

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

REGION DE L'OUEST

DEPARTEMENT DU HAUT-NKAM

COMMUNE DE BANKA



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

WEST REGION

HAUT-NKAM DIVISION

BANKA COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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

FINANCEMENT : PNDP

Mai 2018

Réalisé avec l'appui technique et financier du Programme National de Développement Participatif (PNDP) en collaboration avec l'Institut National de la Statistique (INS) et l'accompagnement du Groupement d'Appui pour le Développement Durable (GADD)



SOMMAIRE

LISTE DES ABREVIATIONS.....	iv
LISTE DES GRAPHIQUES	v
LISTE DES TABLEAUX	vi
PREFACE	vii
RESUME EXECUTIF	viii
INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I : CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN.....	3
I.1. Cadre juridique de la décentralisation.....	3
I.2. Promotion du développement local.....	7
I.3. Brève présentation de la Commune de BANKA.....	9
CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BANKA.....	11
II.1. Contexte de l'étude	11
II.2. Objectif et Méthodologie du CCAP	11
II.3. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données.....	12
II.3.1. Tirage de l'échantillon	12
II.3.1.1. Champ de l'enquête et population cible.....	12
II.3.1.2. Méthode de sondage.....	12
II.3.2. Collecte de données	12
Outil de collecte.....	12
Collecte des données.....	13
II.3.2.1. Formation des agents de collecte.....	13
1.1. Evaluation écrite.....	17
II.4. Méthodologie de mesure des indicateurs de perception	18
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES	21
III.1.Présentation de la population enquêtée	21
III.2.Secteur de l'hydraulique.....	23
III.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique.....	23
III.2.2. Coût et qualité des services de l'hydraulique.....	25
III.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique.....	27
III.2.4. Raisons de non satisfaction des populations.....	29
III.2.5. Principales attentes en matière de service de l'hydraulique.....	29
III.2.6. Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées	
30	
III.3.Secteur de la santé.....	31

III.3.1.	Disponibilité et utilisation des services de santé	31
III.3.2.	Coût et qualité des services sanitaires	35
III.3.3.	Appréciation des services de santé	36
III.3.4.	Raisons de non satisfaction des populations	37
III.3.5.	Principales attentes en matière de service de santé	38
III.3.6.	Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées.....	38
III.4.Secteur de l'éducation		40
III.4.1.	Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle	40
III.4.2.	Coût et qualité des services de l'éducation par cycle	45
III.4.3.	Appréciation des services de l'éducation par cycle.....	46
III.4.4.	Raisons de non satisfaction des populations par cycle	49
III.4.5.	Principales attentes des populations en matière d'éducation.....	50
III.4.6.	Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées....	51
III.5.Services offerts dans l'institution communale		52
III.5.1.	Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale	52
III.5.2.	Coût et qualité des services dans l'institution communale.....	53
III.5.3.	Appréciation des services dans l'institution communale	53
III.5.4.	Raisons de non satisfaction des populations	56
III.5.5.	Principales attentes en matière de services dans l'institution communale	57
III.5.6.	Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées	57
CONCLUSION ET PRINCIPAUX RECOMMANDATIONS		59
CHAPITRE IV : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE BANKA		60
ANNEXES		67
Annexe 1 : Les tableaux		67
Annexe 2 : Liste des intervenants.....		75
Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête.....		76

LISTE DES ABREVIATIONS

SIGLES	SIGNIFICATIONS/DEFINITIONS
APEE	: Association des Parents d'Elève et Enseignants
CEFAM	: Centre de Formation pour l'Administration Municipale
CCAP	: Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CISL	: Comité Interministériel des Services Locaux
COGE	: Comité de Gestion
COSA	: Comité de Sante de l'Aire
COSADI	: Comité de Santé de District
CMA	: Centre Médicale d'Arrondissement
CND	: Conseil National de la Décentralisation
CTD	: Collectivités Territoriales Décentralisées
CVUC	: Communes et Villes Unies du Cameroun
DSCE	: Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
ECAM	: Enquête Camerounaise auprès des ménages
FEICOM	: Fonds Spécial d'Equipement et d'Intervention intercommunal
FOSA	: Formations Sanitaires
GADD	: Groupement d'Appui pour le Développement Durable
INS	: Institut Nationale de Statistique
MINATD	: Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
ODD	: Objectif de Développement Durable
PADDL	: Programme d'Appui à la Décentralisation et au Développement Local
PCD	: Plan Communal de Développement
PMP	: Pompe à Motricité Humaine
PNDP	: Programme National de Développement Participatif
SDE	: Services Déconcentrés de l'Etat
ZD	: Zone de Dénombrement

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Répartition des répondants par groupe d'âge.....	21
Graphique 2: Répartition des répondants par sexe.....	21
Graphique 3: Groupe d'âge - chef de ménage.....	22
Graphique 4: Répartition des chefs de ménage par sexe	22
Graphique 5: Répartition des ménages par système d'approvisionnement en eau existant..	23
Graphique 6: Répartition des ménages utilisant une source publique comme principale source d'approvisionnement en eau.....	23
Graphique 7: Appréciation de la qualité de l'eau.....	25
Graphique 8: Appréciation de l'odeur de l'eau	25
Graphique 9: Appréciation du goût de l'eau	25
Graphique 10: Appréciation de la couleur de l'eau.....	26
Graphique 11: Répartition des acteurs ayant intervenus dans la réparation du point d'eau en panne	27
Graphique 12: Attentes des populations sur l'approvisionnement en eau	30
Graphique 13: Proximité entre les formations sanitaires et les ménages	31
Graphique 14: Temps mis pour atteindre la formation sanitaire la plus proche	32
Graphique 15: Lieu de préférence en cas de problème de santé.....	32
Graphique 16: Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage	33
Graphique 17: Attentes en matière de service de santé	38
Graphique 18: Distance à parcourir pour se rendre à l'école maternel.....	41
Graphique 19: Distance à parcourir pour se rendre à l'école primaire	41
Graphique 20: Distance parcourue par les élèves du secondaire	41
Graphique 21: Pourcentage des ménages déclarant que les salles endommagées au cycle maternel ont été réfectionnées par	43
Graphique 22: Pourcentage des ménages déclarant que les salles endommagées ont été réfectionnées par	44
Graphique 23: Pourcentage des ménages déclarant que les salles endommagées au cycle secondaire ont été réfectionnées par	44
Graphique 24: Effectif par classe au cycle maternel	46
Graphique 25: Régularité des enseignants du cycle maternel	46
Graphique 26: Effectif par classe au cycle primaire	47
Graphique 27: Régularité des enseignants du primaire	47
Graphique 28: Effectif moyen par classe au cycle secondaire	47
Graphique 29: Régularité des enseignants au cycle secondaire.....	48
Graphique 30: Obtention d'un service à la Commune.....	52
Graphique 31: Temps mis pour obtenir un acte de naissance	53
Graphique 32: Temps mis pour la certification d'un document officiel.....	54
Graphique 33: Proportion des ménages qui trouvent long le temps mis pour obtenir un service	54
Graphique 34: Cause de lenteur dans l'obtention d'un acte de naissance	55
Graphique 35: Niveau d'implication des populations aux activités de développement le leur village	55
Graphique 36: Attentes de la population pour l'amélioration des services de la commune ...	57

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Présentation de la population de la Commune de Banka.....	10
Tableau 2: Contenu du message passé par module, méthodologie et outils utilisés.....	13
Tableau 3: Aspect de notation des agents enquêteurs et critères d'appréciation	17
Tableau 4: Résultats obtenus à l'issus de l'évaluation des enquêteurs	17
Tableau 5: Synthèse des résultats issus de la collecte des données	18
Tableau 6: Fréquence d'utilisation de la principale source d'approvisionnement et temps mis pour aller chercher de l'eau	24
Tableau 7: Répartition des ménages payant l'eau et appréciation du montant payé	26
Tableau 8: Répartition des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source	27
Tableau 9: Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé un besoin.....	28
Tableau 10: Raisons de non satisfaction des populations.....	29
Tableau 11: Caractéristiques des FOSA visitées.....	34
Tableau 12: Appréciation du montant payé à la formation sanitaire	35
Tableau 13: Raisons de non satisfaction des populations.....	37
Tableau 14: Disponibilité et utilisation des services de l'éducation.....	40
Tableau 15: Caractéristiques de l'établissement	42
Tableau 16: Appréciation du montant payé pour l'éducation	45
Tableau 17: Proportion des insatisfactions par cycle.....	49
Tableau 18: Attentes pour les services de l'éducation.....	50
Tableau 19: Appréciation de l'accueil au niveau de l'institution communale	53
Tableau 20: Insatisfaction vis à vis de la commune	56

PREFACE

February March April

1 1 1

PREFACE



Le processus de décentralisation enclenché au Cameroun par la loi constitutionnelle N° 96/06 du 18 janvier 1996 a considérablement modifié le contexte du développement local. Les lois d'orientation de la décentralisation de 2004 ont été suivies des premiers transferts de compétences et des ressources en 2010 aux Régions et aux Communes dans les matières nécessaires à leur développement économique, social, sanitaire et sportif. L'action publique est ancrée sur des territoires dont les habitants se reconnaissent et vivent ensemble et se doit donc d'être adaptée aux réalités et aux enjeux à relever. A cet égard, l'évaluation de ses effets, de ses performances et de son efficacité au regard des moyens mis en œuvre est une opération qui s'avère de plus en plus nécessaire. C'est à cet égard que le Programme National de Développement Participatif (PNDP), outil mis en place par le gouvernement camerounais pour impulser le processus de décentralisation s'est engagé à ma grande satisfaction d'accompagner techniquement et financièrement la commune de Banka dans la mise en place d'un mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP). Il s'est agi de réaliser une enquête auprès de quelques ménages de la commune pour capter leurs perceptions sur l'action publique dans les secteurs d'hydraulique, de l'éducation, de la santé et des services communaux.

Le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP) dans la Commune de Banka devrait permettre de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein de la commune en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité.

La mise en œuvre de ce mécanisme a été faite à travers une enquête sur la perception des populations de l'espace communal sur l'offre de services communaux et des services publics sur certains secteurs à savoir l'hydraulique, la santé, l'éducation et les services communaux.

Nos attentes par rapport à la mise en œuvre du CCAP dans la Commune de Banka est qu'il améliore de façon progressive les actions de la commune sur le terrain, qu'il fasse ressortir de par les avis des populations les problèmes les plus urgents du moment. Enfin que la nécessité d'actualiser les PCD se fasse ressentir réellement à partir du CCAP.

Maintenant que la Commune de Banka dispose d'un document où sont recensés les problèmes actuels dans les services publics et dans les services communaux, le défi est de mettre en œuvre le plan d'action proposé pour pouvoir résorber les différents problèmes relevés par la population.

Tout en vous souhaitant bonne lecture dans la globalité de ce document, nous vous invitons à lire entièrement ce document pour comprendre toute sa pertinence. Nous osons croire que le fruit de ce travail atteindra l'objectif visé et facilitera de ce fait la gouvernance et le développement local dans la Commune de Banka, *in fine* le processus de décentralisation au Cameroun.

Le Maire de Banka



RESUME EXECUTIF

Le processus de décentralisation enclenché en Afrique depuis les années 90 a considérablement modifié le contexte du développement local. Il a ensuite conduit à la recherche d'une articulation entre les projets de développement local et la décentralisation avec la mise en place de projets de développement communal. En instaurant un système de représentation proche des populations. La Loi Constitutionnelle N° 96/06 du 18 janvier 1996 a jeté les bases de la décentralisation au Cameroun. Les lois d'orientation de 2004 ont été suivies des premiers transferts de compétences et des ressources en 2010 aux Régions et aux Communes dans les matières nécessaires à leur développement économique, social, sanitaire et sportif. L'impulsion du processus de décentralisation est enclenchée à travers les textes d'orientations de la décentralisation, des règles applicables aux Communes et aux Régions qui ont été fixées de même que la réforme des finances publiques qui a été précisée. Plusieurs outils ont été conçus par le gouvernement camerounais pour faciliter la mise en œuvre du processus de décentralisation. Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) en fait partie.

Le PNDP a pour objectif de mettre en œuvre un mécanisme de transfert des ressources aux communes afin d'améliorer la fourniture des services sociaux de base notamment la santé, l'éducation, l'eau + assainissement et appuyer le processus de décentralisation. Dans sa phase III, il a été retenu qu'une enquête soit réalisée dans 159 Communes du Cameroun auprès des ménages pour capter leurs perceptions sur l'offre de ses services auxquels s'ajoutaient ceux communaux. Ceci dans le but d'appuyer celles-ci dans la mise en place d'un mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP). L'objectif étant d'améliorer l'offre des services dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et celui des services communaux ceci dans le but d'accroître la participation des populations dans la prise de décision.

Pour ce qui est de la Commune de Banka, la méthodologie s'est déroulée en plusieurs phases allant de la préparation (Recrutement, formation et sélection des agents enquêteurs) à la rédaction du présent rapport en passant par l'enquête proprement dite auprès des ménages, le dépouillement des fiches, la saisie des données à l'aide du logiciel CS PRO et la production des tableaux qui ont fait l'objet d'analyse.

L'exploitation des données a permis d'obtenir des résultats sur l'offre de service dans chaque secteur :

Dans le secteur de l'hydraulique : certains ménages enquêtés utilisent encore les eaux souillées car 19,9% des ménages enquêtés ont déclarés qu'ils utilisent l'eau de source/rivière. Les ménages enquêtés ont des motifs d'insatisfaction par rapport à l'approvisionnement en eau. 41,6% pensent que les points d'eau sont insuffisants. 41,1% disent que l'eau est de mauvaise qualité. 19,5 % donne pour raison l'éloignement des points d'eau. Comme attentes majeures, les ménages enquêtés ont penché pour l'apport en points d'eau supplémentaires pour améliorer le taux de couverture du territoire communal en équipements et ouvrages d'approvisionnement en eau potable. Aussi il faudrait mettre en place une stratégie efficace de gestion des ouvrages.

Dans le secteur de la santé : La proportion des ménages utilisant les formations sanitaires les plus proches est importante (53,4%). Sur le plan économique, ceci a un sens du moment où le patient peut économiser sur les frais de transport et prévenir les risques liés aux déplacements. Cela peut aussi dire que ces ménages trouvent satisfaction en se rendant dans ces formations sanitaires. Les insatisfactions ont été exprimées à 35,2% par la mauvaise

qualité et insuffisance des équipements, à 34,1% par le manquement lié au personnel sanitaire, à 28,4% par l'insuffisance de formations sanitaires et à 26,1% par l'éloignement des formations sanitaires, Pour les ménages enquêtés l'équipement des formations sanitaires, l'affectation du personnel supplémentaire et la construction des formations sanitaires supplémentaires sont les attentes majeures. Ensuite viennent l'approvisionnement en médicaments et autres. Voilà les actions à entreprendre tout en gardant de vue l'occupation du territoire communal pour améliorer la situation sanitaire de la population de Banka.

Dans le secteur de l'éducation : les structures d'établissement sont assez présentes sur le territoire communale car 95% des ménages enquêtés ont déclarés avoir une école d'enseignement primaire et secondaire. La diminution des coûts liés à l'éducation au niveau de tous les cycles est la priorité des ménages enquêtés. L'Etat devrait mettre en un système de vérification sur les frais à dans les période d'inscription. En deuxième plan viennent l'affectation du personnel, la dotation en équipements et la distribution du manuel scolaire.

Dans le secteur des services communaux : certains ménages enquêtés ont déclaré que le chef du village/quartier a été impliqué dans la programmation et la budgétisation. D'autres ont dit que le chef du village/quartier a été impliqué dans la planification. Il y en a qui ont déclaré avoir eu un accompagnement dans les actions de développement. Certains ont affirmé avoir participé aux assemblées villageoises en vue d'élaboration du PCD. Il y en a qui ont dit avoir reçu une communication sur les dépense et recettes et en fin d'autres ont dit avoir reçu une communication sur le budget annuel. Les raisons pour lesquelles ces ménages ne sont satisfaits des actions/services de la commune sont la non visibilité de l'action communale (93,1%), cela amène à s'interroger sur le système de communication sur les actions de la commune. Ensuite vient la non implication dans la gestion communale (59,3%), puis viennent la lourdeur dans le traitement des demandes (19,3%), l'indisponibilité de l'exécutif communal et les manquements liés au personnel communal. Comme attentes par ordre de proportion décroissante, nous avons l'implication des populations dans la prise des décisions (55%), autres attentes (42,4%), plus de proximité avec les administrés (46%), plus de communication sur les actions de la commune (46,9%) et plus de transparence dans la gestion (24,1%). Voilà les éléments qui peuvent aider l'institution communal dans l'amélioration de ses relations avec la population.

L'analyse de ces différents secteurs a débouché sur des plans d'action qui viennent opérationnaliser les orientations. Ces plans d'action précisent les objectifs qui sont en relation avec les orientations et indiquent les tâches des différents acteurs pour atteindre les résultats souhaités.

INTRODUCTION GENERALE

Le processus de décentralisation enclenché en Afrique depuis les années 90 a considérablement modifié le contexte du développement local. Il a ensuite conduit à la recherche d'une articulation entre les projets de développement local et la décentralisation avec la mise en place de projets de développement communal. En instaurant un système de représentation proche des populations. La Loi Constitutionnelle N° 96/06 du 18 janvier 1996 a jeté les bases de la décentralisation au Cameroun. Les lois d'orientation de 2004 ont été suivies des premiers transferts de compétences et des ressources en 2010 aux Régions et aux Communes dans les matières nécessaires à leur développement économique, social, sanitaire et sportif.

La politique de décentralisation tel qu'observé aujourd'hui au Cameroun est consacré par la constitution et encadré par un arsenal juridique cohérent. L'impulsion du processus de décentralisation est enclenchée à travers la mutation du statut du Cameroun en Etat unitaire décentralisé. Les orientations de la décentralisation, les règles applicables aux Communes et aux régions sont fixées. La réforme des finances publiques est précisée. Les références sont les lois qui suivent :

- *La loi du 18 janvier 1996 portant révision de la Constitution du 2 juin 1972, consacre le statut d'Etat unitaire décentralisé de la république du Cameroun. Apportant ainsi une impulsion décisive au processus de décentralisation dans notre pays ;*
- *La loi n° 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation ;*
- *Loi n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes ;*
- *Loi n° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions ;*
- *Loi n° 2006/005 du 14 juillet 2006 fixant les conditions d'élection des sénateurs ;*
- *Loi n° 2006/004 du 14 juillet 2006 fixant le mode d'élection des conseillers régionaux ;*
- *Loi N°2009/11 Du 10 Juillet 2009 Portant Régime Financier Des Collectivités Décentralisées ;*
- *Loi n°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale.*
- *Décret No 2010/1735/PM du 01 juin 2010 fixant la nomenclature budgétaire des collectivités territoriales décentralisées.*

Le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) définit le cadre d'intervention de l'Etat au Cameroun. Il est la première déclinaison décennale qui définit la vision du développement du pays à l'horizon 2035 qui se formule ainsi qu'il suit: « *le Cameroun: un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité* ». Cette vision est apparue à la suite d'une démarche progressive et participative associant tous les acteurs du développement de la nation et fondée sur les Grandes Ambitions du Chef de l'Etat. Les Objectifs du Développement Durable (ODD) trouvent un ancrage évident dans la vision à long terme et s'inscrivent dans l'amélioration des conditions de vie des populations.

Plusieurs outils ont été conçus par le gouvernement camerounais pour faciliter la mise en œuvre du DSCE et appuyer de ce fait le processus de décentralisation déclenché depuis la promulgation de la loi constitutionnelle du 18 janvier 1996. Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) en fait partie.

Ainsi, dans le cadre de la mise en œuvre de ce programme, il est prévu que celui-ci appui les Communes dans la mise en place d'un mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique. Depuis la deuxième phase du dudit programme, l'un des résultats attendus est : « *le nombre*

de communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de Contrôle Citoyen et d'accès à l'information ». Une phase pilote a été conduite en 2011 et a porté sur 10 Communes du pays dont Bafoussam II pour la Région de l'Ouest. Cette première expérience a permis de tirer des leçons qui ont été capitalisées.

Le CCAP pose les questions clés de la transparence, de la responsabilité et de la citoyenneté. Il participe au renforcement de la bonne gouvernance et à l'efficacité du développement. Il contribue au rétablissement du dialogue, de la confiance des citoyens et surtout assure le renforcement de la démocratie et un service public mieux délivré.

Cette activité s'est étendue sur 159 Communes du pays dont celle de Banka. Le présent rapport restitue les résultats obtenus suivies de l'analyse des secteurs de l'hydraulique, la santé, l'éducation et les services communaux. Il s'articule autour des principaux points suivants :

- Le cadre juridique de la décentralisation ;
- La promotion du développement local ;
- La présentation de la Commune ;
- Le contexte et les objectifs de l'étude ;
- La méthodologie de tirage, d'échantillonnage et de collecte de données ;
- La présentation de la population enquêtée ;
- La présentation et l'analyse des données par secteur ;
- Les plans d'action des différents secteurs.

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

Dans ce chapitre préliminaire, nous nous limiterons à faire une description et une analyse des normes juridiques en matière de décentralisation (I) et de développement local (II)

I.1. Cadre juridique de la décentralisation

L'étude descriptive ici est relative aux lois (A), décrets (B) et arrêtés (C) dans le domaine des compétences générales transférées par l'Etat aux Communes et plus spécifiquement dans les quatre (04) secteurs faisant l'objet du SCORE CARD. A savoir l'éducation, la santé, l'hydraulique et les services communaux.

Le processus de décentralisation enclenché en Afrique depuis les années 90 a considérablement modifié le contexte du développement local. Il a ensuite conduit à la recherche d'une articulation entre les projets de développement local et la décentralisation avec la mise en place de projets de développement communal. En instaurant un système de représentation proche des populations, la décentralisation est sensée favoriser à la fois le développement local et la démocratisation.

La politique de décentralisation tel qu'observé aujourd'hui au Cameroun est consacré par la constitution et encadré par un arsenal juridique cohérent. L'impulsion du processus de décentralisation est enclenchée à travers la mutation du statut du Cameroun en Etat unitaire décentralisé de la république du Cameroun. Les orientations de la décentralisation, les règles applicables aux Communes et aux régions sont fixées. La réforme des finances publiques est précisée. Les références sont les lois qui suivent :

- *La loi du 18 janvier 1996 portant révision de la Constitution du 2 juin 1972, consacre le statut d'Etat unitaire décentralisé de la république du Cameroun. Apportant ainsi une impulsion décisive au processus de décentralisation dans notre pays ;*
- *La loi n° 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation ;*
- *Loi n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes ;*
- *Loi n° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions ;*
- *Loi n° 2006/005 du 14 juillet 2006 fixant les conditions d'élection des sénateurs ;*
- *Loi n° 2006/004 du 14 juillet 2006 fixant le mode d'élection des conseillers régionaux ;*
- *Loi N°2009/11 Du 10 Juillet 2009 Portant Régime Financier Des Collectivités Décentralisées ;*
- *Loi n°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale.*
- *Décret No 2010/1735/PM du 01 juin 2010 fixant la nomenclature budgétaire des collectivités territoriales décentralisées.*

A côté de ce florilège de lois, il convient également de noter l'élaboration, par le ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation, d'une ébauche de statut du personnel communal : Arrêté n°00136/A/MINATD/DCTD du 24 août 2009 rendant exécutoire les tableaux-types des emplois communaux. Ainsi que la définition de la stratégie urbaine du gouvernement, qui tend à mettre en évidence et à renforcer le rôle des collectivités territoriales décentralisées dans la gestion urbaine, principalement dans les domaines du foncier et de l'urbanisme.

Au Cameroun, les lois de 2004 sur la décentralisation ont dévolu aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), la mission de « promotion du développement local ». Depuis lors, des avancées significatives sur le processus ont été enregistrées : amélioration constante du cadre juridique et réglementaire ; création des organes de suivi de la décentralisation que sont le Conseil National de la Décentralisation (CND) et le Comité Interministériel des Services Locaux (CISL) ; la mise en œuvre des programmes d'appui à la décentralisation (Programme National de Développement Participatif-PNDP, Programme d'Appui à la Décentralisation et au Développement Local-PADDL, etc.), l'élaboration d'un système et d'un cadre de suivi du processus de la décentralisation, pour ne citer que celles-là. Au cœur de ce paysage institutionnel, il y a Le Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation (MINATD) et les ministères sectoriels, le Fonds Spécial d'Equipeement et d'Intervention intercommunal (FEICOM), le Centre de Formation pour l'Administration Municipale (CEFAM), etc.

Le processus de décentralisation est piloté par les pouvoirs publics à travers le Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation (MINATD) et les organes qui ont été créés à cet effet à savoir le Conseil National de la Décentralisation (CND) et le Comité Interministériel des Services Locaux (CISL). A côté d'eux, il y a des institutions comme le Fonds Spécial d'Equipeement et d'Intervention intercommunal (FEICOM), l'Association des Communes et Villes Unies du Cameroun (CVUC), etc. qui interviennent dans la mise en œuvre du processus. Ceci étant, il est difficile d'envisager nos activités en dehors du champ d'intervention de ces acteurs de la décentralisation. Ceci étant, la stratégie d'intervention de la CaDEA va accorder une grande priorité à la collaboration avec ces principaux acteurs. Concrètement, il sera question de voir avec eux, les possibilités de collaboration dans leurs champs d'intervention respectifs et particulièrement, celles des activités qui concourent au développement et à la promotion d'une culture d'évaluation au Cameroun. Ceci veut dire clairement que de manière très spécifique, les activités qui seront développées dans le cadre du présent axe stratégique seront précisées au terme des rencontres et séances de travail qui seront organisées avec chacun de ces acteurs.

Le processus de décentralisation articulé au développement local est encore très récent au Cameroun. Loin de dire qu'il constitue un champ vierge, force est quand même de reconnaître que plusieurs de ses nombreux aspects sont encore inexplorés. C'est pourquoi, dans le cadre de la mise en œuvre du présent PST, une intense activité sera consacrée à la réalisation des études spécifiques par CaDEA ou en partenariat et à la rédaction des articles sur des thématiques ayant trait à l'évaluation des politiques de développement local. Pour le financement des études, l'on fera appel à des partenaires. Pour ce qui est des articles, CaDEA pourra lancer des appels à proposition aux fins de publication comme prévu au niveau de l'axe d'intervention N°1 consacrée à la communication et au développement des partenariats. Dans la perspective de l'organisation des Journées Camerounaises de l'Evaluation, il est stratégique de stimuler la production des articles et des résultats d'études en vue de bien meubler cet évènement.

Les règles générales en matière de décentralisation et révision du statut du Maire, la réhabilitation des syndicats des communes. La mise en place du nouveau dispositif de la tutelle. La suppression des anciennes appellations des communes urbaines et de communes rurales sont encadré par la loi :

Loi N°2004/017 du 22 juillet 2004, portant orientation de la décentralisation

Un inventaire des compétences transférées aux Communes avec, concomitamment, un transfert des ressources dans les domaines suivant : le développement économique, - l'environnement et la gestion des ressources naturelles, la planification, l'aménagement du territoire, l'urbanisme et l'habitat, la santé de la population et l'action sociale, l'éducation, l'alphabétisation et la formation professionnelle, la jeunesse, le sport et les loisirs, la culture et la promotion des langues nationales est régies par les lois :

Loi N°2004/018 du 22 juillet 2004, fixant les règles applicables aux Communes

Loi N°2009/011 du 10 juillet 2009 portant régime financier des collectivités territoriales décentralisées

L'organisation et le fonctionnement du Conseil National de la Décentralisation, les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'éducation de base, de santé publique et d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat sont encadrées par les Décrets suivant :

- Décret N°2008/013 du 17 janvier 2008 portant organisation et fonctionnement du Conseil National de la Décentralisation.
- Décret N°2010/0247/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'éducation de base.
- Décret N° 2010/0246/PM du 26 février 2010, fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de santé publique.
- Décret N°2010/0239/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat.

Les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat sont prescrit dans un cahier de charge. Les zones de compétence sont les suivant :

- Engager la gestion concertée des ressources en eau avec les autres Communes, l'Etat et les usagers qui contribuent au financement des interventions diverses ;
- Traduire, à travers le Plan de Développement Communal, l'aménagement et la gestion des eaux, selon les orientations de la politique nationale de l'eau ;
- Préparer, en application du Plan de Développement Communal des programmes pluriannuels d'intervention afin de répondre aux besoins en adduction d'eau potable ;
- Tenir annuellement à la disposition du ministère en charge de l'eau, la liste actualisée des villages de son ressort équipé des points d'eau et non encore équipés, ainsi que ceux susceptibles d'être équipés de mini-adductions d'eau potable à l'instar des bourgs ruraux.

L'Arrêté N° 2010/00000298/A/MINEE du 01/09/2010 portant cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat.

Pour ce qui est du domaine de la santé, la Commune exerce les compétences à elle transférées par l'Etat dans le strict respect du principe de la continuité du service public, notamment en ce qui concerne la construction, l'équipement, l'entretien et la gestion des Centres de Santé Intégrés et des Centres Médicaux d'Arrondissement, la construction des logement d'astreinte, l'installation et l'aménagement de dispositifs fonctionnels de fourniture en énergie de secours, ainsi que l'installation et l'aménagement des forages d'eau au sein desdits centres. Les partenaires et acteurs de santé sont rassemblés dans les structures de dialogue et de participation communautaire des districts qui visent la promotion de la gestion décentralisée des services de la santé, à travers les Comités de Santé de l'Aire (COSA), les Comités de Santé de District (COSADI), et les Comités de Gestion (COGE). Le Comité de Santé de l'Aire (COSA), de par ses attributions, assiste le Centre de Santé dans la recherche des solutions aux problèmes de santé et joue ainsi le rôle de contrôle social dans le suivi et l'évaluation de l'exercice des compétences. Le Comité de Gestion du Centre Médical d'Arrondissement assure la gestion dudit établissement de santé.

- **Arrêté N°0821/A/MINSANTE du 01 avril 2011** portant cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de construction, d'équipement, d'entretien et de gestion des Centre de Santé Intégrés et des Centres Médicaux d'Arrondissement.

- **Arrêté N°2010/3702/A/MINSANTE/CAB du 09 septembre 2010** portant cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de santé publique.

Les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes et en matière d'Education de Base sont précisées dans un cahier de charge et concerne des axes qui suivent :

- La construction, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la Commune ;
- L'acquisition des matériels et fournitures scolaires ;
- Le recrutement et la prise en charge du personnel d'appoint desdits écoles et établissements.

L'Arrêté N° 2010/246/B1/1464/A/MINEDUB/CAB du 31/12/2010 portant cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes et en matière d'Education de Base.

Article 1^{er} : Le présent arrêté porte cahier de charges précisant les conditions et les modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat en matière d'Education de Base, notamment :

La petite analyse qui en ressort du constat qui se dégage s'est que la plus part des lois et arrêtés dans ces domaines précités ont des décrets d'application. D'où l'hypothèse que nous formulons suivant laquelle sur le plan textuel ou formel, la décentralisation est une réalité.

I.2. Promotion du développement local

Si l'enjeu du développement c'est la décentralisation, l'enjeu majeur de ce mode d'organisation institutionnelle de l'Etat est de promouvoir le développement durable en impliquant les populations de la base à la participation à la gestion de leurs affaires. Le développement est promu par les textes internationaux et nationaux.

La Déclaration des Nations Unies sur le droit au développement établit sans équivoque le développement comme un droit et met les gens au centre du processus de développement. Le document révolutionnaire, adopté par l'Assemblée générale des Nations Unies le 4 décembre 1986, a d'abord proclamé ce droit inaliénable, en déclarant que tout le monde a « le droit de participer et de contribuer, et profiter du développement économique, social, culturel et politique dans lequel tous les humains les droits et les libertés fondamentales peuvent être pleinement réalisés. »

1.2.1- La constitution ou loi N°96/06 du 18 janvier 1996, portant révision de la Constitution du 02 juin 1972, modifiée et complétée par la loi n°2008/001 du 14 avril 2008.

Tout en affirmant son attachement aux textes internationaux, la constitution du Cameroun a jeté les bases de la décentralisation au Cameroun. Elle affirme dans son préambule que : « Tous les hommes sont égaux en droits et en devoirs. L'Etat assure à tous les citoyens les conditions nécessaires à leur développement ». Elle donne une nouvelle impulsion, un rôle plus important à la décentralisation dans le cadre de l'amélioration et de la dynamisation du développement politique, sociale et économique du Cameroun. C'est elle qui crée les Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) notamment les Régions et les Communes.

1.2.2- Les lois promouvant le développement local au Cameroun

Au Cameroun, il est tout d'abord noté les lois de 2004 sur la décentralisation qui ont dévolu aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), la mission de « promotion du développement local ». Depuis lors, des avancées significatives sur le processus ont été enregistrées : amélioration constante du cadre juridique et réglementaire ; création des organes de suivi de la décentralisation que sont le Conseil National de la Décentralisation (CND) et le Comité Interministériel des Services Locaux (CISL) ; la mise en œuvre des programmes d'appui à la décentralisation (Programme National de Développement Participatif-PNDP, Programme d'Appui à la Décentralisation et au Développement Local-PADDL, etc.), l'élaboration d'un système et d'un cadre de suivi du processus de la décentralisation, pour ne citer que celles-là. Au cœur de ce paysage institutionnel, il y a Le Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation (MINATD) et les ministères sectoriels, le Fonds Spécial d'Equipeement et d'Intervention intercommunal (FEICOM), le Centre de Formation pour l'Administration Municipale (CEFAM), etc. Plusieurs autres lois viennent renforcer celles de 2004 comme la loi n°201/008 du 06 mai 2011 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable des territoires. Cette loi définit le développement durable comme étant un mode de développement qui vise à satisfaire les besoins de développement des générations présentes sans compromettre les capacités des générations futures à satisfaire les leurs. Dans le même ordre d'idées, on note la loi n° 2013/011 du 16 décembre 2013 régissant les zones économiques au Cameroun. Ce texte fait la promotion du développement dans son aspect économique

II.2.3- Décret et Arrêté

En matière de développement local, le Décret N°2008/377 fixant les attributions des chefs de circonscription administratives portant organisation et fonctionnement de leurs services crée, auprès des Gouverneurs de Régions la division du développement régional. Au niveau du Préfet le service du développement local et au niveau du Sous-Préfet le Bureau d'appui au développement local. Ce décret peut être complété **par l'Arrêté n° 2011/0618/A/MINADER/CAB du 02 août 2011 portant cahier de charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de promotion des activités de production agricole et de développement rural**. Cet arrêté met un accent particulier sur la participation citoyenne au développement local à travers la promotion des comités villageois de développement, l'appui et le suivi des activités de développement, etc.

I.3. Brève présentation de la Commune de BANKA

La Commune de Banka se situe dans l'arrondissement de Banka du département du Haut-Nkam dans la région de l'Ouest du Cameroun. Elle a été créée en 2007 suite au décret présidentiel N°2007/117 du 24 avril 2007, Elle s'étend sur une superficie de 203 m² et est limitée:

Au Sud et Sud-est par la Commune de Bafang

Au Nord et à l'ouest par la Commune de Bandja

Au Nord-Est par la Commune de Bana

Le nom BANKA ou NKA signifie Lumière. La lumière qui éclaire la population. Le fondateur de Banka s'appelait Mandjieu, il fut détrôné par Nkwahom. C'est par la ruse que kwahom est parvenu à prendre le pouvoir à Mandjieu. Nkwahom venait de la région du Noun dans le pays Bamoun. Il était grand chasseur et distribuait la viande au population du village. Il a traversé Fomepia, Fondanti avant de tomber sur Mandjieu à Banka. Nkwahom était grand de taille et fort. Mandjieu a fait de lui un soldat. En plus de la chasse il était guérisseur, c'est alors que le chef Mandjieu fit de lui le guérisseur de ses enfants et lui donna des femmes. Il en profitera pour éliminer dès la naissance tous les garçons du chef. Ses propres fils grandiront et épouseront les filles du chef. C'est ainsi que la famille de Nkwahom s'agrandira au détriment de celle du chef. Nkwahom organisera une grande fête au village sous l'autorisation du chef où ce dernier sera invité avec tous les honneurs. Sous la place de prestige réservée au chef, Nkwahom fera creuser un grand trou et couvrira de pagnes et d'habits traditionnels. Le grand jour venu, le chef voulant s'installer sur son siège se retrouvera piégé dans le grand trou. C'est alors que Nkwahom demandera au chef d'enlever ses bracelets, tous ses bijoux et de les lui passer. Il demandera au chef de lui donner les honneurs de chef, sinon il le décapitera. Le chef Mandjieu obtempérera. Nkwahom deviendra chef et fit sortir Mandjieu de son trou. Mandjieu se retranchera dans son camp avec quelques notables où il opposera une résistance à Nkwahom dont il sortira vaincu, il se retirera vers Ndom Mven où il deviendra chef d'un petit groupement sous le nom de Tukam. Les différents chefs qui sont passés à Banka sont les suivants : 1-Nkwahom 2-Emlu' 3-Muafi 4-Yossa 5-Kamlök 6-Nitcheu 7-Tientcheu, 8-Tientcheu Michel 9- Nitcheu

La division administrative de la Commune de Banka présente une chefferie de 1^{er} degré (Banka), 06 chefferies de 2^{ème} degré (Baboaté, Badoumka, Banfélouk, Banféko, Folentcha, Fongoli) et 58 chefferies de 3^{ème} degré. Il faut signaler que la chefferie de 1^{er} degré et les 06 chefferies de 2^{ème} degré constituent les 07 groupements de la Commune.

La Commune de Banka appartient à la zone des hauts plateaux. Le climat est de type soudano-guinéen à 4 saisons de durées inégales à savoir : 2 saisons de pluie (mi-août à mi-novembre et de mars à mai) et 2 saisons sèches (de mai à mi-août et de décembre à mi-mars), mais nuancé par les changements climatiques. Il se caractérise par d'abondantes précipitations atteignant parfois une moyenne annuelle de 1500mm. Les pluies se concentrent entre les mois de Mars et de Novembre avec de fortes pointes en Juillet-Août.

Sur le plan pédologique, selon les sources de données collectées auprès des services de la Mairie et ceux de la Délégation d'Agriculture de l'Arrondissement de Banka, on note deux types de sols fondée sur la structure, la texture et la topographie :

-Les sols hydromorphes ou des bas-fonds, très riches en matière organique, souvent inondés en saison pluvieuse et peu drainés en saison sèche ;

-Les sols de montagne qui sont généralement ferrallitiques, argilo-limoneux par endroit avec une couche latéritique superficielle. Ils constituent des lieux d'habitation par excellence et connaissent une surexploitation.

Ces sols en général sont des terres agricoles à 90%, favorables à la culture du Cacaoyer, du caféier, du palmier à huile et à une large gamme de produits vivriers et maraîchers et sont intensivement exploités à cause de la forte démographie. Le mode d'exploitation se base sur le défrichage, le tronçonnage, brûlis et le labour qui contribuent à la dégradation du couvert végétal et expose le sol à une forte érosion et à la diminution de sa fertilité.

Dans l'ensemble, le relief est accidenté, avec des collines de faibles pentes du Nord au Sud, de l'Est à l'Ouest de la ville.

Le réseau hydrographique est pauvre et peu dense. Il est composé de quelques cours d'eau dont le régime est calqué sur la pluviométrie. Les cours d'eau les plus importants sont le « Kwe'lieu » et le « Kwechi » qui traversent le territoire de la commune.

La végétation est dominée par la savane arbustive et la savane herbacée parsemée de corridors forestiers visibles et fertiles, dégradée par la surexploitation des sols pour les activités agropastorales due à la forte poussée démographique et au besoin accru de la population en bois d'œuvre et de chauffe. On note également la présence de quelques Baobabs. Les plantes médicinales sont courantes et entrent dans la pharmacopée traditionnelle.

La faune Elle a presque disparu. Mais on note la présence d'oiseaux, de rats palmistes, des hérissons, et bien d'autres espèces en voies de disparition.

Les détails sur la population de Banka se trouvent consignés dans le tableau suivant

Tableau 1: Présentation de la population de la Commune de Banka

Quartiers / Villages	Total	Sexe	
		Masculin	Féminin
BANKA	25290	12037	13253
BANKA VILLE	13026	6310	6716
BADOUMGA	10432	5032	5400
PATCHI	2594	1278	1316
BADOUMKA	579	272	307
BADOUMKA	579	272	307
BABOATE	1399	648	751
BABOATE	1399	648	751
BANFEKO	821	398	423
BANFEKO	821	398	423
BANFELOUK	613	287	326
BANFELOUK	613	287	326
BANKA	8153	3800	4353
BANKA	8153	3800	4353
FOLENTCHA	521	231	290
FOLENTCHA	521	231	290
FONGOLI	178	91	87
FONGOLI	178	91	

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

Ce chapitre centré sur la méthodologie de travail se présente en trois parties. Le contexte de l'étude, les objectifs et les différentes étapes de ce processus.

II.1. Contexte de l'étude

L'impulsion du processus de décentralisation est enclenchée à travers la mutation du statut du Cameroun en Etat unitaire décentralisé de la république du Cameroun. Les orientations de la décentralisation, les règles applicables aux Communes et aux régions sont fixées. Le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) définit le cadre d'intervention de l'Etat au Cameroun. Il définit la vision du développement du pays à l'horizon 2035 et se formule ainsi qu'il suit: « le Cameroun: un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité ». Cette vision est apparue à la suite d'une démarche progressive et participative associant tous les acteurs du développement de la nation et fondée sur les Grandes Ambitions du Chef de l'Etat. Le DSCE poursuit par ailleurs l'atteinte des Objectifs du Développement Durable (ODD) qui trouvent un ancrage évident dans la vision à long terme et s'inscrivent dans l'amélioration des conditions de vie des populations.

Plusieurs outils ont été conçus par le gouvernement camerounais pour faciliter la mise en œuvre du DSCE et appuyer de ce fait le processus de décentralisation déclenché depuis la promulgation de la loi constitutionnelle du 18 janvier 1996. Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) en fait partie.

Le PNDP est un outil dont l'objectif est de mettre en œuvre un mécanisme de transfert des ressources aux communes afin d'améliorer la fourniture des services sociaux de base notamment la santé, l'éducation, l'eau + assainissement et appuyer le processus de décentralisation. Dans sa phase III, il a été retenu qu'une enquête soit réalisée dans 159 Communes du Cameroun auprès des ménages pour capter leurs perceptions sur l'offre de ses services auxquels s'ajoutaient ceux communaux. Ceci dans le but d'appuyer d'appuyer celles-ci dans la mise en place d'un mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP). Dans de la Région de l'Ouest et plus précisément de la zone 14 avec *les Communes de Bafoussam II, Banka, Kekem, Malantouen, Foumbot, Koutaba, Kouoptamo, Magba et Malantouen*, la conduite technique de l'opération a été confiée au Groupement d'Appui pour le Développement Durable (GADD). Conformément au cahier des charges, cette opération devait se conduire en plusieurs phases à savoir : la sélection et la formation des enquêteurs (novembre 2017), la collecte des données du 05 au 11 décembre 2017 et la phase d'analyse qui débouche sur le présent document.

II.2. Objectif et Méthodologie du CCAP

L'objectif de cette enquête est de capter auprès des populations leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre de service public dans les secteurs ciblés, dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen des actions publiques réalisées sur le territoire communal. De manière spécifique, l'enquête devra permettre de renseigner sur :

Les indicateurs liés à l'appréciation des services hydrauliques ;

Les indicateurs liés à l'appréciation des services de santé ;

Les indicateurs relatifs à l'appréciation des services d'éducation ;

Les indicateurs liés à l'appréciation du service communal.

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

La méthodologie du CCAP à consister à :

- ❖ Identifier les enjeux et les acteurs (administration et usager) ;
- ❖ Elaborer un plan de sondage ;
- ❖ Réaliser l'enquête ;
- ❖ Analyser et interpréter les données ;
- ❖ Présenter les résultats et les leçons apprises ;
- ❖ Négocier l'amélioration des services.

II.3.1. Tirage de l'échantillon

II.3.1.1. Champ de l'enquête et population cible

La population ciblée par l'enquête est composée d'un ensemble de 320 personnes vivants chacun dans un ménage dans la Commune de Banka. Les listes des ménages ont été préparées par les équipes de dénombrement sur le terrain pour chaque zone de dénombrement pendant l'EC-ECAM4. Les ménages ont ensuite été numérotés suivant un ordre séquentiel de 1 à n (n étant le nombre total de ménages dans chaque zone de dénombrement) au niveau des bureaux de l'Institut National de la Statistique, où la sélection d'un nombre fixé de ménages dans chaque zone de dénombrement a été effectuée à l'aide des procédures de sélection aléatoire systématique.

II.3.1.2. Méthode de sondage

Les principales caractéristiques du plan de sondage sont décrites dans la présente partie. Les caractéristiques du plan de sondage sont notamment la taille de l'échantillon cible, la répartition de l'échantillon, la base de sondage et l'établissement de la liste des ménages, le choix des domaines d'études, les étapes d'échantillonnage, la stratification et le calcul des pondérations de l'échantillon. L'objectif principal du plan de sondage de l'enquête ScoreCard est de produire des estimations statistiquement fiables de la plupart des indicateurs au niveau de la commune. Une approche d'échantillonnage en grappes stratifié, à plusieurs degrés, a été utilisée pour la sélection de l'échantillon de l'enquête.

II.3.2. Collecte de données

Outil de collecte

Dans le souci d'obtenir le maximum de points de vue, l'enquête a procédé par un questionnaire standard de collecte des données en format papier que l'enquêteur remplissait au cours d'un entretien avec un répondant faisant partie de l'échantillon représentatif choisi.

Le questionnaire était composé de cinq grandes parties. La première documente les informations d'ordre générale sur la Commune et sur l'enquête. On y retrouve aussi l'heure de début et de fin de l'enquête ainsi que l'appréciation de la qualité de l'enquête. La deuxième partie constituée de 25 questions, est consacrée à la satisfaction et aux attentes des répondants sur l'accès à l'eau. La troisième partie recueille au travers de 20 questions, les données sur les services de santé qu'on retrouve dans la Commune de BANKA. La quatrième partie est consacrée à l'éducation, 19 questions permettent d'avoir les informations sur le niveau de satisfaction et les attentes du répondant. Le questionnaire s'achève avec les informations sur les services communaux. Il est question d'avoir une idée sur l'efficacité des interventions de la mairie.

Collecte des données

II.3.2.1. Formation des agents de collecte

La formation des agents de collecte s'est déroulée du 19 au 20 septembre 2017 à l'hôtel de ville de Bafoussam II. Le GADD a au cours de cette formation :

Lancé l'appel à manifestation et recruter les agents enquêteurs à former de concert avec la Commune de BANKA et le PNDP;

Passé en revue les documents cartographiques, le manuel et le questionnaire et préparer le message à passer ;

Révisé les techniques d'animations qui tiennent pour passer au mieux le message préparé.

Elle a enregistré un absent et a connu la participation de 14 enquêteurs sous l'animation du Chef d'équipe et la coordination des cadres de la Cellule Régionale Coordination du PNDP Ouest. A l'issue de cette formation, tous les participants ont été évalués dans le but de retenir 10 pour la collecte des données sur le terrain. Le tableau ci-après présente le résultat de cette évaluation.

Tableau 2: Contenu du message passé par module, méthodologie et outils utilisés

Module	Contenu essentiel passé	Méthodologie utilisée	Outils/soutiens	Observations (points d'attention, analyse des formateurs)
Présentation générale	Présentation des participants	-Présentation interpersonnelles	-Papier format A4 -Fiche de présentation interpersonnelle	Les agents enquêteurs ont trouvés la méthode très intéressante
	-Présentation du plan de la formation, du contexte et des objectifs de l'atelier	-Présentation direct aux enquêteurs - Echanges	-Diapositives - Papier Format A4 -Papier conférence -Marqueurs	Les enquêteurs ont eu une idée générale sur l'importance et le contenu de la formation
Concepts clés de	<u>Définitions des termes</u> :	-Présentation directs aux participants	-Diapositives	Des échanges houleux ont suivi la définition du chef de ménage. Cette

Module	Contenu essentiel passé	Méthodologie utilisée	Outils/supports	Observations (points d'attention, analyse des formateurs)
cartographie et de dénombrement	Ménages, chef de ménage, taille du ménage, membre du ménage, structure, zone de dénombrement, croquis, carte de base, bloc, plan de localisation ou situation, fond de carte, logement, unité d'habitation.	-Echanges/débats	-Dossier cartographique de l'INS -Papier conférence -Marqueurs	définition du chef de ménage a suscité des questionnements mais il a été demandé aux participants de considérer cette définition pour le contexte de l'enquête Pour mieux cerner la différence entre logement unité d'habitation et ménage, Des exemples avec schémas ont été utilisés.
Présentation des outils de collecte de données	Présentation du manuel et du questionnaire : - Comment renseigner la partie signalétique ? - Comment poser des questions et renseigner les sections Hydrauliques, santé, éducation et services communaux ?	-Lecture suivi - Echanges -Débats -Prise de notes -Débriefing -Questions récapitulatives	-Questionnaire -Manuel de l'agent enquêteur -Papier conférence -Marqueurs -Vidéo projecteur	-Incohérence entre le questionnaire et le manuel notamment à certaines questions où apparaissent les mentions 1=où, 2=non, or on ne fait pas allusion à ces mentions-là dans le manuel, -A la partie signalétique, les codes sur le département et l'arrondissement n'ont pas été donné aux enquêteurs -Quelques confusions ont été observées dans le renseignement des questions avec les réponses à plusieurs modalités
	<u>Présentation du dossier cartographique</u> Quels sont les documents constitutifs du dossier cartographique (carte de base, croquis, fiche de dénombrement)?	-Présentation physique des dossiers aux enquêteurs et superviseurs -Echanges/débats	-Dossier cartographique de l'INS -Papier conférence -Marqueurs	Illisibilité des croquis et cartes sur certains dossiers cartographiques pourrait être une difficulté dans le dépouillement sur le terrain

Module	Contenu essentiel passé	Méthodologie utilisée	Outils/supports	Observations (points d'attention, analyse des formateurs)
	Comment exploiter le dossier cartographique ? Comment retrouver une ZD dans le dossier cartographique? Comment retrouver un ménage une fois qu'on est dans la ZD ? Comment se déplacer dans la ZD ? Quels sont les ménages qui ont été tirés dans le cadre du scorecard ?			
Travaux pratiques	Simulation en salle en binôme enquêté et enquêteur	Jeu de rôle sur l'animation d'un entretien entre enquêteur et enquêté pour le remplissage du questionnaire	-Questionnaire -Manuel de l'enquêteur	On a noté : -La faible maîtrise du contexte rendant difficile l'introduction en début d'entretien avec l'enquêté -Des temps morts liés à la faible appropriation des questionnaires par les enquêteurs -Très faible maîtrise les codifications des réponses -Une faible identification du chef de ménage avant l'administration du questionnaire par les enquêteurs

Module	Contenu essentiel passé	Méthodologie utilisée	Outils/supports	Observations (points d'attention, analyse des formateurs)
				-Les enquêteurs qui ont eu tendances à ne pas respecter les sauts
	Sortie de terrain	-Réalisation de la sortie de terrain auprès des ménages pour renseigner le questionnaire -Présentation oral du travail effectué par les enquêteurs -Débriefing -Echanges et débats	-Dossier cartographique -Questionnaire -Stylo à bille de couleur bleue	On a noté que : -Environ 80% des enquêteurs ont retrouvés leurs ménages et administré le questionnaire -Sur plusieurs ménages, les numéros EC ECAM4 sont effacés (des notions ont été communiqués aux enquêteurs pour retrouver le ménage même avec l'absence des numéros EC-ECAM4) -Les enquêteurs ont constatés des incohérences entre les croquis et la réalité sur le terrain
Evaluation des agents de collecte et de la qualité de la formation	-	-Evaluation écrite des performances -Evaluation de la présence, de la participation lors échanges et des résultats des travaux de terrain	-Epreuve écrite	Les notes ont variés de 8,00 à 20,00/20

1.1. Evaluation écrite

Le tableau 3 ci-dessous présente les résultats obtenus à l'issu du contrôle des connaissances. En dehors de l'épreuve écrite ont également été pris en compte la présence effective pendant les trois jours, la participation active en salle et les résultats des travaux de terrain. Les critères utilisés pour apprécier les enquêteurs sur ces trois points ont été :

Tableau 3: Aspect de notation des agents enquêteurs et critères d'appréciation

Aspect de notation	Critères d'appréciations
Présence	Présence pendant les 03 jours ; Ponctualité en début des travaux
Participation active	Assiduité ; Contribution diverses pour éclaircissement de certaines rubriques et/ou questions posées ; Demande d'éclaircis en cas de non compréhension d'un terme ; Attitude : performance lors du jeu de rôle
Travaux de terrain	Enquêteurs qui a effectivement retrouvé son ménage ; Questionnaire renseigné

Tableau 4: Résultats obtenus à l'issus de l'évaluation des enquêteurs

N°	NOM ET PRENOM	Présence/3	Participation active et simulation/3	Travaux terrain/4	Epreuve écrite/10	Moyenne/20	Rang	Observations
1.	NANA NGONGANG Marinette	3,00	3,00	4,00	20,00	20,00	1	-
2.	CHAMO NGASSA Michelle Aimerie	3,00	3,00	4,00	18,50	19,00	2	-
3.	TIMAWÉ Gérôme Basile	3,00	3,00	4,00	18,00	18,67	3	-
4.	THIEUGOUE NIANGA Jules Oscar	3,00	3,00	4,00	17,50	18,33	4	-
5.	TCHEUFFA Pascal	3,00	3,00	3,00	18,00	18,00	5	-
6.	MOUNCHILI NDAM MAMA Singuirou	3,00	4,00	3,00	16,50	17,67	6	-
7.	SIBAMOU FOUZE Clauvis	3,00	2,00	4,00	17,00	17,33	7	-
8.	NOUBISSIE TIENCHEU Lazard	3,00	2,00	4,00	16,50	17,00	8	-
9.	DJEUTHIEU YONGA Joseph Simplicie	3,00	3,00	4,00	12,50	15,00	9	-
10.	TCHIENTCHEU Jean Baptiste	3,00	3,00	4,00	12,25	14,83	10	-
11.	LEUMENI Adriel	3,00	3,00	4,00	11,50	14,33	11	-
12.	TCHAMADEU Bertin	3,00	3,00	4,00	10,50	13,67	12	-
13.	DEUNA Alain	2,00	1,00	3,00	6,00	8,00	13	-
14.	NGUIAMAGWA Françoise Epse KOLOKO	1,00	0,00	0,00	0,00	0,67	14	Démissionnaire

Collecte des données

Il est important de rappeler que ce processus a déclenché par un atelier d'information et de sensibilisation des autorités administratives et traditionnelles dans le but de faciliter l'introduction des agents enquêteurs et la collecte des données. Après la formation des agents enquêteurs, nous avons procédé à l'attribution des ZD de la Commune de BANKA de manière à ce que chaque enquêteur puisse collecter les données dans 32 ménages.

La collecte des données proprement dite s'est déroulée du 09 au 15 Octobre 2017. La synthèse des résultats est consigné dans le tableau ci-dessous.

Tableau 5: Synthèse des résultats issus de la collecte des données

N°	N°ZD	Nombre de Ménages prévus pour l'enquête	Nombre de ménage enquêté avec succès	Nombre de questionnaires non renseignés	Nombre de questionnaires renseignés incomplètement	Taux de réalisation (%)	Observations
1.	707	25	24	1	0	96,00	Logement vide
2.	709	42	41	1	0	97,62	Logement vide
3.	710	22	20	2	0	90,91	Décès et logement vide
4.	711	27	27	0	0	100,00	-
5.	712	18	18	0	0	100,00	-
6.	713	13	13	0	0	100,00	-
7.	714	49	48	1	0	97,96	Logement vide
8.	715	12	12	0	0	100,00	-
9.	716	35	35	0	0	100,00	-
10.	718	6	6	0	0	100,00	-
11.	719	10	10	0	0	100,00	-
12.	720	21	21	0	0	100,00	-
13.	721	13	12	1	0	92,31	Logement vide
14.	722	13	13	0	0	100,00	-
15.	723	14	14	0	0	100,00	-
TOTAL		320	314	6	0	98,13	-

Analyses et commentaires : De ce tableau, nous constatons que le taux des ménages touchés est de 98,13% dans l'ensemble des zones de dénombrement de la Commune.

II.4. Méthodologie de mesure des indicateurs de perception

Le choix de la taille d'échantillon d'une enquête auprès des ménages telle que l'enquête ScoreCard est un compromis entre ce qui est exigé du point de vue de la précision de l'échantillonnage et ce qui est réalisable du point de vue de l'application pratique (ex.: budget, personne I de terrain et administratif, ressources techniques, contrôle de qualité, contraintes temporelles, gestion, pérennité, etc.). Plus la taille de l'échantillon est grande, plus les

estimations issues de l'enquête sont précises et donc les erreurs de sondage sont réduites. Mais, les erreurs extérieures à l'échantillonnage prédominent généralement sur les erreurs d'échantillonnage dans les enquêtes à grande échelle. Il est donc important que la taille de l'échantillon n'excède pas le maximum praticable.

L'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages. Cette enquête s'est appuyé sur les mêmes ZD que celles sélectionnées lors l'Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Au près des Ménages (EC-ECAM 4) qui a sélectionné 20 ZD maximum par commune. Pour cela, pour les communes ayant sélectionnées 20 ZD pendant EC-ECAM4, 16 ménages ont été sélectionnés par ZD pour être enquêtés dans le cadre ScoreCard. Pour les communes ayant moins de 20 ZD, l'échantillon 320 ménages de la commune a été réparti dans chaque proportionnellement au nombre de ZD lors de l'EC-ECAM4.

Base de sondage et sélection des grappes

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 (RGPH 2005) au Cameroun. L'échantillon des unités primaires de ScoreCard est le même que l'échantillon des unités primaires de l'enquête l'EC-ECAM4. De ce fait, il peut être considéré comme résultant d'un tirage à deux degrés.

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

Sélection des ménages

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

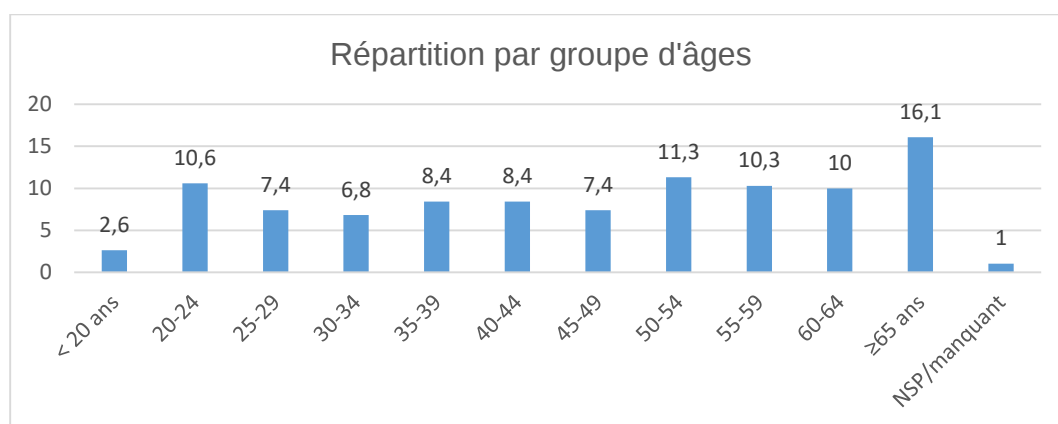
Il est question pour ce chapitre de ressortir les résultats de l'enquête sur le CCAP. Ceux-ci sont présentés sous la forme de tableaux statistiques analysés et rendent compte de la perception générale qu'ont les populations de la Commune de Banka sur les services publics qui leur sont rendus dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux tout en proposant des pistes d'amélioration.

III.1. Présentation de la population enquêtée

La question de l'âge sur la population enquêtée peut apporter une plus-value sur le niveau de fiabilité des réponses données d'une part et d'autre part sur le niveau de sensibilité par rapport à la thématique concernée.

On peut se rendre compte au regard du graphique ci-dessous que la tranche de plus de 64 ans a la plus grande proportion qui est de 16,1%. On peut comprendre par là qu'à cet âge on est en retraite. Les moins de 20 ans occupent une proportion de 2,6 %. Ce sont des ménages où le chef n'a pas été disponible durant la période de collecte des données dont une autre personne du ménage a répondu aux questions. Dans la majorité des cas, c'était soit le fils, soit la fille du chef de ménage. On constate aussi que 1% des répondants ont refusé de donner leur âge.

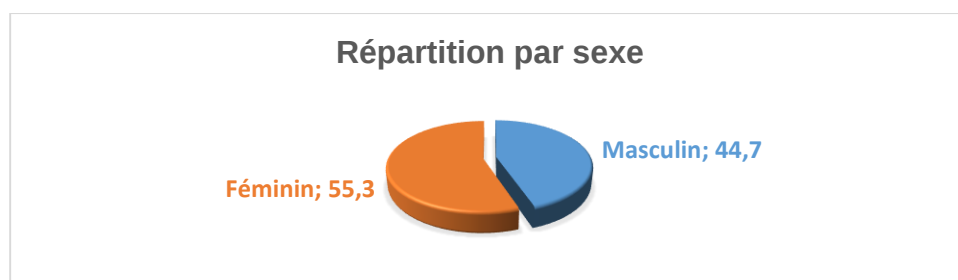
Graphique 1: Répartition des répondants par groupe d'âge



Source : SCORECARD Banka, 2017

En ce qui concerne le genre, le graphique 2 présente la répartition des personnes enquêtées suivant le sexe. Son observation montre que les femmes ont été plus touchées que les hommes. Ceci peut s'expliquer par le fait que l'enquête est faite au niveau des ménages et la plupart des ménages sont occupés par les femmes en journée.

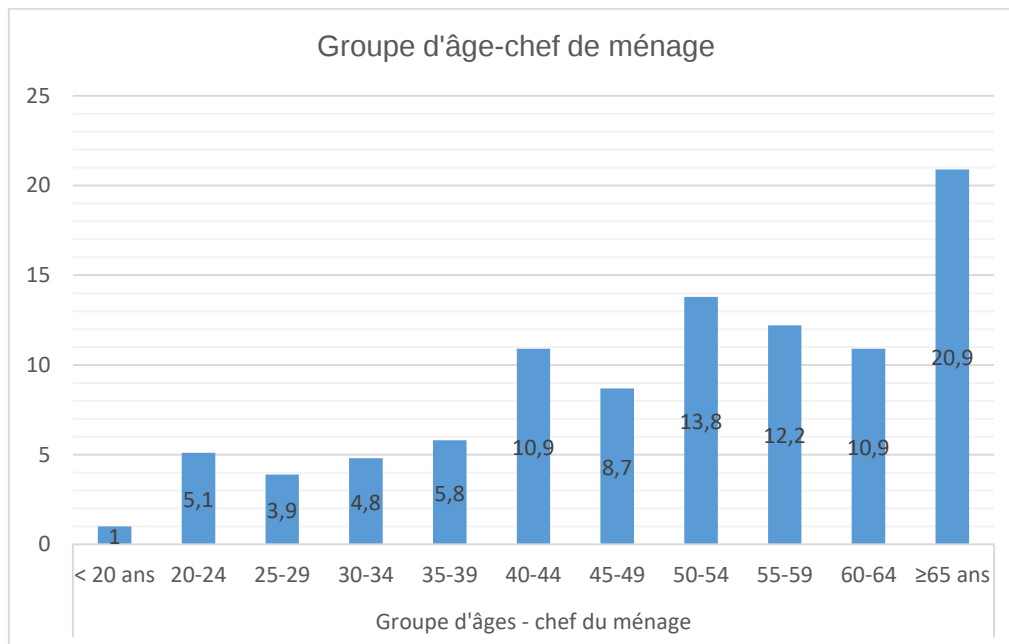
Graphique 2: Répartition des répondants par sexe



Source : SCORECARD Banka, 2017

Nous avons questionné ceux qui avaient véritablement le statut de chef de ménage. Le graphique 3 montre que l'âge des chefs de ménages oscille entre 20 à 65 ans. On peut voir que 5,1% de chefs de ménage ont moins de 25 ans, ces chefs de ménages sont majoritairement représentés par les jeunes femmes veuves.

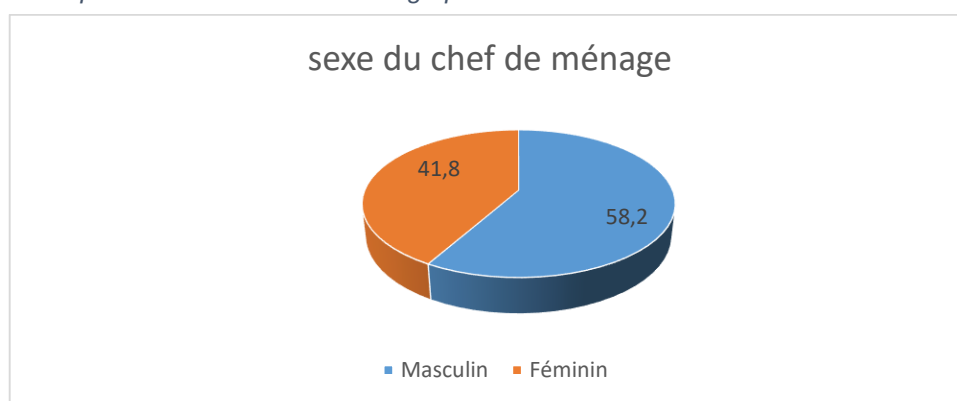
Graphique 3: Groupe d'âge - chef de ménage



Source : SCORECARD Banka, 2017

Après la présentation des chefs de ménage par tranche d'âge, nous allons nous intéresser au sexe du chef de ménage. 41,8% des chefs de ménages sont des femmes. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que même la loi prévoit que lorsque qu'un homme et une femme vivent ensemble, la position du chef du ménage doit être occupé par l'homme.

Graphique 4: Répartition des chefs de ménage par sexe



Source : SCORECARD Banka, 2017

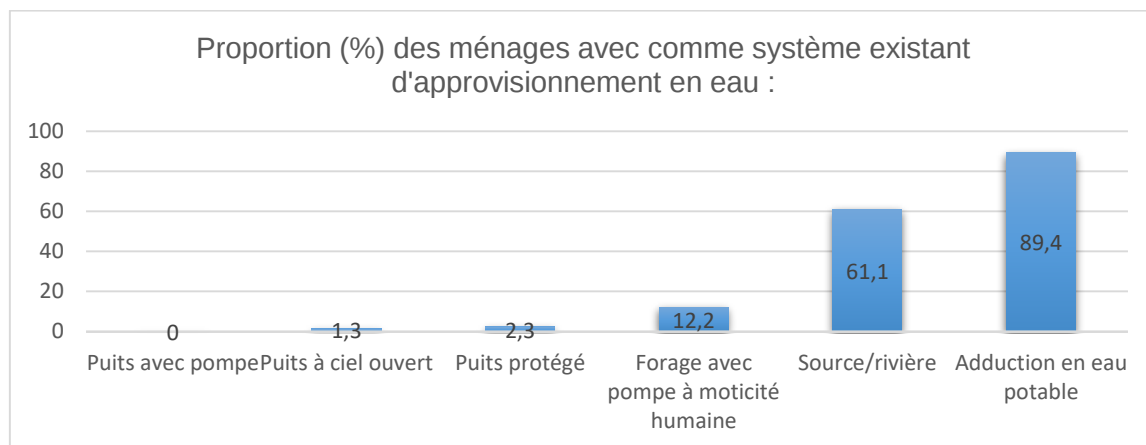
III.2.Secteur de l'hydraulique

Cette section traite des questions de disponibilité des points d'eau et de leur état. Elle aborde outre les distances parcourues par les bénéficiaires pour aller chercher de l'eau mais aussi les aspects de la qualité de cette eau. Ici, on verra aussi les raisons des non-satisfactions et les attentes des répondants.

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

La question sur la disponibilité et l'utilisation des services de l'hydraulique permet de fixer les bases de l'analyse car on se rend compte à l'observation du graphique 5 qu'une grande proportion des ménages déclarent qu'il existe un point d'eau aménagé dans leur environnement. Par contre 62 % des ménages touchés ont déclarés qu'il existe des sources/rivières et puits à ciel ouvert. Il se dégage donc qu'une grande proportion des ménages enquêtés n'ont pas accès à un point d'eau aménagé. Il est évident que ces ménages soient exposés aux maladies hydriques.

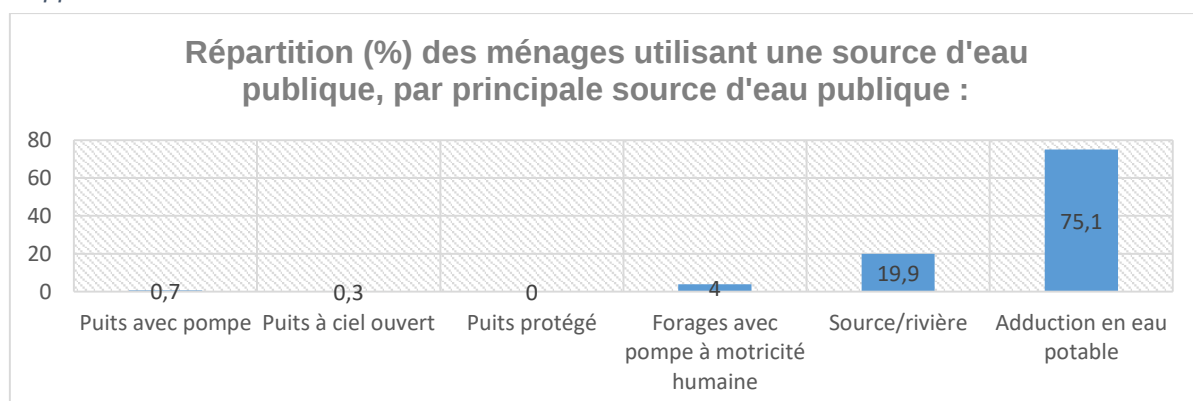
Graphique 5: Répartition des ménages par système d'approvisionnement en eau existant



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Ceci est en cohérence avec les données du graphique ci-dessous où il se dégage que les adductions en eau potable sont les principales source d'approvisionnement en eau potable (75,1%). 19,9% des ménages enquêtés utilisent de l'eau de source/rivière. Ces ménages sont exposés aux maladies hydriques. Il faudrait par exemple entreprendre une grande campagne de sensibilisation sur les méthodes de potabilisation de l'eau. Cela pour préserver la santé de la grande partie de la population qui s'y ravitaille.

Graphique 6: Répartition des ménages utilisant une source publique comme principale source d'approvisionnement en eau



La disponibilité et l'accès à l'eau potable influencent les pratiques d'hygiène dans les ménages. L'éloignement de la source d'eau par rapport au lieu d'habitation peut constituer un facteur de risque à l'exposition aux maladies hydriques. En effet pendant le transport de l'eau sur de longue distance, il y a des possibilités que cette d'eau prenne de la poussière ou autres débris. Un regard sur le tableau ci-dessous permet de se rendre compte que 8,1% des ménages enquêtés font plus de 30 minutes pour ramener de l'eau à la maison. C'est tout de même considérable comme temps au regard de la norme de l'OMS qui voudrait que le temps, maximal soit de 30 minutes pour avoir accès à un point d'eau potable. On a vu plus haut que 13,2% des répondants ont moins de 25 ans, et 55,3 % des répondants sont des femmes, ces chiffres sont important car nous savons que les jeunes et les femmes sont plus impliqués dans l'approvisionnement des ménages en eau. S'ils doivent donc consacrer au tant de temps au quotidien pour la recherche de l'eau, cela devient un problème à prendre au sérieux. Il faudra donc en tenir compte au moment des nouvelles réalisations et faire une bonne répartition des ouvrages avant leur implantation.

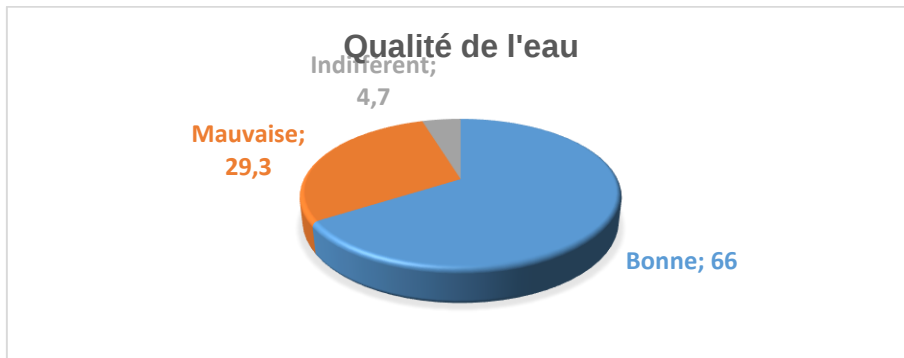
Tableau 6: Fréquence d'utilisation de la principale source d'approvisionnement et temps mis pour aller chercher de l'eau

Pourcentage des ménages par accès, disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau, SCORECARD, Banka, 2017							
	Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir						
Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année	Sur place	Moins de 15 min	Entre 15 et 30 min	Plus de 30 min	Total	Proportion (%) des ménages ayant accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée	Proportion (%) des ménages dont la toute la journée à fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau
54,2	37	40,1	14,8	8,1	100	87,2	-36,8

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

Après la question de la disponibilité de l'eau, la qualité de l'eau est à analyser. Les résultats de l'enquête sont présentés par le graphique 7. On remarque que selon les ménages enquêtés, l'eau est bonne à 66%, 4,7% de ménages sont indifférents sur la qualité de l'eau et 29,3% disent que l'eau est de mauvaise qualité. Ceci nous permet de constater que certains ménages utilisent de l'eau souillée. L'OMS définit l'eau potable comme celle dont la consommation est sans danger pour la santé. D'où l'importance de d'informer et de former les des populations sur les techniques de potabilisation des eaux, de développer des stratégies pour garantir leur accès à l'eau potable car la qualité de l'eau reste à améliorer.

Graphique 7: Appréciation de la qualité de l'eau



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Il se dégage aisément du graphique 8 que 87,2% de ménages enquêtés, l'eau est inodore, mais des améliorations restent à apporter car 12,8% de ménages enquêtés révèlent que l'eau qu'ils utilisent à une odeur.

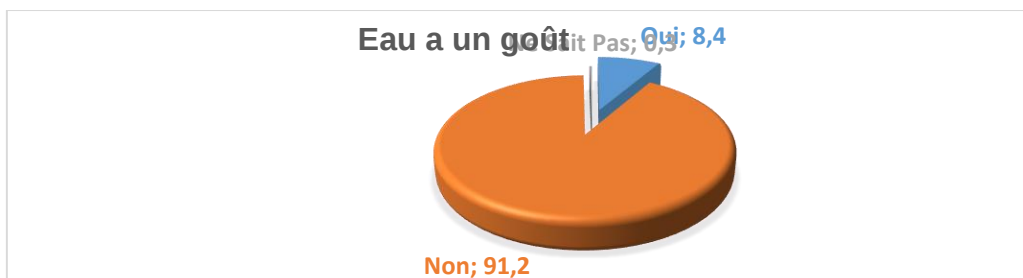
Graphique 8: Appréciation de l'odeur de l'eau



Source : SCORECARD, Banka, 2017

A l'observation du graphique 9, 91,2% de ménages enquêtés déclarent ne ressentir aucun goût de l'eau qu'ils utilisent, par contre 8,4% de ménages enquêtés disent que l'eau qu'ils utilisent à un goût.

Graphique 9: Appréciation du goût de l'eau



Source : SCORECARD, Banka, 2017

62% de ménages enquêtés déclarent que l'eau est incolore pendant 38% de ménages enquêtés révèlent que l'eau qu'ils utilisent à une couleur. Ceci incite à la recherche des solutions de potabilisation de l'eau.

Graphique 10: Appréciation de la couleur de l'eau



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Les résultats issus de l'enquête ressortent que dans la commune de Banka, il existe des ménages qui payent de l'eau qu'ils utilisent. Sur la proportion touchée, 44,4% de ménage l'affirme conformément au tableau ci-dessous. On peut aussi voir que certains ménages dépensent mensuellement en moyenne 2 302 francs CFA pour avoir de l'eau. 61,4% de ces ménages trouvent que cette somme est élevée, cela peut signifier que ces ménages ont des difficultés pour réunir cette somme et par conséquent peuvent être amenés à solliciter d'autres sources d'approvisionnement telles que les eaux de pluies et des rivières.

Tableau 7: Répartition des ménages payant l'eau et appréciation du montant payé

Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique, SCORECARD, Banka, 2017					
		Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			
Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
44,4	2 302,90	61,4	37,1	1,5	100

III.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique

Les problèmes d'approvisionnement en eau potable des populations de la Commune de BANKA ne s'analysent pas seulement en terme d'insuffisance d'infrastructure et de la qualité de l'eau mais surtout et aussi du dispositif de gestion des infrastructures hydrauliques.

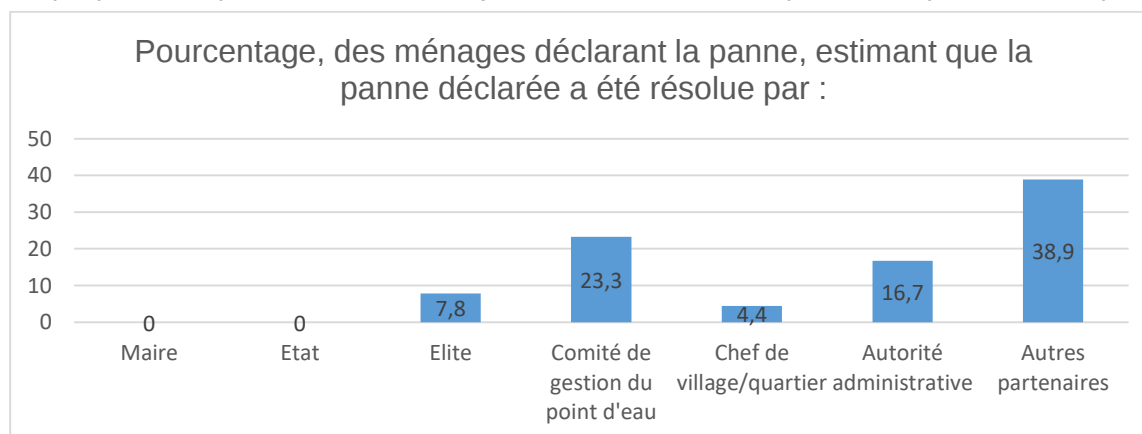
Le tableau ci-dessous fait remarquer que la réparation des points d'eau qui tombent en panne prend quand même du temps. Pour 12,2% de ménages enquêtés, il faut plus d'un mois pour réparer un points d'eau en panne. Pendant ce temps, les populations utilisent soit de l'eau de rivière, soit de l'eau de pluie. Il y a quand même des interpellations sur le dispositif de gestion des points d'eau publique.

Tableau 8: Répartition des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source

Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source, SCORECARD, Banka, 2017						
	Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source					
Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
30,3	34,4	37,8	12,2	1,1	14,4	100

Le graphique 11 montre que 7,8% de ménages enquêtés disent avoir exprimés leur besoin en point d'eau aux élites. 4,4% ont exprimés leur besoin en points d'eau au chefs de village. Les comités de gestion sont sollicités à 23,3% et les autorités administratives à 16,7%. D'après les chiffres, les comités de gestion sont généralement constitué des personnes résidentes dans le village, donc qui utilisent aussi le point d'eau. On comprend donc que les problèmes du fonctionnement des infrastructures soient directement posés au comité de gestion. Il serait important d'équiper ces comités de gestion pour des interventions en cas de panne.

Graphique 11: Répartition des acteurs ayant intervenus dans la réparation du point d'eau en panne



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Près de 15,4% des ménages enquêtés ont exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau. Ces besoins ont été à 25% à CAMWATER/SCE, à 18,8% présentés au comité de gestion, à 16,7% présentés au Maire, à 16,7% à l'élite, à 16,7% aux autres partenaires, à 12,5 à l'Etat, à 8,3% aux autorités administratives et à 2,1% au chef de village. Le constat qui en découle est que les besoins sont exprimés au comité de gestion, au maire et aux élites, cela peut s'expliquer par le fait que ces acteurs sont très proches des populations. Si la CAMWATER/SNEC vient en première position, c'est peut-être parce que c'est la structure qui est en charge de la distribution de l'eau.

Le tableau nous montre aussi que les besoins des ménages sont satisfaits à 4,2% selon les ménages touchés. Ce pourcentage est vraiment faible. On se demande bien le canal utilisé pour obtenir une réponse positive au besoin exprimé.

Tableau 9: Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé un besoin

Tableau 2.8 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau										
Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé, SCORECARD, Banka, 2017										
	Pourcentage, de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :									
Pourcentage (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/ quartier	Autorité administrative	CAMWATER/ SNEC	Autre partenaire	Total	Pourcentage (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
15,4	16,7	12,5	16,7	18,8	2,1	8,3	25	16,7	423,5	4,2

III.2.4. Raisons de non satisfaction des populations

Il était important lors de cette enquête, d'interroger les ménages étant proche ou non d'un point d'eau sur les motifs d'insatisfaction dans le but d'envisager des améliorations. L'observation du tableau 7 montre que 59,5% des ménages enquêtés ont au moins un motif d'insatisfaction par rapport à l'approvisionnement en eau. Comme motivation relevées pour ces insatisfactions, 41,6% des ménages touchés pensent que les points d'eau sont insuffisants. 41,1% donne pour raison l'éloignement des points d'eau. On a relevé que 19,9 % des ménages interrogés ont comme source principale d'approvisionnement en eau les sources ou rivières. Et on a aussi remarqué que 8,1% font plus 30 minutes pour aller chercher de l'eau. Certes les points existent mais, il faut s'interroger sur le taux de couverture des points d'eau aménagés. 59,5% des personnes insatisfaites disent que l'eau est de mauvaise qualité. Non seulement il faut mettre du temps pour aller chercher de l'eau mais cette eau est de mauvaise qualité. Ceci amplifie l'urgence de la construction des points d'eau aménagés qui surement figurent au niveau des attentes.

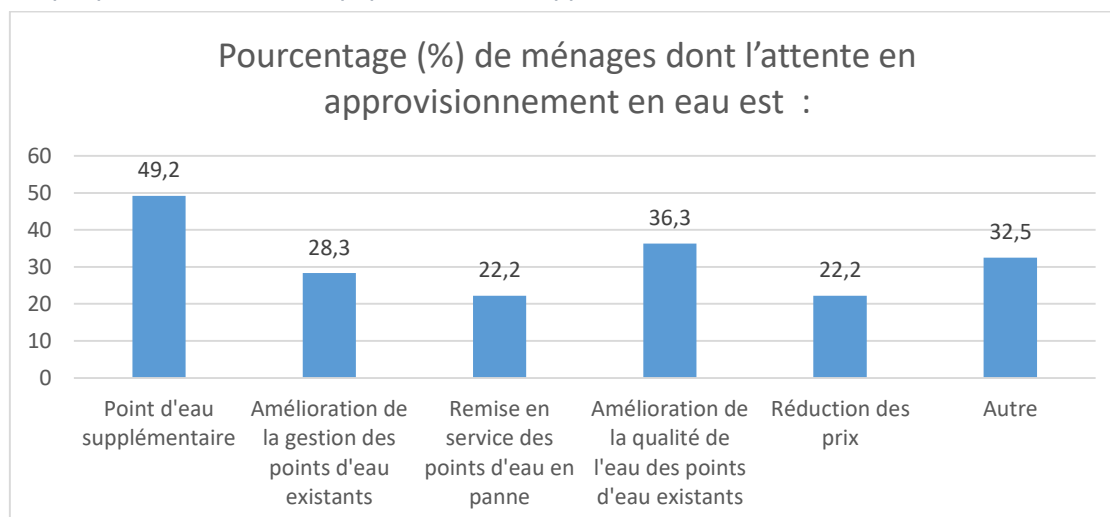
Tableau 10: Raisons de non satisfaction des populations

Proportion (%) de ménages non satisfaits, Pourcentage de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, SCORECARD, BANKA, 2017							
	Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :						
Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autre
59,5	19,5	41,1	41,6	13,5	15,7	30,3	40

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

Il était cohérent de recueillir les attentes des répondants après avoir relevé les insatisfactions. Cette question est importante en ce sens que les réponses pourront orienter les décideurs sur actions d'amélioration de l'approvisionnement en eau dans la Commune de Banka. Le graphique 12 montre que l'apport en points d'eau supplémentaires est une action attendue par 49,2% des ménages enquêtés pour résoudre les problèmes d'approvisionnement en eau potable. Ensuite il faudrait mettre en place et accompagner les comités de gestion des points d'eau tel que sollicité par 28,3% des ménages enquêtés. L'amélioration de la qualité de l'eau et la réhabilitation des points d'eau non fonctionnel sont des solutions qu'il faudrait prendre en considération.

Graphique 12: Attentes des populations sur l'approvisionnement en eau



Source : SCORECARD, Banka, 2017

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

En définitive, l'approvisionnement en eau doit prendre en compte un certain nombre de facteurs pour une gestion intégrée des ressources en eau qui est un environnement particulièrement délicat. Pour le moment, le problème de l'accès en eau potable se pose beaucoup plus en terme d'insuffisance de points d'eau, la gestion communautaire actuelle a montré ses limites avec des pannes répétées, dues au mauvais entretien des ouvrages. Il faudra améliorer le taux de couverture du territoire communal en équipements et ouvrages en eau potable en se basant sur une politique de coopération avec des partenaires au développement, sur la participation des bénéficiaires. Aussi faudrait-il mettre en place une stratégie efficace de gestion des ouvrages.

Des efforts sont faites au regard du nombre de points d'eau existant et du pourcentage de ménage satisfait de service de l'eau, mais le système d'occupation spatiale et la poussée démographique créent des difficultés de viabilisation de l'espace par les actions de mise en place des ouvrages hydrauliques. Les besoins en eau potable sont importants, mais rien que 10% des ménages enquêtés sont satisfaits. Cependant, en tant que besoin vital de première nécessité, l'accès à l'eau potable reste un enjeu de développement fondamental. La population reste est la principale responsable de la gestion des ressources en eau. Pour ce faire, il est important de revoir et améliorer sa capacité d'intervention. L'Etat à travers la mairie est responsable de la mise en place des ouvrages hydrauliques. Il devrait améliorer sa politique d'intervention.

Les différentes contraintes d'approvisionnement en eau potable ci-dessus énumérées, appellent une réflexion soutenue, pour prévenir les problèmes de santé publique y afférents. Il urge d'ébaucher des stratégies devant permettre d'aboutir à une solution durable à toutes ces difficultés car l'OMS définit l'eau potable comme celle dont la consommation est sans danger pour la santé. D'où l'importance de la sensibilisation des populations sur la nécessité de boire une eau de bonne qualité, d'avoir des connaissances sur la potabilisation des eaux, de développer des stratégies pour garantir leur accès à l'eau potable.

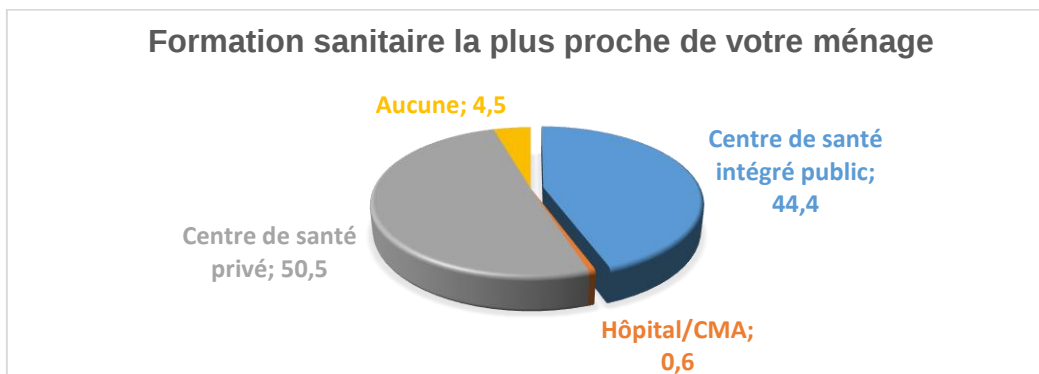
III.3.Secteur de la santé

Cette section qui concerne la santé fait des analyses sur la disponibilité des formations sanitaires dans la Commune et la distance parcourue par les bénéficiaires pour avoir des soins. On parlera aussi de la capacité d'accueil de ces formations sanitaires et des équipements disponibles. Cette section va se clôturer avec les motifs d'insatisfaction et les attentes des bénéficiaires de ces soins de santé.

III.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé

La disponibilité et l'utilisation des services de santé sont important en ce sens qu'elles permettent d'évaluer le taux de couverture de l'espace communal. Le graphique 13 montre que 44,7% des ménages enquêtés déclarent être proche des centres de santé intégrés, 50,5% disent qu'ils sont plus proche des centres de santé privés, 0,6% déclarent être proche de l'hôpital/CMA. Ceci permet de constater la présence physique des infrastructures de santé et leur proximité par rapport aux ménages, ce qui peut favoriser une interaction entre les populations et les fournisseurs de soins de santé. Mais ce graphique, on peut aussi constater que 4,5% des ménages enquêtés déclarent n'être à proximité d'aucune formation sanitaire. La question qu'on se pose est de savoir où est ce qu'ils se font soigner ?.

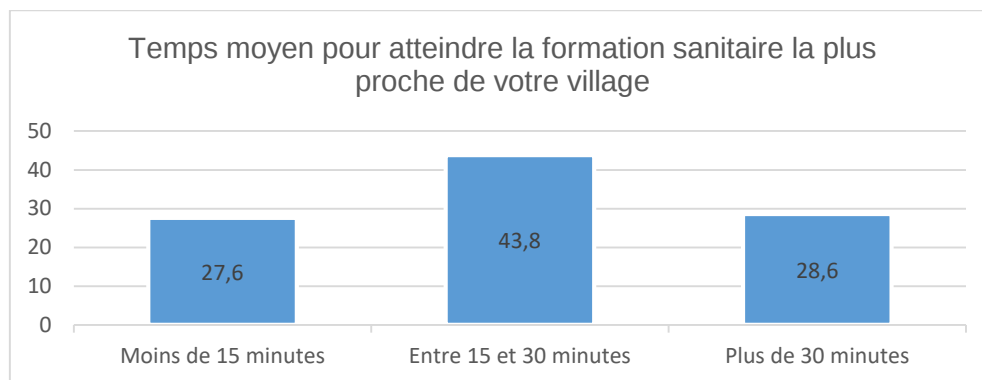
Graphique 13: Proximité entre les formations sanitaires et les ménages



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Vu que la plupart des ménages touchés, évoque le problème de l'éloignement des formations sanitaires, le graphique ci-dessous évalue le temps moyen mis pour atteindre une formation sanitaire. Les résultats de cette évaluation sont présentés par le graphique 15, où on peut se rendre compte que 27,6% des ménages enquêtés font moins de 15 minutes. 43,8% des ménages enquêtés mettent entre 15 et 30 minutes. 28,6% font plus de 30 minutes à pied pour se rendre dans une formation sanitaire. C'est tout de même considérable comme temps. Il est aussi possible que parmi les 28,6% des ménages qui parcourent plus de 30 minutes à pied, figure les 4,5% des ménages qui ne sont proche d'aucune formation sanitaire. Il faudra donc en tenir compte au moment des nouvelles réalisations et faire une bonne répartition des formations sanitaires avant leur implantation.

Graphique 14: Temps mis pour atteindre la formation sanitaire la plus proche

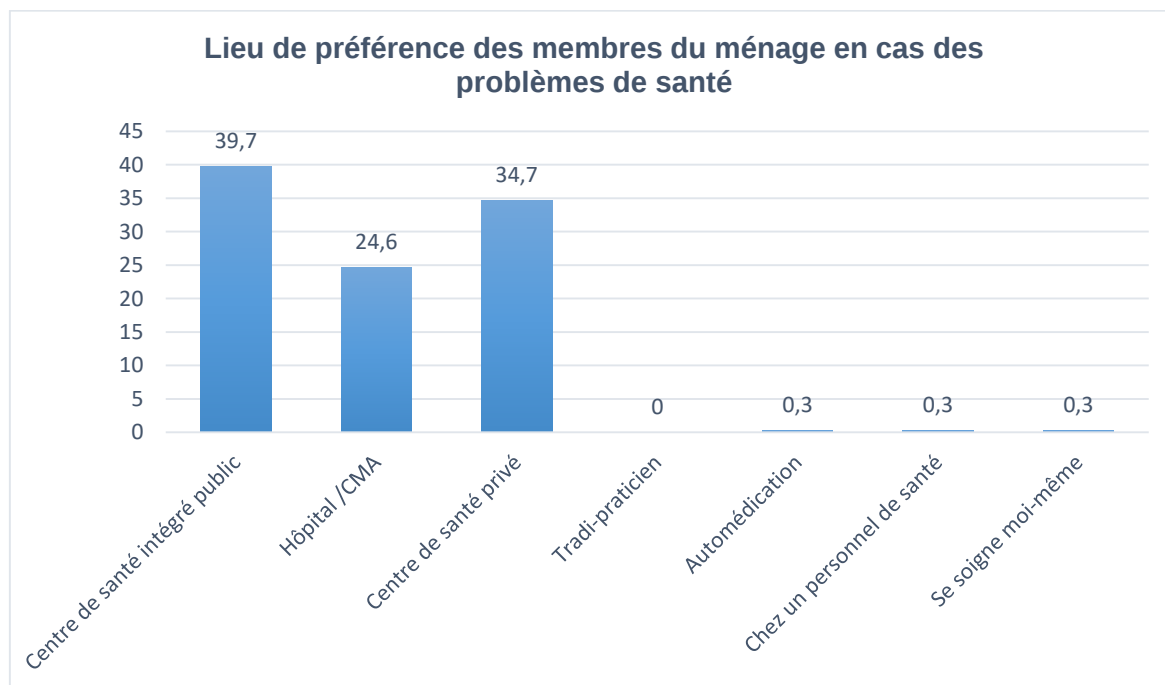


Source : SCORECARD, Banka, 2017

Le graphique suivant présente la répartition en pourcentage sur le recourt aux soins de santé de la population de la Commune de Banka selon les ménages enquêtés.

Sur ce graphique, on peut voir que pour solliciter les soins de santé, 39,7% de ménages enquêtés vont dans les centres de santé intégrés. 24,6% sollicitent l'hôpital/CMA et 34,7% des ménages enquêtés vont dans les centres de santé privés. Comme nous l'avons vu plus haut les centres de santé intégrés sont plus proches des populations. Evidemment ils vont aller où c'est proche. Mais au cas où ils ne trouvent pas satisfaction peut être pour une insuffisance quelconque par exemple de la compétence humaine et une carence en équipement, ils vont aller un peu plus loin c'est-à-dire vers les hôpitaux ou CMA. Pour les mêmes raisons, d'autres vont se rendre dans les centres de santé privés.

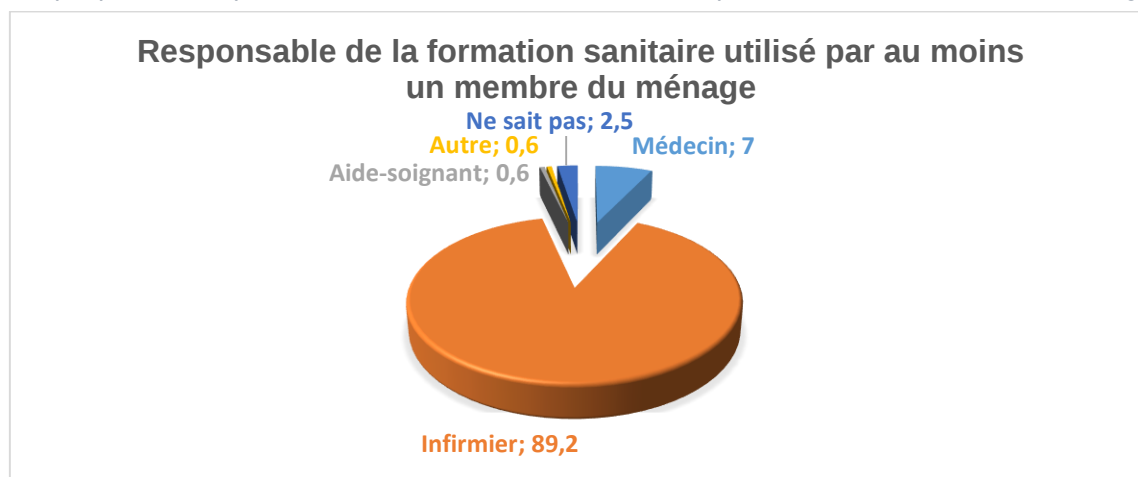
Graphique 15: Lieu de préférence en cas de problème de santé



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Nous venons de voir que 39,7% de ménages enquêtés préfèrent les centres de santé intégrés en cas de problème de santé. Du tableau ci-dessous, bien que certains ménages (2,5%) déclarent ne pas connaître les responsables des structures sanitaires utilisées, il ressort tout de même que les responsables les plus représentatifs (96,8%) sont ceux des centres de santé (publics et privés) notamment les infirmiers (89,2%) et Aides-soignants (0,6%) suivi des médecins (7%). De cet état des lieux, il apparaît que la présence des Aides-soignants à la tête des centres de santé pourrait compromettre la qualité des soins offerts aux patients au regard de la formation qu'offre les structures de formation en santé à cette catégorie de personnel. Il serait plus usité d'une part de recruter du personnel indiqué (Infirmier) et/ou de renforcer les capacités du personnel existant (aides-soignants) pour plus de maîtrise de leurs tâches

Graphique 16: Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Les résultats sur les distances parcourues pour arriver dans les formations sanitaires ont permis de comprendre que plusieurs répondants se rendent dans les centres de santé. Une fois dans ces structures de santé, la question est de savoir si le plateau technique permet de répondre aux attentes des patients. Le tableau ci-dessous montre que pour 93,6% des ménages enquêtés, il y aurait du personnel dans les formations sanitaires visitées. Pour 94,9% des ménages enquêtés ces formations sanitaires disposent du matériel et pour 100% des ménages enquêtés, il y a une salle d'hospitalisation. De même, 94,3% des ménages enquêtés déclarent que les formations sanitaires visitées disposent d'une pharmacie/propharmacie et la proportion des ménages déclarant que la pharmacie/propharmacie est assez fournie est de 54,2%.

On peut dire que ces formations sanitaires disposent du personnel et des équipements nécessaires permettant d'améliorer la qualité de l'offre aux patients. Par ailleurs 75,8% des ménages enquêtés déclarent que les formations sanitaires fréquentées pendant les 12 derniers mois ont moins de 5 lits d'hospitalisation et 12,1% des ménages enquêtés déclarent que les formations sanitaires ont entre 5 et 10 lits. Sur cette base, on peut dire que ces formations sanitaires ont une très faible capacité d'accueil.

Le niveau **d'appréciation de certaines caractéristiques** des FOSA les plus proches visitées par certains ménages de la Commune est contenu dans le tableau ci-après.

Tableau 11: Caractéristiques des FOSA visitées

Pourcentage des ménages dont un membre a visité la formation sanitaire la dernière fois, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche par appréciation de certaines caractéristiques de la formation sanitaire, SCORECARD, Banka, 2017									
Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que :			Nombre de lits trouvé dans les salles d'hospitalisation						
La formation sanitaire a du personnel	La formation sanitaire dispose du matériel	La formation dispose d'une salle d'hospitalisation	Moins de 5 lits	Entre 5 et 10 lits	Plus de 10 lits	Ne sait pas	Total	Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que la formation sanitaire dispose d'une pharmacie/propharmacie	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/propharmacie qui des médicaments
93,6	94,9	100,0	75,8	12,1	6,4	5,7	100,0	94,3	54,2

III.3.2. Coût et qualité des services sanitaires

Cette rubrique présente et analyse les montants payés pour la consultation. Cette analyse est importante en ce sens que le cout et la qualité de l'accueil peuvent être un blocage à l'accès aux formations sanitaires. Le tableau 12 montre que 69,6% de ménages enquêtés déclarent que le montant payé pour la consultation est compris entre 500 et 1000 frs CFA. 12,8% révèlent qu'ils payent plus de 1000 frs FCA pour la consultation. Dans les zones rurales de la Commune de Banka, l'activité principale génératrice de revenu est l'agriculture. Il serait assez raisonnable de payer la somme de 1000 frs CFA pour la consultation mais, payer plus de 1000 frs CFA peut être un blocage. Le coût et la qualité des services sanitaires évalués ont permis d'obtenir le niveau d'appréciation des ménages sur les montants payés à la FOSA lors de leur recours en soins.

De même, le tableau 12 présente les résultats de l'appréciation du montant payé pour la consultation dans les formations sanitaires. Il ressort aisément que pour 21,6% des ménages enquêtés, le montant payé pour la consultation est élevé, ce pourcentage amène un questionnement car plus haut, nous avons 24,6% des ménages enquêtés sollicitent les hôpitaux/CMA, on se demande bien est-ce que c'est dans les hôpitaux/CMA que c'est élevé ?. Il ressort du graphique sur les tranches d'âge des répondants que 36,4% des répondants ont plus de 55 ans et 55,3% des répondants sont des femmes. Pour des femmes âgées de plus de 55 ans et qui n'ont que pour revenu 'agriculture, payer plus de 1000 frs CFA de consultation serait élevé. On peut chercher à savoir pourquoi est-ce que pour la même formation sanitaire, il y en a qui paye 1000 frs CFA et d'autres plus ?.

Tableau 12: Appréciation du montant payé à la formation sanitaire

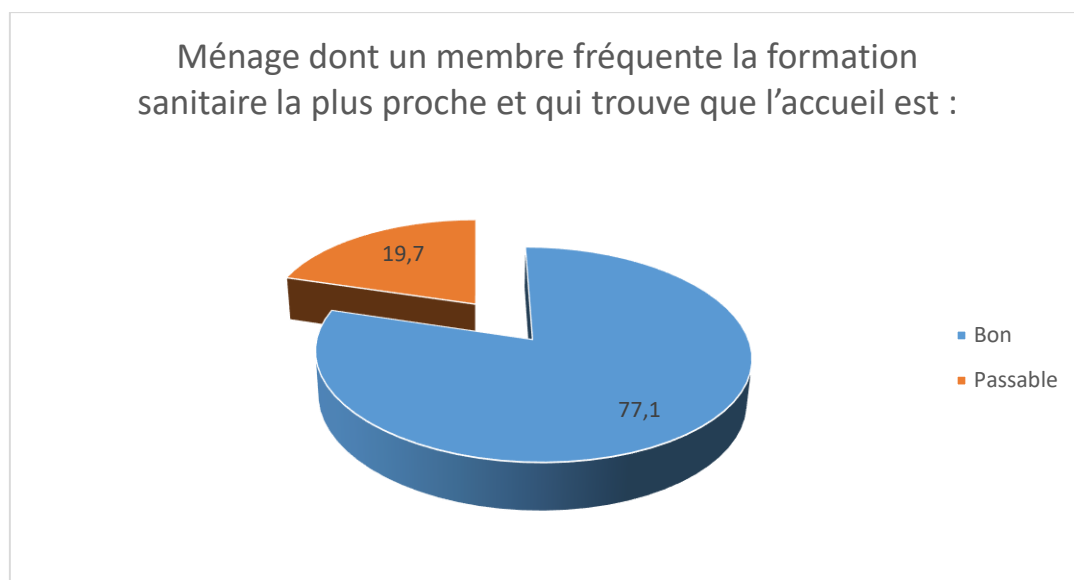
Proportion (%) de ménages dont un membre a été en consultation et a payé la consultation, Répartition (%) des ménages dont un membre a payé la consultation par appréciation du montant payé, SCORECARD, Banka, 2017								
Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Montant payé pour la consultation (F CFA)				Appréciation du montant payé pour la consultation			
	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA	Total	Elevé	Raisnable	Insignifiant	Total
94,3	17,6	69,6	12,8	100	21,6	78,4	0	100

III.3.3. Appréciation des services de santé

Si nous tenons compte du personnel, des équipements et des salles d'hospitalisation, on dira que la capacité opérationnelle des services est proportionnelle à la taille de la population vu les pourcentages obtenus pour ces éléments. Mais l'appréciation du nombre de lit où on a 75,8% de ménages enquêtés qui déclarent que les formations sanitaires visitées ont moins de 5 lits d'hospitalisation, amène à s'interroger sur la capacité d'accueil de certaines formations sanitaires. Ajouté à cela, les frais payés pour la consultation sont à revoir car 21,6% des ménages enquêtés trouvent que ce montant est élevé.

Les services de santé dans la Commune de Banka sont très appréciés par les populations au regard des résultats obtenus. L'expression de l'accueil pour les ménages dont un membre fréquente la formation sanitaire la plus proche est à 77,1% bonne et à 19,7% passable. Le service de l'accueil n'est donc pas un frein pour l'accès des patients dans les formations sanitaires, ce qui signifie que le personnel a des capacités requises pour cela.

Figure 1: Appréciation de l'accueil



Source : SCORECARD, Banka, 2017

III.3.4. Raisons de non satisfaction des populations

Les personnes touchées se sont exprimées sur les motifs des insatisfactions sur l'offre de service de santé. Il est important de s'appuyer sur les points négatifs pour améliorer la situation actuelle. D'après le tableau 13, l'insatisfaction s'exprime à près de 34,1% par le manquement lié au personnel sanitaire et à 26,1% par l'éloignement des formations sanitaires. L'insuffisance de formations sanitaire s'exprime à 28,4%. Le manque de médicaments, la mauvaise qualité/insuffisance des équipements, la mauvaise qualité des services et la mauvaise gestion s'expriment respectivement à 22,7% ; 35,2% ; 14,8%et 3,4%. Les couts élevés de l'accès aux soins de santé sont aussi un élément à prendre en considération pour l'amélioration de l'offre. Mais on se demande bien si les 24,6% des ménages enquêtés qui ont sollicité l'hôpital/CMA, l'on fait parce qu'ils étaient à la recherche de la compétence humaine plus qualifié ou des médicaments. Ceux qui les a parfois amenés à parcourir de longues distances d'où l'éloignement des formations sanitaires.

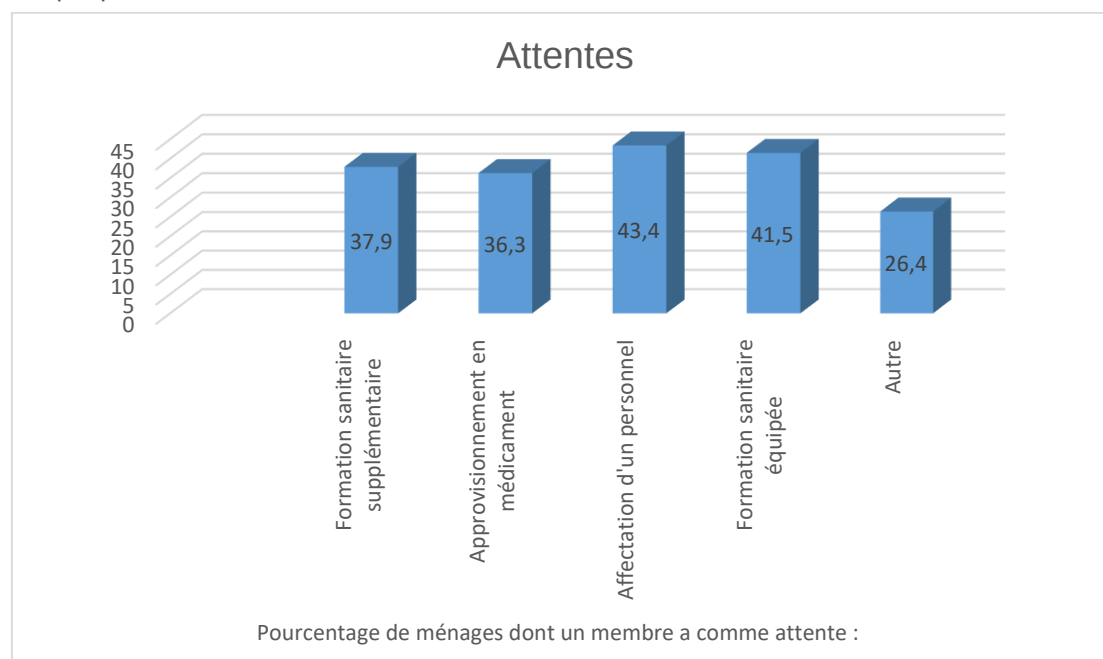
Tableau 13: Raisons de non satisfaction des populations

Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus Proportion (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé, Pourcentage de ménages par raison d'insatisfaction, SCORECARD,										
		Parmi les ménages dont un membre est non satisfait, pourcentage d'insatisfait avec comme raison d'insatisfaction :								
Proportion (%) de ménages dont un membre pour déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus	Proportion (%) de ménages dont un membre est non satisfait des services de santé	Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Insuffisance des formations sanitaires	Manquements liés au personnel de la formation sanitaire	Mauvaise gestion de la formation sanitaire	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité/ Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autre
42,4	29,6	26,1	14,8	28,4	34,1	3,4	22,7	35,2	6,8	21,6

III.3.5. Principales attentes en matière de service de santé

Tout comme les insuffisances, les résultats sur les attentes sont aussi importantes. La cohérence entre les insuffisances et les attentes sont à établir. L'observation du graphique 17 montre que pour les ménages enquêtés l'équipement des formations sanitaires, l'affectation du personnel supplémentaire et la construction des formations sanitaires supplémentaires sont les attentes majeures. C'est en cohérence avec les insuffisances. Ensuite viennent l'approvisionnement en médicaments et autres. Voilà les actions à entreprendre tout en gardant de vue l'occupation du territoire communal pour améliorer la situation sanitaire de la population de Banka.

Graphique 17: Attentes en matière de service de santé



Source : SCORECARD, Banka, 2017

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

Presque la totalité des ménages enquêtés affirment être satisfaits de l'accueil qui leur est réservé dans les formations sanitaires. On a vu que les insatisfactions sont liées au manquement du personnel sanitaire, à l'éloignement des formations sanitaires, l'insuffisance de formations sanitaire, au manque de médicaments, à la mauvaise qualité/insuffisance des équipements à la mauvaise qualité des services et à la mauvaise gestion des formations sanitaires. Un inventaire sur les formations sanitaires de la Commune de Malantouen serait la bienvenue ainsi qu'une vue globale de la disposition de ces formations sanitaires sur le territoire Communal. Ces outils peuvent être utilisés pour localiser les formations sanitaires à construire. Pour les formations sanitaires existantes, le personnel supplémentaire doit être affecté. Les mêmes centres de santé doivent être pourvus en équipements de qualité et en médicaments pour limiter les déplacements des patients. Il serait important de revoir le système de gestion des formations sanitaires. Le tableau ci-dessous ressort la synthèse de cette perception et en propose des améliorations.

Synthèse de la perception des services de santé	Améliorations suggérées
L'éloignement des FOSA existantes Le nombre de formations sanitaires est insuffisant.	○ L'augmentation du nombre de formations sanitaires dans la Commune de Malantouen a été souhaitée. Toutefois, la distance exigée entre deux centres des formations sanitaires et la densité de la population devant bénéficier de ces structures (rapport médecin/population) doivent servir à bon escient dans la prise de décision relative à cette augmentation ; ○ Edifier les populations sur les conditions de création d'une formation sanitaire.
La pharmacie des services de santé n'est pas très fournie.	○ L'amélioration de la gestion des stocks pourrait grandement contribuer à la réduction des problèmes relatifs à l'approvisionnement en médicaments de premières nécessités. ○ Faciliter l'ouverture des pro-pharmacies dans les zones rurales ; ce qui contribuerait aussi à pourvoir ces zones en médicaments plus spécifiques. Cette complémentarité permettrait aussi de palier aux éventuelles ruptures observables dans les formations sanitaires.
Insuffisance du personnel de santé qualifiée pris en charge par l'Etat.	○ L'augmentation du personnel dans les formations sanitaires de la Commune de Banka a été souhaitée. Toutefois, le nombre de patients enregistré quotidiennement par formation sanitaire et celui reçu par chaque praticien pourraient déterminer la pertinence de la sollicitation. ○ Edifier les populations sur l'offre des services de santé par les formations sanitaires et les encourager à dénoncer les mauvaises pratiques et les insuffisances du personnel de santé.
Amélioration du plateau technique.	○ Les formations sanitaires étant classées par catégories, l'Etat doit s'assurer que chaque structure a la possibilité d'offrir les soins à la hauteur de sa classification. Ceci passe par les ressources tant humaines que le matériel. ○ Edifier les populations sur le classement des formations sanitaires (niveau de compétences exigibles) et les coûts des services offerts.

III.4.Secteur de l'éducation

Cette section présente les résultats en lien avec la disponibilité des structures d'éducation dans la Commune et la distance parcourue par les élèves. Ensuite suivront les caractéristiques de ces structures et les conditions d'accès. Cette section s'achèvera sur les insuffisances et les attentes formulées par les personnes enquêtées.

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

Cette partie s'attarde sur l'utilisation des services de l'éducation en s'appuyant sur le temps mis pour se rendre à l'établissement. Comme nous pouvons le constater en regardant le tableau ci-dessous, les proportions des ménages déclarant disposer d'un cycle d'enseignement est de 94,7% pour la maternelle, 97,2% pour le primaire et 88,7% pour le secondaire. On peut dire en tenant compte de ces chiffres que les structures d'éducation sont physiquement présentes dans les villages/quartiers. Nous allons à présent analyser la proximité entre les ménages et les établissements d'enseignement.

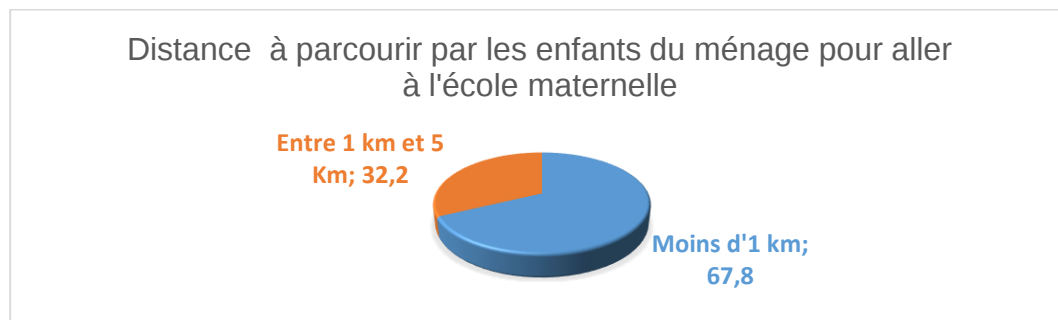
Tableau 14: Disponibilité et utilisation des services de l'éducation

Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds, SCORECARD, BANKA, 2017								
			Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire					
	Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose du cycle	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas	Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds
Maternel	97,7	1,2	67,8	32,2	0	0	100	20,3
Primaire	95,6	1,8	63,7	35,6	0,7	0	100	19,9
Secondaire	73,8	2	26,2	63,6	10,3	0	100	32,6
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*	*

On peut dire en tenant compte des résultats du tableau ci-dessus que les structures d'enseignement sont physiquement présentes dans les villages/quartiers. Nous allons à présent analyser la proximité entre les ménages et les structures d'enseignement.

Comme le montre le graphique 18, 67,8% des ménages enquêtés déclarent avoir des enfants de la maternelle qui parcourent moins d'un kilomètre. 32,2% de ces ménages ont des enfants qui parcourent entre un et cinq kilomètres. C'est pénible pour les enfants de bas âges de parcourir plus de cinq kilomètres pour se rendre à l'école. C'est un problème qui a sûrement des impacts sur les performances scolaires de ces élèves.

Graphique 18: Distance à parcourir pour se rendre à l'école maternel



Source : SCORECARD, Banka, 2017

En ce qui concerne l'enseignement primaire, le graphique ci-dessous, 34,8% de ces ménages ont des enfants du primaire qui parcourent entre un et cinq kilomètres. 2,1% de ces ménages ont des enfants du primaire qui parcourent plus de cinq kilomètres. On se demande comment avec 97,2% des ménages qui disent que le village dispose d'une école primaire, on a toujours des enfants qui font de si longues distances à pied. Cette exercice de marche doit avoir un impact sur les performances scolaires des élèves.

Graphique 19: Distance à parcourir pour se rendre à l'école primaire



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Le graphique 20 montre que, 26,2% des ménages enquêtés déclarent avoir des enfants de l'école primaire qui parcourent moins d'un kilomètre pour se rendre à l'école. 63,6% de ces ménages ont des enfants du primaire qui parcourent entre un et cinq kilomètres. 10,3% de ces ménages ont des enfants du primaire qui parcourent plus de cinq kilomètres. Cette difficulté que rencontre les élèves du secondaire doit avoir un impact sur les performances scolaires

Graphique 20: Distance parcourue par les élèves du secondaire



Source : SCORECARD, Banka, 2017

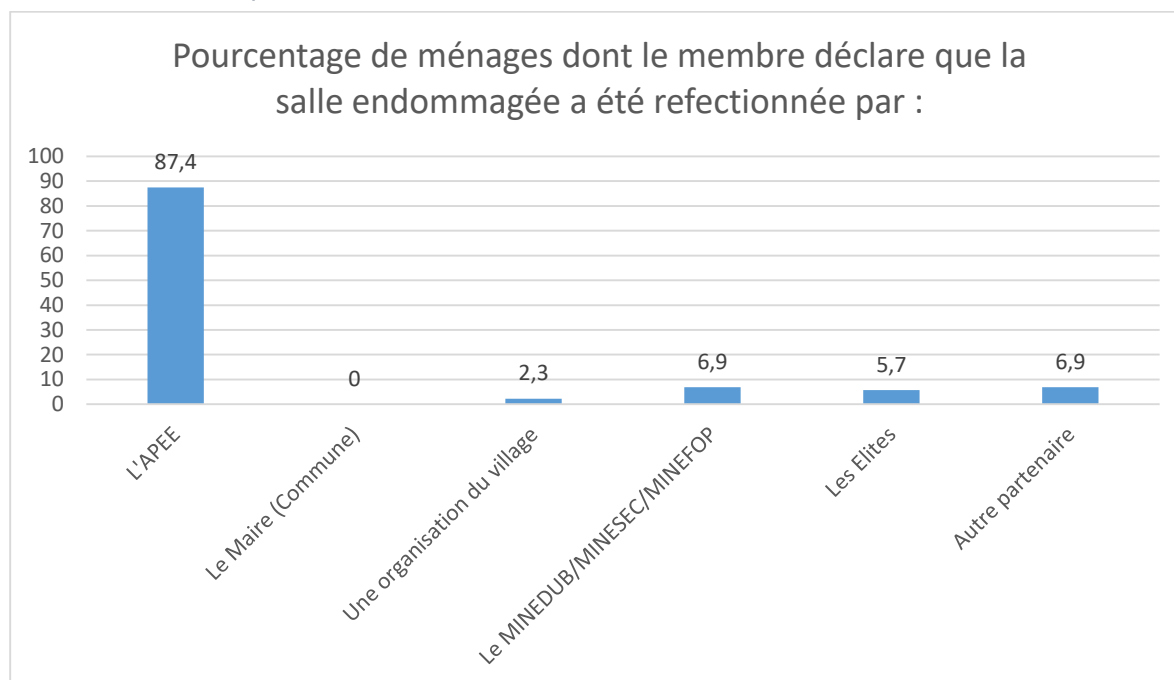
Le tableau suivant présente les proportions des ménages avec les enfants qui fréquentent les établissements à cycle complet. Comme l'illustre le tableau, 99,3% des ménages enquêtés déclarent que le cycle primaire est complet. 100% de ces ménages déclarent que le secondaire premier cycle est complet et 90,7% des ménages enquêtés affirment que au secondaire, le second cycle est complet. Ce tableau nous montre aussi qu'à 70% des ménages enquêtés, on a une salle de classe par cycle et pour 88% des ménages enquêtés, chaque enfant est assis sur un banc.

Tableau 15: Caractéristiques de l'établissement

Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement complet SCORECARD, BANKA, 2017							
	Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :						
	Le cycle primaire est complet	Le cycle secondaire premier cycle est complet	Le cycle secondaire 2nd cycle est complet	Le centre de formation professionnelle a un atelier complet	Le cycle à une salle de classe	Les enfants du ménage sont assis sur un banc	Les livres sont distribués dans le cycle
Maternel	0	0	0	0	63,2	87,4	9,2
Primaire	99,3	0	0	0	61,5	88,1	3,7
Secondaire	0	100	90,7	0	95,3	94,4	0
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*

L'environnement d'une structure d'enseignement est à explorer lorsqu'on cherche les pistes d'améliorations du taux de scolarisation. A la question de savoir qui s'occupe de la réparation des salles de classe endommagées, le graphique 21 montre que c'est l'APEE qui s'occupe des salles de classe endommagées dans les écoles selon les ménages enquêtés. Comme on peut le voir sur le graphique, l'APEE intervient 87,4% dans les écoles maternelles pour la réfection des bâtiments endommagés. On peut aussi lire sur le graphique que l'APEE reçoit le soutien de l'Etat, des organisations du village, des élites et autres partenaires.

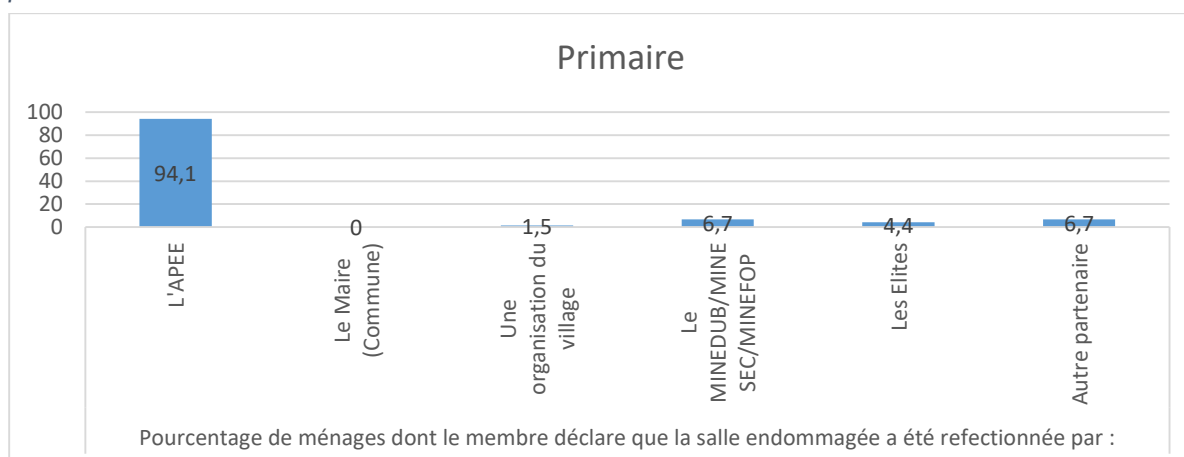
Graphique 21: Pourcentage des ménages déclarant que les salles endommagées au cycle maternel ont été réfectionnées par.



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Pour ce qui est du cycle primaire, le graphique 22 montre que c'est l'APEE qui s'occupe des salles de classe endommagées dans les écoles selon les ménages enquêtés. Comme on peut le voir sur le graphique, l'APEE intervient 94,1% dans les écoles primaires pour la réfection des bâtiments endommagés. On peut aussi lire sur le graphique que l'APEE reçoit le soutien de l'Etat, des organisations du village, des élites et autres partenaires.

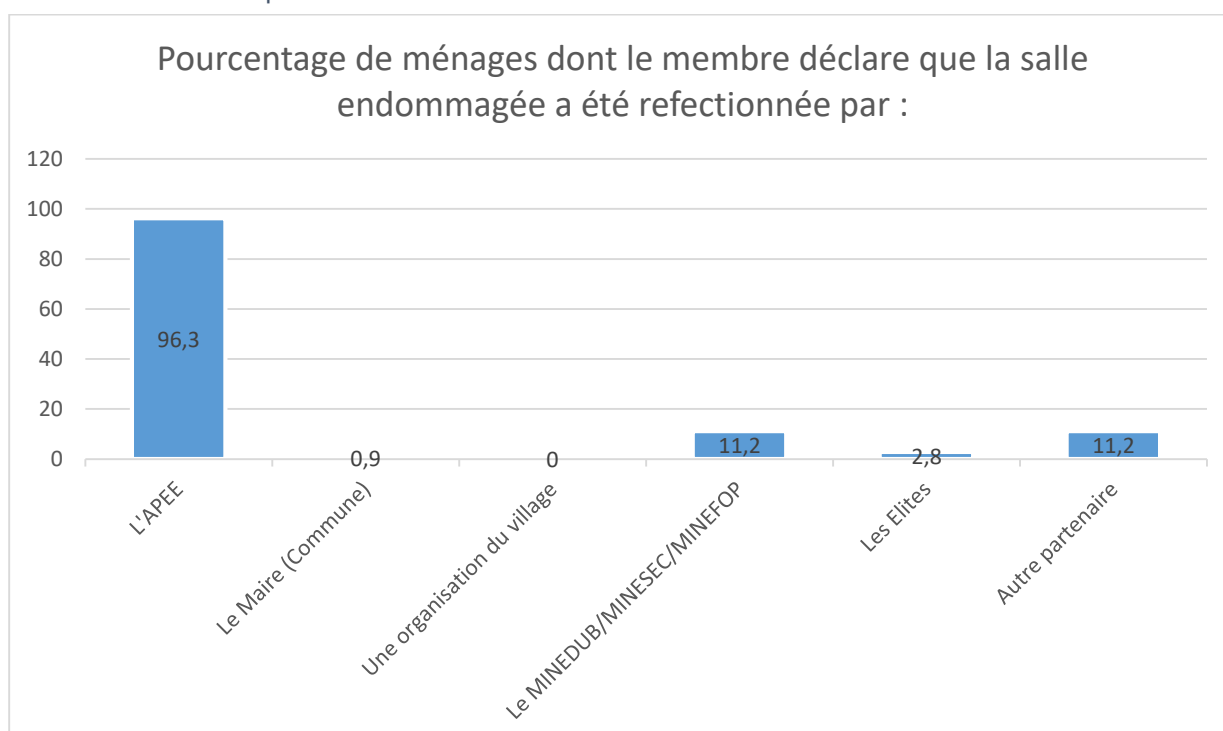
Graphique 22: Pourcentage des ménages déclarant que les salles endommagées ont été réfectionnée par



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Les données de cette figure montrent que, Pour ce qui est du cycle secondaire l'APEE est suivie de loin et par ordre de priorité par le MINESEC et les autres partenaires. Le fort taux de ménages reconnaissant l'apport des APEE dans la réhabilitation des infrastructures serait le reflet d'une forte implication des parents d'élèves dans la cogestion en milieu scolaire dans la Commune de Banka. Initiative qui très louable et nécessite d'être encouragée.

Graphique 23: Pourcentage des ménages déclarant que les salles endommagées au cycle secondaire ont été réfectionnées par



Source : SCORECARD, Banka, 2017 .

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

Les résultats de ce tableau montrent que, quel que soit le cycle (maternel, primaire ou secondaire) tous les ménages touchés payent les frais exigibles qui globalement s'élèvent à 2 141 321,8 frs CFA, 1 008 222,2 frs CFA et 3 928 490,7 frs CFA respectivement pour la maternel, le primaire et le secondaire.

Nous constatons que, quel que soit le cycle scolaire, le montant des frais exigible payé est jugé élevé par environ 62% en moyenne des ménages enquêtés. Même si certains ménages ont jugé les montants des frais exigibles raisonnables, ces frais pourraient constituer un obstacle à la poursuite des études des enfants de certains ménages.

Tableau 16: Appréciation du montant payé pour l'éducation

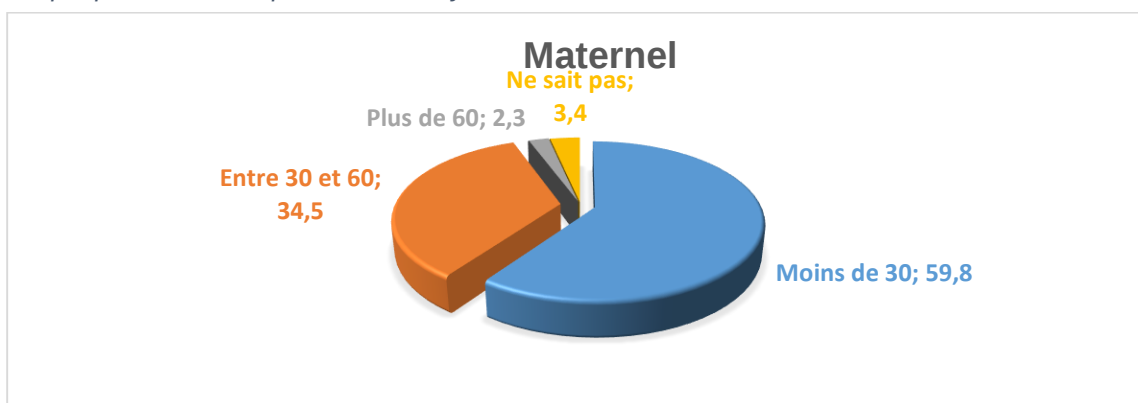
Répartition (%) des ménages par nombre moyen d'élèves par classe, pour lequel le ménage a un enfant fréquentant le cycle, Répartition (%) des ménages, dont un membre a un enfant fréquentant l'établissement, par appréciation de la fréquence de la présence des enseignants, SCORECARD, Banka, 2017											
			Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé					Ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation			
Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation		Dépense moyenne (FCFA)	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné	Total	Oui	Non	Non concerné	Total
Maternel	100	2.141.321,8	62,1	37,9	0	0	100	*	*	*	*
Primaire	100	1.008.222,2	54,1	43,7	1,5	0,7	100	*	*	*	*
Secondaire	100	3.928.490,7	68,2	29,9	0,9	0,9	100	*	*	*	*
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

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

Les services ont été évalués au niveau de la réfection des bâtiments endommagés où on a vu que c'est l'APEE qui s'en occupe de manière générale des problèmes rencontrés dans les écoles selon les ménages enquêtés. Comme on peut le constater. On a aussi remarqué que l'APEE reçoit le soutien du maire, de l'Etat à travers ses différents ministères, des organisations du village, des élites et autres partenaires. Mais certains enfants parcourent de longues distances pour se rendre à l'école. C'est une situation qui a des impacts sur les performances des enfants.

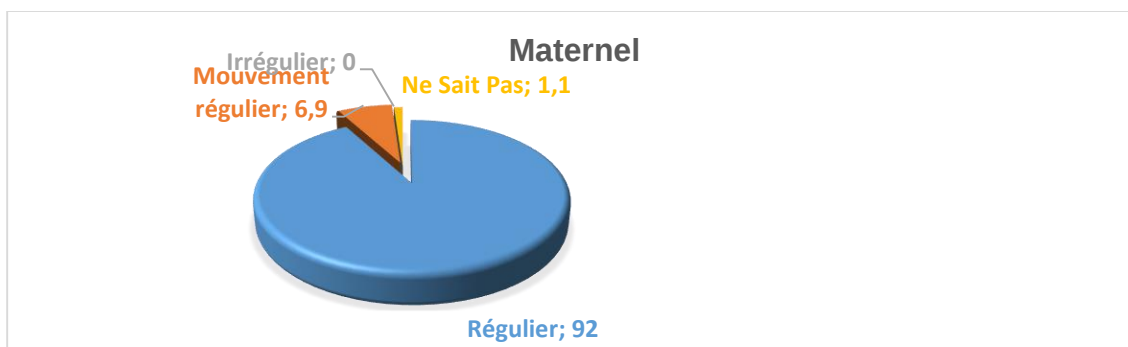
Le graphique ci-dessous indique le nombre moyen d'élève par classe. On peut donc constater que 59,8% des ménages touchés affirment qu'au cycle maternel, on a moins de 30 enfants par classe. 34,5% disent qu'on a entre 30 et 60 enfants par classe. 2,3% déclarent qu'ils sont plus de 60 enfants par classe. Ceci signifie que dans certaines localités de la commune, l'insuffisance d'infrastructure serait la raison des surcharges.

Graphique 24: Effectif par classe au cycle maternel



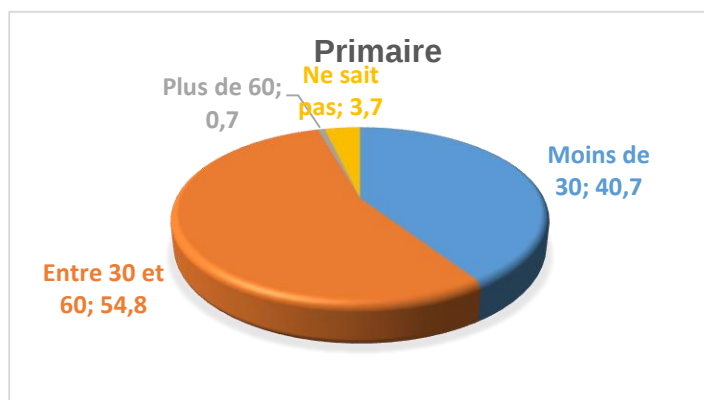
Le graphique 25, montre que les enseignants sont assez réguliers 6,9% des ménages touchés pensent que certains enseignants sont moyennement réguliers.

Graphique 25: Régularité des enseignants du cycle maternel



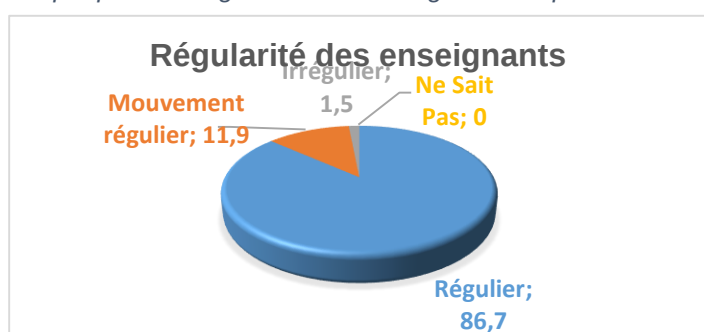
Source : SCORECARD, Banka, 2017

Graphique 26: Effectif par classe au cycle primaire



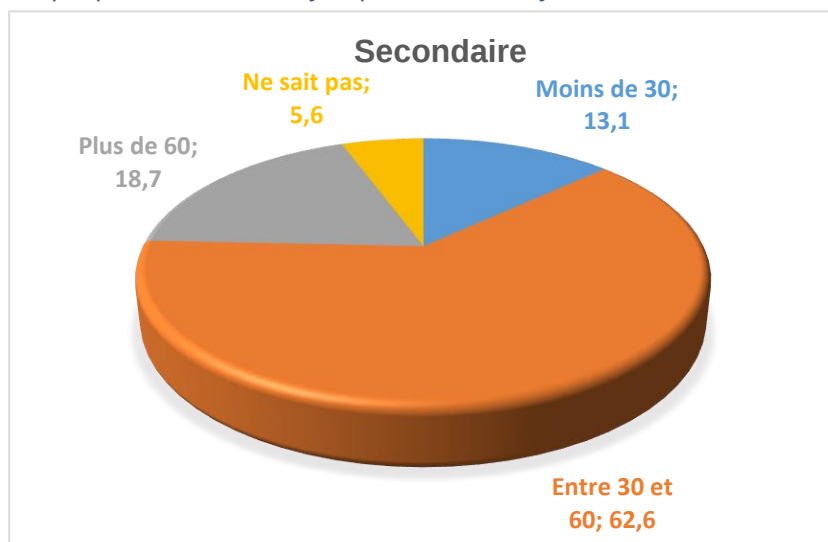
Les résultats sur le nombre moyen d'élève par classe sont représentés par le graphique 26. 54,8% des ménages touchés affirment que les effectifs au primaire sont compris entre 30 et 60 élèves par classe. A 0,7%, ils sont plus de 60 élèves par classe. Avec ces effectifs, on se demande bien si les enseignants parviennent à suivre tous les élèves.

Graphique 27: Régularité des enseignants du primaire



le graphique ci-contre, montre que les enseignants sont assez réguliers. 11,9% des ménages touchés pensent que certains enseignants sont moyennement régulier. 1,5% trouvent que les enseignants sont irréguliers. Il serait important de savoir si les enseignants vivent dans la localité.

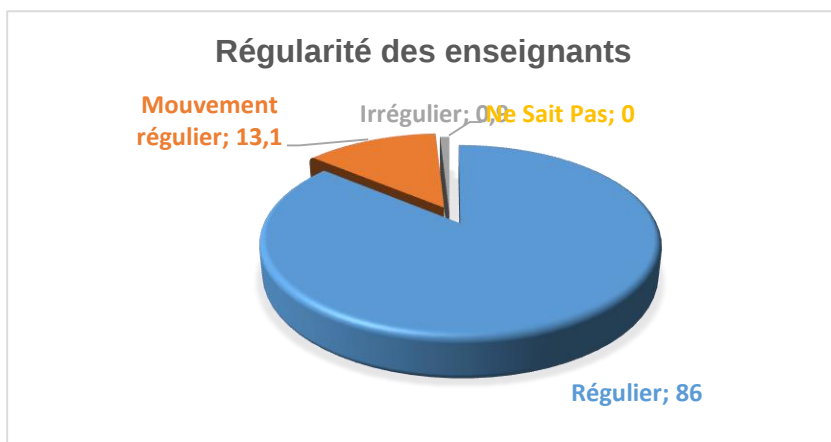
Graphique 28: Effectif moyen par classe au cycle secondaire



Les résultats sur le nombre moyen d'élève par classe sont représentés le graphique 28. 62,2% des ménages touchés affirment que les effectifs au secondaire sont compris entre 30 et 60 élèves par classe. A 18,7%, ils sont plus de 60 élèves par classe. Avec ces effectifs, on se demande bien si les enseignants parviennent à suivre tous les élèves

Source : SCORECARD, Banka, 2017.

Graphique 29: Régularité des enseignants au cycle secondaire



Le graphique 29 montre que les enseignants sont assez réguliers. 13,1% des ménages touchés pensent que certains enseignants sont moyennement régulier. 1,5% trouvent que les enseignants sont irréguliers. Il serait important de savoir si les enseignants vivent dans la localité.

Source : SCORECARD, Banka, 2017

III.4.4. Raisons de non satisfaction des populations par cycle

Les ménages enquêtés qui ne sont pas satisfaits de l'offre de service dans le secteur de l'éducation ont donné les raisons de leur insatisfaction par cycle.

Les raisons d'insatisfaction formulées par les ménages enquêtés sont illustrées par le tableau 17. On constate qu'en première position vient le coût élevé de la scolarité. Ce coût élevé serait la raison majeure pour laquelle certains enfants ne vont pas à l'école. Ensuite vient le manque lié au personnel puis les insuffisances d'équipements et l'éloignement des infrastructures d'enseignement par rapport aux ménages. Mais en réalité le coût élevé est généré par le manque lié au personnel, les insuffisances d'équipements, et l'éloignement des structures d'enseignement par rapport aux ménages.

Tableau 17: Proportion des insatisfactions par cycle

Proportion (%) des ménages dont un membre déclare être insatisfait des services de l'éducation, Proportion (%) d'insatisfaits, parmi les insatisfaits, par raison d'insatisfaction, SCORECARD, Banka, 2017										
		Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation		Eloignement des services d'éducation	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	Autre
Maternel	20,6	18,8	23,4	10,9	14,1	9,4	23,4	3,1	45,3	18,8
Primaire	21,9	13,2	17,6	5,9	16,2	26,5	22,1	1,5	42,6	20,6
Secondaire	20,3	27	9,5	11,1	11,1	15,9	22,2	1,6	50,8	17,5
Formation professionnelle	8	-32	0	0	-12	0	-32	-4	-44	-8

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

Même s'il est évident que les insuffisances enregistrées peuvent permettre de formuler les pistes d'améliorations, il était nécessaire de recueillir les attentes des ménages enquêtés pour l'amélioration de l'offre des services de l'éducation dans la Commune de Banka.

Le tableau 18 montre que, la diminution des coûts liés à l'éducation est la priorité des ménages enquêtés. L'Etat devrait mettre en place un système de vérification sur les frais à payer dans les périodes d'inscription. L'affectation du personnel, la dotation en équipements et la distribution du manuel scolaire sont les véritables actions à entreprendre car lorsque l'établissement a des manquements à la fois au niveau du personnel que des infrastructures et des fournitures, l'APEE pour pallier à ces manquements, recrute le personnel, met en place des infrastructures et achète les fournitures puis impute tous ces coûts aux parents d'élèves. L'Etat devrait donc affecter du personnel, construire les infrastructures, faire des dotations en fournitures scolaires et construire les écoles supplémentaires et tout ceux-ci aurait un impact considérable.

Tableau 18: Attentes pour les services de l'éducation

Proportion (%) des ménages ayant des attentes pour les services de l'éducation, Proportion (%) de ménage ayant des attentes par type d'attente, SCORECARD, Banka, 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	Au tre	To tal
Maternel	11,6	25,4	18	7,1	33,4	16,7	7,7	22,5	9,6	100
Primaire	9,6	22,8	21,5	9	44,1	16,7	12,2	23,2	9	100
Secondaire	21,9	7,1	13,8	13,2	33,8	7,7	13,8	23,2	8	100
Formation professionnelle	21,5	0,3	4,8	9,6	3,2	6,1	1,3	7,7	14,5	100

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

On constate avec la proportion des ménages enquêtés proches des établissements scolaires que, des efforts consentis pour améliorer le niveau de scolarisation sont insuffisants. Les enfants qui parcourent de longues distances chaque matin sont nombreux car nous avons une moyenne d'environ 30% des ménages enquêtés qui affirment avoir des enfants qui parcourent entre un et cinq kilomètres de longue distance pour avoir accès à l'éducation.

Toutes les attentes formulées par les ménages enquêtés sont liées car lorsque l'établissement a des manquements à la fois au niveau du personnel que des infrastructures et même des fournitures, l'APEE pour pallier à ces manquements, recrute le personnel, met en place des infrastructures et achète les fournitures puis, impute tous ces coûts aux parents d'élèves avec un impact considérable sur les coûts liés à la scolarisation. Les améliorations suggérées à cet effet sont présentées ci-après.

Synthèse de la perception des services de l'éducation	Améliorations suggérées
Eloignement des services d'éducation et écoles insuffisantes sur le territoire communal	Rapprochement des services de l'éducation des populations par la création de nouvelles écoles
Insuffisance du personnel enseignant	Affectation du personnel enseignant.
Les infrastructures d'accueil et les équipements sont en nombre insuffisants	○ Accroissement du nombre de salle de classe ; ○ Equipement des salles de classe en table bancs ;
Absence de distribution de manuels scolaires	Equipement des écoles en manuel scolaire notamment par la construction des bibliothèques.

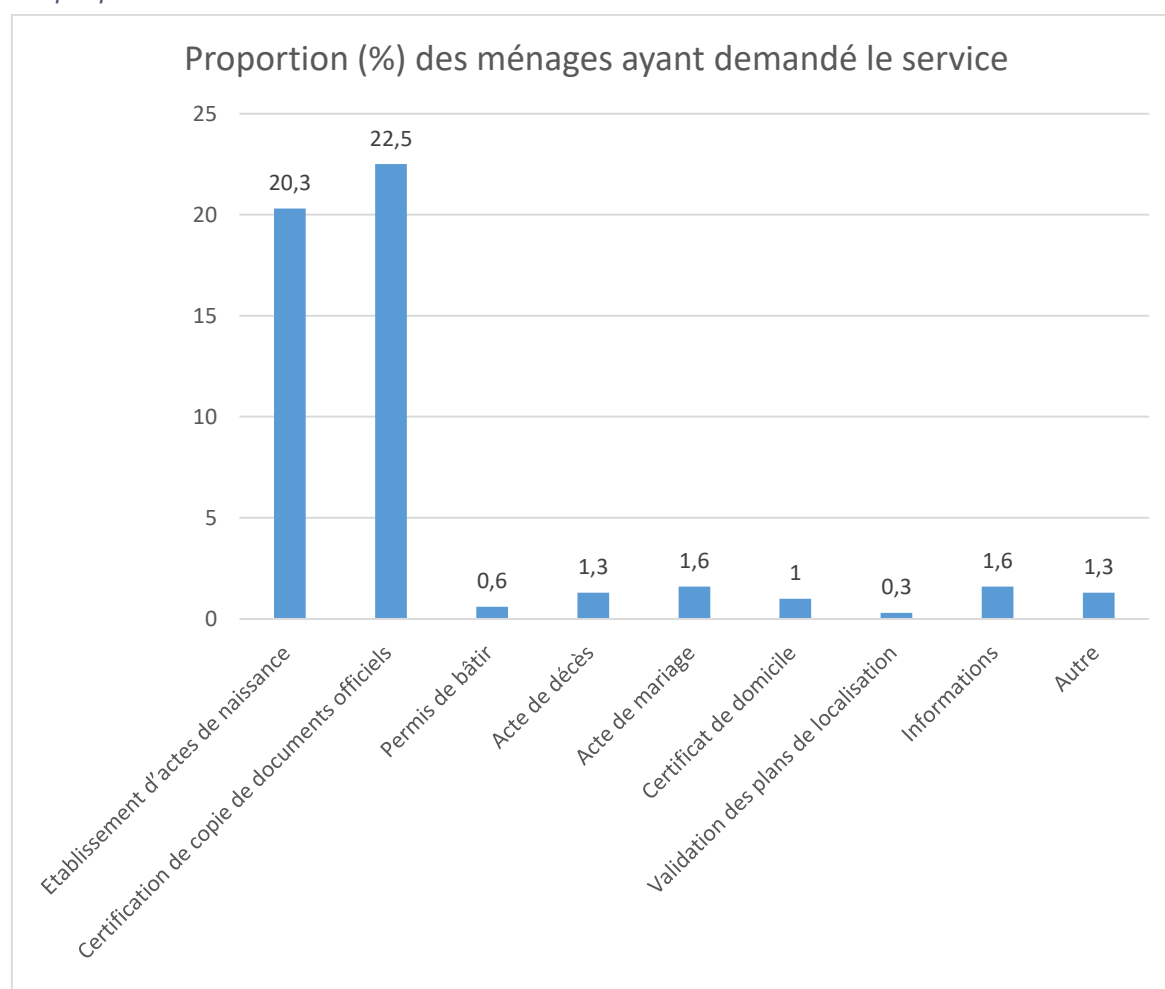
III.5.Services offerts dans l'institution communale

Avec le processus de décentralisation, des compétences ont été transférées aux communes. Voilà pourquoi il est important de revoir et améliorer sa capacité d'intervention et améliorer l'offre des services au niveau de l'institution communale.

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

Les ménages enquêtés ont sollicité durant les 12 derniers mois des services au niveau de la mairie. Le graphique 30 nous montre que la mairie a été sollicitée à 20,3% pour l'établissement des actes de naissances, à 22,5% pour les certifications des copies des documents. Il est évident que ces services prennent le dessus sur d'autres car la commune de Banka est un peu plus à caractère urbain que rural. Les actes de mariage, d'autres informations, les actes de décès, les permis de bâtir, les certificats de domicile et enfin la validation de localisation sont rarement demandés.

Graphique 30: Obtention d'un service à la Commune



Source : SCORECARD, Banka, 2017.

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

Le poste de l'accueil est un service crucial car la qualité de l'accueil peut avoir une influence considérable sur le nombre de sollicitation des services. L'évaluation de l'accueil au niveau de l'institution communale a été prise en compte uniquement pour ceux qui ont sollicité l'établissement d'un acte de naissance. On peut dire au regard du tableau ci-dessous que l'accueil est bon à 93,8% selon les ménages enquêtés. Ce qui nous permet de dire que l'accueil même on est à pas 100% ne peut pas être un frein pour les ménages quant à la demande des services.

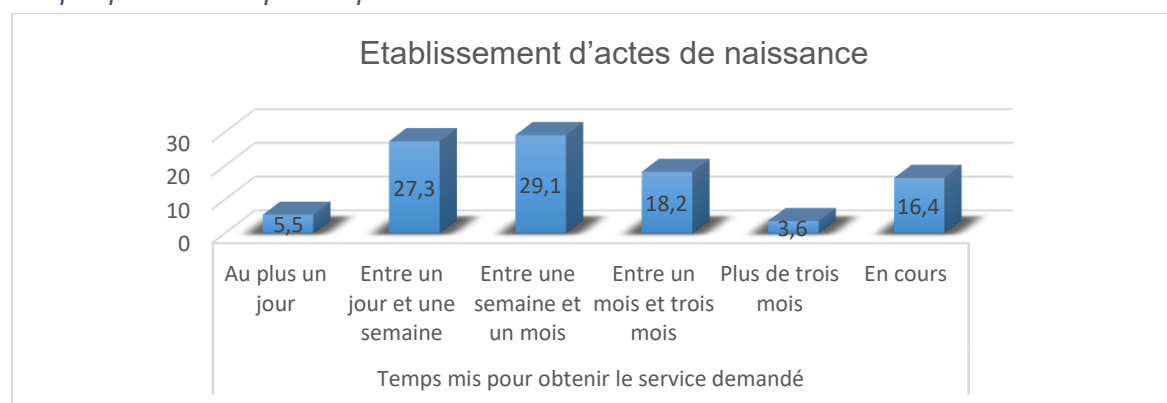
Tableau 19: Appréciation de l'accueil au niveau de l'institution communale

Proportion (%) de ménages, parmi ceux ayant demandé le service, estimant que l'accueil pour le service a été bon	
Etablissement d'actes de naissance	(93,8)
Certification de copie de documents officiels	*
Permis de bâtir	*
Acte de décès	*
Acte de mariage	*
Certificat de domicile	*
Validation des plans de localisation	*
Informations	*
Autre	*

III.5.3. Appréciation des services dans l'institution communale

Ce paragraphe fait une évaluation du processus de délivrance d'un acte de naissance. Les ménages touchés se sont exprimés sur le temps mis pour l'établissement d'un acte de naissance. Il ressort aisément du graphique 31 que 18,2% des ménages enquêtés affirment avoir mis entre un et trois mois pour établir l'acte de naissance. 3,6% déclarent l'avoir eu après plus de trois mois. En somme, le temps de l'établissement d'un acte de naissance dépend des paramètres sur lesquels il faudrait s'attarder pour définir le temps requis pour l'établissement d'un acte de naissance à la mairie de Banka.

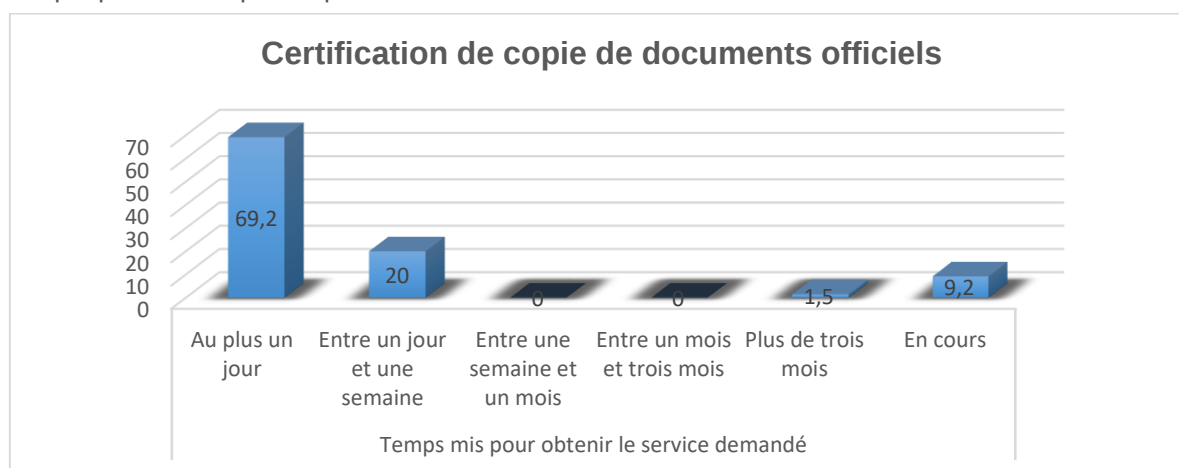
Graphique 31: Temps mis pour obtenir un acte de naissance



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Ce paragraphe fait une évaluation du temps mis pour la certification d'un document officiel. Les ménages touchés se sont exprimés sur le temps mis pour l'établissement d'un acte de naissance. Il ressort aisément du graphique 32 que 63,3% des ménages enquêtés affirment avoir mis au plus un jour pour établir l'acte de naissance. 20% déclarent l'avoir établi en une semaine. 10% disent qu'ils l'ont obtenu en un mois. 6,7% affirment l'avoir établi entre un et trois mois. En somme, en trois mois, on est sûr d'obtenir un acte de naissance. Mais on aimerait bien avoir les raisons pour lesquelles certain l'établissent en une semaine et d'autres en trois mois.

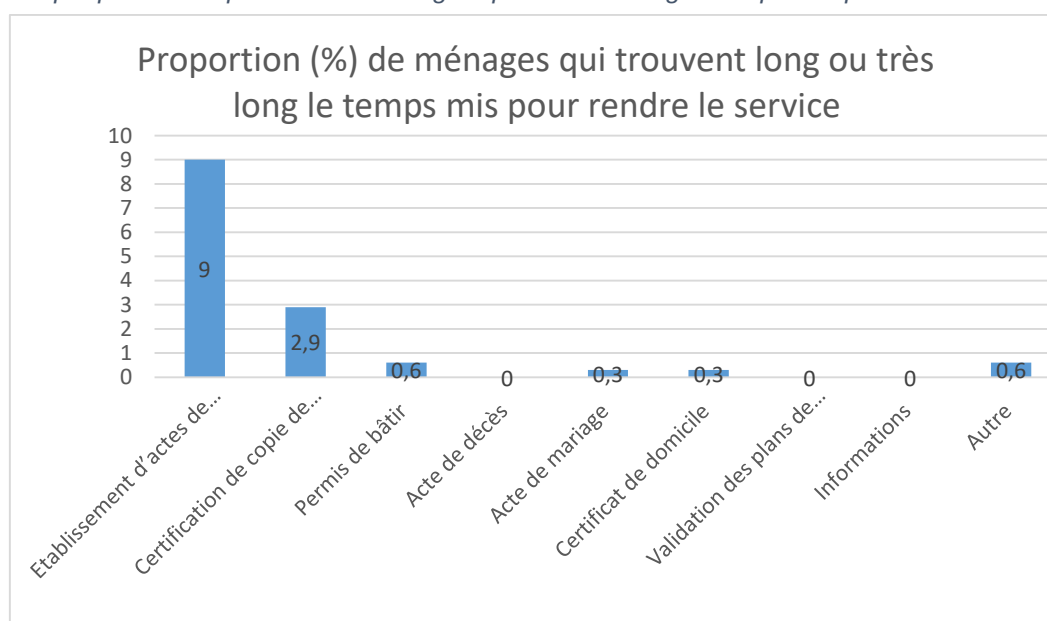
Graphique 32: Temps mis pour la certification d'un document officiel



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Le graphique 33 montre les résultats pour ceux qui trouvent que le temps mis pour l'obtention est long. Il ressort aisément que 9% des ménages enquêtés affirment que le temps mis pour établir l'acte de naissance est long. 2,9% déclarent le temps mis pour certifier un document est long. 0,6% disent que le temps mis pour établir un permis de bâtir est long. 0,3% affirment que le temps mis pour élaborer un avec de mariage est long. En somme nous allons constater qu'ils sont peu à le déclarer mais, il urge de s'attarder sur les raisons de cette lenteur.

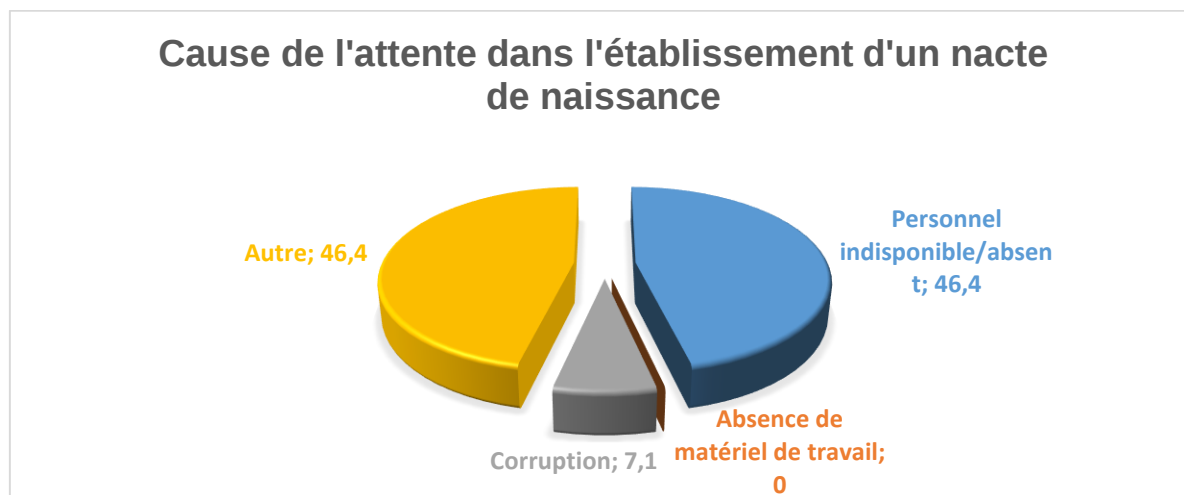
Graphique 33: Proportion des ménages qui trouvent long le temps mis pour obtenir un service



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Si les ménages ayant sollicités un service de la Commune ont trouvé que le temps était long, Il est important de comprendre les raisons de ces lenteurs même si les ménages qui le déclarent sont très peu. Du graphique ci-dessous, on note par ordre d'importance les motifs suivants : (i) l'indisponibilité/absence du personnel, (ii) autres, et (iii) la corruption. 64,4% des ménages interrogés ont déclarés que cette lenteur est liée à l'indisponibilité voire même l'absence de personnel. En ce qui concerne la corruption, 7,1% des ménages enquêtés déclarent avoir payé un pourboire pour obtenir le service d'établissement des actes de naissance, tels sont des points d'attention dans l'élaboration des actions prioritaires à mettre en œuvre par la Commune dans le but d'inverser la tendance.

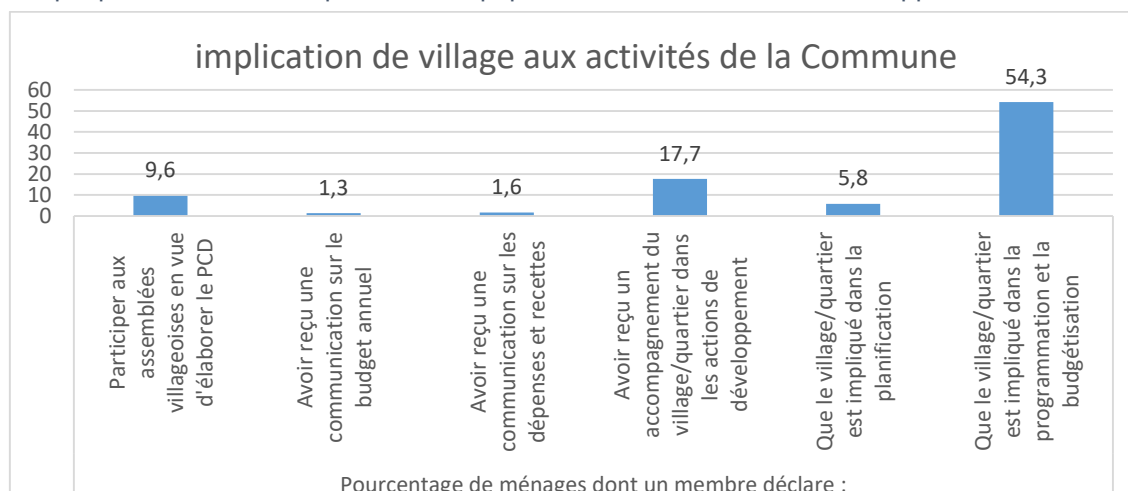
Graphique 34: Cause de lenteur dans l'obtention d'un acte de naissance



Source : SCORECARD, Banka, 2017

Le graphique 35 présente les proportions des ménages dont un membre a déclaré avoir été impliqué dans la mise en œuvre d'une activité ou avoir reçu une communication de la Commune. 54,3% disent que le chef du village/quartier a été impliqué dans la programmation et la budgétisation. 5,8% déclarent que le chef du village/quartier a été impliqué dans la planification. 17,7% déclarent avoir un accompagnement dans les actions de développement. 9,6% affirme avoir participé aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD. 1,6% disent qu'ils ont reçu une communication sur les dépenses et recettes et 1,3% disent déclarent avoir reçu une communication sur le budget annuel.

Graphique 35: Niveau d'implication des populations aux activités de développement le leur village



Source : SCORECARD, Banka, 2017

III.5.4. Raisons de non satisfaction des populations

Le pourcentage des ménages dont un membre a déclaré ne pas être satisfait des actions/services de la commune est de 46,6%. Le tableau 20, présente les raisons pour lesquelles ces ménages ne sont satisfaits des actions/services de la commune. La raison la plus forte est la non visibilité de l'action communale (93,1%), cela amène à s'interroger sur le système de communication sur les actions de la commune. Ensuite vient la non implication dans la gestion communale (59,3%). La lourdeur dans le traitement des demandes vient avec une proportion de 19,3%, les manquements liés au personnel communal (15,9%). Il urge de trouver des mesures pour pallier à ces insatisfactions.

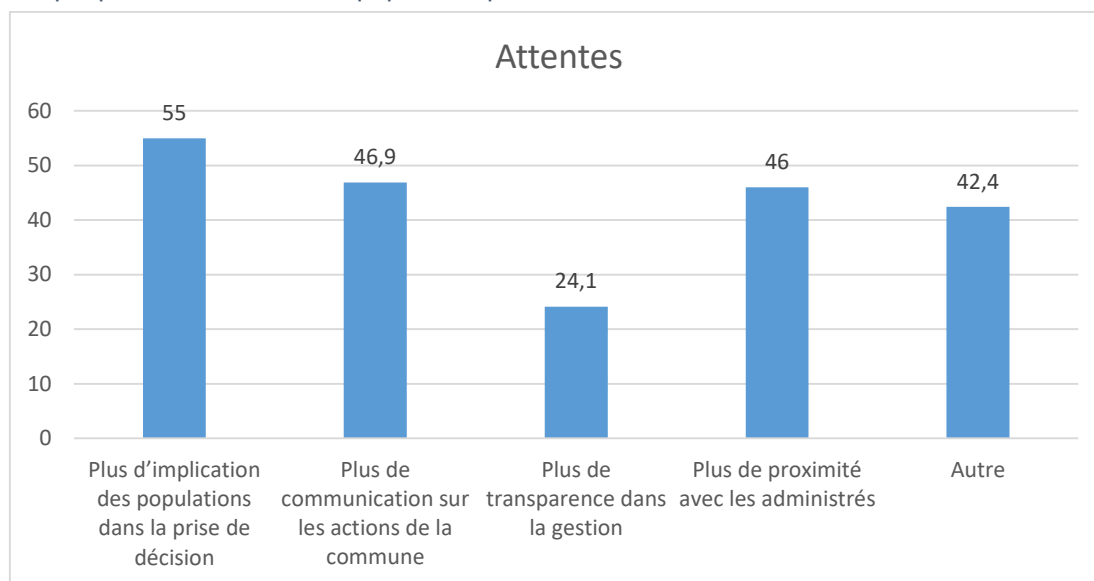
Tableau 20: Insatisfaction vis à vis de la commune

Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que le ménage n'est satisfait des actions/services de la commune, Pourcentage des ménages dont un membre n'est pas satisfait par raison d'insatisfaction, SCORECARD, BANKA, 2017						
	Parmi les insatisfaits, pourcentage de ménages dont un membre avance comme raison d'insatisfaction :					
Pourcentage de ménages dont un membre déclare ne pas être satisfait	Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non implication des populations dans la gestion communale	Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil)	Non visibilité de l'action communale	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre
46,6	19,3	59,3	15,9	93,1	1,4	4,1

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

Le graphique 36 montre les proportions des attentes des ménages enquêtés pour l'amélioration de l'offre de service de l'institution communale. En les classant par ordre de proportion décroissante, nous avons l'implication des populations dans la prise des décisions (55%), plus de proximité avec les administrés (46%), communication sur les actions de la commune (46,9%) autres attentes (42,4%), plus de et plus de transparence dans la gestion (46%). Voilà les éléments qui peuvent aider l'institution communale dans l'amélioration de ses relations avec la population.

Graphique 36: Attentes de la population pour l'amélioration des services de la commune



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

Les services de l'institution communale ont été évalués au niveau de l'accueil et du temps mis pour obtenir un service. 93,8% des ménages enquêtés trouvent que l'accueil est bon. On voit que ce service a été bien travaillé mais, il y a des petites corrections à apporter pour que ce soit parfait. Il y a des ménages enquêtés qui trouvent que le temps mis pour obtenir un service est long. Vu la quantité des ménages dont un membre a soulevé ce problème, on sent que les demandes de service sont traitées avec rapidité au niveau de l'institution communale. Mais il est important de chercher à comprendre pourquoi est-ce qu'il y a certains dossiers qui prennent beaucoup de temps.

Comme autres raisons d'insatisfaction, on a la non visibilité de l'action communale, cela amène à s'interroger sur le système de communication sur les actions de la commune. Ensuite vient la non implication dans la gestion communale. Il urge donc de trouver, il urge de s'appuyer sur les insatisfactions formulées par les ménages enquêtés et les attentes pour trouver les actions d'amélioration des services rendus par l'institution communale. La mise en place ou révision du mécanisme d'implication de la population dans la gestion de la communauté serait la bienvenue.

Synthèse de la perception des services communaux	Améliorations suggérées
Les populations sont très peu impliquées dans la prise des décisions à la Commune de Banka	○ Implication les populations dans la prise de décision. ○ Plaidoyers pour que le choix des Conseillers Municipaux ait des critères objectifs clairement définis, et qu'ils soient les véritables représentants des populations ; ○ Formation des conseillers sur leurs rôles ; ○ Renforcement des capacités des Conseillers Municipaux sur leur appropriation des besoins exprimés par les populations dans le PCD, avec un accent sur la mise en œuvre des solutions endogènes.
Les populations n'ont pas suffisamment accès aux informations de gestion dans la Commune	○ Amélioration de la transparence dans la gestion communale ○ Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal.
Les populations ne sont pas suffisamment informées sur les actions de la Commune	○ Amélioration de la communication sur les actions de la Commune. ○ Formation les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations ; ○ Elaboration du plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Affichage, causeries éducatives, etc) ; ○ Formation des acteurs communaux à la gestion axée sur les résultats.

CONCLUSION ET PRINCIPAUX RECOMMANDATIONS

Au terme de rapport, il y a lieu de retenir que les populations de Banka utilisent abondamment les services d'eau, de santé, d'éducation et de la commune. La synthèse de leurs points de vue sur leurs perceptions de ces services est qu'ils éprouvent des difficultés d'accès à une eau, à la santé, à l'éducation et aux services communaux de qualité. Les réponses recueillies auprès d'eux lors de l'enquête citoyenne sur le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP) révèlent clairement qu'ils ont pour chaque service, de réelles raisons d'insatisfactions qu'ils ont à chaque fois reconvertis en attentes. Cela signifie qu'il serait nécessaire de se pencher sur ces attentes si l'on souhaite contribuer à l'amélioration de l'offre de chacun de ces services. Dans le cadre d'un développement participatif, il serait important d'associer tous les acteurs à la mise en œuvre de toute solution, ce qui faciliterait aussi son appropriation et sa pérennisation par les bénéficiaires. A cet effet, il serait judicieux qu'une restitution de ce rapport puisse réunir toutes les parties prenantes (Commune, SDE, Populations, etc) afin de mieux s'approprier le plan d'action à mettre en œuvre dans le but de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des populations de Banka sur les plans de l'eau, de la santé, de l'éducation et de l'offre des services communaux.

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

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local ¹	Central
Hydraulique	-Insuffisance des points d'approvisionnement en eau -Eloignement des points d'eau	Construction des points d'eau supplémentaires		X
	Mauvaise qualité de l'eau	Education des populations à l'assainissement des points d'eau	X	
		Organisation des campagnes d'information et de formation sur les méthodes de potabilisation de l'eau	X	
	Manquements dans la gestion des points d'eau	Mise en place des comités de gestion des points d'eau existants	X	
		Renforcement des capacités des membres des comités de gestion des points d'eau à la gestion des ouvrages hydrauliques	X	
	-Points d'eau non fonctionnels (en panne) -Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Remise en service des points d'eau en panne	X	
Santé	-Insuffisance des formations sanitaires -Eloignement des formations sanitaires	Elaboration d'une carte sanitaire de la Commune	X	
		Acquisition et sécurisation des sites	X	
		Création et construction des formations sanitaires		X
	Insuffisance d'équipement	Réalisation d'une étude de faisabilité		X
		Equiper les formations sanitaires existantes		X
	Insuffisance des médicaments	Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments		X
	Manquements liés au personnel	Information et sensibilisation du personnel sur leur rôle et missions		X
		Affectation du personnel de santé supplémentaire dans les FOSA de la Commune		X

¹ Ce sont ces solutions qui vont permettre de faire le plan d'action.

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local ¹	Central
	Coût élevé de l'accès aux soins	Réalisation d'un plaidoyer en vue de la réduction du coût des médicaments dans les FOSA de la Commune		X
		Réduction des frais d'accès aux soins		X
Education	-Eloignement des écoles -Insuffisance des écoles	Elaboration d'une carte scolaire de la Commune	X	X
		Acquisition et sécurisation des sites	X	
		Création et construction des formations sanitaires		X
	-Insuffisance de salle de classe -Insuffisance d'équipement	Acquisition et sécurisation des sites	X	
		Construction et équipement des salles de classe		X
	Insuffisance de personnel enseignant	Affectation du personnel enseignant		X
	Absence de distribution du manuel	Construction et/ou équipement des bibliothèques scolaires		X
Services communaux	Faible implication des populations à la prise de décision	Plaidoyers pour que le choix des Conseillers Municipaux ait des critères objectifs clairement définis, et qu'ils soient les véritables représentants des populations		X
		Renforcement des capacités des Conseillers Municipaux sur leurs rôles et l'appropriation des besoins exprimés par les populations dans le PCD, avec un accent sur la mise en œuvre des solutions endogènes.	X	
	-Non visibilité des actions de la commune -Faible communication sur les actions de la Commune	Formation les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations	X	
		Elaboration du plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Affichage, causeries éducatives, etc)	X	
		Formation des acteurs communaux à la gestion axée sur les résultats.	X	
		Mise en place et actualisation permanente d'un bulletin d'information et de diffusion de l'information sur les actions de la Commune	X	
	Indisponibilité de l'exécutif communal			
	Lourdeur / lenteur dans le traitement des dossiers	Elaboration d'une feuille de route de la Mairie et définition des tâches	X	

Plan d'actions (basée sur les actions à mettre en œuvre au niveau local)

Secteur Hydraulique										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'offre de service hydraulique dans la Commune de Banka	1. Améliorer la qualité de l'eau utilisée	Identification des points d'eau de mauvaise qualité	Nombre de points de mauvaise qualité	95,5% des ménages consomment l'eau potable	100% des ménages consomment l'eau potable	Tous les 6 mois	Rapports Mairie	Commune	DDMINEE	A déterminer
		Education des populations à l'assainissement	Nombre de séance d'éducation tenue			Tous les 12 mois	Fiches de présence	Commune	DDMINEE	A déterminer
		Organisation des campagnes d'information et de formation sur les méthodes de potabilisation de l'eau	Nombre de séance de formation tenue			Tous les 12 mois	Fiches de présence	Commune	DDMINEE	A déterminer
	2. Renforcer la gouvernance autour des points d'eau de la Commune	Mise en place des comités de gestion des points d'eau existants	Nombre de comité de gestion mis en place	41,5% des ménages satisfaits de la gestion du point d'eau et de l'approvisionnement en eau	90% des ménages satisfaits de la gestion du point d'eau et de l'approvisionnement en eau	/	Rapports Mairie	Population	Commune	A déterminer
		Renforcement des capacités des membres des comités de gestion des points d'eau à la gestion des ouvrages hydrauliques	Nombre de comité de gestion maîtrisant la maintenance des ouvrages hydrauliques			/	Rapports Mairie	Population/ Commune	DDMINEE	A déterminer
	3- Remettre en service les points	Identification et localisation des points d'eau en panne	Les points d'eau en panne sont localisés	30,3% déclarent une panne	5% des ménages déclarent une panne	Tous les 12 mois	Rapports Mairie	Population/ Commune	DDMINEE	A déterminer

Secteur Hydraulique										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
	d'eau en panne	Diagnostic et évaluation des coûts	Les coûts des réparations sont connus			Tous les 12 mois	Rapports Mairie	Population/ Commune	DDMINEE	A déterminer
		Réparation des points d'eau en panne	Les points d'eau sont fonctionnels			Tous les 12 mois	Rapports Mairie	Population/ Commune	DDMINEE	A déterminer

Secteur santé										
Objectif global	Objectif spécifique	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'offre de service de santé dans la Commune de Banka	1. Rapprocher les formations sanitaires des ménages de la Commune	Elaboration d'une carte sanitaire de la Commune	Une carte sanitaire disponible	4,5% des ménages ne sont pas proches d'une FOSA	80% des ménages proches d'une FOSA	/	Rapports Mairie	Commune	District de santé	A déterminer
		Acquisition et sécurisation des sites	Nombre de site de construction de FOSA sécurisé			/	-Rapports Mairie -Rapports districts de santé	Population et chefs de village/quartier	Commune et District de santé	A déterminer

Secteur de l'éducation										
Objectif global	Objectif spécifique	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'offre de service de l'éducation dans la Commune de Banka	1. Affecter les maîtres communautaires dans les écoles	Elaboration d'un état des lieux sur les besoins en personnel enseignant		26,5% pour le primaire et 15,9% pour le secondaire des ménages déclarent que	10% et 5% des ménages déclarent que une insuffisance de personnel		-Rapports Mairie -Rapports de l'inspection	Population et chefs de village/quartier	Commune et DDMINESE C	A déterminer
		Affectation des maîtres		une insuffisance de						

		communautaires		personnel						
2. Accroître les infrastructures scolaires (maternel, primaire, secondaire et professionnelle)	Elaboration d'une carte scolaire de la Commune	Une carte scolaire disponible	Dans 0,7% et 10,3% des ménages les enfants parcourent plus de 5km pour atteindre une école primaire et secondaire respectivement	Dans 0% des ménages les enfants parcourent plus de 5km pour atteindre une école primaire et secondaire	/	Rapports Mairie	Commune	DDEDUB DDMINSEC	A déterminer	
	Acquisition et sécurisation des sites	Nombre de site sécurisé			/	-Rapports Mairie -Rapports de l'inspection	Population et chefs de village/quartier		A déterminer	
	Elaboration d'un état des lieux sur les besoins en latrines et en salle de classe	Fichier des besoins	23% et 17% des ménages déclare une insuffisance d'infrastructures à l'école primaire et secondaire respectivement	Dans 5% et 5% des ménages déclare une insuffisance d'infrastructures à l'école primaire et secondaire respectivement						
	Construction des latrines et des salles de classe	Nombre de latrine construites								
3. Accroître les équipements dans les établissements	Acquisition des tables-bancs et bureaux des maitres	Nombre de tables bancs achetés								
4. Doter les établissements du paquet minimum	Distribution du paquet minimum	Décharge	10,9% et 11% des ménages déclare une insuffisance en manuel à l'école primaire et secondaire respectivement	Dans 5% et 5% des ménages déclare une insuffisance en manuel à l'école primaire et secondaire						

					respectivement					
	5.									

Secteur des services communaux										
Objectif global	Objectif spécifique	Actions	Indicateurs de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'offre de services communaux dans la Commune de Banka	1. Accroître l'implication des populations à la prise de décision au niveau communal	Renforcement des capacités des Conseillers Municipaux sur leurs rôles et l'appropriation des besoins exprimés par les populations dans le PCD, avec un accent sur la mise en œuvre des solutions endogènes	Nombre de conseillers jouant leur rôle	15,4% des ménages impliqués dans la planification des actions	70% des ménages impliqués dans la planification des actions	Tous les 12 mois	Rapport Mairie	Service du développement local de la Préfecture	Maires	A déterminer
	Informier et communiquer sur les actions et la gestion de la Commune	Formation des Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations	Nombre de formations tenues	54,3% des ménages impliqués dans la programmation et la budgétisation	80% des ménages impliqués dans la programmation et la budgétisation	Tous les trois mois	Rapport Mairie	Service du développement local de la Préfecture	Maires	A déterminer

Secteur des services communaux										
Objectif global	Objectif spécifique	Actions	Indicateurs de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
		Elaboration du plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Affichage, causeries éducatives,	Nombre de plan de communication disponibles	2,9% des ménages reçoivent une communication sur le budget annuel	40% des ménages reçoivent une communication sur le budget annuel sur les dépenses et recettes de la Commune	Tous les 12 mois	Maires	Personnel communal et conseillers municipaux	Radio communautaires	A déterminer
		Mise en place et actualisation permanente d'un bulletin d'information et de diffusion de l'information sur les actions de la Commune	Nombre de bulletin d'informations produites							A déterminer
	Réduire la durée de traitement des dossiers	Elaboration d'une feuille de route de la Mairie et définition des tâches	Fiche de répartition des tâches disponibles	90% des ménages trouvent le temps de traitement des dossiers bon	100% des ménages trouvent le temps de traitement des dossiers bon	Tous les 3 mois	Rapport Mairie	Maire	Personnel communal	A déterminer

ANNEXES

Annexe 1 : Les tableaux

Tableau 1.1 : Caractéristique des répondants

Répartition (%) des répondants par groupe d'âges, sexe , SCORECARD, Banka, 2017

	Groupe d'âges											Sexe				Total
	Moins de 20 ans	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 & +	NSP/manquant	Masculin	Féminin	DM	
BANKA	2,6	10,6	7,4	6,8	8,4	8,4	7,4	11,3	10,3	10,0	16,1	1,0	44,7	55,3	0,0	100,0

Tableau 1.2 : Caractéristique de la population

Répartition (%) des chefs de ménage groupe d'âges, sexe , SCORECARD, Banka, 2017

	Groupe d'âges - chef du ménage											Sexe du chef de ménage			Total
	Moins de 20 ans	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 & +	NSP/manquant	Masculin	Féminin	
BANKA	1,0	5,1	3,9	4,8	5,8	10,9	8,7	13,8	12,2	10,9	20,9	1,9	58,2	41,8	100,0

Tableau 2.1 : Système d'approvisionnement en eau

Pourcentage de ménages s'approvisionnant en eau par source d'approvisionnement, SCORECARD, Banka, 2017

	Proportion (%) des ménages avec comme système existant d'approvisionnement en eau :					
	Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forage avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable
BANKA	0,0	1,3	2,3	12,2	61,1	89,4

Tableau 2.2 : Principale source d'approvisionnement en eau

Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Banka, 2017

	Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique :							
	Proportion (%) des ménages utilisant l'eau potable	Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forages avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable	Total
BANKA	95,5	0,7	0,3	0,0	4,0	19,9	75,1	100,0

Tableau 2.3 : Principale source d'approvisionnement en eau

Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Banka, 2017

	Qualité de l'eau				Eau a une odeur				Eau a un goût				Eau a une couleur			
	Bonne	Mauvaise	Indifférent	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total
BANKA	66,0	29,3	4,7	100,0	12,8	87,2	0,0	100,0	8,4	91,2	0,3	100,0	38,0	62,0	0,0	100,0

Tableau 2.7 : Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau

Pourcentage (%) des ménages ayant déclaré une panne par institution/personne intervenant pour réparer la panne, SCORECARD, Banka, 2017

	Pourcentage, des ménages déclarant la panne, estimant que la panne déclarée a été résolue par :						
	Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	Autres partenaires
BANKA	0,0	0,0	7,8	23,3	4,4	16,7	38,9

Tableau 2.9 : Satisfaction du besoin exprimé en eau potable

Répartition (%) de ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis, pour atteindre la satisfaction SCORECARD, Banka, 2017

	Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé			Total
	Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	
BANKA	*	*	*	*

Tableau 2.11 : Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau

Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau, SCORECARD, Banka, 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	Autre
BANKA	49,2	28,3	22,2	36,3	22,2	32,5

Tableau 3.1 : Formation sanitaire la plus proche du ménage

Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire, par temps moyen pour la formation sanitaire la plus proche, SCORECARD, Banka, 2017

	Formation sanitaire la plus proche de votre ménage					Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village			
	Centre de santé intégré public	Hôpital/C MA	Centre de santé privé	Aucune	Total	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total
BANKA	44,4	0,6	50,5	4,5	100,0	27,6	43,8	28,6	100,0

Tableau 3.2 : Recours aux soins de santé

Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins, SCORECARD, Banka, 2017

	Lieu de préférence des membres du ménage en cas des problèmes de santé							Total
	Centre de santé intégré public	Hôpital /CMA	Centre de santé privé	Tradi-praticien	Automédication	Chez un personnel de santé	Se soigne moi- même	
BANKA	39,7	24,6	34,7	0,0	0,3	0,3	0,3	100,0

Tableau 3.3 : Recours à la formation sanitaire la plus proche

Proportion (%) des ménages sollicitant la formation sanitaire la plus proche, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche ,par personne responsable de la formation sanitaire, SCORECARD, Banka, 2017

	Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage					Total
		Médecin	Infirmier	Aide- soignant	Autre	Ne sait pas	
BANKA	53,4	7,0	89,2	0,6	0,6	2,5	100,0

Tableau 3.6 : Montant payé pour autre chose que la consultation, appréciation de l'accueil

Proportion (%) de ménages dont un membre a payé autre chose que les frais de session, Répartition (%) de ménages dont un membre fréquente la formation la plus proche, par appréciation de l'accueil , SCORECARD, Banka, 2017

	Ménage dont un membre a payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche			Ménage dont un membre fréquente la formation sanitaire la plus proche et qui trouve que l'accueil est :		
	Initiative personnelle	Demande du personnel	Total	Bon	Passable	Total
BANKA	*	*	*	77,1	19,7	100,0

Tableau 3.8 : Attentes en service de santé

Pourcentage de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus SCORECARD, Banka, 2017

	Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente :				
	Formation sanitaire supplémentaire	Approvisionnement en médicament	Affectation d'un personnel	Formation sanitaire équipée	Autre
BANKA	37,9	36,3	43,4	41,5	26,4

Tableau 4.3 : Nombre d'élèves, appréciation de la présence des enseignants

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigibles pour l'éducation, Dépense moyenne par ménage pour les frais exigibles , SCORECARD, Banka, 2017

	Nombre moyenne d'élèves dans la classe				Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe				Total
	Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	
BANKA									
Maternel	59,8	34,5	2,3	3,4	92,0	6,9	0,0	1,1	100,0
Primaire	40,7	54,8	0,7	3,7	86,7	11,9	1,5	0,0	100,0
Secondaire	13,1	62,6	18,7	5,6	86,0	13,1	0,9	0,0	100,0

Tableau 4.5 : Etat des salles de classe

Proportion (%) des ménages dont un membre déclare l'endommagement des salles de classe, SCORECARD, Banka, 2017

	Pourcentage de ménages dont le membre déclare que la salle endommagée a été réfectionnée par :					
	L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MIN ESEC/MINEFO P	Les Elites	Autre partenaire
BANKA						
Maternel	87,4	0,0	2,3	6,9	5,7	6,9
Primaire	94,1	0,0	1,5	6,7	4,4	6,7
Secondaire	96,3	0,9	0,0	11,2	2,8	11,2
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*

Tableau 5.1 : Obtention d'un service à la commune

Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par temps mis pour l'obtenir, SCORECARD, Banka, 2017

	Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages, parmi ceux ayant demandé le service, estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé					En cours	Total
			Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois		
BANKA									
Etablissement d'actes de naissance	20,3	87,3	5,5	27,3	29,1	18,2	3,6	16,4	100,0
Certification de copie de documents officiels	22,5	92,9	69,2	20,0	0,0	0,0	1,5	9,2	100,0
Permis de bâtir	0,6	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de décès	1,3	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de mariage	1,6	*	*	*	*	*	*	*	*
Certificat de domicile	1,0	*	*	*	*	*	*	*	*
Validation des plans de localisation	0,3	*	*	*	*	*	*	*	*
Informations	1,6	*	*	*	*	*	*	*	*
Autre	1,3	*	*	*	*	*	*	*	*

Tableau 5.2 : Lenteur pour l'obtention d'un service à la commune

Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et trouve long le temps d'attente, Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et a payé un pourboire, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par du temps pour rendre service, SCORECARD, Banka, 2017

	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause de l'attente					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
		Personnel indisponible/abs ent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
BANKA								
Etablissement d'actes de naissance	9,0	(46,4)	(0,0)	(7,1)	(46,4)	(0,0)	(100,0)	1,6
Certification de copie de documents officiels	2,9	*	*	*	*	*	*	2,3
Permis de bâtir	0,6	*	*	*	*	*	*	0,0
Acte de décès	0,0	*	*	*	*	*	*	0,3
Acte de mariage	0,3	*	*	*	*	*	*	0,0
Certificat de domicile	0,3	*	*	*	*	*	*	0,0
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Informations	0,0	*	*	*	*	*	*	0,3
Autre	0,6	*	*	*	*	*	*	0,0

Tableau 5.3 : Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages

Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que la commune a impliqué le village/quartier dans la planification, Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type, SCORECARD, Banka, 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
BANKA	9,6	1,3	1,6	17,7	5,8	54,3

Tableau 5.5 : Attentes des ménages

Pourcentage des ménages dont un membre a des attentes vis à vis de la commune par type d'attente, SCORECARD, Banka, 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	Autre
BANKA	55,0	46,9	24,1	46,0	42,4

Annexe 2 : Liste des intervenants

N°	NOMS ET PRÉNOMS	POSITION	TELEPHONE
1.	ITITI BOLEMEN ARMAND	Chef d'équipe	691141630
2.	FOUEDJO René	Superviseur	699 067 632
3.	NANA NGONGANG Marinette	Enquêteur	693645612/651802484
4.	CHAMO NGASSA Michelle Aimerie	Enquêteur	697122949/679119400
5.	TIMAWÉ Gérôme Basile	Enquêteur	675 525 405
6.	THIEUGOUE NIANGA Jules Oscar	Enquêteur	675378789/697797160
7.	TCHEUFFA Pascal	Enquêteur	699 726 795
8.	MOUNCHILI NDAM MAMA Singuirou	Enquêteur	696231067/679721926
9.	SIBAMOU FOUZE Clauvis	Enquêteur	697 483 705/ 652 204 807
10	NOUBISSIE TIENCHEU Lazard	Enquêteur	694 977 379
11	DJEUTHIEU YONGA Joseph Simplicie	Enquêteur	677 514 961/ 697 375 900
12	TCHIENTCHEU Jean Baptiste	Enquêteur	679508467/693229025

Citizen Report Card

Evaluation des services publics dans la Commune de _____

Section I. SIGNALÉTIQUE

A01	Région _____	_ _	
A02	Département _____	_ _	
Q03	Arrondissement/Commune _____	_ _ _	
A04	Numéro du Lot _____	_ _	
A05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	_ _	
A06	Strate de résidence : 1=Urbaine 2=Semi-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'adresse 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 mauvaise	_	

CODES

1 = Chef de Ménage
2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage

3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)
4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e)

5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)
6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)
7 = Domestique

A13

Section II. EAU POTABLE

	Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes) Autre système ?	1=oui 2=non	
H01	A. Puits avec pompe		_
	B. Puits à ciel ouvert		_
	C. Puits protégé		_
	D. Forages avec pompe à motricité humaine		_
	E. Source/ rivière		_

Section II. EAU POTABLE		
	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	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Section II. EAU POTABLE			
		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=oui 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=oui 2=non A. Points d'eau supplémentaires B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants C. Remise en service des points d'eau en panne D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants E. Réduction du prix; X. Autres à préciser :	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Section III. SANTE		
S01	Quelle est la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? 1= Centre de santé intégré public 2= Hôpital/CMA 3= Centre de santé privé 4= Aucun S20	☐ →
S02	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village ? 1=Moins 15 minutes 2=Entre 15 et 30 minutes 3=Plus de 30 minutes	☐
S03	Où vont de préférence les membres du ménage lorsqu'ils ont des problèmes de santé ? (Une seule réponse) 1=Centre de santé intégré public 5=Au marché/kiosque de médicaments 2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé 3=Centre de santé privé 7=Me soigne moi-même. 4=Tradi-praticien Si S03=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	☐

Section III. SANTE			
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponible ? 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 S10=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 ? (Encerclez 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	SAR/SM
E0 1	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non 3=Non concerné	☐	☐	☐	☐
E0 2	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire				

Section IV. EDUCATION					
	du/de (nom du cycle) le plus proche? (inscrire le nombre devant chaque cycle)	___	___	___	___
E0 3	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	___	___	___	___
E0 4	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)	___	___	___	___
E0 5	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non		___	1 ^{er} cycle ___	2 ^{ème} cycle ___
E0 6	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				___
E0 7	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	___	___	___	___
E0 8	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	___	___	___	___
E0 9	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	___	___		
E1 0	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	___	___	___	___
E1 1	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	___	___	___	___
E1 2	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen)	----- ----- (en FCFA)	----- -- (en FCFA)	----- (en FCFA)	----- (en FCFA)

Section IV. EDUCATION					
E1 3	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	☐	☐	☐	☐
E1 4	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette les enfants du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non Si non E16	☐	☐	☐	☐
E1 5	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐	☐
E1 6	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des réfections ? 1=Oui 2=Non A. L'APEE B. Le Maire (Commune) C. Une organisation du village D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP E. Les Elites X. Autres partenaires (à préciser) Autre ?	☐	☐	☐	☐
E1 7	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 E19.	☐	☐	☐	☐
E1 8	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	☐	☐	☐	☐

Section IV. EDUCATION					
	H. Coûts élevés de la scolarité	☐	☐	☐	☐
	X. Autres à préciser	☐	☐	☐	☐
E1 9	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=Raisonna-ble 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=Personne indisponi-ble/absent 2=Absence de matériel de travail 3=Corrupti-on 4=Autres (à préciser) _____ _____	C06 Avez-vous eu à payer un pourboir e 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Section IV. EDUCATION							
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) : _____				☐ ☐ ☐ ☐ ☐