

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DU LITTORAL

DEPARTEMENT DU MOUNGO

COMMUNE DE PENJA



COMMUNE DE PENJA

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

LITTORAL REGION

MOUNGO DIVISION

PENJA COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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

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 TABLEAUX	4
LISTE DES GRAPHIQUES	5
LISTE DES FIGURES.....	6
PREFACE.....	7
RESUME EXECUTIF	9
ABSTRACT	12
INTRODUCTION	15
CHAPITRE I : CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE EN MATIÈRE DE DÉCENTRALISATION ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN	18
I.1. LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE DE LA DÉCENTRALISATION AU CAMEROUN	19
I.1.1. Les bases constitutionnelles de la décentralisation au Cameroun	19
I.1.2. Les lois comme fondement de la décentralisation au Cameroun.....	19
I.1.3. Les fondements règlementaires de la décentralisation au Cameroun	20
I.2 Promotion du développement local	20
a. Concept de l'économie locale.....	20
b. Liens entre développement local et décentralisation	21
c. Notion de Processus de Développement du Territoire	22
d. Démarche de la promotion du développement local (Projet de développement du territoire).....	22
I-3 BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE	23
I.3.1. Localisation de la Commune	23
I.3.2. MILIEU biophysique	24
I.3.3. Milieu humain	28
CHAPITRE II:SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE SUR LE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BARE BAKEM	29
II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE	30
a. Définition du CCAP.....	30
b. But du CCAP	30
c. Axes du CCAP.....	30
d. Caractéristiques du CCAP.....	30
e. Facteurs de succès du CCAP.....	31
f. Modalité de mise en œuvre du CCAP retenue dans le cadre du PNDP	31
II.2 OBJECTIF ET METHODOLOGIE DU CCAP	31
II.2.1 Objectifs.....	31
a. Objectif global	31
b. Objectifs spécifiques	32
II.2.2 Méthodologie du CCAP	32
II.3 METHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ECHANTILLON ET DE COLLECTE DE DONNEES	32
II.3.1 Tirage de l'échantillon.....	33
II.3.1.1 Champ de l'enquête et population cible	33
II.3.1.2 Taille de l'échantillon des ménages, nombre de ZD et nombre de ménages par ZD	33
II.3.1.3 Tirage de l'échantillon des ZD et des ménages	34
II.3.2 Cartographie	35
II.3.3 Sensibilisation des ménages.....	35
II.3.4 Collecte des données.....	35
a. Outils de collecte	35
b. Collecte de données	35
c. Exploitation et analyse des données	36
d. Présentation des résultats et négociation de l'amélioration des services	37
II.4. METHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION	37
CHAPITRE III:PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES	38
III.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE	39
III.2 SECTEUR HYDRAULIQUE	40
III.2.1 Disponibilité et utilisation des services hydraulique	40
III.2.2 Coût et qualité des services de l'eau potable	41
III.2.3 Maintenance des équipements hydrauliques	42
III.2.4 Besoins en matière d'approvisionnement en eau potable	43
III.2.5 Attentes et satisfactions des ménages en matière d'approvisionnement en eau potable	44
III.3 SECTEUR DE LA SANTÉ	45
III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé	45
III.3.2 Niveau de qualification des responsables des services de santé utilisés.....	46
III.3.3 Caractéristiques des formations sanitaires utilisées	47
III.3.4 Coût des consultations dans les formations sanitaires utilisées	48
III.4 SECTEUR DE L'EDUCATION	50
III.4.1 Proximité avec les infrastructures de l'éducation	50
III.4.2 Caractéristiques et équipements des infrastructures de l'éducation.....	51
III.4.3 Coûts de l'éducation.....	52
III.4.4 Attentes et satisfactions des ménages en matière d'éducation	54
III.5 SERVICES COMMUNAUX	55
III.5.1 Accès aux services offerts par la commune	55
III.5.2 Participation des ménages à la vie communautaire	56
III.5.3 Perception globale des services communaux	57
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS	58
CHAPITRE IV :PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE PENJA	60
ANNEXES.....	67

SIGLES ET ABREVIATIONS

CAMWATER	Cameroon Water Utilities Corporation
CCAP	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CES	Collège d'Enseignement Secondaire
CETIC	Collège d'Enseignement Technique, Industriel et Commercial
CMA	Centre Médical d'Arrondissement
CRC	Cellule Régionale de Coordination
CSI	Centre de Santé Intégré
CTD	Collectivités Territoriales Décentralisées
DDADER	Délégation Départementale de l'Agriculture et du Développement Rural
DAEPIA	Délégation d'Arrondissement de l'Élevage la Pêche et les Industries Animales
DEUC	Diagnostic de l'Espace Urbain Communal
DIC	Diagnostic Institutionnel Communal
DPNV	Diagnostic Participatif Niveau Village
EC-ECAM4	Enquête Complémentaire de la quatrième Enquête Camerounaise Auprès des Ménages
ENEO	Energy of Cameroon
FCFA	Franc de la Communauté Financière de l'Afrique
INS	Institut National de la Statistique
Km²	Kilomètre carré
MINEDUB	Ministère de l'Éducation de base
MINEE	Ministère de l'Eau et de l'Énergie
MINEFOP	Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
MINEPAT	Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
MINESEC	Ministère des Enseignements Secondaires
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PAARDIC	Programme d'Appui aux Actions Rurales de Développement Industriel et Commercial
PCD	Plan Communal de Développement
PNDP	Programme National de Développement Participatif
PNDP-LT	Programme National de Développement Participatif-Littoral
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
RGPH	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
SOCAPALM	Société Camerounaise de Palmeraies
TP	Travaux Publics
ZD	Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Séquencement des activités	32
Tableau 2: Répartition des ménages à enquêter par zone de dénombrement	34
Tableau 3: Caractéristiques des répondants	39
Tableau 4: Caractéristiques des chefs de ménage	39
Tableau 5: Disponibilité des systèmes publics d'approvisionnement en eau	40
Tableau 6: Principale source publique d'approvisionnement en eau des ménages.....	40
Tableau 7: Coût d'accès aux services de l'hydraulique	41
Tableau 8: Conditions d'accès aux services de l'eau potable	42
Tableau 9: Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois.....	42
Tableau 10 : Non satisfaction en approvisionnement des ménages en eau et ses raisons	44
Tableau 11: Attentes des ménages par rapport à la source d'approvisionnement en eau	45
Tableau 12: Formation sanitaire la plus proche du ménage et temps moyen pour l'atteindre	45
Tableau 13: Caractéristiques des formations sanitaires de proximité	47
Tableau 14: Coût des consultations dans les formations sanitaires utilisées.....	48
Tableau 15: Attentes des ménages en matière de services de santé.....	49
Tableau 16: Distance et le temps mis pour se rendre à pied dans un établissement scolaire, selon le cycle d'enseignement	51
Tableau 17: Quelques caractéristiques des établissements scolaires, selon le cycle d'enseignement....	52
Tableau 18: Nombre moyen d'élèves par classe et assiduité des enseignants, selon le cycle d'enseignement.....	52
Tableau 19: Responsables des réparations des salles de classe, selon le cycle d'enseignement.....	53
Tableau 20: Raisons de l'insatisfaction des ménages des services de l'éducation.....	54
Tableau 21: Attentes des ménages pour les services de l'éducation	54
Tableau 22 : Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages	56
Tableau 23: Insatisfaction de certains ménages vis à vis de la commune	57
Tableau 24: Attentes des ménages	57
Tableau 25: Synthèse des problèmes.....	66
Tableau 26 : Plan d'action.....	66
Tableau 27: Programme de dissémination et présentation du plan d'action	66

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Perception des ménages sur la qualité de l'eau potable.....	41
Graphique 2: Responsable de la remise en service du point d'eau.....	43
Graphique 3: Expression des besoins en matière d'approvisionnement en eau	43
Graphique 4: Préférences des ménages en formations sanitaires et autres lieux de soins	46
Graphique 5: Responsable de la formation sanitaire utilisée par au moins un membre du ménage	47
Graphique 6: Nombre de lits trouvés dans les salles d'hospitalisation,	48
Graphique 7: Raisons d'insatisfaction des services de santé de la localité	49
Graphique 8: Proportion des ménages dont le village dispose d'un cycle d'enseignement,	50
Graphique 9 Proportion des ménages dont les enfants fréquentent un établissement à cycle complet ..	51
Graphique 10: Répartition des ménages selon la perception qu'ils ont des coûts de l'éducation	53
Graphique 11 Type de prestation sollicité à la commune de Penja au cours des 12 derniers mois.....	55

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Carte de Localisation de la Commune de Penja (PCD Penja 2012)	24
Figure 2: Ressources naturelles. (PCD Penja 2012).....	27

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 Penja, tirés aléatoirement du fichier EC-ECAM4 par l'Institut National de la Statistique (INS) dans les secteurs de l'eau potable, la santé, l'éducation et les services communaux.

Les analyses des données obtenues pour les secteurs sus-cités, 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 Penja, 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.

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 agi 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 Penja 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 : 57,2% des ménages enquêtés sont satisfaits par ce qu'ils ont à leur disposition une eau de bonne qualité et disponible ;
- Pour le secteur Santé, 60,9% des ménages enquêtés sont satisfaits de l'offre en services sanitaires ces 12 derniers mois. 74,4% des ménages apprécient le bon accueil ;
- Pour le secteur de l'éducation, l'appréciation des ménages varie en fonction du sous-secteur. Dans le sous-secteur de l'éducation de base et pour « école maternelle », 68,4% des ménages sont satisfaits, pour « école primaire » 66,6% des ménages sont satisfaits de la régularité des enseignants et dans le sous-secteur enseignement secondaire 60,9% des ménages enquêtés ont pour motif de satisfaction la disponibilité du personnel enseignant et la qualité des résultats obtenus.
- S'agissant des services communaux de Penja, pour l'établissement des actes de naissance et la certification des documents, les ménages enquêtés pensent que l'accueil a été bon (70,3% et 86,9%) et le temps de réponse est globalement jugé satisfaisant.

Dans une perspective d'amélioration du niveau de satisfaction des services fournis, la Mairie de Penja devrait s'appesantir sur l'identification d'une stratégie d'entretien des infrastructures existantes. S'agissant des services communaux, il semble judicieux pour la Mairie de Penja, de mettre en place des mécanismes de participation effective des populations, dans la mise en œuvre de l'action publique.

ABSTRACT

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

The national Community driven Development Program, 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 and this program will enable grassroots people to give their opinion on their level of satisfaction with access to basic social services. It is in this dynamic that the PNDP has implemented the Citizen Control public action operation named ScoreCard, which is the only materialised principle of accountability of the governors alongside the governed.

It is the expression of any formal or informal action by citizens or Civil Society Organizations (CSOs) aimed at controlling public action or compelling development actors to report to citizens; assess the relevance of the projects / programs and the means allocated to them; reorient the development axes according to the new needs identified and complete the public control mechanisms (administrative, jurisdictional, parliamentary) and be a tool for decision making.

Overall, citizen control of public action aims to collect information on the level of satisfaction of households in relation to the 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.

Nevertheless, during its second phase of implementation and within the framework of its mission, the PNDP has experimented in ten pilot commune including one in each region of Cameroon the mechanism of Citizen Control of Public Action. It was based on the household survey operation to capture people's perception of the provision of public services in the drinking water, health, education sectors and communal service while on the other hand, the dissemination of results in order to make significant changes in the quality of communal services. Taking into account the lessons learned from this pilot experience, the PNDP considered it useful to extend it gradually to all municipalities. Also, in Phase III of the Program, it was decided to carry out a household survey in 160 commune to enable the population to 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 INS, which planned the survey, according to scientific bases and methodology and also carried out the processing of data collected on field.

The results of this survey for the municipality of Penja can be summed up in the satisfaction of the households surveyed in terms of access and quality of the services mentioned above:

- For the water sector: 57,2% of households are satisfied by what they have at their disposal water of quality and availability.
- For the health sector 60,9% of households are satisfied with the supply of health services in the last 12 months. 74,4% of households appreciate the good reception and regular presence of health personnel;
- In the sub-sector of basic education and for "kindergarten", 68.4% of households are satisfied, for "primary school" 66.6% of households are satisfied with the regularity of teachers and in the sub-sector secondary education sector 60.9% of the surveyed households are satisfied with the availability of teaching staff and the quality of the results obtained.
- With regard to municipal services in the municipality of Penja for the establishment of birth certificates and the certification of documents, the users think that the reception was good (70.3% and 86.9%) and the response time is generally considered satisfactory.

In a perspective of improvement of the level of satisfaction of the services provided, the Penja council should dwell on the identification of a strategy of maintenance of the existing infrastructures With regard to municipal services, it seems advisable for Penja council to put in place mechanisms for the effective participation of the population in the implementation 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.

A 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 Melong, 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 Penja.
- 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 Penja.

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 de façon ordonnancée les bases constitutionnelles, juridiques et réglementaires de la décentralisation au Cameroun.

I.1.1. LES BASES CONSTITUTIONNELLES 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.1.2. 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 RÈGLEMENTAIRES 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 locale

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 Penja est située dans le département du Mounjo faisant parti de la Région du Littoral.

Elle est limitée:

- Au Nord par la commune de Loum
- Au Sud par la Commune de Mbanga, et,
- A l'Est par Yabassi
- A l'Ouest par la Commune de Melon

Il convient de relever que la commune de Penja est constituée de 02 espaces urbains.

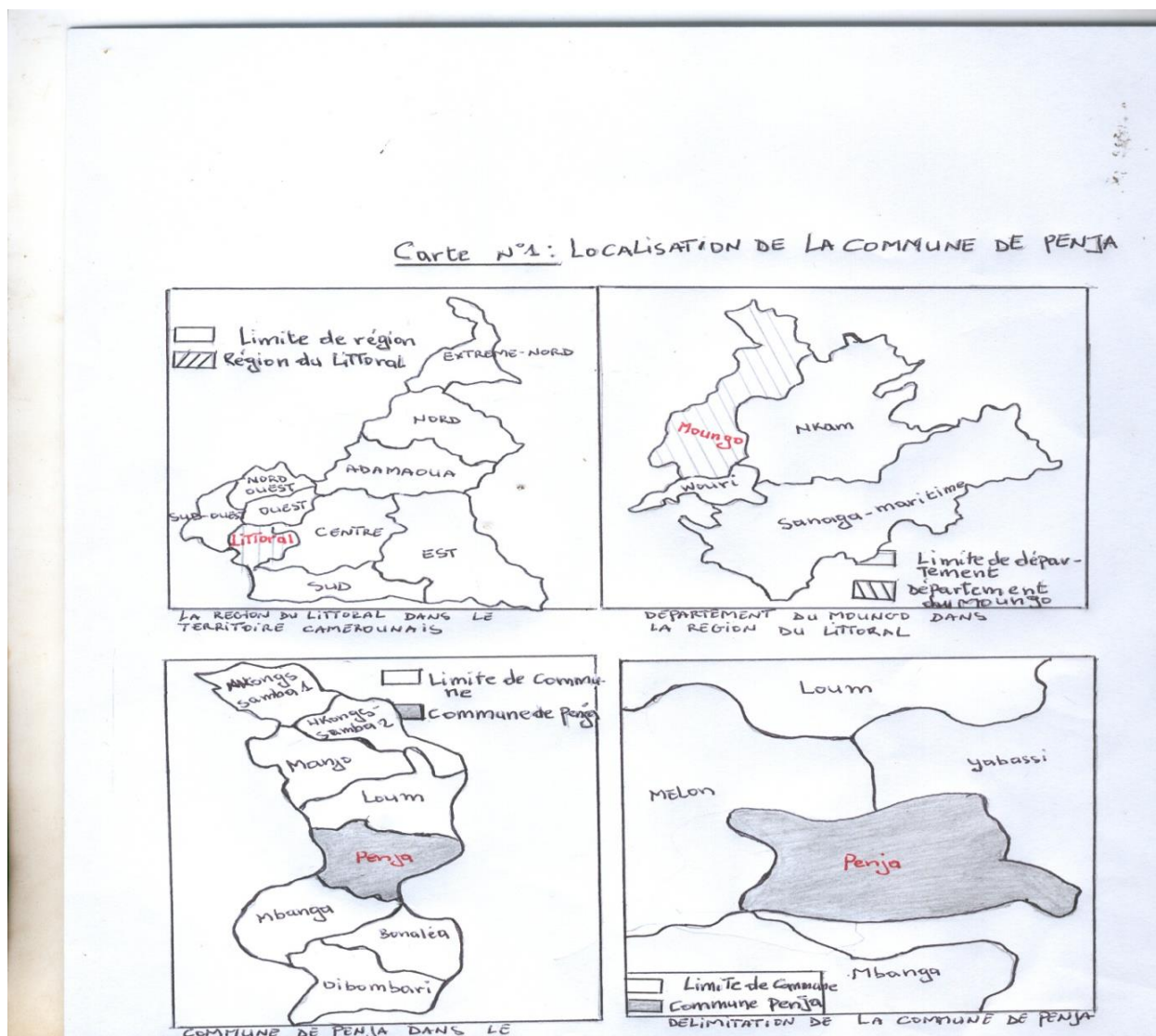


Figure 1: Carte de Localisation de la Commune de Penja (PCD Penja 2012)

I.3.2. MILIEU BIOPHYSIQUE

▪ Climat

De l'analyse de ce tableau, il ressort que les températures sont élevées toute l'année (plus de 24°C), et la moyenne annuelle est de 26,56°C. De plus, la température minimale est enregistrée au mois de Septembre (25,55°C) et la température maximale au mois d'Août (27,17°C). La pluviométrie moyenne annuelle est de 2434,69 MM. Le maximum de pluies est enregistré en Septembre (394,26 mm) et le minimum en Janvier avec 22,13 MM. Au cours d'une année, les mois de Juillet, Août et Septembre sont très arrosés, ce qui n'est pas le cas pour les mois de Décembre, Janvier et Février où la pluviométrie baisse (Confère figure ci-dessous). Notons en outre que:

- L'insolation est faible soit 2-4h d'insolation/jour en saison de pluies et 4-6h en saison sèche.

La région de Njombé-Penja est dominée par un vent de mousson qui souffle d'Est à l'Ouest. Il atteint parfois de grandes vitesses en décembre (6,3 m/s) et en mars (8,3 m/s).

▪ Sols

De manière spécifique, les études pédologiques montrent que la localité de Njombé-Penja est caractérisée par deux principaux types de sols.

❖ Les sols de la plaine bananière

Il s'agit d'un ensemble pédologique complexe comprenant trois types de sols, tous d'origine volcanique :

- Des sols peu évolués
- Des sols bruns eutrophes;
- Des sols ferralitiques typiques.

❖ Les sols bruns eutrophes

Ce sont des sols formés sur des coulées récentes de basalte siliceux. Ils sont abondamment représentés entre Njombé-Penja et Manjo. Ils sont profonds (1,5-3m) et ont des horizons bruns gris très foncés et bien humifères, surtout en surface. La texture limono-sableuse en surface évolue vers les fractions plus colloïdales en profondeur ; de même, la structure grumeleuse à grenue en surface est à tendance cubique lorsqu'elle parvient à se développer en profondeur.

▪ Reliefs

La région du Moungo est caractérisée par trois grands types de relief à savoir :

- Les plaines le long du fleuve Moungo et les environs de Njombé-Penja;
- Les plateaux éparpillés sur l'ensemble du département ;
- Et enfin les massifs montagneux.

▪ Hydrographie (ressources en eau)

Le réseau hydrographique de la Commune de Penja est de type dendritique dense. Les eaux de la zone sont drainées par deux (02) cours d'eau :

- Le Mungo à l'Ouest du Wouri, qui prend sa source dans les monts Bakossi à 1755 m d'altitude, et rejoint la mangrove du Wouri après un parcours de 200 km (Olivry, 1986) ;
- La Dibombé à l'Est.

Au rang des cours d'eau mineurs, on peut citer les cours d'eau suivants :

- Penja: Misésélé, Bwankoutou, Nyela, EKouma
- Njombé: Mbanga, Boko, Moumbé, Tondè, Mbomè

▪ Flore et faune

La zone est constituée, à l'exception des surfaces cultivées, d'une forêt primaire. Les cultures de rente et vivrières sont parfois effectuées dans ladite forêt, après avoir éliminé un bon nombre d'arbres et tout le sous-bois (déforestation, effet de nuisance, effet de serre)

Dans les plantations industrielles, il faut signaler l'introduction de la *PUERERIA PUBESCENS* comme plante de couverture du sol. Presque toutes les cultures possibles y sont pratiquées (banane, palmier à huile, café, cacao, papaye solo, ananas, patate, macabo, etc.).

▪ **Forêt et faune**

○ **Essences forestières de Njombé-Penja.**

Dans la Commune de Penja, on retrouve encore plusieurs essences forestières répertoriées dans le tableau ci-dessous.

○ **Essences fauniques de Njombé-Penja**

Les espèces fauniques présentes à Njombé-Penja sont répertoriées dans les tableaux ci-après.

▪ **Aires protégées**

La commune de Penja ne possède pas d'aires protégées au sens propre du terme. On note cependant quelques collines reboisées (degré de mise en valeur de l'ordre de 58%) par la PHP et mises en défenses. Par ailleurs, peuvent également être considérées comme aires protégées, les quelques espaces reboisés par la Commune de Penja (Sous-préfecture-Place des fêtes-rails).

▪ **Ressources halieutiques**

Les cours d'eau précédemment identifiés (2.1.5) sont poissonneux (carpes, silures, crevettes, crabes...). Cependant, la pêche est pratiquée de manière artisanale avec l'utilisation des produits chimiques qui détruisent les espèces halieutiques et la biodiversité.

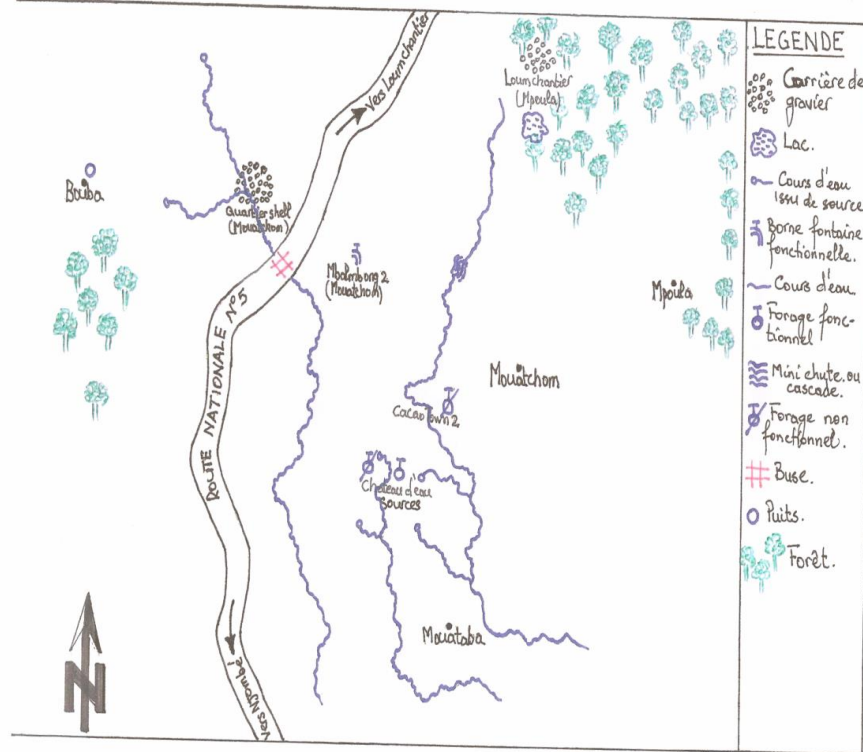
▪ **Source énergétique naturelle**

Peut être envisagé dans le cadre de la valorisation des ressources naturelles d'énergie, le développement de l'énergie solaire compte tenu du relief de la localité de Njombé-Penja constitué pour la plupart par des plaines et des plateaux éparpillés.

▪ **Ressources minières**

Des recherches approfondies sont fondamentalement nécessaires pour circonscrire avec exactitude le potentiel minier de la Commune. Toutefois, il existe dans la Commune des sites potentiels représentés par des carrières de pouzzolanes et de pierre

COMMUNE DE PENJA (CARTE DES RESSOURCES NATURELLES DE PENJA)



COMMUNE DE PENJA (CARTE DES RESSOURCES NATURELLES DE PENJA)

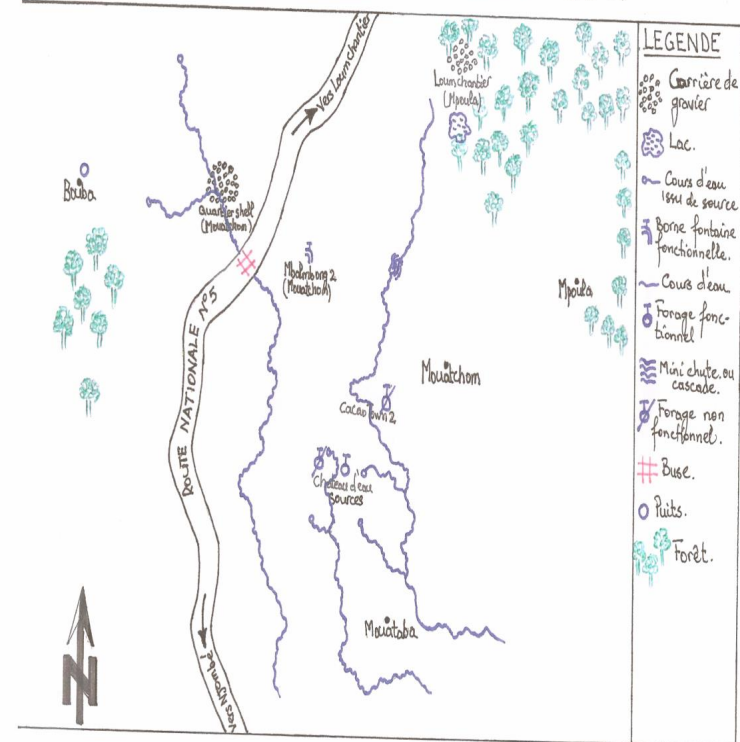


Figure 2: Ressources naturelles. (PCD Penja 2012)

I.3.3. MILIEU HUMAIN

La Commune de Penja était rattachée auparavant à celle Loum. Les événements pré indépendance ont gravement affectés la vie et les mouvements des populations dans cette localité ; notamment leurs exode vers les 02 espaces urbains. Ces événements ont entraînés un dépeuplement à plus de 90% des 10 villages actuels .

▪ Population

Sur la base des résultats du Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2006 et, au regard du taux d'accroissement moyen de la population nationale évalué à **2.7% jusqu'en 2009 et 2,6 en 2010**, la population de la Commune de Penja au 31 janvier 2011 se situerait autour de **36287 habitants** pour une superficie de **260 Km²**, soit une densité de **140 habitants au km²**. Par sexe, cette population est répartie ainsi qu'il suit:

- **18 034** personnes de sexe masculin soit **49,7%** ;
- Et, **18 253** personnes de sexe féminin soit **50,3%**.

Par ailleurs, 97,8% de la population totale réside en milieu urbain tandis que 2% seulement réside en milieu rural.

Les femmes, majoritaires, s'investissent surtout dans les activités agricoles et dans une moindre mesure dans le petit commerce. Quant aux hommes, ils pratiquent l'agriculture de rente (cacao), vivrière (banane, manioc), maraichère et des agrumes. Ils pratiquent également l'élevage extensif des porcins, des caprins et de la volaille, ainsi que l'artisanat et le commerce.

▪ Principales ethnies

Le caractère cosmopolitique de la population de Njombé-Penja se traduit par l'existence de 10 grands ensembles, à savoir : les Bafoun, les Bonkeng, les Abo, les Bamiléké, les Bafia, les Bassa'a, les Beti, les Bamenda, les Bakweri et les Haoussa.

▪ Religion

Les religions pratiquées sont dans l'ordre :

- Le protestantisme avec à sa tête l'Église Évangélique Camerounaise (EEC) avec environ 53% de la population ;
- Le catholicisme (37%);
- Et l'islam (10%).

CHAPITRE II:

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

II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE

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'État 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 est 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.

Il peut porter sur une multitude des questions :

- Politiques gouvernementales, dépenses publiques, prestations services.

Il 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 METHODOLOGIE 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 d'opinion 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, Ebone, Loum, Melong et Penja) en collaboration avec l'ONG PAARDIC Organisations de la Société Civile (OSC) retenue pour exécuter l'opération ;
- 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 cadres institutionnels existants afin de rendre exécutoires les différentes recommandations issues du CCAP.

Tableau 1: Séquencement des activités

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

Sources : CCAP PENJA 2017

II.3 METHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ECHANTILLON ET DE COLLECTE DE DONNEES

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 Penja.

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 Penja et l'unité statistique est le ménage¹.

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.).

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 (ZD²) que celles sélectionnées lors l'Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages (EC-ECAM4³) qui a sélectionné un maximum 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.

¹ 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).

² 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).

³ Cette enquête a été réalisée en 2016 par l'INS.

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). 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 Penja, 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 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3258	1	16
2 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3259	2	16
3 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3260	3	16
4 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3261	4	16
6 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3262	6	16
7 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3263	7	16
9 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3264	9	16
11 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3265	11	16
13 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3266	13	16
14 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3267	14	16
15 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3268	15	16
16 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20		16	16
19 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3270	19	16
20 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3271	20	16
22 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3272	22	16
26 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3273	26	16

ID	Département	Arrondissement	Commune	Nbre de ZD sélectionné	GRAPPE	ZD	Nombre de ménages tirés pour la collecte des données
27 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3274	27	16
29 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3275	29	16
33 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3276	33	16
700 NJOMBE-PENJA	MOUNGO	NJOMBE-PENJA	PENJA	20	3277	700	16

Source INS - EC-ECAM4

II.3.2 CARTOGRAPHIE

La base cartographique ayant été utilisée est celle de l'INS enquête complémentaire ECAM-4.

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 polyvalente 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 Moungo et de la Sanaga-maritime. Avec l'appui des services du Préfet Moungo 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 ménages enquêtés.

II.3.4 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'hydraulique, la troisième sur la santé, la quatrième sur l'éducation et la dernière sur les services communaux.

Nous avons utilisé le questionnaire, le manuel d'instruction et le dossier cartographique.

b. Collecte de données

➤ Formation et sélection des agents de collecte et des superviseurs

La formation avait pour but de doter le personnel de terrain (agents enquêteurs et superviseurs communaux) des connaissances et aptitudes leur permettant de bien mener les activités de collecte de données sur le terrain pour les agents enquêteurs et pour un meilleur suivi de l'activité de collecte par les superviseurs. Elle visait plus spécifiquement à apprendre aux agents enquêteurs le remplissage du questionnaire, l'orientation facile sur le terrain grâce à

la cartographique. Toutefois, il s'est aussi agi de présenter les aspects méthodologiques et organisationnels de l'enquête.

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 LOUM les 01^{er} et 02 novembre 2017 et s'est poursuivie dans la salle du centre d'animation de la jeunesse et des sports de Loum le 03 novembre 2017. Elle a duré trois jours, précisément du 01^{er} au 03 novembre 2017.

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 obtenir 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'enquêtes s'est appesantie sur la satisfaction des besoins primaires citoyens tels que :

- L'appréciation des services hydrauliques ;
- L'appréciation des services de santé ;
- L'appréciation d'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 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 sont faites lors de la restitution du rapport de l'enquête dans la commune de Penja.

II.4. METHODOLOGIE 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

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

III.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE

La personne de référence à interviewer dans le ménage⁴ 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 socio-démographiques 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, Penja, 2017														
	Groupe d'âges												Sexe	
	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	1,3	16,1	14,6	12,4	12,9	13,6	6,0	6,2	3,9	3,7	9,2	0,0	41,6	58,4
Total													100,0	

Tableau 4: Caractéristiques des chefs de ménage

Répartition (%) des chefs de ménage par groupe d'âges et par sexe, SCORECARD, Penja, 2017														
	Groupe d'âges - chef du ménage												Sexe du chef de ménage	
	Moins de 20 ans	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 & +	NSP/manquant	Masculin	Féminin
Pourcentage	0,0	2,1	7,8	12,4	12,5	13,9	12,2	10,2	6,6	7,5	14,3	0,3	65,7	34,3
Total													100,0	

Dans la commune de Penja, la répartition des chefs de ménage par sexe et par âge montre que 34,3% des ménages sont dirigés par des femmes et que près de 2% 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 14,3%.

⁴ 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 HYDRAULIQUE

Cette section analyse l'offre et la demande en eau potable dans les différentes localités de la commune de Penja, 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 HYDRAULIQUE

Le tableau ci-dessous présente les différentes sources d'approvisionnement en eau dans la commune de Penja. 79% des ménages de la commune de Penja attestent l'existence des sources de l'approvisionnement en eau potable. On note la présence dominante du système d'adduction en eau potable (59,2%). Par ailleurs, l'étude révèle que 55,2% des ménages affirment que l'eau non potable est tirée en grande partie des rivières et sources.

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

Proportion des ménages déclarant l'existence des différentes sources d'approvisionnement, SCORECARD, Penja, 2017						
	Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forage avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable
Pourcentage ⁵	2,0	1,2	2,9	19,4	55,2	59,2

Malgré une bonne disponibilité en eau potable dans la commune, seulement 42,3% des ménages ont pour principale source d'approvisionnement de l'eau potable. Pour les usages courants, un ménage sur deux utilise l'eau de source ou de rivière (Tableau 6).

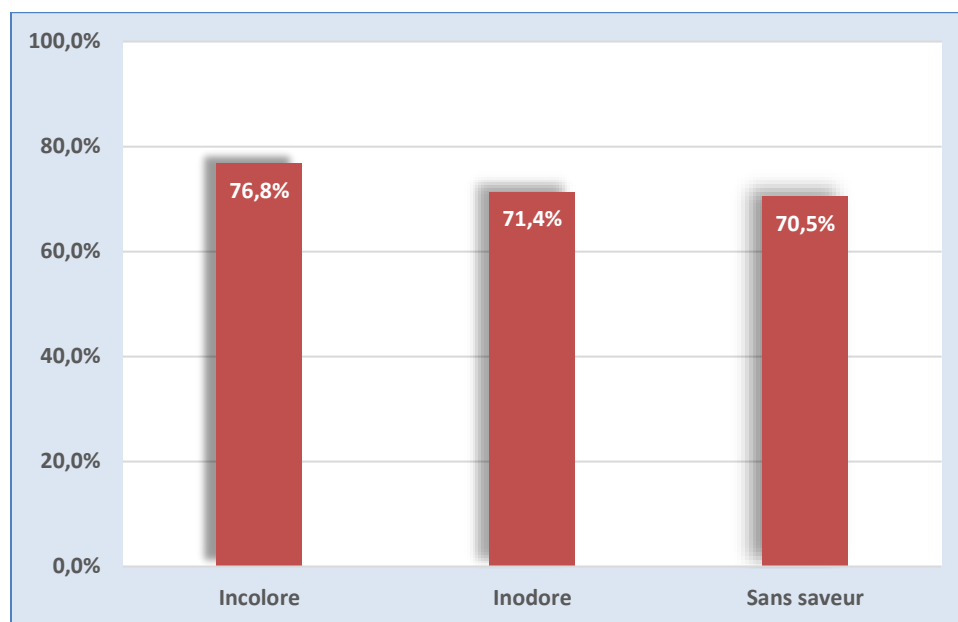
Tableau 6: Principale source publique d'approvisionnement en eau des ménages

Répartition (%) des ménages selon la principale source publique d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Penja, 2017								
	Proportion (%) des ménages utilisant une source d'eau publique	Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forages avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable	Total
%	42,3	0,0	1,1	1,1	5,2	50,2	42,5	100,0

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

Quelle que soit la source publique d’approvisionnement en eau potable, l’enquête révèle que seulement 66,3% des ménages la trouvent de bonne qualité tandis que 25,4% pensent qu’elle est mauvaise. Les appréciations suivant les propriétés d’une eau potable montrent qu’en moyenne 27% des ménages ne reconnaissent pas à l’eau potable de Penja ses trois propriétés (Graphique 1).

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



III.2.2 COÛT ET QUALITÉ DES SERVICES DE L’EAU POTABLE

L’étude montre que l’accès à l’eau potable est payant pour près de 49% des ménages ; chacun d’eux doit déboursier en moyenne près de 3 170 FCFA par mois pour avoir de l’eau potable. Ce montant est jugé élevé pour plus de 3 ménages sur 4 (Tableau 7).

Tableau 7: Coût d’accès aux services de l’hydraulique

Caractéristiques du coût d’accès à l’eau potable, SCORECARD, Penja, 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 :			
			Élevé	Raisonné	Insignifiant	Total
%	48,7	3 167,4	75,1	19,1	5,8	100,0

Malgré le coût élevé d’accès à l’eau potable publique , près de 17% des ménages affirment qu’elle n’est pas disponible sur toute l’année (Tableau 8).

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

Disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau, SCORECARD, Penja, 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
		Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total	
%	83,4	25,3	41,2	24,8	8,6	100,0	87,2

En ce qui concerne l'accès physique des ménages à l'eau publique, le tableau 8 montre que 25,3% des ménages ont cette eau à portée de main et que plus de 41% doivent mettre moins de 15 minutes de marche pour ramener l'eau à domicile. Seuls 8,6% des ménages 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, l'enquête dévoile que près de 13% des ménages n'y ont accès qu'à certains moments de la journée.

III.2.3 MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS HYDRAULIQUES

L'étude s'est intéressée aux incidents survenus sur les équipements de l'eau potable au cours des six (06) 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.

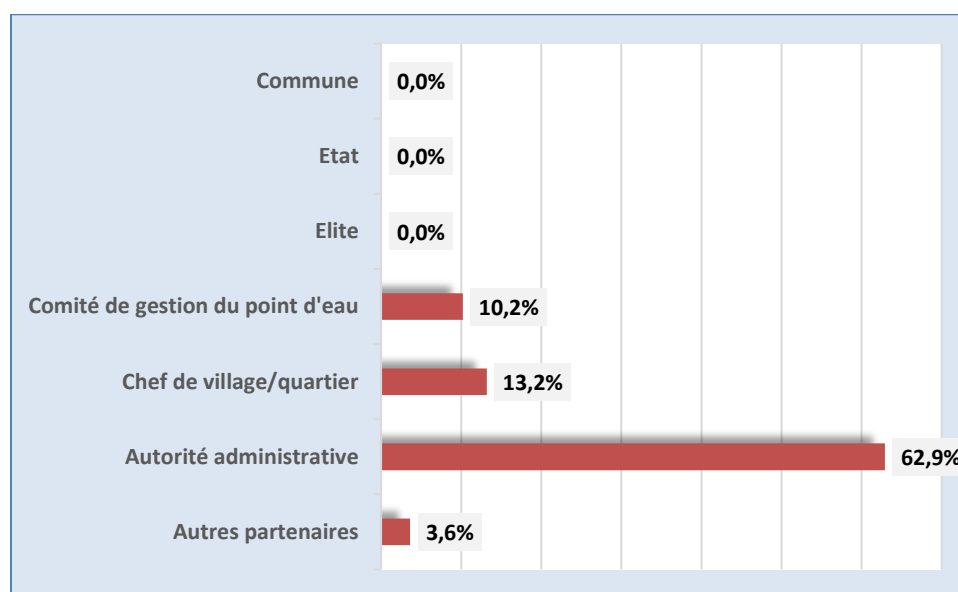
Tableau 9: Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois

Proportion (%) des ménages ayant déclaré une panne, délai observé pour la remise en service, SCORECARD, Penja, 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					
		Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
%	30,3	51,2	28,9	2,6	7,1	10,2	100,0

Ainsi, plus de 30% des ménages ont déclaré que les points d'eau ont subi un incident au cours de la période de référence, avec une prompte réaction des dépanneurs dans la plupart des cas (51,2% en moins d'une semaine). Près de 29% des ménages ont dû cependant attendre entre une semaine et un mois pour que les équipes d'intervention agissent (Tableau 9).

La remise en service des équipements de l'eau potable endommagés (Graphique 2) est très souvent réalisée - d'après la perception des populations - par l'autorité administrative; et dans une moindre mesure, par l'autorité traditionnelle (13,2%) et le comité de gestion du point d'eau (10,2%).

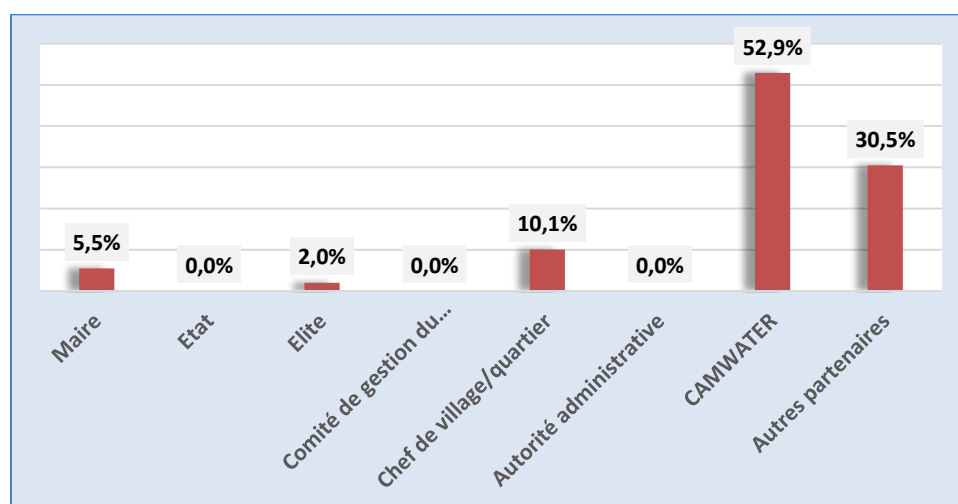
Graphique 2: Responsable de la remise en service du point d'eau, SCORECARD, Penja, 2017



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 25,8% 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, Penja, 2017



Les requêtes ont été introduites auprès des différents intervenants du secteur de l'eau, au premier rang desquels la Cameroon Water Utilities Corporation (près de 53%) et les autres partenaires au

développement (30,5%). Sur les 25,8% des ménages qui ont exprimé des besoins, 8,7% ont été satisfaits.

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

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 près de 43% des ménages de la commune ; 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, Penja, 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
% ⁶	42,8	33,8	60,4	41,8	15,7	22,1	55,2	19,7

Les ménages non satisfaits pensent que les principales causes de leur insatisfaction sont : la mauvaise qualité de l'eau (plus de 60%), le coût prohibitif de l'approvisionnement en eau (55,2%) et l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau (près de 42%).

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 11).

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

- La création des points d'eau supplémentaires (64%) ;
- L'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau qui existent déjà (48,2%) ;
- La réduction des coûts d'accès à l'eau potable (47,4%).

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

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

Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau, SCORECARD, Penja, 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
%	64,0	32,5	24,2	48,2	47,4	11,4

III.3 Secteur de la santé

A l'instar de la section précédente relative au secteur de l'hydraulique, 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.

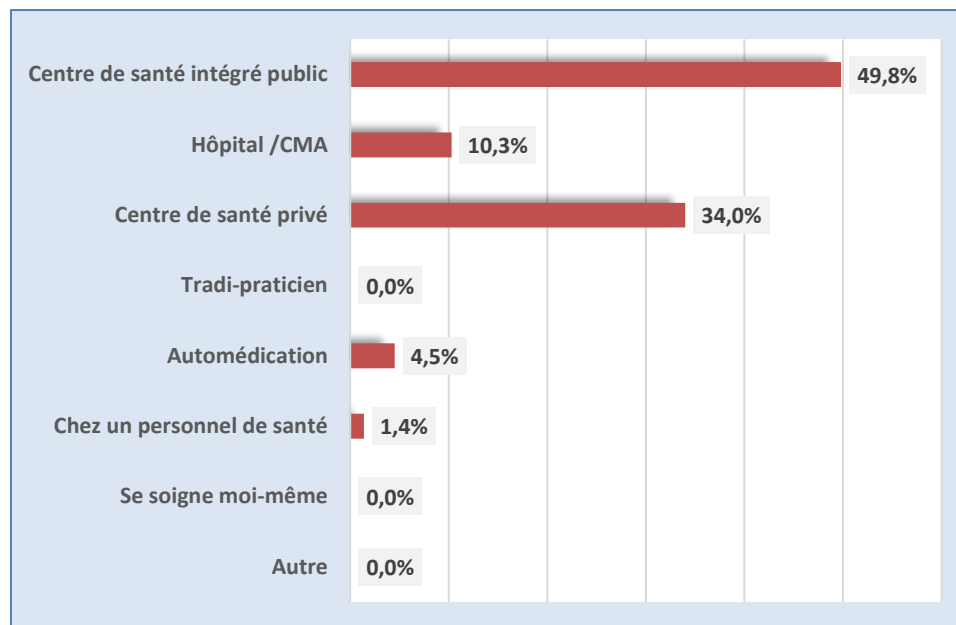
Tableau 12: Formation sanitaire la plus proche du ménage et temps moyen pour l'atteindre

Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire proche, temps moyen mis pour l'atteindre, SCORECARD, Penja, 2017									
	Formation sanitaire la plus proche de votre ménage					Temps moyen pour atteindre 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	53,6	2,5	43,0	1,0	100,0	37,0	42,9	20,0	100,0

Le tableau 12 met en évidence la prédominance des formations sanitaires publiques en termes de proximité ; les Centres de Santé Intégrés (CSI), les hôpitaux et les centres médicaux d'arrondissement (CMA) représentent en effet plus de 56% des établissements de santé les plus proches des ménages. Aussi, il faut noter que le dynamisme du secteur privé de la santé est impressionnant dans la commune de Penja, avec 43%.

Quel que soit le type de formation sanitaire, 37% 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 les plus préférées des populations (tableau 12 et graphique 4) ; avec un engouement notable pour les centres de santé intégrés qui représentent près de 50% des préférences des ménages.

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

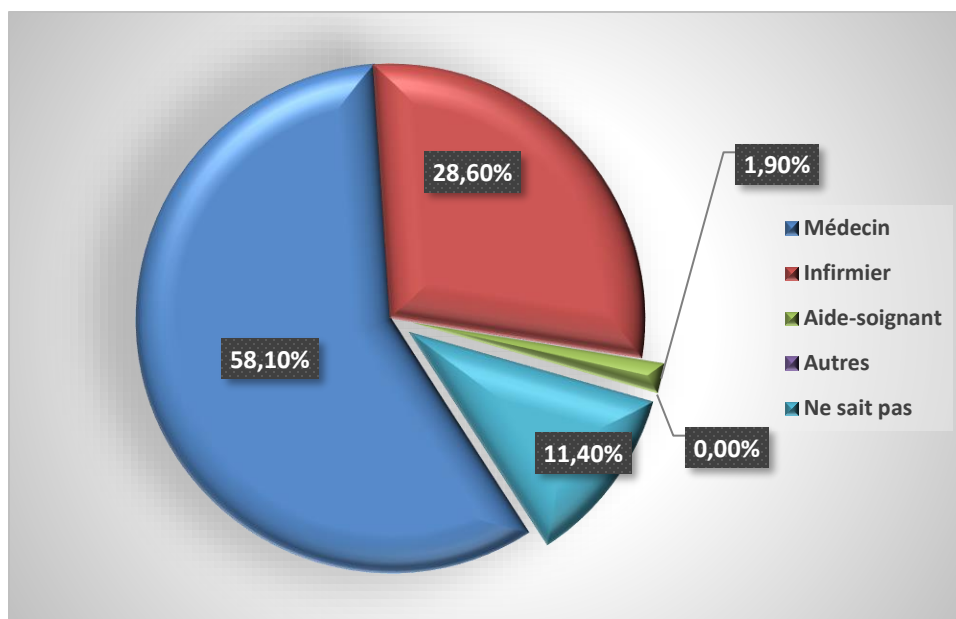


Au cours de la période de référence, c’est-à-dire pendant les 12 derniers mois qui précèdent le passage de l’agent enquêteur, des membres du ménage ont utilisé au moins une fois les services des formations sanitaires de proximité, dans 60,9% des ménages de la commune.

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 médecins (58,1%) et des infirmiers (28,6%).

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



Dans plus de 11% 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, Penja, 2017					
	Personnel soignant présent	Petit matériel	Salle d'hospitalisation	Pharmacie/Pro-pharmacie	Médicaments disponibles dans la Pharmacie/pro-pharmacie
Pourcentage	97,4	94,7	98,8	100,0	84,4

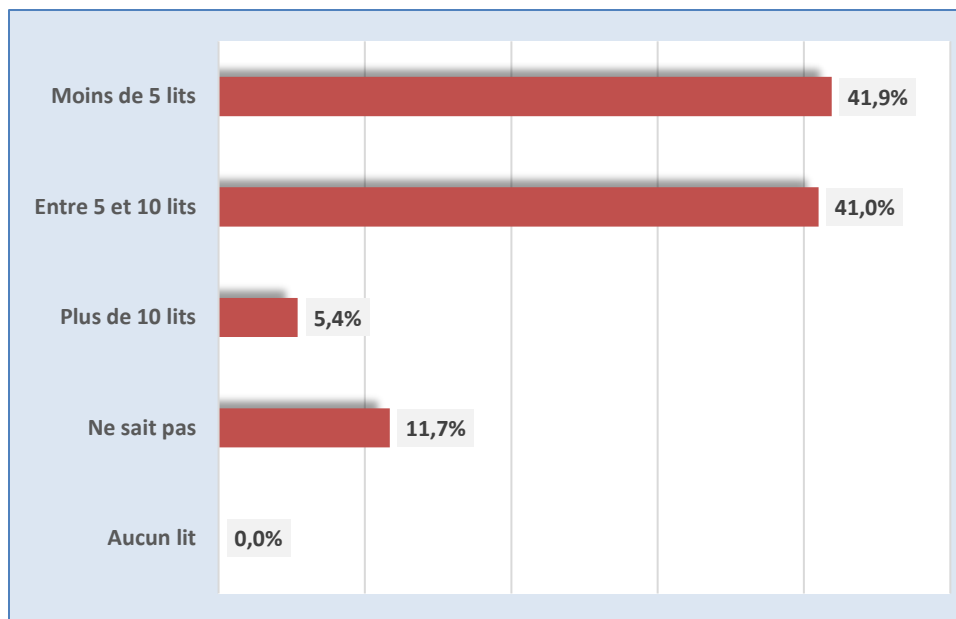
De par leur nature, les questions qui permettent d'apprécier le plateau technique, n'ont été posées qu'aux ménages qui ont utilisé les formations sanitaires les plus proches.

Les indicateurs contenus dans le tableau 13 sont globalement très satisfaisants ; il convient toutefois de noter l'indisponibilité des médicaments dans près de 15% des pharmacies ou pro-pharmacies de la commune de Penja.

La quasi-totalité des ménages ont déclaré que les formations sanitaires qu'ils utilisent sont pourvues en salles d'hospitalisation (98,8%). On peut toutefois redouter une certaine promiscuité

dans certaines salles dont le nombre de lits dépasse 5 ; ces dernières représentent plus de 40% des salles dans les formations sanitaires.

Graphique 6: Nombre de lits trouvés dans les salles d'Hospitalisation, SCORECARD, Penja, 2017



III.3.4 COÛT DES CONSULTATIONS DANS LES FORMATIONS SANITAIRES UTILISÉES

Les ménages ont été questionnés la perception qu'ils ont du 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

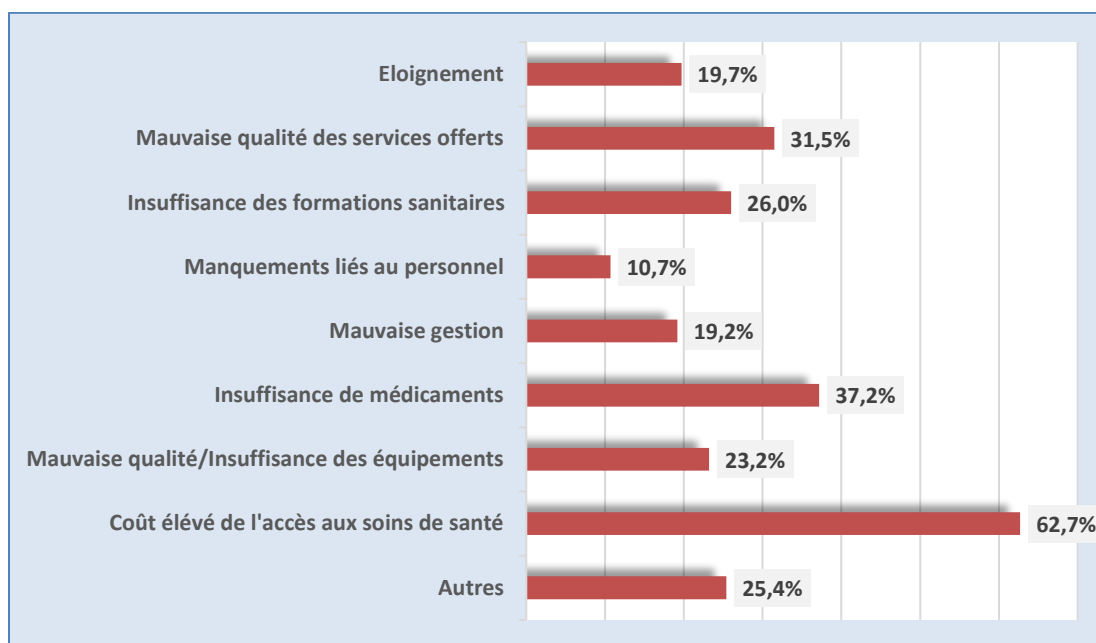
Proportion (%) de ménages dont un membre a été en consultation, SCORECARD, Penja, 2017										
	Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Montant payé pour la consultation (F CFA)					Appréciation du montant payé pour la consultation			
		Gratuit	Moins de 500	Entre 500 et 1000	Plus de 1000 F	Total	Élevé	Raisonné	Insignifiant	Total
Pourcentage	90,3	0,0	25,9	39,8	34,3	100,0	38,7	59,8	1,5	100,0

Il en ressort qu'aucun ménage n'a bénéficié de la gratuité de la consultation pendant la période de référence ; ils ont pour la plupart payé une somme d'argent comprise entre 500 et 1 000 FCFA (39,8%). Si l'on s'en tient au tarif officiel en vigueur qui est de 600 FCFA, de nombreux ménages ont effectué 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 60%) et que le personnel des formations est accueillant (74,4%) ou passablement accueillant (25,1%).

Malgré la disponibilité des formations sanitaires dans la commune, près de 72% des ménages pensent que celles qu'ils utilisent ne permettent pas de résoudre la plupart des problèmes de santé qu'ils rencontrent. Le taux global d'insatisfaction des ménages est de 19,6% et les raisons sont multiples (Graphique 7).

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



L'insatisfaction des ménages est principalement due au coût élevé de l'accès aux soins (près de 63%), à l'insuffisance des médicaments (37,2%) et à la mauvaise qualité des services offerts (31,5%).

Tableau 15: Attentes des ménages en matière de services de santé

Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé des attentes SCORECARD, Penja, 2017					
	Formation sanitaire supplémentaire	Approvisionnement en médicament	Affectation d'un personnel	Formation sanitaire équipée	Autres
Pourcentage	63,2	47,9	19,1	61,5	14,9

Les principales attentes des ménages insatisfaits, liées à leurs motifs d'insatisfaction comme on peut s'y attendre, portent sur la création de nouvelles formations sanitaires (63,2%), l'équipement des formations sanitaires qui existent déjà (61,5%) et l'approvisionnement en médicaments (47,9%).

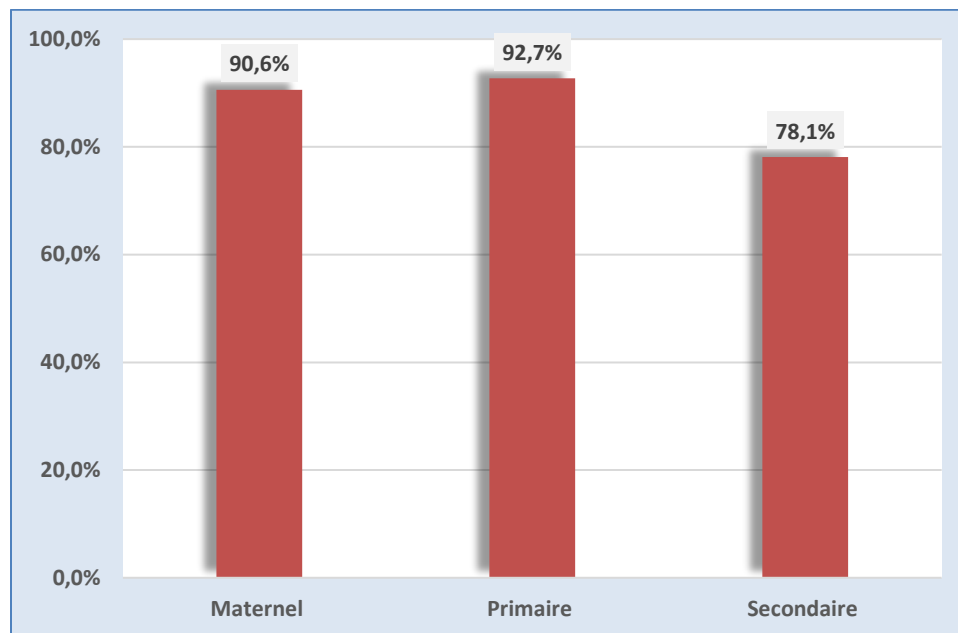
III.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION

L'éducation et la santé sont les principaux piliers du développement humain. Cette section aborde le niveau de perception des ménages sur la disponibilité des infrastructures du secteur de l'éducation dans les localités de la commune de Penja ; 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

L'étude révèle que la commune de Penja est relativement bien pourvue en infrastructures de l'éducation, plus précisément en établissements scolaires de l'enseignement de base. En revanche, aucun centre de formation professionnelle n'est disponible dans la commune (Graphique 8).

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



Quel que soit le cycle d'enseignement, ces établissements sont fréquentés par au moins un enfant du ménage en moyenne (1,2 enfant pour la maternelle, 2 pour le primaire et 1,8 pour les établissements d'enseignement secondaire).

Dans l'ensemble, les établissements de l'éducation de base sont relativement plus proches des ménages (62,9% des ménages pensent que les écoles maternelles se trouvent à moins d'un kilomètre de leur domicile ; cette proportion est de 64,4% pour les écoles primaires). Par contre pour près de 45% des ménages, leurs enfants doivent parcourir entre 1 et 5 kilomètres pour rejoindre le collège ou le lycée ; la distance à parcourir est de plus de 5 kilomètres pour 6% des enfants du secondaire (Tableau 16).

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

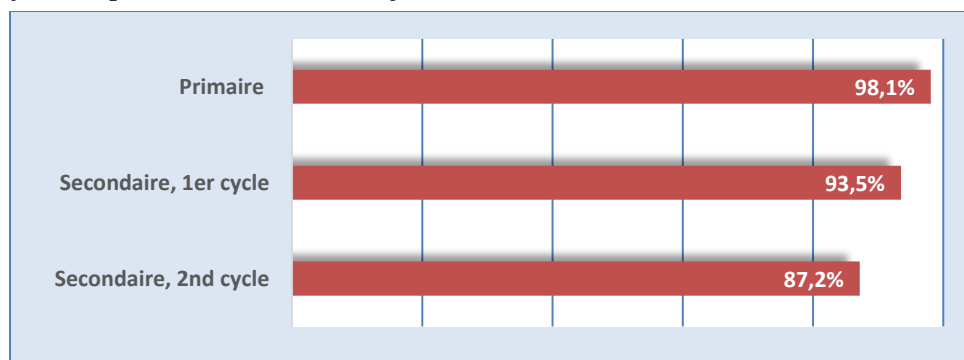
Proportion (%) des ménages déclarant la distance et le temps mis pour rejoindre un cycle d'enseignement, SCORECARD, Penja, 2017						
	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire					Temps moyen mis par les enfants (en minutes)
	Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas	Total	
%						
Maternel	62,9	25,6	1,0	10,6	100,0	24,5
Primaire	64,4	22,4	1,7	11,4	100,0	26,1
Secondaire	35,5	44,5	5,9	14,2	100,0	38,7

Quelle que soit la distance, les élèves de la maternelle et du primaire mettent en moyenne 25 minutes pour se rendre à l'école à pied tandis que leurs aînés du secondaire ont besoin de près de quarante minutes dans les mêmes conditions de déplacement (Tableau 16).

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

Selon la perception des populations, les établissements à cycle complet se retrouvent pratiquement dans toutes les localités, quel que soit le cycle d'enseignement considéré (Graphique.9).

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



L'étude met en évidence l'inconfort dans lequel certains élèves, notamment ceux de l'enseignement secondaire : non seulement il n'y a pas assez de salles de classe pour tous les niveaux, on observe en outre que près de 11% 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, Penja, 2017			
	Une salle par niveau de classe	Tous les élèves sont assis sur un banc	Les livres scolaires sont distribués aux élèves
%			
Maternel	93,3	92,2	17,6
Primaire	94,7	92,1	6,1
Secondaire	89,6	89,3	0,0

S'agissant de l'idée que les ménages se font du nombre d'élèves dans les salles de classe de leur progéniture, l'enquête montre que ceux-ci ont la perception des effectifs de plus en plus élevés lorsque le niveau d'instruction monte (Tableau 18).

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, Penja, 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	24,5	31,7	13,9	29,9	82,5	5,8	4,0	7,8
Primaire	11,3	45,9	14,4	28,4	76,7	10,4	4,3	8,6
Secondaire	5,2	31,9	40,2	22,7	73,1	13,3	3,8	9,8

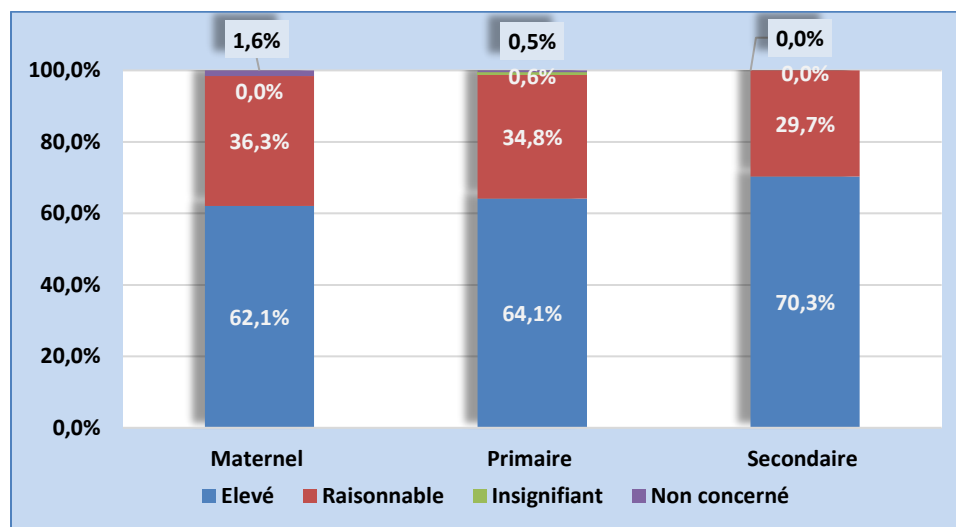
Pour ce qui est de la présence des enseignants dans leur salle de classe, les résultats de l'enquête contenus dans le tableau 18 montrent que ceux de la maternelle sont relativement plus assidus que les maîtres de l'école primaire et les professeurs des lycées et collèges.

III.4.3 COÛTS DE L'ÉDUCATION

Quel que soit le montant payé, la quasi-totalité des ménages de la commune de Penja ont dû s'acquitter des frais exigibles pour l'éducation de leurs enfants (inscription, scolarité et APEE) au cours d'une année scolaire. A raison de:

- 98,4% à la maternelle;
- 99,5% à l'école primaire;
- 100% dans l'enseignement secondaire.

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



Les frais payés par les ménages pour l'éducation de leurs enfants sont d'après les résultats de l'étude en général jugés élevés, notamment dans l'enseignement secondaire où le taux d'insatisfaction dépasse les 70%.

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 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, Penja, 2017						
	Pourcentage des ménages qui déclarent que les salles endommagées sont réparées par :					
	L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	MINEDUB /MINESEC	Les Élités	Autres partenaires
%						
Maternel	76,5	4,2	0,0	18,9	11,0	18,9
Primaire	82,5	13,3	0,0	18,8	8,5	18,8
Secondaire	87,9	13,3	0,6	27,2	3,5	27,2

Quel que soit le cycle d'enseignement considéré, la grande majorité des ménages déclarent que l'APEE est la principale organisation qui s'occupe des réfections 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

Dans l'ensemble, près du tiers des ménages ne sont pas satisfaits des services d'éducation de leur localité. Suivant le cycle d'enseignement, l'évolution du taux d'insatisfaction est de 31,6% à la maternelle, de 33,4% dans le primaire et de 38,4% dans le secondaire. L'absence des centres de formation professionnelle entraîne le mécontentement de 39,1% des ménages.

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

Réparation (%) des raisons d'insatisfaction parmi les ménages insatisfaits, SCORECARD, Penja, 2017									
Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon la raison de non satisfaction									
	Éloignement 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
%									
Maternel	13,8	2,7	21,2	8,8	2,2	56,3	26,4	81,4	8,7
Primaire	14,0	3,2	23,0	8,9	6,7	38,1	46,1	80,3	3,7
Secondaire	30,6	6,9	34,1	18,7	10,3	4,1	43,4	78,3	13,3

Les ménages insatisfaits, qui représentent en moyenne 35,6% des ménages, reprochent au système éducatif de la commune un ensemble de problèmes dominés de loin par le coût élevé de la scolarité, suivi de l'échec scolaire et l'absence de distribution de manuels scolaires dans l'enseignement de base (Tableau 20).

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, Penja, 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	26,6	10,4	31,4	19,7	13,8	50,5	35,4	58,6	4,3
Primaire	26,3	13,2	34,6	19,4	16,1	42,9	46,5	60,1	6,0
Secondaire	35,6	16,9	37,6	26,3	22,1	13,8	46,4	63,1	8,4
Formation professionnelle	49,6	16,3	43,0	29,7	20,1	6,9	32,1	39,9	5,4

Les attentes des ménages sont pour l'essentiel orientées vers la réduction des coûts de la scolarité, l'amélioration des résultats scolaires, l'augmentation des équipements dans les établissements et la création de nouveaux établissements de proximité. La création des centres de formation professionnelle proches des logements des ménages est aussi une préoccupation exprimée par près de la moitié des ménages (Tableau 21).

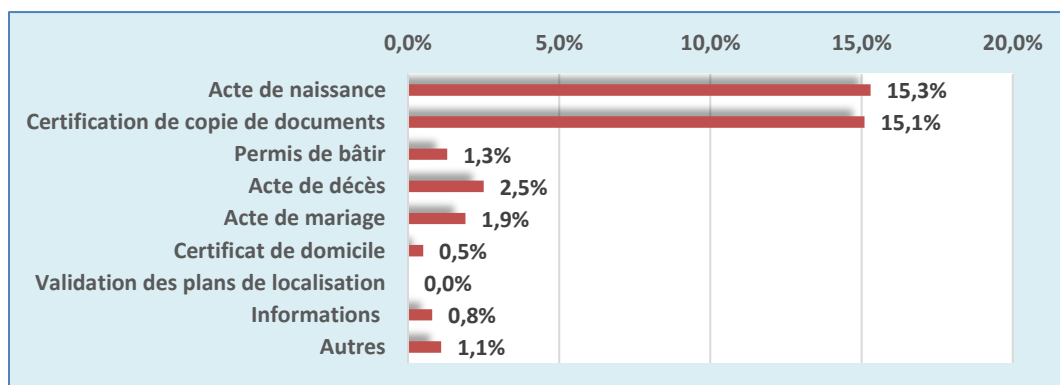
III.5 SERVICES COMMUNAUX

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 Graphique 3.11 : Type de prestation sollicité à la commune de Penja au cours des 12 derniers mois, SCORECARD, Penja, 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 3.11 met en évidence qu'en dehors de la délivrance des actes de naissance et la certification des documents (soit 15,3% et 15,1%), les autres services offerts 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.

Pour l'établissement des actes de naissance et la certification des documents, les usagers pensent que l'accueil a été bon (70,3% et 86,9%) et le temps de réponse est globalement jugé satisfaisant. A près de 60%, les ménages affirment que les documents à certifier se font au plus le même jour.

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 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, Penja, 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	16,7	2,3	2,0	14,6	22,1	38,0

Les résultats de l'étude contenus dans le tableau 22 montrent que la participation des ménages est assez mitigée : 16,7% des ménages déclarent qu'ils ont participé à l'élaboration du Plan Communal de Développement (PCD), près de 15% ont reçu un accompagnement de leurs villages dans les actions qu'ils entreprennent pour le développement et 22,1% des ménages soutiennent que leurs localités sont impliquées dans la planification. L'attention doit être portée sur le fait que 38% des localités sont impliquées dans la programmation et la budgétisation. Dans tous les cas, il faut

relativiser cette faible implication des ménages car il faut se garder de croire qu'on puisse associer tous les ménages à toutes les actions.

III.5.3 PERCEPTION GLOBALE DES SERVICES COMMUNAUX

S'agissant du niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services offerts par la commune de manière générale, l'étude montre que plus de la moitié des ménages ne sont pas satisfaits (Tableau 23).

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, Penja, 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
%	52,1	25,2	78,4	18,9	73,4	9,2	25,9

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

- La relative implication des populations dans la gestion communale (78,4%) ;
- La faible visibilité de l'action communale (73,4%) ;
- Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers (25,2%).

Pour ce qui est des attentes des ménages, elles gravitent toutes autour de (Tableau 24) :

- Plus d'implication des populations dans la prise de décision (72,3%) ;
- Plus de communication sur les actions de la commune (58,2%) ;
- Plus de transparence dans la gestion (57,5%) ;
- Plus de proximité avec les administrés (37,8%).

Tableau 24: Attentes des ménages

Pourcentage des ménages ayant des attentes vis à vis de la commune, SCORECARD, Penja, 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	72,3	58,3	57,5	37,8	29,1

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

La nécessité de jauger l'action publique en matière de lutte contre la pauvreté et l'amélioration des conditions et qualité de vie des populations a été au centre de l'action du contrôle citoyen dans la commune de Penja. 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 générale et ceux de la commune de Penja en particulier ont sur le niveau et la qualité de satisfaction, non seulement des besoins « essentiels » de base, mais aussi des services qu'offrent l'institution communale à ses gouvernés. Il apparaît clairement ici, la nécessité de remettre au goût du jour le sacro-saint principe de redevabilité qui vient replacer le citoyen voire les ménages au centre des préoccupations du développement. 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'hydraulique, la santé, l'éducation et l'offre de services publiques de la part de la commune de Penja.

Il ressort de cette enquête que la commune de Penja connaît des insuffisances non seulement dans les mécanismes de réponses à apporter aux besoins de ses populations mais aussi dans le nombre et la qualité des différentes réponses apportées. L'accès à l'eau, à l'éducation et à la santé dans la commune de Penja reste problématique en termes de coût, de qualité et de disponibilité. Les services de l'institution communale sont insuffisamment adaptés à apporter des réponses satisfaisantes en temps, en nombre et en qualité.

Pour changer favorablement cette perception des ménages, la commune de Penja 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 Penja

Tableau 25 : Synthèse des Problèmes

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local ⁷	Central
Eau potable	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau potable	Construction de nouveaux points d'eau/réhabilitation des points d'eau non fonctionnels.	X	X
	Mauvaise qualité de l'eau	Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants	X	X
	Coût élevé de l'eau	Réduction du coût de l'eau ;	X	X
Éducation	Coût élevé de la scolarité	Réduction des coûts de la scolarité	X	
	Mauvaise performance en milieu scolaire	Construction et équipement de nouveaux bâtiments dans des établissements scolaires	X	X
		Amélioration des équipements existant	X	X
		Création, construction et équipement des centres de formations professionnelles	X	X
	Difficultés d'accès aux manuels scolaires dans l'éducation de base	Distribution des manuels scolaires de l'éducation de base	X	X
		Création et construction des centres de formation professionnelles	X	X
Santé	Insuffisance des médicaments	Approvisionnement des pharmacies en médicaments	X	X
	la mauvaise qualité des services offerts	Améliorer la qualité de la prise en charge des patients	X	X
	Coût élevé des soins	Réduction des coûts de soins de santé		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	
	Faible niveau d'implication des populations dans la gestion communale;	Améliorer le niveau d'implication des populations dans la prise des décisions liées à la gestion communale	X	
	les manquements liés au personnel communal.	Améliorer la gestion des ressources humaines de la commune	X	

⁷ 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	Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en eau potable dans la commune de Penja	Améliorer la qualité de l'eau et la pérennisation des ouvrages	Organisation de 03 ateliers de formation des ménages à la potabilisation de l'eau (1/an pendant 03 ans)	Le nombre d'ateliers tenus	0	3	Annuelle	Rapport des ateliers -Liste de présence	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	3 000 000
			Organisation de 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 03ans)	Le nombre d'ateliers tenus	0	3	Annuelle	Rapport des ateliers -Liste de présence	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	3 00 000
			Identifier et élaborer un répertoire des partenaires susceptibles d'accompagner la commune à apporter des réponses aux besoins en eau potable des ménages	L'annuaire est élaboré et utilisé par la Commune	0	1	Annuelle	Existence d'un annuaire de partenaires du secteur de l'eau	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	100 000
		Accroître le nombre d'infrastructure en eau potable dans la commune de Penja	Extension sur 20 km du réseau de captage et de distribution d'eau existant	Nombre de nouveaux ménages connectés	0	100	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	80 000 000
			Réhabilitation de 09 points d'eau existant non fonctionnels	-Nombre de points d'eau non fonctionnels identifiés et réhabilités	0	9	Annuelle	PV de réception des points d'eau réhabilités	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	27 000 000
			Construction de 5 nouveaux forages avec pompes à motricité humaine	Nombre de forages construits	0	5	Annuelle	PV de réception des ouvrages	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	40 000 000
Éducation	Améliorer le niveau de satisfaction des ménages des services de l'éducation dans la Commune de PENJA ;	Renforcer les capacités managériales et financière des APEE	Organisation de 3 ateliers de formation annuel des APEE sur leurs missions et sur la comptabilité simplifiée (1/an pendant 3ans)	Nombre d'ateliers organisés	0	3	Annuelle	-Fiches de présence -Rapport d'activités	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	3 000 000
		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 05 établissements scolaires (enseignement secondaire/éducation de base)	Nombre de salle de classe construites	0	10	Annuelle	Documents de création ; -PV de réception des travaux de construction	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	30 000 000
			Équipement en 2000 tables bancs et de 10 bacs à ordures dans les	Nombre de nouveaux tables bancs et bacs à ordures acquis	0	2010	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	30 000 000

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
			établissements secondaires et de l'éducation de base								
			Construction et équipement de 05 blocs de 02 logements chacun d'astreintes pour les enseignants	Nombre de logements d'astreintes construits	0	10	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	175 000 000
			Dotation en manuels scolaires de certains établissements de l'éducation de base	Nombre de manuels scolaires offerts	0	AD	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	10 000 000
			Création et construction d'un centre de formation professionnelle	Centre de formation professionnelle créé et construit	0	1	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	30 000 000
Santé	Améliorer l'offre en services de santé publique dans la commune de Penja	Accroître le nombre du personnel qualifié et améliorer leur condition de travail	Plaidoyer auprès du sectoriel de la santé pour l'affectation d'un personnel qualifié dans les formations sanitaires de Penja (05 IBE, 05 IDE et 15 AS)	Nombre de personnels affectés	0	25	Annuelle	Lettres d'affectation	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	PM
			Construction et équipement de 05 blocs de 02 logements d'astreintes pour le personnel soignant	Nombre de logements construits	0	10	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	175 000 000
		Construire et équiper de nouvelles infrastructures sanitaires	Construction et équipement de 03 Centres Santé Intégrés (CSI)	Nombre des CSI construits	0	3	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	150 000 000
			Équipement en médicaments de 06 Pro-pharmacie/pharmacies dans six formations sanitaires	Nombre de propharmacie/pharmacies ayant bénéficié de dotation en médicaments	0	6	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	12 000 000
		Faciliter la diminution des coûts de soins de santé	-Affichage des coûts officiels des consultations et autres soins dans les formations sanitaires -Affichage des messages de lutte contre la corruption	Nombre d'affichage réalisés dans les formations sanitaires	0	25	Annuelle	Archives de la commune et des sectoriels	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	2 500 000
Services de la commune	Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en	Améliorer la communication sur les actions de l'institution communale	élaboration et vulgarisation du plan de communication de la commune (chaque année)	Existence d'un plan de communication	0	1	Annuelle	-Plan de communication -Rapport d'activités	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	300 000

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
	services communaux auprès des ménages		équipement en 31 babillards (1 dans chacun des villages de la commune°	Nombre de babillards mis en place	0	31	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	1 000 000
			élaborations et vulgarisation du plan de communication de la commune	Existence d'un plan de communication	0	1	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	300 000
			Dotation d'un numéro vert à la commune	-N° vert existant -Nombre de doléances résolues	0	80	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	1 000 000
			Mise en place d'une boîte à suggestion dans la commune	Existence d'une boîte à suggestions au sein de la commune	0	1	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	500.000
			élaborations et affichage des affiches détaillant les procédures et coûts des services de la commune	Nombre d'affiches colées	0	31	Annuelle	Archives de la commune	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	1 000 000
		Améliorer le niveau de participation des ménages aux actions de la commune	Organisation des campagnes de sensibilisation annuelles (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 -partenaires au développement	7 000 000
			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 -partenaires au développement	PM
			élaboration et vulgarisation de l'annuaire des association/organisation/gr 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	Annuaire communal des organisations paysannes	Commune	- Services sectoriels -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 -partenaires au développement	10 000 000

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
		Améliorer la qualité de service 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 -nombre de personnels participants	0	4	Annuelle	Fiches de présence	Commune	- Services sectoriels -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 -partenaires au développement	3 000 000
			élaboration et vulgarisation d'un code d'éthique et de bonne gouvernance du personnel communal	Existence du code d'éthique et de bonne gouvernance	0	1	Annuelle	Archives de la commune	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement	2 000 000

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

ACTIVITES	RESULTATS ATTENDUS	RESPONSABLE	PARTENAIRES	DATE DEBUT	DATE FIN
Réunion d'information préparatoire à l'atelier communal de restitution	Rapport élaboré et disponible	OSC	Maire	13 Sept 2018	13 Sept 2018
Atelier communal de restitution	Leçons apprises Changements attendus	OSC	Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP	27 Sept 2018	27 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		
Diffusion des résultats	Diffusion des résultats	OSC	Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP	27 Sept 2018	27 Sept 2018

ANNEXES

Citizen Report Card

Evaluation des services publics dans la commune de XXXXXX

Section I. SIGNALÉTIQUE

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

CODES A11

- | | | |
|------------------------------------|--|--|
| 1 = Chef de Ménage | 3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e) | 5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e) |
| 2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage | 4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e) | 6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e) |
| | | 7 = Domestique |
| | | 8 = NSP |

Section II. EAU POTABLE

H01	Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes) Autre système ? _____	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1=où 2=non</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>A. Puits avec pompe</td> <td style="text-align: center;"> _ </td> </tr> <tr> <td>B. Puits à ciel ouvert</td> <td style="text-align: center;"> _ </td> </tr> <tr> <td>C. Puits protégé</td> <td style="text-align: center;"> _ </td> </tr> <tr> <td>D. Forages avec pompe à motricité humaine</td> <td style="text-align: center;"> _ </td> </tr> <tr> <td>E. Source/ rivière</td> <td style="text-align: center;"> _ </td> </tr> </table>	1=où 2=non		A. Puits avec pompe	_	B. Puits à ciel ouvert	_	C. Puits protégé	_	D. Forages avec pompe à motricité humaine	_	E. Source/ rivière	_
1=où 2=non														
A. Puits avec pompe	_													
B. Puits à ciel ouvert	_													
C. Puits protégé	_													
D. Forages avec pompe à motricité humaine	_													
E. Source/ rivière	_													

		F. Adduction en eau potable	☐
H01a	Votre principale source d’approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 —————> H14		☐
H02	Quelle est votre principale source publique d’approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine 2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière 3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable		☐
H03	Quelle est la qualité de cette eau ? 1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent		☐
H04	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H05	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H06	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H07	Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si non —————> H08		☐
H07a	Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)		
H07b	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant		☐
H08	Cette eau est-elle disponible toute l’année ? 1=Oui 2=Non		☐
H09	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour aller, puiser l’eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes		☐
H10	Ce point d’eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c’est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non —————> H11.		☐
H10a	Si votre point d’eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c’est-à-dire depuis, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d’une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore		☐
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (commune) B=Etat C=Une élite D=Le comité de gestion du point d’eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE G=Autres partenaires : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H11	Avez-vous accès à ce point d’eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui —————> H13		☐
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d’approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		☐
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		☐
H14	Avez-vous exprimé un besoin en matière d’approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, c’est-à-dire depuis? 1=Oui 2=Non Si non —————> H18		☐
H15	A qui vous êtes-vous adressés ? (plusieurs réponses possibles) Autre ?	1=oui 2=non A. Maire (commune) B. Etat C. Une élite D. Le comité de gestion du point d’eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC X. Autres partenaires : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H16	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non Si non —————> H18		☐
H17	Si vous avez- eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=moins d’un mois 3=Plus de trois mois		☐

	2=Entre un mois et trois mois		
H18	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → H20.		☐
H19	Donnez les raisons de votre insatisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison?	1=où 2=non A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H20	Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles). Autre attente ?	1=où 2=non A. Points d'eau supplémentaires B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants C. Remise en service des points d'eau en panne D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants E. Réduction du prix; X. Autres à préciser : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

	1=Bon 2=Passable 3=Mauvais	
S15	Existe t –il une pharmacie/pro-pharmacie dans cette formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non —————> S17	☐
S16	Les médicaments y étaient-ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 3=Ne sait pas	☐
S17	La formation sanitaire la plus proche permet elle de résoudre la plupart des problèmes de santé que vous rencontrez dans le village ? 1=Oui 2=Non	☐
S18	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? (Encercler une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si S18=1 ou 2 —————> S20	☐
S19	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de santé de votre village ? (plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non A. Eloignement des formations sanitaires B. Mauvaise qualité des services offerts C. Insuffisance des formations sanitaires D. Manquements liés au Personnel de la formation sanitaire E. Mauvaise gestion de la formation sanitaire F. Insuffisance de médicaments G. Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements H. Coût élevé de l'accès aux soins de santé X. Autres (à préciser) : _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
S20	Avez-vous des attentes en matière de services de santé ? Autre attente ? 1=Oui 2=Non A. Formations sanitaires supplémentaires B. Approvisionnement en médicament C. Affectation d'un personnel D. Formations sanitaires équipées X. Autres à préciser	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Section IV. EDUCATION

	Cycle d'enseignement —————>	Maternel	Primaire	Secondaire	Centre de formation professionnelle
E01	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non 3=Non concerné	☐	☐	☐	☐
E02	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche? (inscrire le nombre devant chaque cycle)				
E03	Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle)? 1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km 3=Plus de 5 Km 8=NSP				
E04	Quel est en moyenne le temps mis par les enfants de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (en minutes) 998=NSP				
E05	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non 8=NSP			1 ^{er} cycle 2 ^{ème} cycle 	
E06	La SAR/SM dans laquelle fréquentent les enfants de votre ménage, dispose-t-elle d'un				

	atelier complet correspondant à leurs disciplines? 1=Oui 2=Non 3=Ne Sait Pas				
E07	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquentent les enfants de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	☐	☐	☐	☐
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	☐	☐	☐	☐
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	☐	☐		
E10	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)? 1=Moins de 30 3=Plus de 60 2=Entre 30 et 60 4=Ne Sait Pas	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
E11	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) les enfants de votre ménage sont scolarisés? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier 8=NSP	☐	☐	☐	☐
E12	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen ou « Ne Sait Pas »)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)
E13	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant	☐	☐	☐	☐
E14	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette les enfants du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non 8=NSP Si NON ou NSP → E16	☐	☐	☐	☐
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐	☐
E16	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des réparations ? 1=Oui 2=Non A. L'APEE B. Le Maire (Commune) C. Une organisation du village D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP E. Les Elites X. Autres partenaires (à préciser) _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

	Autre ?				
E17	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → E22.	☐	☐	☐	☐
E18	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non A. Eloignement des services d'éducation B. Insuffisance de salles de classe C. Insuffisance d'équipements D. Insuffisance des écoles E. Manquements liés au Personnel F. Absence de distribution de manuels scolaires G. Mauvais résultats H. Coûts élevés de la scolarité X. Autres à préciser	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
E19	Avez-vous des attentes en matière de services de l'éducation dans le (nom du cycle)? (Plusieurs réponses possibles) Autre attente ? 1=Oui 2=Non A. Avoir une école plus proche B. Ajouter des salles de classe C. Ajouter des Equipements D. Ajouter les écoles E. Ajouter le personnel F. Distribuer les manuels scolaires G. Améliorer les résultats H. Diminuer les coûts X. Autres (à préciser) _____	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Section V. SERVICE COMMUNAL

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

Certification de copie de documents officiels	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Permis de bâtir	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acte de décès	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Acte de mariage	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Certificat de domicile	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Validation des plans de localisation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informations	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Autres (à préciser)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C07	Un membre du ménage a-t-il participé aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du Plan Communal de Développement ? 1=Oui 2=Non						☐
C08	Un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non						☐
C09	Un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non						☐
C10	La commune accompagne-t-elle votre village/quartier dans les actions de développement (animation communautaire, suivi des comités de concertation, suivi des comités de gestion, mise en place des structures de suivi du développement villageois, réalisation de vos microprojets, etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						☐
C11	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la planification des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						☐
C12	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas						☐
C13	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction des services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Pas satisfait Si 1 ou 2 → C15						☐
C14	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	1=Oui 2=Non A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non implication des populations dans la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,.....) D. Non visibilité de l'action communale E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____					☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
C15	Qu'attendez-vous de l'équipe communale? (Plusieurs réponses possibles – par ordre d'importance). Autre attente ?	1=Oui 2=Non A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision B. Plus de communication sur les actions de la commune C. Plus de transparence dans la gestion D. Plus de proximité avec les administrés X. Autres (à préciser) : _____					☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Annexe 2: Liste des enquêteurs présélectionnés et sélectionnés

N°	LISTE DES FACILITATEURS ET DES FORMATEURS	LISTE DES CANDIDATS APPELES	LISTE DES CANDIDATS RETENUS	LISTE D'ATTENTE
01	MEDOMO ASSAKO	MASSONGO Oumarou	MASSONGO OUMAROU	NJOLLE NDOUMBE Charlotte
02	NGOUDAM NJOYA Aboubakar	ADAMOU Aoudou	ADAMOU Aoudou	NGUELIFACK Madeleine
03	MBA JEAN ALEX	NGUENKAM TCHUENTEU	NGUENKAM TCHUENTEU	
04	TOUNA ONGUENE Philippe	MBENATHEUT Alain	MBENATHEUT Alain	
05	MBEE NLEND Martin	NYAMSI Yves	NYAMSI Yves	
06		MISSE Romeo	MISSE Romeo	
07		SEUKWEA PERIS Adiany	SEUKWEA PERIS Adiany	
08		NGADA Christiane	NGADA Christiane	
09		MAGO Marie	MAGO Marie	
10		TCHATCHOUANG	TCHATCHOUANG	
11		NJOLLE NDOUMBE Charlotte		
12		NGUELIFACK Madeleine		