#### III.3.1 DISPONIBILITÉ ET UTILISATION DES SERVICES DE SANTÉ

L'implantation des formations sanitaires obéit à la politique du Gouvernement en matière de santé publique. L'enquête a voulu mesurer la proximité de ces dernières, avec les ménages dans les différentes localités. Cette mesure est faite à partir de la perception des chefs de ménage.

**Tableau 12 : Formation sanitaire la plus proche du ménage et temps moyen pour l'atteindre**

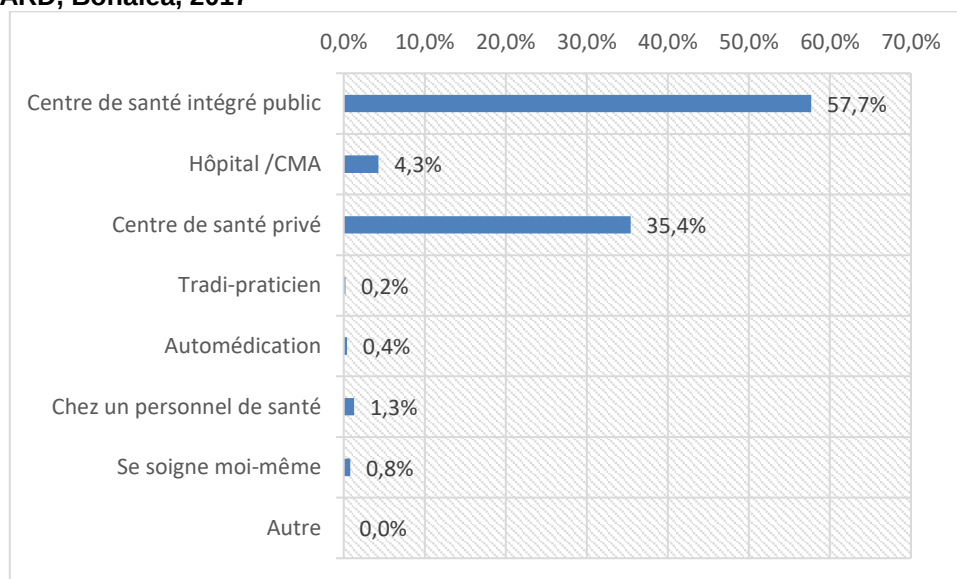
| Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire proche, temps moyen mis pour l'atteindre, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                    |             |                       |        |       |                              |                        |                    |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|-----------------------|--------|-------|------------------------------|------------------------|--------------------|-------|
|                                                                                                                                | Formation sanitaire la plus proche de votre ménage |             |                       |        |       | Temps moyen pour l'atteindre |                        |                    |       |
|                                                                                                                                | CSI public                                         | Hôpital/CMA | Centre de santé privé | Aucune | Total | Moins de 15 minutes          | Entre 15 et 30 minutes | Plus de 30 minutes | Total |
| Pourcentage                                                                                                                    | 50,4                                               | 0,9         | 36,2                  | 12,4   | 100,0 | 43,7                         | 35,4                   | 21,0               | 100,0 |

Le tableau 12 met en évidence la prédominance des formations sanitaires publiques en termes de proximité; en effet, les centres de santé intégrés (CSI) et les centres médicaux d'arrondissement (CMA) représentent plus de la moitié des formations sanitaires les plus proches des ménages. Il faut relever également que plus de 12% des ménages n'ont pas connaissance d'une quelconque formation sanitaire proche de leur logement.

Quel que soit le type de formation sanitaire, 43,7% des ménages s'y rendent en moins de 15 minutes et plus généralement, près de 80% des ménages parcourent cette distance en 30 minutes au plus.

D'une manière générale, l'enquête montre que les formations sanitaires les plus proches sont aussi préférées des populations (tableau 3.7 et graphique 3.4); avec un engouement notable pour les centres de santé intégrés qui représentent à eux seuls près de 58% des préférences des ménages.

**Graphique 4: Préférences des ménages en formations sanitaires et autres lieux de soins, SCORECARD, Bonaléa, 2017**

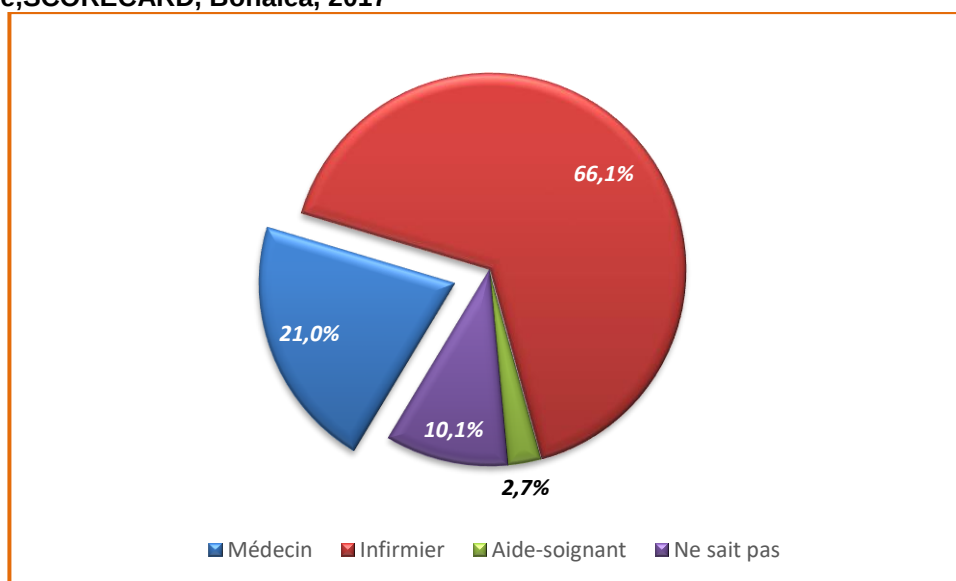


Au cours de la période de référence, c'est-à-dire pendant les 12 derniers mois qui précèdent le passage de l'agent enquêteur, des membres du ménage ont utilisé au moins une fois les services des formations sanitaires de proximité, dans 51,4% des ménages de la commune.

### III.3.2 NIVEAU DE QUALIFICATION DES RESPONSABLES DES SERVICES DE SANTÉ UTILISÉS

Les responsables des établissements de santé utilisés par les ménages sont pour la plupart des infirmiers (66,1%) ou des médecins (21%).

**Graphique 5: Responsable de la formation sanitaire utilisée par au moins un membre du ménage, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



Dans plus de 10% des cas, les ménages n'ont pas été en mesure d'indiquer la qualification du responsable de la formation sanitaire qu'ils ont utilisée au cours de la période de référence.

### III.3.3 CARACTÉRISTIQUES DES FORMATIONS SANITAIRES UTILISÉES

**Tableau 13 : Caractéristiques des formations sanitaires de proximité**

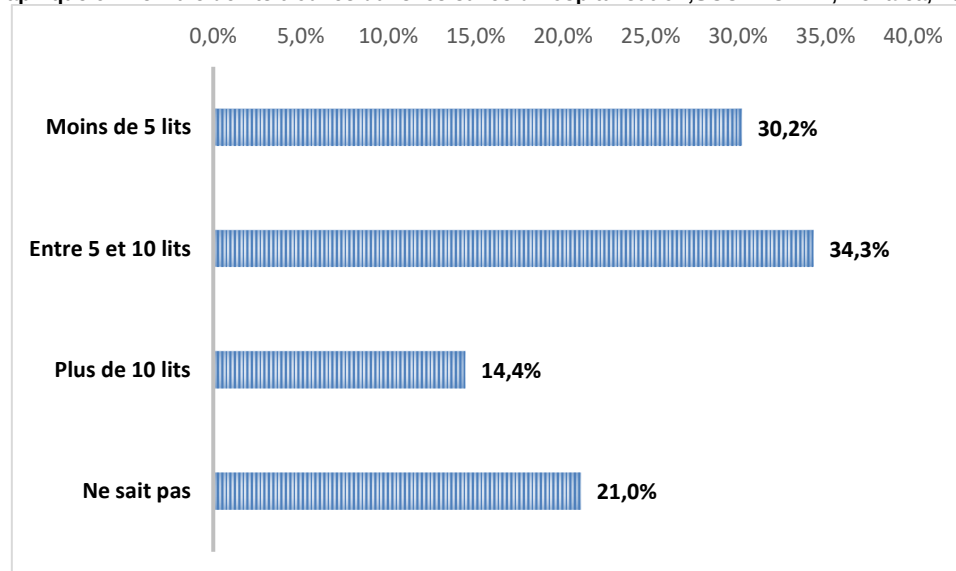
| Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarent les commodités suivantes. SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                            |                |                         |                         |                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                              | Personnel soignant présent | Petit matériel | Salle d'hospitalisation | Pharmacie/pro-pharmacie | Médicaments disponibles dans la Pharmacie/pro-pharmacie |
| Pourcentage                                                                                                                                                  | 91,5                       | 87,1           | 94,3                    | 89,3                    | 47,4                                                    |

De par leur nature, les questions qui permettent d'apprécier le plateau technique, n'ont été posées qu'aux ménages qui ont utilisé les formations sanitaires les plus proches.

Les indicateurs contenus dans le tableau 13 sont globalement très satisfaisants; il convient toutefois de noter que 52.6% des ménages déclarent l'indisponibilité des médicaments dans des pharmacies ou pro-pharmacies de la commune de Bonaléa.

La quasi-totalité des ménages ont déclaré que les formations sanitaires qu'ils utilisent sont pourvues en salles d'hospitalisation (94,3%). On peut toutefois redouter une certaine promiscuité dans les salles de 5 lits ou plus; ces dernières, selon les ménages, représentent plus 48% des salles trouvées dans les formations sanitaires.

**Graphique 6 : Nombre de lits trouvés dans les salles d'hospitalisation, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



### III.3.4 COÛT DES CONSULTATIONS DANS LES FORMATIONS SANITAIRES UTILISÉES

Les ménages ont été questionnés sur le coût d'une consultation, encore appelé frais de session, dans les formations sanitaires qu'ils utilisent ; à l'exclusion des autres coûts de soin.

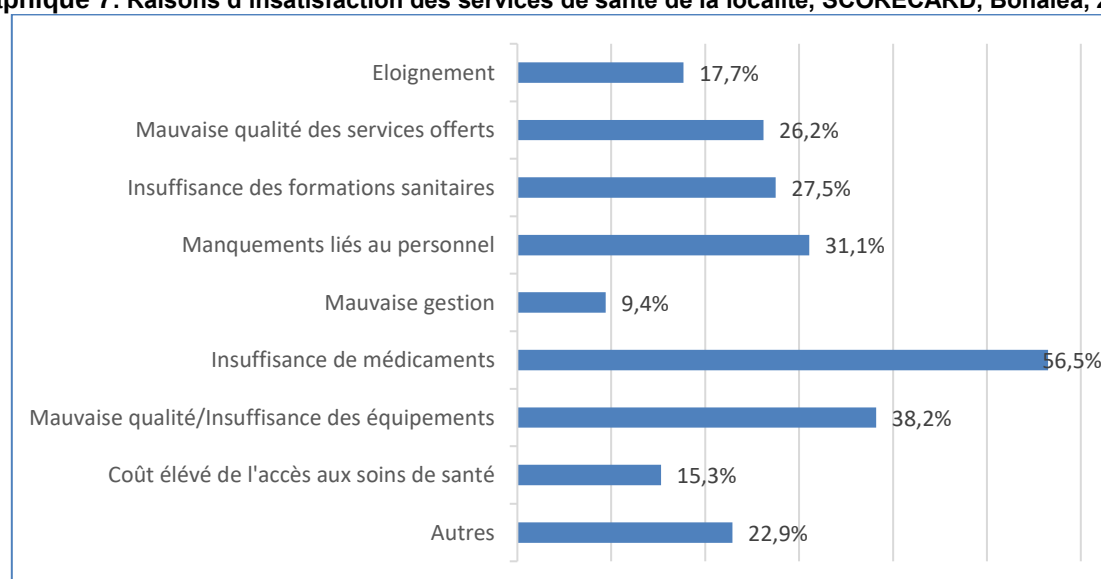
**Tableau 14** : Coût des consultations dans les formations sanitaires utilisées

| Proportion (%) de ménages dont un membre a été en consultation, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                                                  |                                           |              |                   |                |       |                                                   |          |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|-------------------|----------------|-------|---------------------------------------------------|----------|--------------|
|                                                                                          | Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche | Montant payé pour la consultation (F CFA) |              |                   |                | Total | Appréciation du montant payé pour la consultation |          |              |
|                                                                                          |                                                                                                  | Gratuit                                   | Moins de 500 | Entre 500 et 1000 | Plus de 1000 F |       | Elevé                                             | Raisonné | Insignifiant |
| Pourcentage                                                                              | 68,3                                                                                             | 0,0                                       | 21,8         | 56,1              | 22,1           | 100,0 | 27,5                                              | 71,7     | 0,8          |

Il en ressort que 68,3% des ménages ont payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche pendant la période de référence; ils ont pour la plupart payé une somme d'argent comprise entre 500 et 1000 FCFA (56,1%). Si l'on s'en tient au tarif officiel en vigueur (600 FCFA), de nombreux ménages ont fait des paiements qui n'ont pas été convenablement enregistrés dans la comptabilité de ces structures sanitaires. Dans tous les cas, les ménages pensent en majorité que les paiements effectués pour la consultation sont raisonnables (près de 72%) et que le personnel soignant est accueillant (54,6%) ou passablement accueillant (41,5%).

Malgré l'accueil largement acceptable, près de 40% des ménages pensent que les formations sanitaires de proximité qu'ils utilisent ne permettent pas de résoudre la plupart des problèmes de santé qu'ils rencontrent. Cette insuffisance engendre un taux global d'insatisfaction de 36%, dont les raisons sont multiples.

**Graphique 7: Raisons d'insatisfaction des services de santé de la localité, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



Les principales récriminations des ménages insatisfaits sont liées à l'insuffisance des médicaments (56,5%), à l'insuffisance ou à la mauvaise qualité des équipements (38,2%) et aux manquements liés au personnel (31,1%).

**Tableau 15 : \_Attentes des ménages en matière de services de santé**

| Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé des attentes SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                    |                                 |                            |                             |        |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------|
|                                                                                 | Formation sanitaire supplémentaire | Approvisionnement en médicament | Affectation d'un personnel | Formation sanitaire équipée | Autres |
| Pourcentage                                                                     | 32,9                               | 53,9                            | 17,4                       | 49,4                        | 35,6   |

Les principales attentes des ménages insatisfaits, liées à leurs motifs d'insatisfaction comme on peut s'y attendre, portent sur l'approvisionnement en médicaments (près de 54%) et l'équipement des formations sanitaires (49,4%).

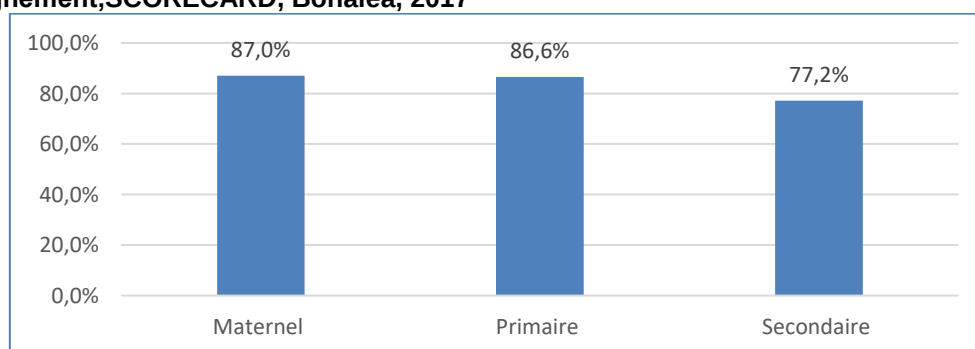
### III.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION

L'éducation et la santé sont les principaux piliers du développement humain. Cette section aborde la disponibilité des infrastructures du secteur de l'éducation dans les localités de la commune de Bonaléa ; avec une incursion dans les centres de formation professionnelle afin de ne pas oublier les enfants qui sortent précocement du système éducatif classique pour apprendre un métier dans les Sections Artisanales Rurales et les Sections Ménagères (SAR/SM).

#### III.4.1 PROXIMITÉ AVEC LES INFRASTRUCTURES DE L'ÉDUCATION

La commune de Bonaléa est relativement bien pourvue en infrastructures de l'éducation ; près de 87% des ménages déclarent en effet que leur localité dispose d'un cycle de l'enseignement de base et plus de 77% ont des établissements de l'enseignement secondaire. Par contre, aucun établissement de formation professionnelle n'est disponible dans la commune (graphique 3.8).

**Graphique 8 : Proportion des ménages dont le village dispose d'un cycle d'enseignement, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



Quel que soit le cycle d'enseignement, ces établissements scolaires sont fréquentés par au moins un enfant du ménage en moyenne (1,3 enfants pour la maternelle, 1,9 pour le primaire et 1,7 pour les établissements d'enseignement secondaire).

Dans l'ensemble, les écoles maternelles sont relativement plus proches des ménages (68,2% des ménages pensent que les écoles maternelles se trouvent à moins d'un kilomètre de leur domicile ; cette proportion est de 57,8% pour les écoles primaires et 55,4% pour les établissements du secondaire). Pour plus de 37% des ménages, leurs enfants doivent parcourir entre 1 et 5 kilomètres pour rejoindre le collège ou le lycée.

**Tableau 16 : Distance et le temps mis pour se rendre à pied dans un établissement scolaire, selon le cycle d'enseignement**

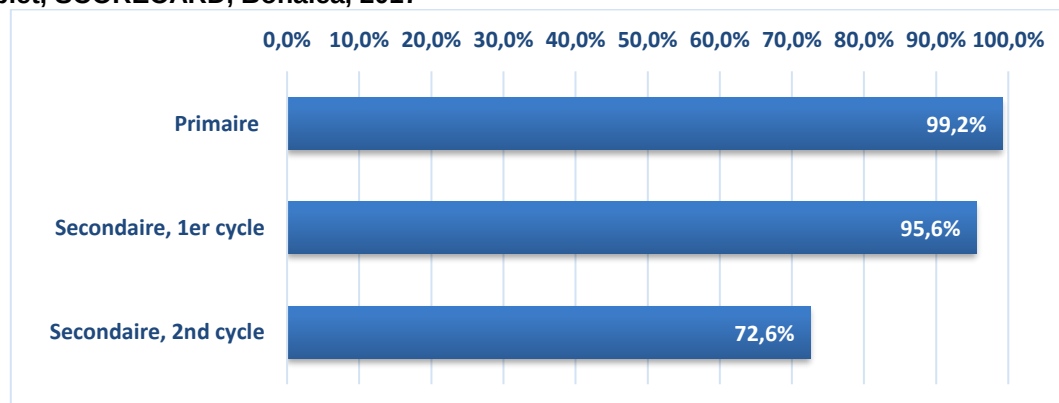
| Proportion (%) des ménages déclarant la distance et le temps mis pour rejoindre un cycle d'enseignement, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                                      |                    |              |             |       |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|-------------|-------|----------------------------------------------|
|                                                                                                                                   | Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire |                    |              |             | Total | Temps moyen mis par les enfants (en minutes) |
|                                                                                                                                   | Moins d'1 km                                                                         | Entre 1 km et 5 Km | Plus de 5 km | Ne Sait Pas |       |                                              |
| %                                                                                                                                 |                                                                                      |                    |              |             |       |                                              |
| Maternel                                                                                                                          | 68,2                                                                                 | 16,7               | 4,3          | 10,8        | 100,0 | 22,9                                         |
| Primaire                                                                                                                          | 57,8                                                                                 | 35,3               | 2,6          | 4,4         | 100,0 | 28,7                                         |
| Secondaire                                                                                                                        | 55,4                                                                                 | 37,1               | 6,2          | 1,3         | 100,0 | 34,6                                         |

Quelle que soit la distance, les élèves de la maternelle et du primaire mettent en moyenne près de 25 minutes pour se rendre à l'école à pied tandis que leurs aînés du secondaire ont besoin de quelques 10 minutes de plus dans les mêmes conditions de déplacement.

### III.4.2 CARACTÉRISTIQUES ET ÉQUIPEMENTS DES INFRASTRUCTURES DE L'ÉDUCATION

Les établissements à cycle complet du primaire et du premier cycle du secondaire existent dans presque toutes les localités de la commune. Pour le second cycle, plus d'un ménage sur quatre n'ont pas connaissance de leur présence dans leurs villages (graphique 9).

**Graphique 9 : Proportion des ménages dont les enfants fréquentent un établissement à cycle complet, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



L'étude met aussi en évidence l'inconfort dans lequel certains élèves se trouvent : non seulement il n'y a pas assez de salles de classe pour tous les niveaux, près de 5% des élèves ne sont pas assis sur un banc (tableau 17).

**Tableau 17: Quelques caractéristiques des établissements scolaires, selon le cycle d'enseignement**

| Proportion (%) des ménages déclarant certaines caractéristiques des établissements fréquentés par leurs enfants, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                |                                        |                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | Une salle par niveau de classe | Tous les élèves sont assis sur un banc | Les livres scolaires sont distribués aux élèves |
| %                                                                                                                                         |                                |                                        |                                                 |
| Maternel                                                                                                                                  | 82,5                           | 94,9                                   | 25,0                                            |
| Primaire                                                                                                                                  | 86,3                           | 95,8                                   | 12,7                                            |
| Secondaire                                                                                                                                | 85,5                           | 93,9                                   | 0,0                                             |

S'agissant de l'idée que les ménages se font du nombre d'élèves dans les classes de leur progéniture, l'enquête montre que les ménages ont la perception des effectifs de plus en plus élevés lorsque le niveau d'instruction monte. Le tableau 3.14 montre en effet que plus de 47% des ménages pensent que l'effectif moyen par salle de classe à la maternelle est de moins de 30 élèves et que les salles de classe du secondaire ont en moyenne plus de 60 élèves selon près de 23% des ménages.

**Tableau 18 : Nombre moyen d'élèves par classe et assiduité des enseignants, selon le cycle d'enseignement**

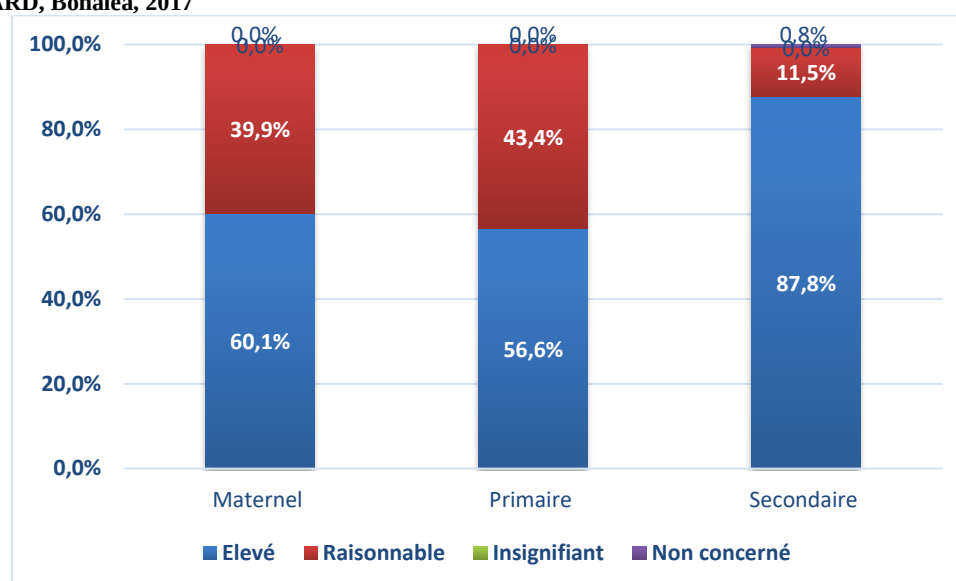
| Proportion (%) de ménages selon leur perception des effectifs par classe et l'assiduité des enseignants, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                      |                |            |             |                                             |                      |            |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|------------|-------------|---------------------------------------------|----------------------|------------|-------------|
|                                                                                                                                   | Nombre moyen d'élèves dans la classe |                |            |             | Appréciation de l'assiduité des enseignants |                      |            |             |
|                                                                                                                                   | Moins de 30                          | Entre 30 et 60 | Plus de 60 | Ne sait pas | Régulier                                    | Moyennement régulier | Irrégulier | Ne sait Pas |
| %                                                                                                                                 |                                      |                |            |             |                                             |                      |            |             |
| Maternel                                                                                                                          | 47,3                                 | 15,7           | 3,5        | 33,4        | 89,7                                        | 0,0                  | 1,2        | 9,0         |
| Primaire                                                                                                                          | 16,7                                 | 53,6           | 3,3        | 26,3        | 77,8                                        | 8,6                  | 8,0        | 5,6         |
| Secondaire                                                                                                                        | 12,0                                 | 37,3           | 22,6       | 28,1        | 64,0                                        | 19,4                 | 9,1        | 7,5         |

S'agissant de la présence régulière des enseignants dans leur salle de classe, le tableau 3.14 montre que les maîtres de la maternelle sont les plus assidus (89,7%) et que les enseignants du secondaire sont les plus irréguliers à leur poste (plus de 9%).

### III.4.3 COÛTS DE L'ÉDUCATION

Quel que soit le montant payé, tous les ménages de la commune de Bonaléa ont dû s'acquitter des frais exigibles pour l'éducation de leurs enfants (inscription, scolarité et APEE) au cours d'une année scolaire.

**Graphique 10 : Graphique 3.10 : Répartition des ménages selon la perception qu'ils ont des coûts de l'éducation, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



Les frais payés par les ménages pour l'éducation de leurs enfants sont en général jugés élevés, notamment dans l'enseignement secondaire où le taux d'insatisfaction atteint pratiquement les 88%.

Cependant, les frais exigibles pour la scolarisation des enfants sont a priori utilisés à bon escient. Lorsqu'il a été demandé aux ménages d'indiquer celui qui s'occupe des réparations des salles de classe en cas de dommage, l'association des parents d'élèves et enseignants (APEE) a été très largement plébiscitée (tableau 19).

**Tableau 19 : Responsables des réparations des salles de classe, selon le cycle d'enseignement**

| Proportion (%) des ménages qui désignent les responsables des réparations des salles de classe endommagées, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                                      |                    |                             |                   |            |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|------------|--------------------|
|                                                                                                                                      | Pourcentage des ménages qui déclarent que les salles endommagées sont réparées par : |                    |                             |                   |            |                    |
|                                                                                                                                      | L'APEE                                                                               | Le Maire (Commune) | Une organisation du village | MINEDU B/MINES EC | Les Elites | Autres partenaires |
| %                                                                                                                                    |                                                                                      |                    |                             |                   |            |                    |
| Maternel                                                                                                                             | 68,7                                                                                 | 6,7                | 0,0                         | 0,0               | 0,0        | 0,0                |
| Primaire                                                                                                                             | 77,2                                                                                 | 6,7                | 0,9                         | 1,9               | 1,4        | 1,9                |
| Secondaire                                                                                                                           | 84,9                                                                                 | 5,8                | 0,0                         | 0,0               | 0,0        | 0,0                |

Quel que soit le cycle d'enseignement considéré, la quasi-totalité des ménages déclarent que l'APEE est la principale organisation qui s'occupe des réparations des salles de classe endommagées. Les autres acteurs du système éducatif, sans particulièrement se distinguer, se partagent le reste des contributions.

#### III.4.4 ATTENTES ET SATISFACTIONS DES MÉNAGES EN MATIÈRE D'ÉDUCATION

En dépit de quelques griefs relevés ça et là, la majorité des ménages sont satisfaits des services de l'éducation dans leur commune. Suivant le cycle d'enseignement, l'évolution du taux de satisfaction est de 84,9% à la maternelle, de 85,2% dans le primaire et de 85,7% dans le secondaire.

Les insatisfaits, qui ne sont représentatifs que dans le primaire et le secondaire, reprochent au système éducatif de la commune un ensemble de problèmes dominés par le coût élevé de la scolarité (notamment dans le secondaire), les manquements liés au personnel et l'éloignement des établissements scolaires (tableau 20).

Tableau 20 : Raisons de l'insatisfaction des ménages des services de l'éducation

| Réparation (%) des raisons d'insatisfaction parmi les ménages insatisfaits, SCORECARD, Bonaléa, 2017   |                        |                                  |                            |                         |                             |                                              |                  |                            |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|------------------|----------------------------|--------|
| Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon la raison de non satisfaction |                        |                                  |                            |                         |                             |                                              |                  |                            |        |
|                                                                                                        | Eloignement des écoles | Insuffisance de salles de classe | Insuffisance d'équipements | Insuffisance des écoles | Manquement lié au personnel | Absence de distribution de manuels scolaires | Mauvais résultat | Coût élevé de la scolarité | Autres |
| %                                                                                                      |                        |                                  |                            |                         |                             |                                              |                  |                            |        |
| Primaire                                                                                               | 26,2                   | 10,8                             | 13,1                       | 12,4                    | 35,4                        | 23,4                                         | 19,1             | 47,0                       | 14,1   |
| Secondaire                                                                                             | 21,6                   | 15,8                             | 26,6                       | 14,8                    | 43,3                        | 18,1                                         | 15,3             | 57,4                       | 16,9   |

Tableau 21 : Attentes des ménages pour les services de l'éducation

| Proportion (%) des ménages ayant des attentes pour les services de l'éducation, selon la commune, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                 |                              |                         |                    |                      |                                  |                         |                    |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------|--------|
|                                                                                                                            | Proportion (%) de ménages ayant comme attente : |                              |                         |                    |                      |                                  |                         |                    |        |
|                                                                                                                            | Avoir une école plus proche                     | Ajouter des salles de classe | Ajouter des équipements | Ajouter les écoles | Ajouter le personnel | Distribuer les manuels scolaires | Améliorer les résultats | Diminuer les coûts | Autres |
| %                                                                                                                          |                                                 |                              |                         |                    |                      |                                  |                         |                    |        |
| Maternel                                                                                                                   | 11,7                                            | 3,8                          | 6,3                     | 10,6               | 5,2                  | 4,6                              | 4,3                     | 6,2                | 9,0    |
| Primaire                                                                                                                   | 13,7                                            | 6,6                          | 14,4                    | 14,1               | 14,3                 | 11,1                             | 9,9                     | 19,2               | 12,4   |
| Secondaire                                                                                                                 | 12,0                                            | 3,4                          | 5,2                     | 7,8                | 4,9                  | 4,5                              | 3,7                     | 12,2               | 5,8    |
| Formation professionnelle                                                                                                  | 8,6                                             | 0,5                          | 1,4                     | 6,6                | 1,6                  | 0,9                              | 0,1                     | 1,2                | 1,1    |

Les attentes des populations sont pour l'essentiel orientées vers des établissements scolaires de proximité, la construction de nouvelles écoles et la réduction des coûts. La création des centres de formation professionnelle proches des logements des ménages est également une préoccupation.

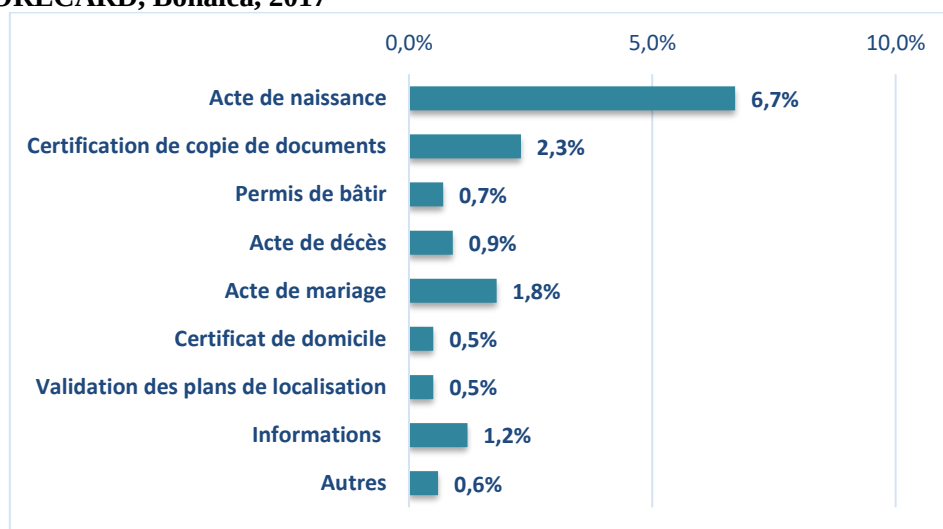
### III.5 SERVICES COMMUNAUX

### III.5.1 ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS PAR LA COMMUNE

Cette section fait la revue des différents services offerts par l'institution communale et analyse la perception des ménages quant à leur qualité, au cas où ils les auraient sollicités au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête. Ces prestations communales portent généralement sur:

- L'établissement des actes de naissance ;
- La certification des copies des documents officiels ;
- Le permis de bâtir ;
- L'acte de décès ;
- L'acte de mariage ;
- Le certificat de domicile ;
- La validation des plans de localisation ;
- Les informations diverses.

**Graphique 11 : Type de prestation sollicité à la commune de Bonaléa au cours des 12 derniers mois, SCORECARD, Bonaléa, 2017**



A la question de savoir si les ménages ont eu recours à la commune pour diverses prestations pendant la période de référence, le graphique 11 met en évidence qu'en dehors de la délivrance des actes de naissance, qui par ailleurs n'atteint pas les 7%, les autres services ont été sollicités dans des proportions infinitésimales. Toutefois, il faut bien se garder d'interpréter cela comme un désintéressement des ménages vis-à-vis des services offerts par la commune ; en effet, certains services sont, de par leur nature, des événements rares pour un même ménage.

### III.5.2 PARTICIPATION DES MÉNAGES À LA VIE COMMUNAUTAIRE

La participation des ménages à la vie communautaire s'entend ici comme une implication effective de ces derniers aux activités mises en œuvre par l'exécutif communal ou alors, de façon passive, par les informations qu'ils reçoivent des élus locaux.

**Tableau 22: Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages**

| Proportion (%) des ménages ayant déclaré que la commune a impliqué le village/quartier dans certaines actions de la commune par type, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                 |                                                   |                                                           |                                                                                    |                                                            |                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                | Pourcentage de ménages dont un membre déclare :                 |                                                   |                                                           |                                                                                    |                                                            |                                                                                |
|                                                                                                                                                                | Participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD | Avoir reçu une communication sur le budget annuel | Avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes | Avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement | Que le village/quartier est impliqué dans la planification | Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation |
| Pourcentage                                                                                                                                                    | 13,8                                                            | 0,9                                               | 0,4                                                       | 10,3                                                                               | 4,2                                                        | 62,0                                                                           |

Le tableau 22 montre que la participation des ménages est assez mitigée : 13,8% des ménages déclarent qu'ils ont participé à l'élaboration du plan communal de développement (PCD), 10,3% ont reçu un accompagnement de leur localité dans les actions qu'ils entreprennent pour le développement. L'attention doit être portée sur le fait que 62% des localités sont impliquées dans la programmation et la budgétisation.

### III.5.3 PERCEPTION GLOBALE DES SERVICES COMMUNAUX

S'agissant du niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services municipaux en général, l'étude montre que 58,4% de ceux-ci sont insatisfaits.

**Tableau 23 : Insatisfaction de certains ménages vis à vis de la commune**

| Proportion (%) des ménages ayant déclaré qu'ils ne sont pas satisfaits des actions/services de la commune, raisons d'insatisfaction, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                                     |                                                                                                      |                                                           |                                        |                                      |                                                                 |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                               | Pourcentage de ménages dont un membre déclare ne pas être satisfait | Parmi les insatisfaits, pourcentage de ménages dont un membre avance comme raison d'insatisfaction : |                                                           |                                        |                                      |                                                                 |        |
|                                                                                                                                                               |                                                                     | Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers                                                 | Non implication des populations dans la gestion communale | Manquements liés au personnel communal | Non visibilité de l'action communale | Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) | Autres |
| %                                                                                                                                                             | 58,4                                                                | 16,7                                                                                                 | 59,8                                                      | 10,0                                   | 76,5                                 | 17,1                                                            | 23,4   |

Les raisons de cette déception sont variées mais les plus importantes sont :

- La faible visibilité de l'action communale (76,5%) ;
- La non implication des populations dans la gestion communale (près de 60%).

Pour ce qui est des attentes des ménages, elles gravitent toutes autour de l'exigence d'une bonne gouvernance municipale (Tableau 3.20).

**Tableau 24 : Attentes des ménages**

| Pourcentage des ménages ayant des attentes vis à vis de la commune, SCORECARD, Bonaléa, 2017 |                                                              |                                                     |                                      |                                        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|--------|
|                                                                                              | Pourcentage ayant comme attente :                            |                                                     |                                      |                                        |        |
|                                                                                              | Plus d'implication des populations dans la prise de décision | Plus de communication sur les actions de la commune | Plus de transparence dans la gestion | Plus de proximité avec les administrés | Autres |
| Pourcentage                                                                                  | 47,4                                                         | 43,3                                                | 24,0                                 | 51,4                                   | 31,8   |

## **CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS**

La nécessité de jauger l'action publique en matière de lutte contre la pauvreté et l'amélioration des conditions et qualités de vie des populations a été au centre de l'action du contrôle citoyen dans la commune de **Bonaléa**. Ceci s'inscrit dans les missions voire les objectifs du PNDP III, qui au delà des actions de planification et de programmation dans les communes, a tenu à s'interroger sur la perception que les ménages en général et ceux de la commune de **Bonaléa** en particulier ont sur le niveau et la qualité de satisfaction, non seulement des besoins essentiels de base (l'eau, la santé et l'éducation), mais aussi des services qu'offrent l'institution communale.

Le contrôle citoyen de l'action publique à travers le ScoreCard, vient non seulement relever les zones d'ombre de la mise en œuvre de l'action publique, mais aussi et surtout envisager avec plus d'optimisme, des lendemains meilleurs des secteurs tels : l'eau potable, la santé, l'éducation et l'offre de services publiques de la part de la commune de **Bonaléa**.

Ainsi, il ressort de cette enquête que dans ladite commune, en ce qui concerne l'accès à l'eau, à l'éducation et à la santé, les ménages estiment que l'offre en termes de qualité, de coût, et de disponibilité est peu satisfaisantes en temps et en nombre. Tandis que Les services de l'institution communale sont peu adaptés à apporter des réponses satisfaisantes en temps, en nombre et en qualité.

Pour changer favorablement cette perception des ménages, la commune de **Bonaléa** gagnerait donc à intégrer des recommandations formulées dans le rapport d'enquête à travers la mise en œuvre du plan d'action et l'opérationnalisation d'un dispositif de suivi-évaluation du Programme de dissémination des résultats, sous l'impulsion des instances communales et avec le soutien de toutes les parties prenantes agissant à tous les niveaux que ce soit.

**CHAPITRE IV :**  
**Plan d'action pour la mise en place**  
**d'un Contrôle Citoyen de l'Action**  
**Publique dans la commune de**  
**BONALEA**

**Tableau 25 :Synthèse des problèmes**

| Secteur          | Problèmes identifiés                                                   | Solutions envisagées                                                                                                                                                              | Niveau de mise en œuvre |         |
|------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------|
|                  |                                                                        |                                                                                                                                                                                   | Local <sup>7</sup>      | Central |
| Eau potable      | Éloignement des points d'eau potable                                   | Construction de nouveaux points d'eau à proximité des habitations / Réhabilitation des points d'eau non fonctionnels.                                                             | X                       | X       |
|                  | Insuffisance des points d'approvisionnement en eau potable             |                                                                                                                                                                                   |                         |         |
|                  | Mauvaise qualité de l'eau                                              | Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants ;<br>Amélioration de la gestion des points d'eau existants.                                                        | X                       | X       |
| Éducation        | Coût élevé de la scolarité                                             | Réduction des coûts de scolarité,                                                                                                                                                 | X                       |         |
|                  | Difficultés d'accès aux manuels scolaires                              | Création construction et équipement d'une bibliothèque municipale avec emphase sur le numérique ayant des antennes auprès des établissements scolaires existant                   | X                       | X       |
| Santé            | Insuffisance des médicaments                                           | Création de nouvelles pharmacies et équipement de celles existant en médicaments                                                                                                  | X                       | X       |
|                  | La mauvaise qualité des services offerts                               | Améliorer la qualité de la prise en charge des patients                                                                                                                           | X                       | X       |
|                  | Insuffisance des formations sanitaires                                 | Création, construction et équipement de nouvelles formations sanitaires                                                                                                           | X                       | X       |
| Service communal | Faible visibilité de l'action communale ;                              | Améliorer la communication sur les actions de la commune                                                                                                                          | X                       |         |
|                  | Éloignement de l'institution communal de ses administrés               | -Facilitation du rapprochement entre la commune et ses administrés<br>-Améliorer le niveau d'implication des populations dans la prise des décisions liées à la gestion communale | X                       |         |
|                  | Faible niveau d'implication des populations dans la gestion communale; |                                                                                                                                                                                   | X                       |         |
|                  | Les manquements liés au personnel communal.                            | Améliorer la gestion des ressources humaines de la commune                                                                                                                        | X                       |         |

<sup>7</sup> Ce sont ces solutions qui vont permettre de faire le plan d'action.

Tableau 26: Plan d'action

| Secteur     | Objectif global                                                                          | Objectifs spécifiques                                                          | Actions                                                                                                                                                                        | Indicateur de résultats                                                                     | Valeur de référence | Valeur cible | Fréquence de mesure | Source de vérification                                                                                     | Responsables | Partenaires                                           | Estimation des coûts |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------|----------------------|
| Eau potable | Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en eau potable dans la commune de Bonaléa | Améliorer la qualité de l'eau et la pérennisation des ouvrages                 | Organisation des 03 ateliers de formation des ménages à la potabilisation de l'eau (1/an pendant 3 ans)                                                                        | Le nombre des ateliers tenus                                                                | 0                   | 3            | Annuelle            | -Rapport des ateliers<br>-Liste de présence                                                                | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 1 000 000            |
|             |                                                                                          |                                                                                | Organisation des 03 ateliers de formation des comités de gestion sur leur bonne organisation et fonctionnement ainsi que sur l'entretien des points d'eau (1/an pendant 3 ans) | Le nombre des ateliers tenus                                                                | 0                   | 3            | Annuelle            | -Rapport des ateliers<br>-Liste de présence                                                                | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 500 000              |
|             |                                                                                          |                                                                                | Identifier et élaborer le répertoire des partenaires susceptibles d'accompagner la commune à apporter des réponses aux besoins en eau des ménages                              | L'annuaire est élaboré et utilisé par la commune                                            | 0                   | 1            | Annuelle            | Existence d'un annuaire de partenaire du secteur de l'eau                                                  | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 100 000              |
|             |                                                                                          | Accroître le nombre d'infrastructure en eau potable dans la commune de Bonaléa | réhabilitation de 10 points d'eau existant non fonctionnels                                                                                                                    | Nombre de points d'eau non fonctionnels identifiés et réhabilités                           | 0                   | 10           | Annuelle            | -fiche d'identification des points d'eau non fonctionnels<br>-PV de réception des points d'eau réhabilités | Commune      | -Services sectoriels<br>-partenaires au développement | 30 000 000           |
|             |                                                                                          |                                                                                | Extension sur 15 km du réseau de captage et de distribution d'eau existant                                                                                                     | -Le nombre de kilomètres d'extension du réseau<br>-Le nombre de ménages connectés au réseau | 0                   | 15           | Annuelle            | PV de réception                                                                                            | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 50 000 000           |
|             |                                                                                          |                                                                                | Construction de 10 nouveaux forages à motricité humaine                                                                                                                        | Nombre de forages construits                                                                | 0                   | 10           | Annuelle            | PV de réception des ouvrages                                                                               | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 85 000 000           |
|             |                                                                                          |                                                                                |                                                                                                                                                                                |                                                                                             |                     |              |                     |                                                                                                            |              |                                                       |                      |
| Éducation   | Améliorer le niveau de                                                                   | Vulgariser les dispositions                                                    | Sensibilisation/Information des ménages sur la gratuité                                                                                                                        | -Nombre de campagnes de                                                                     | 0                   | 3            | Annuelle            | -Fiches de présence                                                                                        | Commune      | -Services sectoriels                                  | 2 000 000            |

| Secteur | Objectif global                                                                 | Objectifs spécifiques                                                                                 | Actions                                                                                                                                      | Indicateur de résultats                                                              | Valeur de référence | Valeur cible | Fréquence de mesure | Source de vérification                        | Responsables | Partenaires                                           | Estimation des coûts |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|---------------------|-----------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|         | satisfaction des ménages des services de l'éducation dans la Commune de Bonaléa | réglementaire s en matière de coût des frais de scolarité                                             | des frais d'inscription dans les écoles primaires et du rôle de l'APEE (01 campagne à chaque rentrée scolaire pendant 03 ans)                | sensibilisation organisés<br>-Nombre de ménages sensibilisés                         |                     |              |                     | -Rapport d'activités                          |              | -Partenaires au développement                         |                      |
|         |                                                                                 | Renforcer les capacités managériales et financière des APEE                                           | Organisation de 03 ateliers de formation annuelle des APEE sur leurs missions et sur la comptabilité simplifiée (1/an pendant 3 ans)         | Nombre d'ateliers organisés                                                          | 0                   | 3            | Annuelle            | - Fiches de présence<br>- Rapport d'activités | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 2 000 000            |
|         |                                                                                 | Accroître la quantité et la qualité des infrastructures et équipements des établissements scolaires   | construction et équipement d'un bloc de deux salles de classe ; dans 10 établissements scolaires (enseignement secondaire/éducation de base) | Nombre de salles de classe construites                                               | 0                   | 20           | Annuelle            | -PV de réception des salles de classe         | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 60 000 000           |
|         |                                                                                 |                                                                                                       | Équipement en 2000 tables bancs et de 20 bacs à ordures dans les établissements scolaires                                                    | Nombre de nouveaux tables bancs et bacs à ordures acquis                             | 0                   | 2020         | Annuelle            | PV de réception                               | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 30 000 000           |
|         |                                                                                 | Améliorer la qualité de l'encadrement des élèves et des enseignants dans les établissements scolaires | Construction et équipement de 05 blocs de 02 logements chacun d'astreintes pour les enseignants                                              | Nombre de logements d'astreintes construits et équipés                               | 0                   | 10           | Annuelle            | PV de réception                               | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 175 000 000          |
|         |                                                                                 |                                                                                                       | Construction et équipement d'une bibliothèque Municipale                                                                                     | Bâtiment construit et équipé des livres disponibles                                  | 0                   | 1            | Annuelle            | PV de réception                               | Commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 30 000 000           |
|         |                                                                                 | Accroître le nombre et la qualité du personnel enseignant                                             | Plaidoyer auprès des sectoriels pour l'affectation de 10 enseignant (02 au secondaire et 08 à l'éducation de base)                           | -Nombre de correspondance adressées aux sectoriels<br>-Nombre d'enseignants affectés | 0                   | 10           | Annuelles           | Lettre d'affectation                          | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | PM                   |
|         |                                                                                 |                                                                                                       |                                                                                                                                              |                                                                                      |                     |              |                     |                                               |              |                                                       |                      |

| Secteur                | Objectif global                                                                         | Objectifs spécifiques                                                            | Actions                                                                                                                                                    | Indicateur de résultats                                                      | Valeur de référence | Valeur cible | Fréquence de mesure | Source de vérification                   | Responsables | Partenaires                                            | Estimation des coûts |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|---------------------|------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------|----------------------|
| Santé                  | Améliorer l'offre en services de santé publique dans la commune de Bonaléa              | Accroître le nombre du personnel qualifié et améliorer leur condition de travail | Plaidoyer pour l'affectation d'un personnel qualifié dans les formations sanitaires de Bonaléa                                                             | Nombre de personnels affectés                                                | 0                   | 1            | Annuelle            | Lettres d'affectations                   | commune      | - Services sectoriels<br>-partenaires au développement | PM                   |
|                        |                                                                                         |                                                                                  | Construction et équipement de 05 blocs de 02 logements d'astreintes pour le personnel soignant                                                             | Nombre de logements construits et équipés                                    | 0                   | 10           | Annuelle            | PV de réception                          | commune      | Services sectoriels<br>-partenaires au développement   | 140 000 000          |
|                        |                                                                                         | Construire et équiper de nouvelles infrastructures sanitaires                    | Construction et équipement de 02 Centres Santé Intégrés (CSI)                                                                                              | Nombre des CSI construits et équipés                                         | 0                   | 02           | Annuelle            | PV de réception                          | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 75 000 000           |
|                        |                                                                                         |                                                                                  | Dotation en médicaments de 07 propharmacies/pharmacies dans six formations sanitaires                                                                      | Nombre de propharmacie/pharmacies ayant bénéficié de dotation en médicaments | 0                   | 07           | Annuelle            | PV de réception                          | commune      | Services sectoriels<br>-partenaires au développement   | 14 000 000           |
|                        |                                                                                         | Faciliter la diminution des coûts de soins de santé                              | Affichage des coûts officiels des consultations et autres<br>-affichage des messages de lutte contre la corruption                                         | Nombre d'affichage réalisé dans les formations sanitaires                    | 0                   | 30           | Annuelle            | Archives de la commune et des sectoriels | commune      | Services sectoriels<br>-partenaires au développement   | 2000 000             |
| Services de la commune | Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en services communaux auprès des ménages | Améliorer la communication sur les actions de l'institution communale            | Élaboration et vulgarisation du plan de communication de la commune                                                                                        | Existence d'un plan de communication                                         | 0                   | 1            | Annuelle            | PV de réception                          | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 300 000              |
|                        |                                                                                         |                                                                                  | Vulgarisation/diffusion (lors de 2 sessions) de la documentation rappelant le rôle du Conseiller Municipal (aspect redevabilité à l'égard des populations) | Séances de distribution organisées                                           | 0                   | 2            | Annuelle            | Archives de la commune                   | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 2 000 000            |
|                        |                                                                                         |                                                                                  | Équipement en 39 babillards à chacun des villages de la commune                                                                                            | Nombre de babillards mis en place                                            | 0                   | 39           | Annuelle            | PV de réception                          | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 1 000 000            |
|                        |                                                                                         |                                                                                  | Dotation d'un numéro vert à la commune                                                                                                                     | -Numéro vert existant<br>-Nombre des doléances résolues                      | 0                   | 100          | Annuelle            | PV de réception                          | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 500 000              |

| Secteur | 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 le niveau de participation des ménages aux actions de la commune | Élaboration et affichage des affiches détaillant les procédures et coûts des services de la commune                                                                               | Nombre d'affiches collées                                    | 0                   | 20           | Annuelle            | Archives de la commune  | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 1 000 000            |
|         |                 |                                                                            | Organisation des campagnes de sensibilisation annuelle (1/an pendant 3 ans) des ménages sur l'importance de la participation aux activités de la commune                          | Nombre de campagnes organisées                               | 0                   | 3            | Annuelle            | Fiches d'enregistrement | commune      | - Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | 1 000 000            |
|         |                 |                                                                            | Faire adopter une décision du conseil municipal contraignant les conseillers municipaux à diffuser les résultats des conseils                                                     | Existence d'une délibération                                 | 0                   | 1            | Annuelle            | Archives de la commune  | commune      | - Services sectoriels<br>-Partenaires au développement | PM                   |
|         |                 |                                                                            | Élaboration et vulgarisation de l'annuaire des association/organisation/groupes formels et informel existant dans la commune dans le but de les associer aux activités communales | Annuaire créé et mis à la disposition des partenaires        | 0                   | 1            | Annuelle            | Fiches d'enregistrement | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 100 000              |
|         |                 |                                                                            | Implication des populations dans la mise en œuvre des activités HIMO/projets d'infrastructures                                                                                    | Nombre de projets HIMO réalisés                              | 0                   | 5            | Annuelle            | Fiches de présence      | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 100 000              |
|         |                 | Améliorer la qualité des services du personnel communal                    | Organisation trimestriel des foras d'échange sur l'importance d'une bonne conduite du personnel communal (pendant 1 an)                                                           | -Nombre de foras tenus<br>-Nombre de personnels participants | 0                   | 4            | Annuelle            | Fiches de présence      | commune      | Services sectoriels<br>-partenaires au développement   | 400 000              |
|         |                 |                                                                            | Organisation annuelle des cérémonies de remise de prix aux personnels exemplaires                                                                                                 | Nombre de personnels primés                                  | 0                   | 1            | Annuelle            | Archive de la commune   | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 3 000 000            |
|         |                 |                                                                            | Élaboration et vulgarisation d'un code                                                                                                                                            | Existence du code d'éthique et de la bonne gouvernance       | 0                   | 1            | Annuelle            | Archives de la commune  | commune      | -Services sectoriels<br>-Partenaires au développement  | 2 000 000            |

| Secteur | Objectif global | Objectifs spécifiques | Actions                                            | Indicateur de résultats                                                         | Valeur de référence | Valeur cible | Fréquence de mesure | Source de vérification | Responsables | Partenaires | Estimation des coûts |
|---------|-----------------|-----------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|---------------------|------------------------|--------------|-------------|----------------------|
|         |                 |                       | d'éthique et de bonne gouvernance                  |                                                                                 |                     |              |                     |                        |              |             |                      |
|         |                 |                       | Mise en place d'une boîte à suggestion à la Mairie | -Existence d'une boîte à suggestion<br>-Nombre de doléances et suggestions reçu | 0                   | 1            | Annuelle            | Boîte à suggestion     | Mairie       | RAS         | PM                   |

Tableau 27 : Programme de dissémination des résultats et de présentation du plan d'action

| ACTIVITES                                                                     | RESULTATS ATTENDUS                            | RESPONSABLE | PARTENAIRES                                 | DATE DEBUT   | DATE FIN     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------|--------------|--------------|
| <i>Réunion d'information préparatoire à l'atelier communal de restitution</i> | Rapport élaboré et disponible                 | OSC         | Maire                                       | 12 Sept 2018 | 21 Sept 2018 |
| <i>Atelier communal de restitution</i>                                        | Leçons apprises Changements attendus          | OSC         | Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP | 26-Sept 2018 | 26-Sept 2018 |
|                                                                               | Formalisation de l'engagement aux changements | OSC         | Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP |              |              |
|                                                                               | Négociation de la prochaine évaluation        | OSC         | Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP |              |              |
| <i>Diffusion des résultats</i>                                                | Diffusion des résultats                       | OSC         | Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP | 26-Sept 2018 | 26-Sept 2018 |

# ANNEXES

**Citizen Report Card****Évaluation des services publics dans la commune de XXXXXX****Section I. SIGNALÉTIQUE**

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>A01</b>  | Région _____                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="text"/> |
| <b>A02</b>  | Département _____                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="text"/> |
| <b>A03</b>  | Arrondissement/Commune _____                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="text"/> |
| <b>A04</b>  | Numéro du Lot _____                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="text"/> |
| <b>A05</b>  | Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____                                                                                                                                                                                                             | <input type="text"/> |
| <b>A06</b>  | Strate de résidence : 1=Urbaine 2=Sémi-urbaine 3=Rurale                                                                                                                                                                                                        | <input type="text"/> |
| <b>A07</b>  | Nom de la localité _____                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="text"/> |
| <b>A08</b>  | Numéro de structure _____                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="text"/> |
| <b>A08a</b> | Numéro du ménage dans l'échantillon _____                                                                                                                                                                                                                      | <input type="text"/> |
| <b>A09</b>  | Nom du chef de ménage _____                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="text"/> |
| <b>A10</b>  | Age du chef de ménage (en année révolue) _____                                                                                                                                                                                                                 | <input type="text"/> |
| <b>A11</b>  | Sexe du chef de ménage : 1=Masculin 2=Féminin                                                                                                                                                                                                                  | <input type="text"/> |
| <b>A12</b>  | Nom de l'enquêté _____                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="text"/> |
| <b>A13</b>  | Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) _____                                                                                                                                                                                         | <input type="text"/> |
| <b>A14</b>  | Sexe de l'enquêté : 1=Masculin 2=Féminin                                                                                                                                                                                                                       | <input type="text"/> |
| <b>A15</b>  | Age de l'enquêté (en année révolue) _____                                                                                                                                                                                                                      | <input type="text"/> |
| <b>A16</b>  | Téléphone de l'enquêté _____                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="text"/> |
| <b>A17</b>  | Date de début d'enquête _____                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="text"/> |
| <b>A18</b>  | Date de fin d'enquête _____                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="text"/> |
| <b>A19</b>  | Nom de l'enquêteur _____                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="text"/> |
| <b>A20</b>  | Nom du superviseur communal _____                                                                                                                                                                                                                              | <input type="text"/> |
| <b>A21</b>  | <b>Résultat de la collecte</b><br>1=Enquête complète 4=Absence d'un répondant compétent<br>2=Enquête incomplète 5=Logement vide ou pas de logement à l'adr<br>3=Refus 96=Autres (à préciser)<br>(Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire) | <input type="text"/> |
| <b>A22</b>  | <b>Appréciation de la qualité de l'enquête</b><br>1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvai                                                                                                                                                     | <input type="text"/> |

**Section II. EAU POTABLE**

|             |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                              |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>H01</b>  | Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes)<br>Autre système ?                                                                                       | 1=ooui 2=non<br>A. Puits avec pompe<br>B. Puits à ciel ouvert<br>C. Puits protégé<br>D. Forages avec pompe à motricité humaine<br>E. Source/ rivière<br>F. Adduction en eau potable | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> |
| <b>H01a</b> | Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ?<br>1=Publique 2=Privée Si 2 —————> H14                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| <b>H02</b>  | Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse)<br>1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine<br>2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière<br>3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable |                                                                                                                                                                                     | <input type="text"/>                                                                                                                         |

## ***Section II. EAU POTABLE***

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                      |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>H03</b>  | Quelle est la qualité de cette eau ?<br>1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H04</b>  | Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H05</b>  | Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H06</b>  | Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H07</b>  | Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si non → H08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H07a</b> | Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H07b</b> | Comment jugez-vous ce montant ?<br>1=Elevé 2=Raisnable 3=Insignifiant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H08</b>  | Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H09</b>  | Combien de temps en moyenne vous faut-il pour aller, puiser l'eau et revenir ?<br>1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H10</b>  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H10a</b> | 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 ?<br>1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois<br>4=Plus de trois mois 5=Pas encore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H10b</b> | Par qui a-t-il été remis en service ?<br>Autre ?<br><div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>1=Oui 2=Non</span> <span>A=Maire (commune)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>B=Etat</span> <span>C=Une élite</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>D=Le comité de gestion du point d'eau</span> <span>E=Chef de village/quartier</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>F=CAMWATER/SNEC/CDE</span> <span>G=Autres partenaires :</span> </div>                                                                                                                                                                | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> |
| <b>H11</b>  | Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ?<br>1=Oui 2=Non Si oui → H13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H12</b>  | Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H13</b>  | Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H14</b>  | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H15</b>  | A qui vous êtes-vous adressés ?<br>(plusieurs réponses possibles)<br>Autre ?<br><div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>1=oui 2=non</span> <span>A. Maire (commune)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>B. Etat</span> <span>C. Une élite</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>D. Le comité de gestion du point d'eau</span> <span>E. Chef de village/quartier</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>F. Autorités administratives</span> <span>G. CAMWATER/SNEC</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>X. Autres partenaires :</span> </div> | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> |
| <b>H16</b>  | Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non Si non → H18                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H17</b>  | Si vous avez- eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait ?<br>1=moins d'un mois 3=Plus de trois mois<br>2=Entre un mois et trois mois                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H18</b>  | De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait<br>Si 1 ou 2 → H20.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                                                 |
| <b>H19</b>  | Donnez les raisons de votre insatisfaction de l'approvisionnement en eau<br><div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>1=oui 2=non</span> <span>A. Eloignement du point d'eau</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <span>B. Mauvaise qualité de l'eau</span> <span>C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau</span> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/>                                                                                                 |

## **Section II. EAU POTABLE**

|            |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                      |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | dans votre village (plusieurs réponses possibles).<br>Autre raison?                                                          | D. Gestion du point d'eau<br>E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne<br>F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau<br>X. Autres à préciser : _____                                                                                                                                | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                         |
| <b>H20</b> | Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles).<br>Autre attente ? | 1=ooui 2=non<br>A. Points d'eau supplémentaires<br>B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants<br>C. Remise en service des points d'eau en panne<br>D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants<br>E. Réduction du prix;<br>X. Autres à préciser : _____ | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |

## **Section III. SANTE**

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>S01</b>                                                                                    | Quelle est la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ?<br>1= Centre de santé intégré public 2= Hôpital/CMA 3= Centre de santé privé                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> |
| <b>S02</b>                                                                                    | Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village ?<br>1=Moins 15 minutes 2=Entre 15 et 30 minutes 3=Plus de 30 minutes                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> |
| <b>S03</b>                                                                                    | Où vont de préférence les membres du ménage lorsqu'ils ont des problèmes de santé ? (Une seule réponse)<br>1=Centre de santé intégré public 5=Au marché/kiosque de médicaments<br>2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé<br>3=Centre de santé privé 7=Me soigne moi-même.<br>4=Tradi-praticien Si S02=4, 5, 6 et 7 → S05 | <input type="checkbox"/> |
| <b>S04</b>                                                                                    | 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 ..... ?<br>1=Oui 2=Non Si non → S17                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> |
| <b>S05</b>                                                                                    | Qui est responsable de cette formation sanitaire?<br>1=Médecin 3= Aide Soignant 8=Ne sait pas<br>2=Infirmier 4=Autre (à préciser) _____                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> |
| <b>La dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire,</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |
| <b>S06</b>                                                                                    | Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> |
| <b>S07</b>                                                                                    | Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> |
| <b>S08</b>                                                                                    | Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-elle des salles d'hospitalisation ? 1=Oui 2=Non<br>Si non → S10.                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> |
| <b>S09</b>                                                                                    | Quel nombre de lits avez-vous trouvé dans les salles d'hospitalisation?<br>1=Moins de 5 lits 2=Entre 5 et 10 lits 3=Plus de 10 lits 4=Ne sait pas.                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> |
| <b>S10</b>                                                                                    | Combien avez-vous payé pour une consultation ? (Frais de session)<br>1=Gratuit 3=Entre 500 et 1000 FCFA<br>2=Moins de 500 FCFA 4=Plus de 1000 FCFA Si S09=1 → S14                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> |
| <b>S11</b>                                                                                    | Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> |
| <b>S12</b>                                                                                    | 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                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> |
| <b>S13</b>                                                                                    | Si oui, cette personne a-t-elle payé librement ou le personnel le lui a demandé ?<br>1=Initiative personnelle 2=Demande du personnel                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> |
| <b>S14</b>                                                                                    | Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ?<br>1=Bon 2=Passable 3=Mauvais                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>S15</b>                                                                                    | Existe-t-il une pharmacie/pro-pharmacie dans cette formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non → S17                                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>S16</b>                                                                                    | Les médicaments y étaient-ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 3=Ne sait pas                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> |
| <b>S17</b>                                                                                    | 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                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> |
| <b>S18</b>                                                                                    | De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? (Encerclez une seule réponse)<br>1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si S18=1 ou 2 → S20                                                                            | <input type="checkbox"/> |
| <b>S19</b>                                                                                    | 1=Oui 2=Non                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |

### **Section III. SANTE**

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

### **Section IV. EDUCATION**

| <b><u>Section IV. EDUCATION</u></b> |                                                                                                                                                                                  |                          |                          |                                                      |                                                       |  |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
|                                     | Cycle d'enseignement →                                                                                                                                                           | Maternel                 | Primaire                 | Secondaire                                           | <b>Centre de formation professionnelle</b>            |  |
| <b>E01</b>                          | Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ?<br>1=Oui    2=Non    3=Non concerné                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                             | <input type="checkbox"/>                              |  |
| <b>E02</b>                          | Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche? (inscrire le nombre devant chaque cycle)                             | <input type="text"/>     | <input type="text"/>     | <input type="text"/>                                 | <input type="text"/>                                  |  |
| <b>E03</b>                          | Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle)?<br>1=Moins de 1 Km    2=Entre 1 et 5 Km<br>3=Plus de 5 Km    8=NSP    | <input type="text"/>     | <input type="text"/>     | <input type="text"/>                                 | <input type="text"/>                                  |  |
| <b>E04</b>                          | 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)<br>998=NSP | <input type="text"/>     | <input type="text"/>     | <input type="text"/>                                 | <input type="text"/>                                  |  |
| <b>E05</b>                          | L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ?<br>1=Oui    2=Non    8=NSP                             |                          | <input type="checkbox"/> | 1 <sup>er</sup><br>cycle<br><input type="checkbox"/> | 2 <sup>ème</sup><br>cycle<br><input type="checkbox"/> |  |
| <b>E06</b>                          | 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          |                          |                          |                                                      | <input type="checkbox"/>                              |  |
| <b>E07</b>                          | 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 ?<br>1=Oui    2=Non    8=NSP             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                             | <input type="checkbox"/>                              |  |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                              |                                                                                                                                              |                                                                                                                                              |                                                                                                                                              |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>E08</b> | 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 ?<br>1=Oui      2=Non      8=NSP                                                                                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| <b>E09</b> | 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 ?<br>1=Oui      2=Non      8=NSP                                                                                                                                                                     | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |                                                                                                                                              |                                                                                                                                              |
| <b>E10</b> | 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)?<br>1=Moins de 30      3=Plus de 60<br>2=Entre 30 et 60      4=Ne Sait Pas                                                                                                                                             | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| <b>E11</b> | 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?<br>1=Régulier    2=Moyennement régulier<br>3=Irrégulier    8=NSP                                                                                                                  | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| <b>E12</b> | 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 ou « Ne Sait Pas »)                                                                                                                                                      | -----<br>--(en FCFA)                                                                                                                         | -----<br>(en FCFA)                                                                                                                           | -----<br>(en FCFA)                                                                                                                           | -----<br>(en FCFA)                                                                                                                           |
| <b>E13</b> | Comment jugez-vous ce montant ?<br>1=Elevé    2=Raisonné<br>3=Insignifiant                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| <b>E14</b> | 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<br>2=Non    8=NSP<br>Si NON ou NSP →E16                                                                                                                      | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| <b>E15</b> | Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui<br>2=Non                                                                                                                                                                                                                                                                           | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |
| <b>E16</b> | 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<br>A. L'APEE<br>B. Le Maire (Commune)<br>C. Une organisation du village<br>D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP<br>E. Les Elites<br>X. Autres partenaires (à préciser)<br>_____<br>Autre ? | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> | <input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/><br><input type="text"/> |
| <b>E17</b> | 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 →)                                                                                                                                                                                                          | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         | <input type="text"/>                                                                                                                         |

[illegible]

| <b><i>Section V. SERVICE COMMUNAL</i></b>     |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                            |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Services communaux</b><br><br>↓            | <b>C01</b> Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ..... ?<br>1=Oui<br>2=Non → service suivant | <b>C02</b> Comment avez-vous été accueilli, lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse)<br>1=Bien<br>2=Indifférent<br>3=Mal | <b>C03</b> Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune?<br>1=Au plus un jour<br>2=Entre un jour et une semaine<br>3=Entre une semaine et un mois<br>4=Entre un mois et trois mois<br>5=Plus de trois mois<br>6= En cours<br><i>Si C03=1 2, 3, 4 ou 5 → C04</i> | <b>C03a</b> Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (en jour) | <b>C04</b> Comment jugez-vous ce temps ?<br>1=Raisonnalement<br>2=Long<br>3=Très long<br><i>Si C04=1 → C06</i> | <b>C05</b> Si C04=2 ou 3, qu'est-ce qui en était la cause selon vous ?<br>1=Personnel indisponible/absent<br>2=Absence de matériel de travail<br>3=Corruption<br>4=Autres (à préciser)<br>_____<br>_ | <b>C06</b> Avez-vous eu à payer un pourboire pour avoir ce service ?<br><br>1=Oui<br>2=Non |
| Etablissement d'actes de naissance            | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                   |
| Certification de copie de documents officiels | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/>                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                   |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Permis de bâtir                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| Acte de décès                        | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| Acte de mariage                      | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| Certificat de domicile               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| Validation des plans de localisation | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| Informations                         | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| Autres (à préciser)                  | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C07</b>                           | 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                                                                                                                                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C08</b>                           | Un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non                                                                                                                                                                                                                    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C09</b>                           | Un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C10</b>                           | 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 |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C11</b>                           | La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la planification des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas                                                                                                                                                                                       |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C12</b>                           | 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                                                                                                                                                                   |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C13</b>                           | 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                                                                                                                                   |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                             |
| <b>C14</b>                           | Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?                                                                                                                                                                                                       |                          | 1=Oui 2=Non<br>A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers<br>B. Non implication des populations dans la gestion communale<br>C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,.....)<br>D. Non visibilité de l'action communale<br>E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)<br>X. Autres (à préciser) |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| <b>C15</b>                           | Qu'attendez-vous de l'équipe communale? (Plusieurs réponses possibles – par ordre d'importance). Autre attente ?                                                                                                                                                                                                       |                          | 1=Oui 2=Non<br>A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision<br>B. Plus de communication sur les actions de la commune<br>C. Plus de transparence dans la gestion<br>D. Plus de proximité avec les administrés<br>X. Autres (à préciser) :                                                                                                                    |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                             |

## **Annexe 2: Liste des Enquêteurs**