REPUBLIQUE DU CAMEROUN
****
Paix – Travail – Patrie
****
REGION DE L'OUEST
****
DEPARTEMENT DU NOUN
****
COMMUNE DE KOUOPTAMO

REPUBLIC OF CAMEROON
****
Peace – Work – Fatherland
****
WEST REGION
****
NOUN DIVISION
****
KOUOPTAMO COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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

FINANCEMENT : PNDP

Septembre 2018

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

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

Réalisé par : GROUPEMENT D'APPUI POUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE (GADD)

Sommaire

Sigles et abréviations iv
Liste des tableaux v
Liste des graphiques vi
Préface vii
RESUME EXECUTIF viii
INTRODUCTION GENERALE 1
CHAPITRE I CADRE JURIDIQUE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN 3
I.1 Cadre juridique de la décentralisation 3
I.2 Promotion du développement local 5
I.3 Brève présentation de la commune de KOUOPTAMO 6
CHAPITRE II SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE KOUOPTAMO 10
II.1 Contexte de l'étude 10
II.2 Objectif du CCAP 11
II.3 Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données 11
II.3.1 Tirage de l'échantillon 11
II.3.1.i Champ de l'enquête et population cible 12
II.3.1.ii Méthode de sondage 12
II.3.2 Collecte de données 12
II.3.2.i Outil de collecte 12
II.3.2.ii Collecte des données 12
II.3.2.iii Exploitation des données 14
II.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception 15
II.4.1.i Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon 15
II.4.1.ii Base de sondage et sélection des grappes 15
II.4.1.iii Sélection des ménages 15
II.4.1.iv Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage 16
CHAPITRE III PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES 17
III.1 Présentation de la population enquêtée 17
III.2 Secteur de l'hydraulique 19
III.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique 19
III.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique 22

III.2.3 Appréciation des services de l'eau 25
III.2.4 Raisons de non satisfaction des populations 30
III.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique 31
III.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées . 32
III.3 Secteur de la santé 32
III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé 33
III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires 36
III.3.3 Appréciation des services de santé 38
III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations 38
III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé 40
III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 42
III.4 Secteur de l'éducation 43
III.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle 43
III.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle 46
III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle 48
III.4.4 Raisons de non satisfaction des populations par cycle 49
III.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation 53
III.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées 58
III.5 Services offerts dans l'institution communale 59
III.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale 59
III.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale 61
III.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale 63
III.5.4 Raisons de non satisfaction des populations 65
III.5.5 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale 66
III.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées 67
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS 68
PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE KOUOPTAMO 69
ANNEXES 80
Annexe 1 : Les tableaux 80
Annexe 2 : Liste des intervenants 83
Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête 84

Sigles et abréviations

SIGLES	SIGNIFICATIONS/DEFINITIONS
CCAP	: Contrôle Citoyen de l'Action Publique
GADD	: Groupement d'Appui pour le Développement Durable
PNDP	: Programme National de Développement Participatif
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 tableaux

Tableau 1: Résultats obtenus à l'issus de l'évaluation des enquêteurs.....13
Tableau 2: Synthèse des résultats issus de la collecte des données.....13
Tableau 3: Caractéristiques des répondants 18
Tableau 4: Caractéristiques des chefs de ménage 19
Tableau 5: Système d'approvisionnement en eau existant 20
Tableau 6: Système principal d'approvisionnement en eau 21
Tableau 7: Appréciation de la qualité de l'eau 23
Tableau 8: Coût de l'approvisionnement en eau.....24
Tableau 9: Temps moyen mis pour aller chercher de l'eau et revenir 26
Tableau 10: Fréquence des pannes et temps mis pour la réparation.....27
Tableau 11: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau 28
Tableau 12: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau 29
Tableau 13: Satisfaction du besoin exprimé en eau potable.....30
Tableau 14: Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau.....31
Tableau 15: Formation sanitaire la plus proche du ménage 33
Tableau 16 : Recours aux soins de santé.....34
Tableau 17: Recours à la formation sanitaire la plus proche.....35
Tableau 18: Caractéristiques des formations sanitaires visitées.....36
Tableau 19: Appréciation du montant payé à la formation sanitaire.....37
Tableau 20: Montant payé pour autre chose que la consultation, appréciation de l'accueil...38
Tableau 21: Résolution des problèmes de santé du village, Raisons d'insatisfaction 39
Tableau 22: Attentes en service de santé.....41
Tableau 23: Cycle d'enseignement/formation professionnelle 43
Tableau 24: Caractéristiques de l'établissement.....45
Tableau 25: Nombre d'élèves, appréciation de la présence des enseignants.....46
Tableau 26: Appréciation du montant payé 47
Tableau 27: Etat des salles de classe 49
Tableau 28: Raisons d'insatisfaction des services de l'éducation 50
Tableau 29: Obtention d'un service à la commune 60
Tableau 30 : Lenteur pour l'obtention d'un service à la commune.....62
Tableau 31: : Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages 64
Tableau 32: Insatisfaction vis à vis de la commune 65

Liste des graphiques

Graphique 1: Répartition des répondants par sexe.....18
Graphique 2: Système d'approvisionnement en eau.....20
Graphique 3: Répartition des ménages selon leur principale source d'approvisionnement en eau.....22
Graphique 4: Raisons d'insatisfaction exprimées par les ménages 31
Graphique 5: Temps à mettre pour atteindre la FOSA.....34
Graphique 6: Dirigeants de FOSA proches des ménages 35
Graphique 7: Nombre de lits disponible dans les FOSA proches des ménages.....37
Graphique 8 :Raisons d'insatisfaction des ménages 40
Graphique 9: Distance parcourue par les enfants du cycle maternelle 44
Graphique 10: Distance parcourue par les enfants du cycle primaire 44
Graphique 11: Distance parcourue par les enfants du secondaire.....45
Graphique 12: Coût d'accès à l'éducation.....48
Graphique 13: Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle maternel 51
Graphique 14 : Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle primaire 51
Graphique 15: Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle secondaire.....52
Graphique 16: Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle formation professionnel.....53
Graphique 17: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle maternel 54
Graphique 18: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle primaire 55
Graphique 19: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle secondaire....56
Graphique 20: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle formation professionnel.....57
Graphique 21: Temps mis pour obtenir un service 61
Graphique 22 : Causes des lenteurs dans les services selon des ménages.....63
Graphique 23: Implication des ménages dans les actions de la commune 64
Graphique 24: Raisons d'insatisfaction des ménages sur les services communaux 65
Graphique 25 : Attentes des ménages vis à vis des services communaux 66

PREFACE

Répondant aux préoccupations quotidiennes des populations et dans le but d'améliorer leurs conditions de vie et impulser le processus de décentralisation, le gouvernement camerounais a mis en place le Programme National de Développement Participatif (PNDP). Dans le cadre des activités de ce programme, plusieurs actions ont été menées à cet effet dans la Commune de Kouoptamo.

Dans cette perspective, l'action publique est ancrée désormais dans les habitudes de l'ensemble des populations qui se reconnaissent et vivent ensemble. Elle se doit donc d'être adaptée aux réalités, aux enjeux et défis 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.

L'étude en vue de la mise en place d'un mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) dans la Commune de Kouoptamo entreprise par le PNDP vise à améliorer la performance dans la fourniture des services de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux. Les insuffisances et les attentes relevées lors de la collecte des données auprès des ménages ont été un point d'appui à l'élaboration d'un plan d'action opérationnel qui guidera les actions des secteurs visés par cette étude. S'agissant particulièrement des services communaux, les expressions des habitants de la Commune seront les bienvenues et permettront de corriger les insuffisances pour améliorer l'offre au niveau des services communaux.

Je ne doute pas que cette étude contribuera à la mise en place d'une plateforme des acteurs clés du développement de la Commune de Kouoptamo, pour une harmonisation des actions, au service de l'intérêt commun des citoyens à la base.

Le Maire de la Commune de Kouoptamo

NJOYA Ousmanou.

RESUME EXECUTIF

Le Cameroun s'est engagé depuis 1996 sous le chantier de la décentralisation. La Loi Constitutionnelle N° 96/06 du 18 janvier 1996 a jeté les bases de cette 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.

Dans le cadre de la mise en œuvre du PNDP III, il est prévu que le Programme appui les Communes dans la mise en place d'un mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique. L'enquête réalisée en octobre 2017 s'inscrit dans ce contexte et vise à recueillir la perception qu'ont les populations sur les services qui leurs sont rendus dans les secteurs de l'eau, de la santé, de l'éducation et des services communaux.

L'objectif global de cette enquête était 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.

Pour parvenir à cette fin, la méthodologie utilisée a consisté à sélectionner et former les enquêteurs sur l'identification des chefs de ménages et sur l'administration des questionnaires prévus à cet effet**.** dans les secteurs suivants :

-secteur de L'hydraulique les points de la collecte sont axés au niveau du système et de la principale source d'approvisionnement en eau, de la panne et de la personne qui l'arrange, de la qualité de l'eau, du coût, de la non satisfaction et des attentes.

Au niveau du secteur santé les résultats obtenus sont axés sur la formation sanitaire la plus proche, le recours aux soins de santé, la caractéristique des centres de formations sanitaires, appréciation du cout, des problèmes de santé et des attentes.

En ce qui concerne le secteur éducation les résultats obtenus sont axés sur le nombre d'écoles, et d'enseignants, et d'élèves, l'appréciation sur le coût, les insatisfactions et enfin les attentes.

Pour ce qui est des services communaux les résultats obtenus sont basés sur l'obtention et lenteur des services communaux, l'implication des ménages, l'insatisfaction de la population et les attentes des ménages.

Ensuite, les données recueillies ont été analysées, interprétées et le plan d'action négocié avec les communes et les sectoriels concernés. L'ensemble de ces éléments est consigné dans le présent rapport final avec un accent sur le plan d'action ressortant les axes d'intervention de la Commune en vue d'inverser la tendance actuelle sur les secteur sus cités. Après le rapportage, il est prévu la diffusion des informations/leçons apprises et négocier les changements.

Pour l'essentiel de ce rapport axé sur les services de l'eau, de la santé, de l'éducation et des services communaux, l'enquête réalisée auprès des utilisateurs de ces différents services suscités a permis d'avoir une appréciation de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation desdits services, leurs qualité et fiabilité ainsi que l'incidence des problèmes et la réactivité des fournisseurs de service. A d'autres égards, l'exploration de ces données a aussi permis d'avoir un aperçu des coûts- (Corruption et services contraints), du degré de satisfaction des services fournis, puis des raisons possibles en cas d'insatisfaction et enfin des attentes en vue d'une quelconque d'amélioration.

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. En instaurant un système de représentation proche des populations, la constitution 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 en matière de développement économique, social, sanitaire et sportif.

La politique de décentralisation telle que déclinée est encadrée par un arsenal juridique cohérent. L'impulsion de ce processus 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 ont suivie et la réforme des finances publiques précisée. Les références sont les lois qui suivent :

Le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) a été élaboré et défini le cadre d'intervention de l'Etat au Cameroun. Il est la première déclinaison décimale de 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.

Dans la mise en œuvre de ce document, une place stratégique est donnée à la poursuite de la modernisation de l'état et de la gestion des finances publiques. La réforme des finances publiques qui en découle depuis 2012 ainsi que son actualisation en 2013-2015 ont pour objet de remettre les politiques publiques au centre de l'action de l'État, en améliorant l'allocation des ressources publiques, tout en renforçant la discipline budgétaire et l'efficacité des services publics.

C'est dans ce contexte que le budget -programme a été institutionnalisé afin de procéder à la programmation basée sur les politiques publiques conformément aux exigences de la réforme.

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 (scorecard).

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* ».**

Le CCAP a ainsi pour but de *promouvoir la gouvernance, accroître l'efficacité de l'action publique* et de *renforcer les moyens d'action.* Il se définit comme toute action des citoyens ou des OSC qui vise à :

- Contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens;
- Apprécier la pertinence des projets/Programme et des moyens qui y sont affectés;

- Réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés;
- Compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire).

Une phase pilote de ce dispositif citoyen a déjà 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. Cette activité s'est étendue sur 159 Communes du pays dont celle de Kouoptamo. Le présent rapport restitue tout d'abord le cadre juridique en matière de décentralisation et développement local au Cameroun (chapitre 1) au fondement duquel 'inscrit le CCAP. Ensuite, il présente la synthèse méthodologique de l'enquête sur le CCAP (chapitre 2) et avant de rendre enfin compte des résultats obtenus dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux dont l'analyse a permis de formuler quelques suggestions d'amélioration assorti d'un plan d'action pour la mise en place du CCAP dans la commune de Kouoptamo (Chapitre 3).

CHAPITRE I CADRE JURIDIQUE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN

Le développement local est un processus participatif qui utilise les initiatives locales comme moteur du développement économique et social. Il doit faire face à trois principaux enjeux : (i) répondre aux besoins des populations qui ont dorénavant une position active et responsable ; (ii) assurer un développement économique et social à l'échelle du territoire et (iii) inscrire la lutte contre la pauvreté et contre les inégalités dans des actions de proximité. 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 à travers deux objectifs majeurs qui consistent globalement à :

- **contribuer au développement d'une culture d'évaluation des politiques publiques locales par les CTD** en vue de mieux assurer la cohérence entre les besoins des populations et les politiques de développement local **;**
- **contribuer à améliorer l'efficacité des politiques de décentralisation et de développement local,** notamment à travers : (i) le renforcement des capacités des nouvelles structures institutionnelles ; (ii) la recherche de la cohérence et la complémentarité des initiatives au niveau national et local; (iii) le suivi et l'évaluation de l'effectivité des mesures adoptées au niveau national; (iv) l'émergence et la généralisation de la définition et la mise en œuvre des politiques de Développement Économique Local, etc.

L'affirmation de cette volonté politique s'appréhende à partir des instruments qui fixent les cadres juridiques aussi bien de la décentralisation (I) que du développement local (II).

I.1 Cadre juridique de la décentralisation

L'étude descriptive ici est relative aux lois, décrets et arrêtés 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 à savoir l'éducation, la santé, l'eau et les services communaux.

I-1- 1- Les lois cadres de la décentralisation au Cameroun

La constitution de 1996 consacre le caractère décentralisé de l'Etat, définit le régime juridique et énonce les principes généraux de la décentralisation au Cameroun. En application de ces dispositions constitutionnelles, trois importantes lois ont été votées en 2004, parmi lesquelles la loi d'orientation de la décentralisation, dont l'étude permet d'avoir une bonne connaissance des objectifs, des enjeux, des stratégies, des outils et des acteurs de la décentralisation dans notre pays. La loi N°2004/017 du 22 juillet 2004, portant orientation de la décentralisation, par exemple, fixe les règles générales en matière de décentralisation et révise le statut du Maire réhabilité par les syndicats des communes, elle met en place aussi le nouveau dispositif de la tutelle et supprime les anciennes appellations de communes urbaines et de communes rurales. La loi N°2004/018 du 22 juillet 2004, fixant les règles applicables aux Communes quant à elle procède à un inventaire des compétences transférées aux Communes avec,

concomitamment, un transfert des ressources. Les domaines concernés sont entre autre le développement économique, l'environnement et gestion des ressources naturelles, la planification, l'aménagement du territoire, l'urbanisme et habitat, la santé de la population et action sociale, l'éducation, l'alphabétisation et la formation professionnelle, etc. La mise en application de ces lois passe entre autres par la loi N°2009/011 du 10 juillet 2009 portant régime financier des collectivités territoriales décentralisées. L'ensemble de ces lois sont complétées par plusieurs décrets.

I-1-2- Les décrets d'application de la décentralisation au Cameroun

Plusieurs décrets ont jusqu'ici ici été pris par l'exécutif pour améliorer la mise en œuvre de la décentralisation au Cameroun. Il s'agit entre autres du décret N°2008/013 du 17 janvier 2008 portant organisation et fonctionnement du Conseil National de la Décentration, du 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, du 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 et du 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. Ces décrets sont accompagnés de plusieurs arrêtés.

I-1-3- Les arrêtés d'application de la décentralisation au Cameroun

Parmi les arrêtés qui s'appliquent à la décentralisation au Cameroun, figurent l'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 et l'arrêté N°2010/00000298/A/MINEE du 01 septembre 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. De même, on y classe l'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.

En matière d'éducation, Il, s'y trouve l'arrêté N°2010/246/B1/1464/A/MINEDUB/CAB du 31 DEC 2010 portant cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matières d'éducation de base.

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. »

I.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 à ces textes internationaux, la constitution du Cameroun promeut le développement local dans son préambule à travers la consécration du droit à un environnement sain et déclare que « L'Etat assure à tous les citoyens les conditions nécessaires à leur développement ».

De même, cette loi 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 ». Cette loi constitutionnelle du 18 janvier 1996, en son article 10, donne ainsi 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.

La matérialisation de cette volonté étatique se traduit dans l'adoption de plusieurs lois y relatives comme les lois de 2004 et suivantes.

I.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'Equipement 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 lo***i*** 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.2.4- 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 KOUOPTAMO

Une bonne présentation de la Commune de Kouoptamo passe par son découpage administratif, biophysique et humain.

Ainsi, administrativement, la commune de Kouoptamo est située dans la Région de l'Ouest, département du Noun, à environ 14, 3 km de l'axe National N° 20 reliant Foumbot à Foumban, à environ 47 km de Bafoussam (capitale Régionale de l'Ouest) et à environ 48 km de Foumban (capitale départementale). Elle est limitée :

- Au Nord par la commune de Bangourain
- Au Sud par la commune de Foumbot
- A l'Est par la commune de Koutaba
- A l'Ouest par la Commune de Galim

Elle est située dans le département du Noun. Sa superficie est de 399 km2. Généralement, l'altitude moyenne est de 1 100 m au-dessus du niveau de la mer. Elle compte environs 13 villages avec une population d'environ 50.000 âmes. Créée le 25 Novembre 1993 par décret présidentiel N° 93/321, la commune de Kouoptamo compte en 2005 (date du dernier recensement dont les chiffres sont connus) environ **63777** habitants. Leur répartition sur environ 526 km² permet de déterminer une densité moyenne de 110.26 habitants/km² au cours de la même année. D'après le plan communal de développement de la commune de Kouoptamo, les principales ethnies qui s'y trouvent sont les Bamoun (majoritaires à environ 70%), les Bamiléké (environ 20%), les Anglophones et les Peulh communément appelés Bororo (environ 10%).

Il est à noter que la Mairie de Kouoptamo a connu à ce jour quatre (04) maires dont : TOUNSIE MAMA (1996-1999), NJOYA ISMAILA (1999-2002), NYAMSI E. Abdou (2002-2013) et NJOYA OUSMANOU en fonction depuis 2013.

Du point de vue biophysique, il est à relever que le climat de Kouoptamo est de type soudano guinéen caractérisé par deux saisons : une saison sèche qui va de mi-novembre à mi-mars et une saison pluvieuse qui va de mi-mars à mi-novembre, Les plus fortes températures sont

observées en Février et les plus faibles fin Décembre. L'écart diurne moyen est à son maximum pendant la saison sèche. La saison des pluies se caractérise par de faibles températures minimales stationnaires et un faible écart diurne. Kouoptamo est sous influence estivale de la mousson en provenance du sud-ouest, qui est responsable de la vigueur des pluies de Juin à Octobre. Mais ces pluies, qu'il s'agisse du total annuel ou des totaux mensuels des mois les plus arrosés, sont beaucoup plus faibles que dans la zone littorale, qui subit la poussée de la mousson dans toute sa puissance. Ici, La pluviométrie se situe entre 1800 à 2000mm/an. Les températures sont généralement fraîches : 22°C en moyenne; la moyenne des maximas est de 34,6°C, celle des minimas est de 9,9°C observée au mois de janvier. Dans l'ensemble, les températures se caractérisent par une remarquable stabilité d'ensemble et une fraîcheur relative due à l'altitude.

Les sols quant à eux sont des sols d'origine volcanique de couleur noire, très fertiles et propres à l'agriculture surtout dans le Centre et l'Ouest de l'Arrondissement. Les sols sont par endroit ferralitiques caractérisés par leur couleur rouge cuirassée, riches en fer, peu fertile et les sols hydromorphes dans les bas-fonds, de couleur brune, qui constituent le domaine privilégié de l'agriculture**.** Du fait de cette hydromorphie, les couches superficielles du sol sont riches en débris végétaux en décomposition. Par conséquent, le taux de matière organique est très important. On rencontre aussi des sols d'origine volcanique et mixtes (volcano ferralitiques) fertiles tout aussi favorables à l'agriculture. Ici, les sols sont en majorité très fertiles. Toutefois, cette fertilité naturelle est mise à mal par la surexploitation des sols. Les sols volcaniques hydromorphes (sol humides en permanence) se trouvent dans les bas-fonds autour du lac BAMENDJING et le long des rivières MOU et PANKE (Sud de l'Arrondissement). Ces zones constituent le bassin des cultures maraîchères qui se pratiquent en saison normale et en contre saison. Autour du lac BAMENDJING, les sols sont humides et ceinturés par des sols ferralitiques rouges péné-évolués (NJITAPON et NJINGOUMBE). Aux environs notamment de KOUOPTAMO, NKOUOMBOUM, NGOUENDAM, NJINDOUN, les sols sont d'origine volcanique et donc très fertiles généralement. Le reste de l'Arrondissement est constitué des sols remaniés. Dans les bas-fonds humides, on rencontre les sols alluvionnaires. L'érosion des sols est un problème sérieux. Les cultures réalisées dans le sens de la pente favorisent ce phénomène.

En ce qui concerne le relief dans la commune de Kouoptamo, il faut noter qu'il est accidenté et contrasté car constitué des plaines, des collines, des montagnes dont le plus haut sommet est le Mont Kogham qui culmine à 2263 m d'altitude et qui constitue également un lieu sacré.

Le réseau hydrographique de la Commune Rurale de KOUOPTAMO est très dense. Il y existe de nombreux ruisseaux, tels que le Nkoup, Mweing, Koutou, Lin et Moundoun, le Lap Lap (KOUOMBOUM), le Keuchuetoum (BANKOUOP). D'autres rivières, plus importantes et permanentes, comme le Njot, le Moû, le Panké, le Mbap (qui alimente le Scan Water de MBAMKOUOP) inondent de grandes superficies dans la plaine agricole, favorisant la pratique des cultures maraîchères de contre saison

La végétation de Kouoptamo est celle de la savane arborée péri forestière. Elle tend vers la savane arbustive humide. Les arbustes à tronc noueux et à bois dur de quelques mètres de hauts sont beaucoup plus nombreux que les arbres de plus de 10 mètres de haut. La savane est une zone privilégiée pour l'élevage. L'existence des cours d'eau occasionne la présence de forêts galeries et de nombreuses Raphiales qui ont tendance à se raréfier du fait de leur surexploitation et de leur destruction pour les cultures. Les forêts galeries bordent les cours d'eau. Le sissongo est la graminée qui domine dans les marécages. On note aussi la présence éparse de nombreux arbres fruitiers, notamment les manguiers, safoutiers et l'arbre à fruits

noirs. Les principaux bois d'œuvre et de chauffage sont l'Eucalyptus et le Tali. Il faut noter que les eucalyptus ont été plantés et sont classés parmi les forêts artificielles. Le *Leuceana* se trouve aussi en grande quantité. Comme autre espèces on peut citer le pin, l'acacia javanica, le cyprès etc. Le reste de la végétation est constitué de savane arbustive favorable au développement de la faune. Ici, la faune très riche de la commune comporte entre autres ; des hérissons, des biches, des biches cheval, des singes (rouges surtout, noirs, jaunes, Mancei), des porc-épic (rat de Gambie), des lièvres, des écureuils, des antilopes, des pangolins, des hyènes, des varans, des vipères et une avifaune fort variée. Il faut noter que les grands fauves jadis présents ont disparu de la zone suite à une chasse intensive et sauvage. En outre l'abondante présence des chaînes de monts et la présence des forets favorisent l'existence de niches écologiques pour certaines espèces. La réserve forestière de NGAMBOUO qui en est un exemple, favorise la présence du gibier qui trouve là une niche écologique préservée. La densité du réseau hydrographique donne lieu à des ressources halieutiques moyennes constituées essentiellement de carpes, silures et du tilapia.

Le lac de MONOUN regorge des hippopotames, des caïmans, et de nombreuses espèces de poissons. La faune du lac BAMENDJING est marquée par une relative richesse avifaune. C'est en effet le lieu d'escale pour oiseaux migrateurs. Il y a donc là une biodiversité à préserver dans une perspective de développement de l'écotourisme. Il faut signaler que les hippopotames et les crocodiles sont en voie de disparition dans le fleuve NOUN.

Sur le plan humain, la commune de Kouoptamo a été créée le 25 Novembre 1993 par décret présidentiel N° 93/321. Il est à noter que la Mairie de Kouoptamo a connu à ce jour quatre (04) maires dont : TOUNSIE MAMA (1996-1999), NJOYA ISMAILA (1999-2002), NYAMSI E Abdou (2002-2013) et NJOYA OUSMANOU en fonction depuis 2013.

Comme évènements marquants au sein de la commune, nous pouvons citer entre autres l''inauguration de l'Hôtel de Ville de Kouoptamo le 02 Juillet 2004 par le Directeur Général du

FEICOM sous le Maire de l'époque, M NYAMSI EAbdou, l'informatisation de la Commune avec l'appui du PADDL/GTZ.

Les religions musulmane et catholique se partage les fidèles à un taux de 50 % de fidèles chacune.

La Commune compte en 2005 (date du dernier recensement dont les chiffres sont connus) environ **63777** habitants. Leur répartition sur environ 526 km² permet de déterminer une densité moyenne de 110.26 habitants/km² au de la même année. Les principales ethnies sont les Bamoun (majoritaires à environ 70%), les Bamiléké (environ 20%), les Anglophones et les Peulhs communément appelés Bororo (environ 10%). Le reste de la population de la commune de KOUOPTAMO vit en milieu rural :

Selon le Plan Communal de Développement, sur 9 437habitants vivant dans l'espace urbain de KOUOPTAMO, on y relève 4 673 femmes soit **47% de femmes.** Cette faible numérisation féminine est due au fait que la grande majorité des travaux dans l'espace urbain est effectué par les hommes, les femmes se consacrant beaucoup plus à l'agriculture et à l'artisanat qui se déroulent dans le milieu rural.

Cette population urbaine est assez cosmopolite et est répartie dans 12 quartiers à travers la ville de KOUOPTAMO.

La société est organisée autour de la famille. Celle-ci est composée du père, de la mère, des enfants, des grands parents, des oncles et tantes à qui s'ajoutent les cousins et cousines. Elle est dirigée par le père, chef de famille, gestionnaire des biens de la famille. Le père organise

la famille et répartie les tâches à chaque membre : généralement, les femmes et les enfants s'occupent des travaux ménagers, de la culture des légumes et arachide, du petit commerce, des produits de cuisine etc. Alors que la garde des animaux et la culture du café reviennent aux hommes. Les femmes et enfants peuvent gérer les revenus des activités. Les familles se regroupent autour d'un quartier, dirigé par un Chef de quartier et l'ensemble des quartiers forment le village placé sous l'autorité d'un Chef du village de 3e degré ou chef de groupement. L'ensemble des villages soumis à la même autorité traditionnelle est appelé Groupement, ce dernier est dirigé par le Chef de Groupement (Chef Supérieur de 2e degré), le Chef de Groupement est l'autorité suprême de l'administration traditionnelle. Pour la commune de KOUOPTAMO, on a trois (03) Groupements ou Chefferies Supérieures (KOUPARA, NJINGOUMBE et NJITAPON). La population s'organise aussi autour des organisations socioprofessionnelles dont les comités de développement des groupements, les associations et les Groupes d'Initiatives Communes (GIC) dont la plupart ont pour activités l'agriculture, l'élevage et la tontine. Il est à noter que les services sociaux tels que la santé, l'enseignement secondaire sont des raisons de déplacement des populations des villages vers la ville de KOUOPTAMO.

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

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

La décentralisation depuis son adoption en 1996 a connu une évolution progressive à travers ses lois d'orientation en 2004 et les premiers transferts de compétences et ressources en 2010. Cette Loi N° 2004/017 du 22 Juillet 2004 portant Orientation de la Décentralisation, définit la décentralisation comme étant un transfert de compétences et de ressources par l'Etat aux CTD. La décentralisation constitue ainsi l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local.

C'est dans ce sillage que depuis la deuxième phase du 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 a été conduite en 2011 et a porté sur 10 Communes prises dans les 10 Régions. Cette première expérience a permis de tirer des leçons qui ont été capitalisées pour le passage à l'échelle en troisième phase.

La phase pilote a permis de :

- Observer un grand engouement des populations à donner leur avis sur le développement de leurs localités.
- Relever les points perfectibles, sur lesquels les sectoriels, les maires se rendent à l'évidence des améliorations à apporter dans la gestion de leurs localités.
- Relever les points d'attention pour une réussite de cette opération.

Ces points d'attention portent principalement sur le triple plan technique, administratif et financier.

Sur le plan technique

Le caractère sensible de cette opération exige que l'échantillonnage et l'analyse des données qui en découleront soient rigoureux et obéissent à une méthodologie qui repose sur des bases scientifiques.

Sur le plan financier

La Coordination de l'opération, la collecte, l'analyse des données, la production des rapports, la dissémination des résultats et la conduite des changements issus de l'opération sont autant d'activités de l'opération qui induisent des coûts non négligeables, parfois au-dessus des capacités de certaines communes.

La prise en charge de l'opération est donc une donnée à intégrer dans la réflexion visant à mettre en place de tels mécanismes, étant entendu que de prime abord, les Maires pourraient être quelque peu réfractaires à une telle évaluation.

Sur le plan du pilotage de l'opération

Sur le plan du pilotage de l'opération, le succès de l'opération exige un comité suffisamment indépendant pour que les résultats reflètent la perception réelle des bénéficiaires, il devrait également être suffisamment fort pour accompagner la commune dans la conduite des changements qui seront suggérés par l'évaluation. Ceci pourrait faire penser à deux scénarii extrêmes :

(i) comité externe à la Commune et totalement indépendant avec un ancrage institutionnel au niveau de la tutelle des Communes ou

(ii) un comité composé de personnels et élus de la commune ayant un ancrage institutionnel au niveau de la tutelle des communes.

Afin de disposer d'informations fiables pour cette opération, il a été retenu pour le PNDP III de réaliser une enquête dans 159 Communes auprès des ménages pour capter leurs perceptions sur l'offre de service dans les secteurs de l'hydraulique, la santé, l'éducation et le service communal. *(18 Communes sont concernées dans la région de l'Ouest).*

- La conduite technique de l'opération a été confiée aux Organisation de la Société Civile (OSC) pour leur indépendance et leur connaissance du milieu. Deux OSC ont été retenues dans la région de l'Ouest: AMCODE et GADD.
- L'appui technique de l'INS est prépondérant tant sur la conception que sur l'opérationnalisation.

Ainsi cette étude obéit répond à des objectifs précis et obéit à une certaine méthodologie.

II.2 Objectif du CCAP

L'objectif principal 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 de l'action publique réalisée 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

Globalement, 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.

Spécifiquement, cette méthodologie s'est appuyée sur un ensemble de techniques de tirage de l'échantillon, de collecte et de traitement des données

II.3.1 Tirage de l'échantillon

L'échantillon de cette étude a été tiré dans une population bien ciblée et suivant une taille convenable pour suffisamment rendre de la perception des ménages.

II.3.1.i 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 situé dans un quartier/village encore appelé zone de dénombrement dans la Commune de KOUOPTAMO. Cette liste des ménages à enquêter a été constituée sur la base de l'échantillon de l'enquête EC_ECAM 4(2 627 ZD du RGPH 2005), complétée par l'EC_ECAM 4 réalisée d'octobre 2016 à janvier 2017.

II.3.1.ii 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

Il convient de préciser l'outil de collecte avant de circonscrire la collecte proprement dite.

II.3.2.i 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'enquêté. 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 KOUOPTAMO. 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.

II.3.2.ii Collecte des données

La collecte des données a intégré la formation des agents de collecte

Formation des agents de collecte

La formation des agents de collecte s'est déroulée du 25 au 27 septembre 2017 à la salle des actes de la commune de Foumbot. 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 KOUOPTAMO 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'issu 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 1: Résultats obtenus à l'issus de l'évaluation des enquêteurs

NOM ET PRENOM	Présence/3	Participation active et simulation/3	Travaux terrain/4	Epreuve écrite/10	Moyenne/20	Rang	Observations
NJUENWET MFOKO ENOCK B.	2,00	3,00	4,00	15,50	16,33	1	-
MOHAMED Nourdine	3,00	1,00	4,00	16,00	16,00	2	-
MFONDEN POUMIE MOHAMED MOUNIR	3,00	1,00	4,00	15,00	15,33	3	-
DONPE KENFACK Maurice ly	3,00	3,00	4,00	11,75	14,50	4	-
FOADIEN TCHAGNOUAT Alvine Flore	3,00	2,00	4,00	12,75	14,50	5	-
NJOUPOUO KOUOTOU André Landry	3,00	1,00	1,00	16,25	14,17	6	-
FOUDIKOU RENGOU MOHAMED BECHIR	2,00	1,00	4,00	13,75	13,83	7	-
TSABANG Juriste	3,00	3,00	4,00	10,25	13,50	8	-
KEUMEDJIO Albertine Landrine	3,00	3,00	4,00	10,00	13,33	9	-
CHIGHET NDANGOUET WILLY	3,00	3,00	4,00	10,00	13,33	10	-
NSANGOU ZOUNEDOU	3,00	1,00	4,00	11,75	13,17	11	-
KAYUENGAM Stéphane FONGNET	3,00	2,00	4,00	10,00	12,67	12	-

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 KOUOPTAMO 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 par une équipe présentée dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 2: 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.	746	18	18	0	0	100,00	-
2.	754	16	15	1	0	93,75	logement vide

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
3.	764	16	16	0	0	100,00	-
4.	750	16	15	1	0	93,75	Refus
5.	743	17	13	4	0	76,47	logements vides
6.	740	16	12	4	0	75,00	logements vides
7.	735	17	16	1	0	94,12	logement vide
8.	728	19	19	0	0	100,00	-
9.	733	19	19	0	0	100,00	-
10.	718	17	17	0	0	100,00	-
11.	720	17	17	0	0	100,00	-
12.	724	16	16	0	0	100,00	-
13.	716	17	15	0	2	88,24	-
14.	713	17	17	0	0	100,00	-
15.	709	15	15	0	0	100,00	-
16.	704	16	16	0	0	100,00	-
17.	5	17	16	1	0	94,12	logement vide
18.	7	17	17	0	0	100,00	-
19.	10	17	17	0	0	100,00	-
TOTAL		**320**	**306**	**12**	**2**	**95,63**	-

De ce tableau, nous constatons que le taux des ménages touchés est de 85,31% dans l'ensemble des zones de dénombrement due à un nombre élevé de logement vide tiré dans l'échantillon.

Exploitation 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 Malantouen 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 par une équipe présentée dans le tableau 1 ci-dessous.

II.3.2.iii Exploitation des données

Les données collectées ont été exploitées à trois niveaux :

Au niveau du GADD : Les fiches de collecte des données ont été passées en revue pour s'assurer d'une part de la fiabilité et de la cohérence des données mais aussi avoir les statistiques sur le nombre de fiche entièrement, partiellement et/ou non renseignée.

Au niveau du PNDP : Les mêmes opérations de contrôle de cohérence des informations sur les fiches et du nombre de fiche entièrement, partiellement et/ou non renseignée ont été menées. En outre un atelier de saisie des données a été organisé.

Au niveau de l'INS : C'est la vérification de la cohérence et la production des tableaux qui ont servi à la production du rapport.

II.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception

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

II.4.1.i Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon

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

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

II.4.1.ii 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.

II.4.1.iii 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.

II.4.1.iv 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 $i^{ème}$ ZD de la commune h

P_{2hi} : probabilité de sondage au deuxième degré dans la $i^{ème}$ 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 $i^{ème}$ 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 $i^{ème}$ ZD ou dans le segment choisi de la $i^{ème}$ ZD de la commune h. Donc :

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

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

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

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

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

CHAPITRE III PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

Les résultats définitifs de l'enquête sur le CCAP, sous la forme de tableaux statistiques rendent compte de la perception générale qu'ont les populations sur les services qui leur sont rendus. Les différentes variables du questionnaire ménage sont regroupées en quatre catégories :

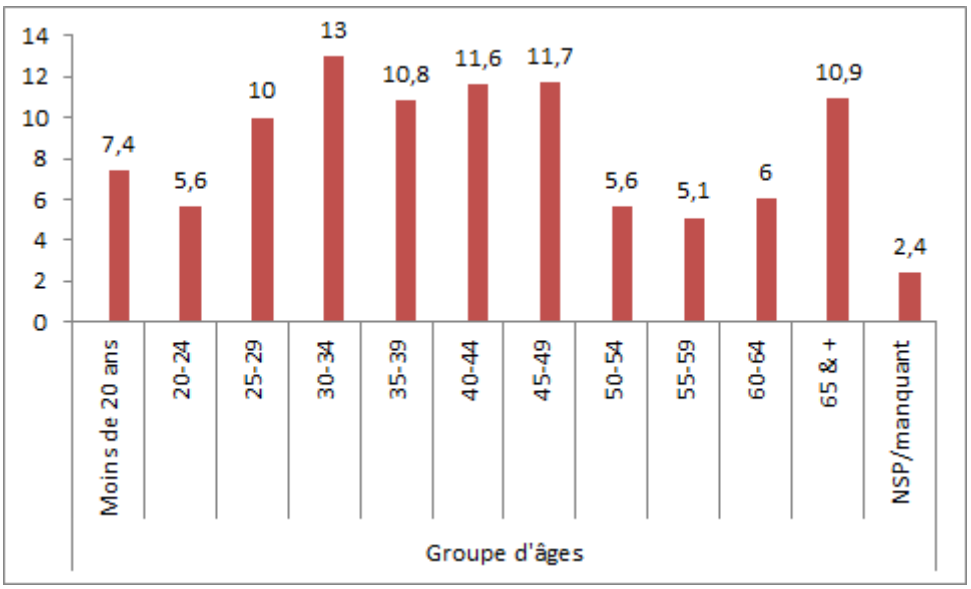
- Les variables individuelles relatives aux caractéristiques d'état de la population enquêtée (sexe, âge, lien de parenté dans le ménage) ;
- Les variables individuelles relatives aux données hydrauliques des ménages enquêtés
- Les variables individuelles relatives aux données de santé des ménages enquêtés
- Les variables individuelles relatives aux données d'éducation des enfants issus des ménages enquêtés
- Les variables individuelles relatives aux services communaux sollicités par les ménages enquêtés.

Ainsi l'analyse et l'interprétation des données compilées sous la forme des tableaux statistiques prendra en compte cette catégorisation et ressortira respectivement ces différents secteurs concernés à savoir les caractéristiques de la population, l'hydraulique, la santé, l'éducation et les services communaux.

III.1 Présentation de la population enquêtée

La question de l'âge sur la population enquêtée apporte une plus-value sur le niveau de fiabilité des réponses données d'une part et sur le niveau de sensibilité des répondants d'autre part par rapport aux thématiques concernés par cette étude. Ainsi, le tableau ci-après intitule « Caractéristiques des répondants », donne des informations sur les ménages et sur les répondants de la Commune de Kouoptamo par groupe d'âge et par sexe de la population globale enquêtée.

Groupe d'âge



Source : SCORECARD Kouoptamo, 2017

A propos du groupe d'âge, il peut être constaté que les personnes âgées de moins de 50 ans, soit la tranche de répondant dont l'âge varie entre 20 et 49 ans représentent plus de 62% de répondant comme l'illustre le tableau ci-après. Il s'agit d'une tranche dynamique

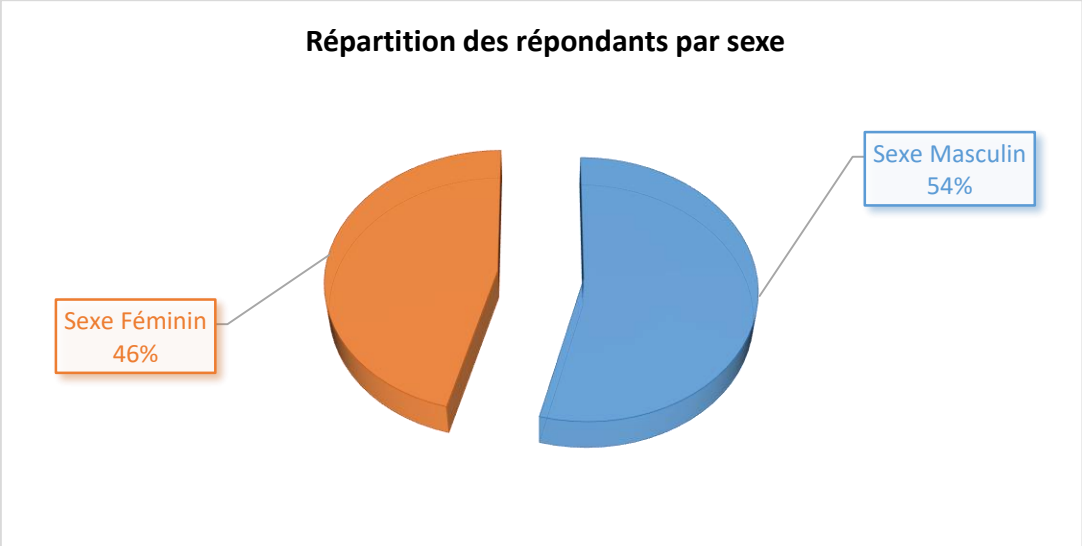
quotidiennement interpelées directement ou indirectement par les questions d'eau, de santé, ou d'éducation de la famille, ce qui donne de la pertinence aux réponses obtenus des répondants de Kouoptamo.

Tableau 3: Caractéristiques des répondants

Tableau 1.1 : Caractéristique des répondants																
Répartition (%) des répondants par groupe d'âges, sexe , SCORECARD, Kouoptamo, 2017																
	Groupe d'âges												Sexe			
	Moins de 20 ans	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 & +	NSP/manquant	Masculin	Féminin	DM	Total
KOUOPTAMO	7,4	5,6	10,0	13,0	10,8	11,6	11,7	5,6	5,1	6,0	10,9	2,4	54,1	45,9	0,0	100,0

En ce qui concerne l'approche genre des répondants, il ressort clairement du graphique 1 ci-après que 46% de répondants sont de sexe féminin. Cela signifie que de plus en plus les femmes sont associées aux décisions concernant la vie du ménage, ce qui est plutôt favorable pour cette étude car en leur qualité de représentants ou de chefs de ménages, elles sont très souvent, par rapport aux hommes, plus confrontées aux questions d'eau, de santé et d'éducation des enfants dans les ménages.

Graphique 1: Répartition des répondants par sexe



Source : SCORECARD Kouoptamo, 2017

En ce qui concerne le sexe des chefs de ménages, on se rend compte que les femmes représentent seulement 32,8% comme l'illustre le tableau 4 ci-après. Cela s'explique par le fait qu'à Kouoptamo, la population est fortement islamisée et la culture musulmane ne permet pas à une femme de se présenter comme chef de ménages dès lors que son époux est encore en vie. Toutefois, le fait que plus de 53% soit des chefs de ménages dont l'âge varie entre 20 et 49 ans montre qu'à Kouoptamo, les jeunes sont fortement au cœur des préoccupations familiales liées à l'eau, à la santé, à l'éducation et aux services rendus par la commune.

Tableau 4: Caractéristiques des chefs de ménage

Tableau 1.2 : Caractéristique de la population															
Répartition (%) des chefs de ménage groupe d'âges, sexe , SCORECARD, Kouoptamo, 2017															
	Groupe d'âges - chef du ménage												Sexe du chef de ménage		
	Moins de 20 ans	20 - 24	25 - 29	30 - 34	35 - 39	40-44	45-49	50 - 54	55 - 59	60 - 64	65 & +	NSP/manquant	Masculin	Féminin	Total
KOUOPTAMO	2,7	3,0	5,9	9,0	7,4	15,0	13,5	9,3	8,0	5,6	18,6	2,2	67,2	32,8	100,0

La bonne connaissance de la taille et des composantes de la population est un facteur incontournable de développement car les services de l'eau, de la santé, de l'éducation et communaux sont destinés aux populations en fonction de la taille et des besoins de celle-ci.

III.2 Secteur de l'hydraulique

Le plan communal de développement de la commune de Kouoptamo réalisé en 2015 relève qu'il y existe de manière globale, une difficulté d'accès à l'eau potable. Rendu en 2018, les données collectées dans le cadre du CCAP apprécient les niveaux de connaissance et de satisfaction des populations par rapport à ce problème à partir des taux de disponibilité et d'utilisation des services, de leur qualité, de la satisfaction par rapport aux besoins exprimés et des raisons d'insatisfaction le cas échéant ainsi que des attentes formulées par les populations.

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

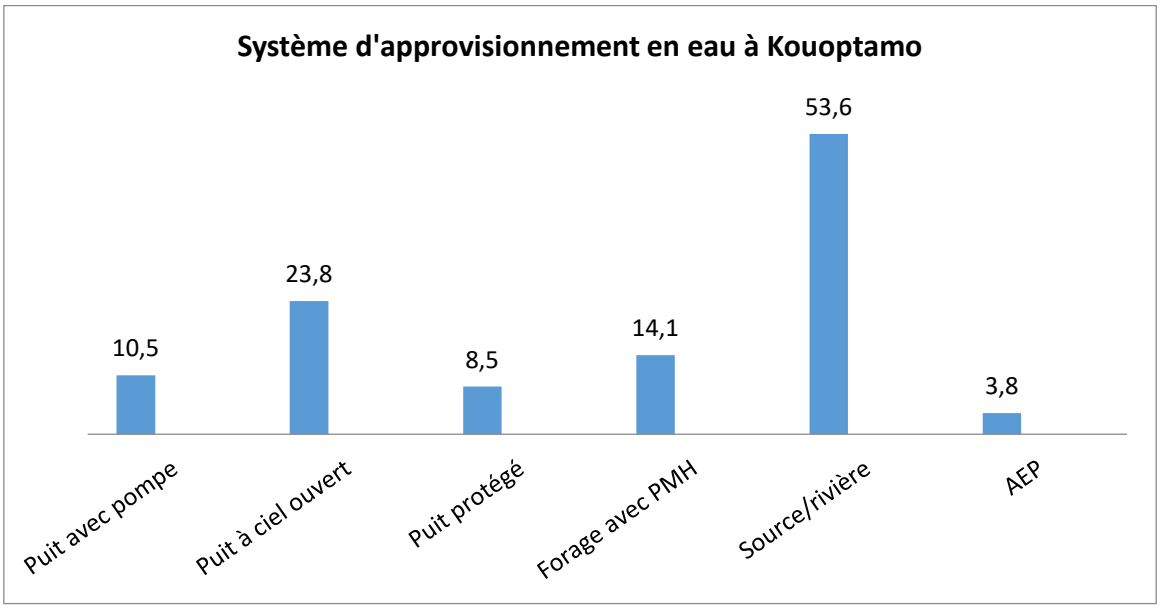
Le tableau 5 ci-après présente le système d'approvisionnement en eau qui existe dans la commune de Kouoptamo. Il ressort de ce tableau que plusieurs sources d'approvisionnement existent dans la commune, ce qui est encourageable. Mais, des proportions de ménages par source d'approvisionnement en eau, il en ressort qu'il existe seulement 3,8% de points d'Adduction en eau potables contre 53,6% de sources et rivières. Ce qui pose un sérieux problème d'accès à une eau de qualité pour les populations de Kouoptamo dans l'ensemble. Cette situation mérite une intervention de tous les acteurs de développement de cette commune doté d'un riche potentiel humain.

Tableau 5: Système d'approvisionnement en eau existant

Tableau 2.1 : Système d'approvisionnement en eau						
Pourcentage de ménages s'approvisionnant en eau par source d'approvisionnement, SCORECARD, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	10,5	23,8	8,5	14,1	53,6	3,8

L'observation du graphique 2 ci-après montre que plus de la moitié des ménages enquêtés à Kouoptamo n'ont pas accès à l'eau potable car au-delà de la majorité qui s'approvisionne dans les sources/rivières, 23,8% recourent aux puits à ciel ouvert. Cet approvisionnement pourrait se ressentir au niveau de la santé car l'eau de rivière contient par exemple des germes de bilharziose. De même, l'eau des puits à ciel ouvert est de qualité douteuse et susceptible de contenir des germes de typhoïde ou d'amibiase par exemple. Il y a donc un besoin urgent d'intervenir en vue d'améliorer l'accès à l'eau potable et à l'assainissement par les populations de Kouoptamo.

Graphique 2: Système d'approvisionnement en eau



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Comme l'illustre le graphique 2 ci-dessus, on constate non seulement que les sources/rivières sont récoltées à plus de 53%, mais aussi que le système d'approvisionnement en eau de Kouoptamo est très varié. C'est sans doute pourquoi, à côté de ce système

d'approvisionnement en eau riche et varié, il a été demandé aux répondants de se prononcer sur le caractère public ou privé des points d'approvisionnement en eau de ce système.

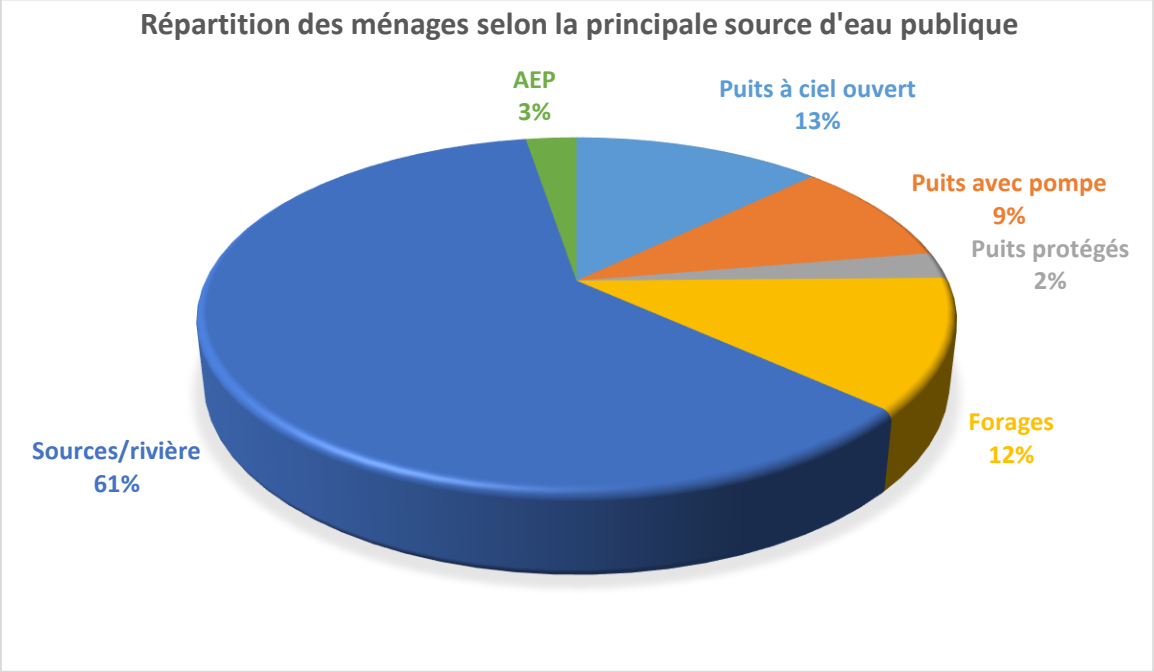
A cet effet, il convient de relever qu'une source d'approvisionnement en eau est publique lorsqu'elle n'appartient pas au patrimoine du ménage. Mais étant donné qu'un ménage peut avoir plusieurs sources d'approvisionnement, il a été recommandé d'insister sur la principale source. Tel est tout l'intérêt du tableau 6 ci-après qui réparti les répondants selon leur principale source d'approvisionnement en eau. Dans cette répartition des ménages selon la principale source d'approvisionnement, il est à noter que sur l'ensemble de ces répondants 81,9% de ménages rencontrés déclarent utiliser l'eau potable comme l'illustre le tableau 2.2 ci-après.

Tableau 6: Système principal d'approvisionnement en eau

Tableau 2.2 : Principale source d'approvisionnement en eau								
Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	81,9	9,5	12,8	2,4	12,0	60,6	2,6	100,0

De la proportion de 81,9% de ménages utilisant l'eau potable, une autre répartition par principale source d'eau publique permet de se rendre compte que moins de 3% s'approvisionnent d'ans une adduction en eau potable contre plus de 60% qui s'approvisionnent dans les rivières comme l'illustre le graphique 3 ci-après.

Graphique 3: Répartition des ménages selon leur principale source d'approvisionnement en eau



Source : **SCORECARD, Kouoptamo, 2017**

Bien que cela semble contradictoire à la proportion qui déclare avoir accès à une adduction d'eau potable comme il a été démontré au tableau 2.1 ci-haut, l'explication qui pourrait être avancée est que, soit les populations n'ont pas une bonne appréciation de l'eau potable et ne font probablement pas de différence entre une eau potable et une eau claire (car l'eau de rivière ne saurait répondre aux critères standards d'une eau potable), soit la source d'eau publique est utilisée parallèlement avec l'eau de rivière/source. Il y aurait donc un manque de connaissance à ce niveau, manque qui pourrait être résolu par des campagnes de sensibilisation sur les techniques de potabilisation par exemple.

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

A propos de l'appréciation de la qualité de l'eau, le tableau 2.3 ci-après dresse un aperçu global de l'appréciation de la qualité de l'eau par les répondants. Il en ressort qu'à 64,6%, la qualité de l'eau est bonne, même si la proportion d'indécis et de ceux qui estiment qu'elle est mauvaise reste élevée. Cette qualité globalement appréciée semble fondée au regard de la proportion moyenne de « non », soit environ 80%, lorsque la question a été posée de savoir si leur principale source d'approvisionnement avait une odeur soit 80,7%, un gout soit 79,1% ou une couleur soit 82,5%. Il semble que les ménages ayant admis que leur eau avait une odeur, un gout et une couleur seraient ceux qui ont pour principale source d'approvisionnement, la rivière.

Tableau 7: Appréciation de la qualité de l'eau

Tableau 2.3 : Principale source d'approvisionnement en eau

Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	64,6	23,3	12,1	100,0	17,0	80,7	2,2	100,0	20,0	79,1	0,9	100,0	16,3	82,5	1,3	100,0

Au regard de la proportion moyenne de 35% de répondants qui sont indifférents ou déclarent que la qualité de l'eau est mauvaise, telle que l'illustre le tableau ci-dessus, il apparait qu'il serait nécessaire de sensibiliser sur l'assainissement et améliorer l'offre en eau potable pour limiter la consommation des eaux de mauvaise qualité ou dont on ignore la qualité. La consommation de cette mauvaise qualité de l'eau par exemple pourrait faciliter des maladies hydriques.

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, fut-elle payante**.**

A propos du coût d'approvisionnement en eau, le tableau 2.4 ci-après qui réparti proportionnellement les ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique, relève que seulement 1,3% de ménages paye l'eau qu'ils utilisent. Cela s'expliquerait en partie par le fait que nombreux sont ceux qui utilisent une eau de source ou de rivière. Cependant, pour une gestion durable et optimale de la ressource eau qui est une ressource tarissable, il serait nécessaire d'éduquer la population sur la participation à l'entretien durable des services de l'eau au niveau de l'AEP par exemple. La dimension financière de cette participation pourrait contribuer à entretenir les ouvrages ou à étendre le réseau d'AEP aux populations environnantes du réseau mais éloignées des points de distribution.

Tableau 8: Coût de l'approvisionnement en eau

Tableau 2.4 : Principale source d'approvisionnement en eau						
Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique, SCORECARD, Kouoptamo, 2017						
			Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			
	Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'au qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
KOUOPTAMO	1,3	*	*	*	*	*

Comme on peut le constater, en général l'eau n'est pas payante à Kouoptamo car la proportion qui ne paye pas pour avoir de l'eau est assez importante, soit 98,7%. Cela signifie aussi qu'avant d'envisager rendre une eau potable payante à Kouoptamo, il serait nécessaire de bien sensibiliser les populations sur l'intérêt de se conformer à cette nouvelle culture sinon, malgré l'augmentation des points d'eau potables, certains pourraient continuer à s'approvisionner dans les rivières qui semblent abondantes dans cette commune.

III.2.3 Appréciation des services de l'eau

Plusieurs paramètres sont pris en compte dans l'appréciation des services de l'eau à savoir entre autres, le coût d'accès à l'eau potable, le temps d'intervention en cas de panne, la distance pour avoir de l'eau, etc.

Le tableau 2.5 qui dresse la disponibilité de la principale source d'approvisionnement publique en eau, il y a lieu de se rendre compte qu'en général les populations de Kouoptamo ont accès à leur principale source publique d'eau toute l'année comme l'affirment 70,1% de ménagés et ce toute la journée comme le déclarent 92,5% de ménages. Cependant comme l'illustre le même tableau 2.5 ci-après, le temps mis pour aller à pieds puiser de l'eau et revenir semble encore long car un tel timing a tendance à tenter les populations peu soucieuses des maladies hydriques à s'approvisionner à la source d'eau publique la plus proche et la moins longue. Il serait nécessaire d'améliorer les points d'eau potable publique afin de faciliter l'accès par les ménages à l'eau potable.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, pour aller à pied puiser de l'eau et revenir, 15% des ménages enquêtés font plus de 30 minutes et 29% font entre 15 et 30 minutes pour ramener de l'eau à la maison, soit près de 45% de ménages au total. C'est tout de même considérable comme temps. Il faudra donc en tenir compte au moment des nouvelles réalisations et faire une bonne répartition des ouvrages avant leur implantation, car plus le point d'accès à l'eau est éloigné, moins les usagers s'y approvisionnent surtout si à côté ils ont une source d'approvisionnement autre, fut-elle de mauvaise qualité

Tableau 9: Temps moyen mis pour aller chercher de l'eau et revenir

Tableau 2.5 : Principale source publique en eau								
Pourcentage des ménages par accès, disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau, SCORECARD, Kouoptamo, 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 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total	Proportion (%) des ménages ayant accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée	Proportion (%) des ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau
KOUOPTAMO	70,1	11,9	44,3	28,6	15,2	100,0	92,5	*

En ce qui concerne les pannes des sources d'eau, le tableau 2.6 ci-après montre qu'en cas de panne, les ménages déclarent son apparition, ce qui est très encourageant car c'est un indicateur de leur volonté de collaborer dans l'entretien durable de l'ouvrage. Cette volonté est favorable à la mise en place des comités de gestion par exemple. Seulement, en retour il y a une intervention plus ou moins longue. En effet comme l'illustre le tableau 2.6 ci-après, on constate que dans la plupart des cas, la correction de la panne intervient au moins après une semaine, ce qui n'est pas de nature à faciliter l'accès par les ménages à l'eau potable ou à moindre distance.

Tableau 10: Fréquence des pannes et temps mis pour la réparation

Tableau 2.6 : Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois							
Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source, SCORECARD, Kouoptamo, 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 exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
KOUOPTAMO	(19,3)	27,3	40,6	19,4	6,4	6,3	100,0

Comme on le voit, 19,3 % des ménages qui utilisent la source d'eau publique ont eu une panne dans les 6 derniers mois. 27,3 % de ces pannes ont été réparées en moins d'une semaine. Contre 40,6% des pannes résolues entre 1 semaine et 1 mois. Pour le reste soit plus de 30% des pannes, il faut attendre plus d'un mois. Le temps de réaction en cas de panne semble donc assez long pour une denrée de première nécessité. Ceci dénoterait une insuffisance en personnel et/ou en matériel malgré la diversité des acteurs qui interviennent en cas de panne.

En effet, les réparations sur les principales sources publiques sont majoritairement prises en charge par les populations elles-mêmes à travers les Elites, les comités de gestion des points d'eau et les chefs de village/quartier. Cet état des choses témoigne de leur participation à l'action communale. Le tableau 11 ci-après intitulé « Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau » en est une parfaite illustration.

Tableau 11: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau

Tableau 2.7 : Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau							
Pourcentage (%) des ménages ayant déclarant une panne par institution/personne intervenant pour réparer la panne, SCORECARD, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	(36,3)	(0,0)	(12,5)	(37,0)	(3,2)	(2,7)	(13,6)

Comme on le voit, en cas de panne déclarée, ce sont les populations qui interviennent à plus de 50%. Cette intervention est à encourager car elle constitue la condition sine qua none de la durabilité des ouvrages réalisés ou à réaliser. Cette intervention de la population encourage aussi d'autres acteurs comme le Maire à être de plus en plus présent aux côtés d'elle. Toutefois, les différents intervenants devraient être plus proactifs pour que la panne soit corrigée dans les brefs délais. C'est pourquoi, il est important de renforcer les capacités techniques et managériales des comités de gestion en ce sens pour une meilleure appropriation et pérennisation des points d'eau. Les besoins sont d'ailleurs formulés en ce sens par les répondants.

Comme l'indique le tableau 12 ci-après sur les besoins exprimés en matière d'approvisionnement en eau, 20,4% de répondants ont exprimé un besoin au cours des 6 derniers mois. Sur l'ensemble des besoins exprimés, seuls 15,9 % de ménages ont été satisfait de leur requête. Ce qui signifie les ménages sont encore dans l'attente d'une suite favorable. Il convient donc de trouver des voies et moyens pour améliorer l'accès à l'eau au sein de la commune.

Tableau 12: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau

Tableau 2.8 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau											
Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé, SCORECARD, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	20,4	67,0	8,1	20,9	0,0	28,8	0,0	0,0	1,6	1 857,2	15,9

Comme on le constate, sur l'ensemble des besoins formulés en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, 67% des cas ont été exprimés en direction du Maire. Cela témoigne de la reconnaissance du Maire par les populations comme étant leur élu et ouvert à les aider. Cette interpellation apparaît sans délai d'attente formulé par les répondants comme l'illustre le tableau2.9 ci-après.

En effet, comme l'illustre le tableau 2.9 ci-après portant sur la satisfaction du besoin exprimé en eau potable par les ménages, aucune satisfaction ne semble être exprimée.

Tableau 13: Satisfaction du besoin exprimé en eau potable

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, Kouoptamo, 2017				
	Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé			
	Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	Total
KOUOPTAMO	*	*	*	*

Mais en réalité cela pourrait s'expliquer par le fait que le nombre de ménage ayant répondu étant inférieur à 27 sur 320 ménages enquêtés, cela est apparu insignifiant sur le plan statistique. Cela pourrait ainsi dénoter l'embarras des populations à se prononcer sur cette question.

III.2.4 Raisons de non satisfaction des populations

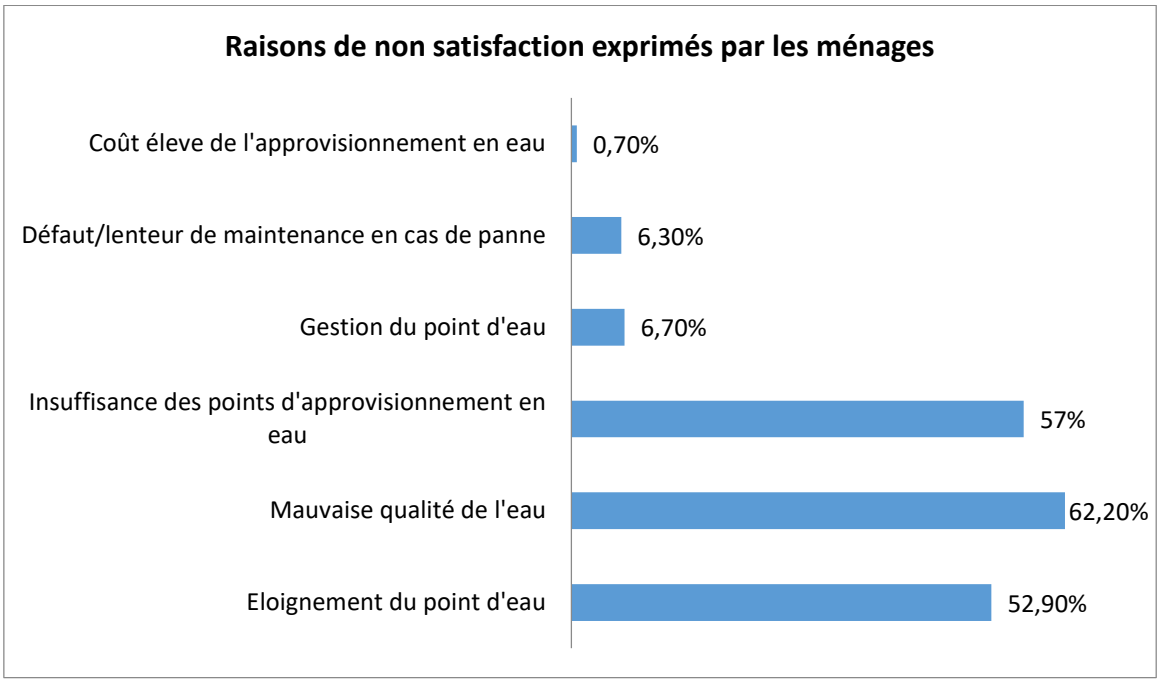
Lors de cette étude, les ménages ont été invités à se prononcer sur les besoins qu'ils expriment au quotidien et su leur satisfaction par rapport ces besoins si jamais ils ont n'été pris en compte par un des acteurs devant intervenir.

Dans cette visée, le graphique ci-après portant sur la non satisfaction en approvisionnement en eau réparti les répondants selon qu'ils sont non satisfait de l'approvisionnement en eau ou non satisfait d'un besoin exprimé.

Dans le premier cas de figure, on note que 51,8% de ménages ne sont pas satisfaits de l'approvisionnement en eau à Kouoptamo comme l'illustre le graphique ci-après.

Dans le deuxième cas de figure, comme l'illustre le graphique 4 ci-après, plusieurs raisons sont avancées pour soutenir cette insatisfaction.

Graphique 4: Raisons d'insatisfaction exprimées par les ménages



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017.

Au vu de ce graphique, il y a lieu de constater que moins d'1% se souci du coût de l'eau qui peut leur être offerte à condition qu'elle soit de bonne qualité ou proche des ménages. C'est ce explique que 62,20% déplore la mauvaise qualité de l'eau ou déplore à plus de 52% l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau et l'éloignement de ces points d'eau existants. Il y a donc une réelle nécessité d'améliorer l'offre en quantité et en qualité de l'eau potable à Kouoptamo. Cela apparaît d'ailleurs clairement dans leurs attentes

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

Afin de remédier aux insatisfactions, les ménages ont été invités à se prononcer sur leurs attentes. Ainsi, le tableau 14 ci-après regroupe les principales attentes formulées par les répondants. A cet effet, les attentes des ménages portent essentiellement sur la construction des points d'eau supplémentaire (85,9%), de l'amélioration de la gestion des points d'eau existants (44,2%), la remise en service des points d'eau en panne (10%) et l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants (33,6%) comme l'illustre le tableau ci-après.

Tableau 14: Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau

Tableau 2.11 : Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau						
Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau, SCORECARD, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	85,9	44,2	10,0	33,6	0,0	2,1

Globalement, il y a nécessité d'améliorer l'accès à l'eau potable et à l'assainissement à Kouoptamo.

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

En définitive, l'amélioration de l'accès à l'eau potable doit intégrer l'agenda du Maire de Kouoptamo pour des raisons évoquées par les ménages ainsi que les suggestions d'améliorations dont la synthèse suit.

Synthèse de la perception des services de l'hydraulique	**Améliorations suggérées**
L'eau disponible est de mauvaise qualité de l'eau pour 62,2% de ménages : cette mauvaise qualité relève de son goût particulier, de son odeur remarquable, et de sa couleur inadaptée.	- Education des populations à la protection des points d'eau des éléments nocifs ; - Renforcement des capacités des populations sur les stratégies de potabilisation de l'eau ; - Sensibilisation des populations sur la nécessité de boire une eau de bonne qualité pour préserver leur santé et économiser sur les frais médicaux ; - Apprendre aux populations à développer des stratégies pour garantir leur accès à l'eau potable.
Les points d'approvisionnement en eau potable est insuffisant à 57% ou éloigné à 52,9% des cas	L'augmentation des points d'eau dans la Commune de Kouoptamo a été fortement demandée, soit par 85,9% de ménages. Toutefois, une cartographie des points d'eau indiquant leur débit, leur état et la densité de la population pourrait servir de base dans la prise de décision relative à l'augmentation des points d'eau.
Mauvaise gestion des points d'eau existants avec pour conséquence le défaut/la lenteur de maintenance en cas de panne	- Sensibiliser les populations sur la mise en place des Comités de Gestion des points d'eau ; - Former les membres du Comité de Gestion des points d'eau à l'entretien des ouvrages hydrauliques et la gouvernance des biens publics.

III.3 Secteur de la santé

L'homme étant l'alfa et l'oméga du développement local, sa santé reste une condition sine qua none de sa participation à l'amélioration de ses conditions de vie. Autant cet axiome est valable pour toute société, autant elle est valable pour Kouoptamo. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles les ménages de cette localité ont été invités à se prononcer sur l'appréciation qu'ils font des services de santé que leur offrent les formations sanitaires dans la commune de Kouoptamo. Il s'agit des formations sanitaires en tant que structures dotées d'un personnel, d'un plateau technique et offrant des soins de santé. Ces Formations Sanitaires (FOSA) peuvent être du secteur public (Hôpital public, le Centre de santé Intégré (CSI), le Centre Médical d'Arrondissement (CMA), le dispensaire public ou toute autre structure de soins publique. A l'inverse les FOSA du secteur privé sont constituées de l'hôpital laïc, du dispensaire confessionnel, du cabinet médical, de la clinique, etc.

III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé

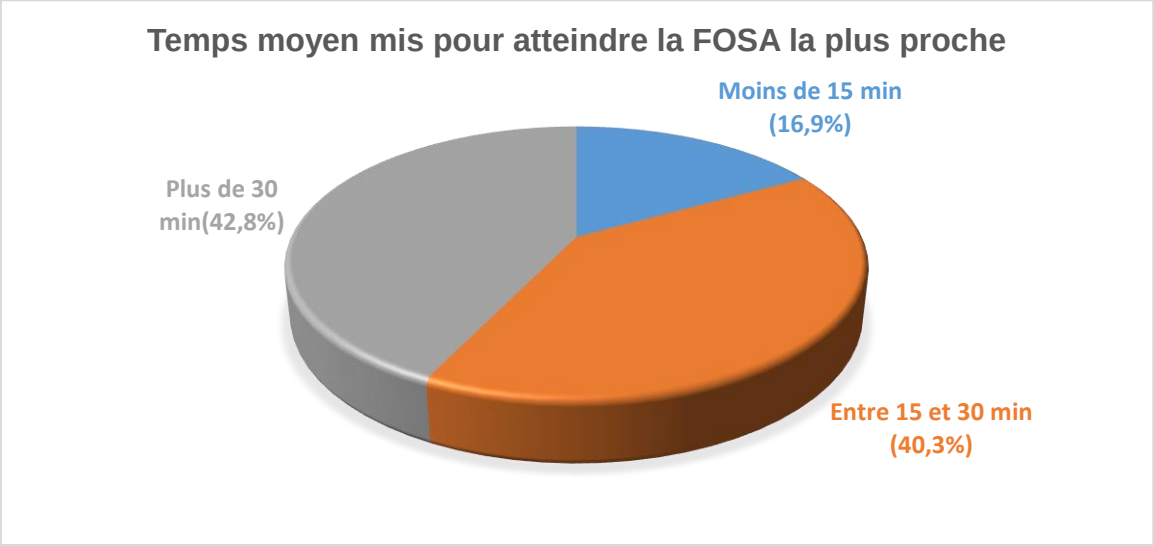
Le tableau 15 ci-après présente les formations sanitaires les plus proches du ménage. Cette proximité s'apprécie proportionnellement par rapport à l'existence ou à la disponibilité des formations utilisées d'une part et par rapport au temps moyen mis par les ménages pour atteindre ces formations sanitaires d'autre part. Ce tableau montre que des 3 formations sanitaires qui sont concurremment fréquentées par les ménages de Kouoptamo, le centre de santé privé reste le plus fréquenté à hauteur de 54,4% et 30,3 % pour le Centre de Santé Intégré public contre 14, 2% pour le CMA de Kouoptamo.

Tableau 15: Formation sanitaire la plus proche du ménage

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, Kouoptamo, 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/ CMA	Centre de santé privé	Aucune	Total	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total
KOUOPTAMO	30,3	14,2	54,4	1,1	100,0	16,9	40,3	42,8	100,0

Mais comme on le constate, 1% de ménage déclare n'être proche d'aucune FOSA. Ce qui sous-entend que cette proportion met un temps relativement long pour atteindre la FOSA la plus proche. A ce propos, le graphique 5 ci-après illustre assez visiblement les données du tableau et donne de voir que s, 60,2 % de ménages mettent en moyenne moins de 30 minutes pour atteindre la formation sanitaire la plus proche contre 42,8% qui mettent plus de 30 minutes.

Graphique 5: Temps à mettre pour atteindre la FOSA



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017.

Une analyse qualitative et quantitative approfondie de la carte sanitaire, permettrait d'identifier les zones qui dans la commune, nécessitent la création de nouvelles formations sanitaires pour r rapprocher davantage les formations sanitaires des populations.

La proximité générale des ménages semble se confondre avec les préférences des ménages par rapport aux formations sanitaires. En effet, l'observation du tableau 16 ci-après qui réparti proportionnellement les ménages par rapport à leur préférence de recours aux soins, montre que plus de 49,6%de ménages utilisent le centre de santé privé contre 49% qui vont soit vers le centre de santé intégré public (30,5%), soit vers le CMA, soit 18,5%. Cela signifie que les FOSA privées semblent plus attractifs que les FOSA publics à Kouoptamo. Toutefois, il serait intéressant de savoir pourquoi la disponibilité de toutes ces FOSA n'empêche pas le recours à l'automédication ou à l'auto-soins.

Tableau 16 : Recours aux soins de santé

Tableau 3.2 : Recours aux soins de santé								
Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins, SCORECARD, Kouoptamo, 2017								
	Lieu de préférence des membres du ménage en cas des problèmes de santé							
	Centre de santé intégré public	Hôpital /CMA	Centre de santé privé	Tradi-praticien	Automédication	Chez un personnel de santé	Se soigne moi-même	Total
KOUOPTAMO	30,5	18,5	49,6	0,4	0,4	0,4	0,3	100,0

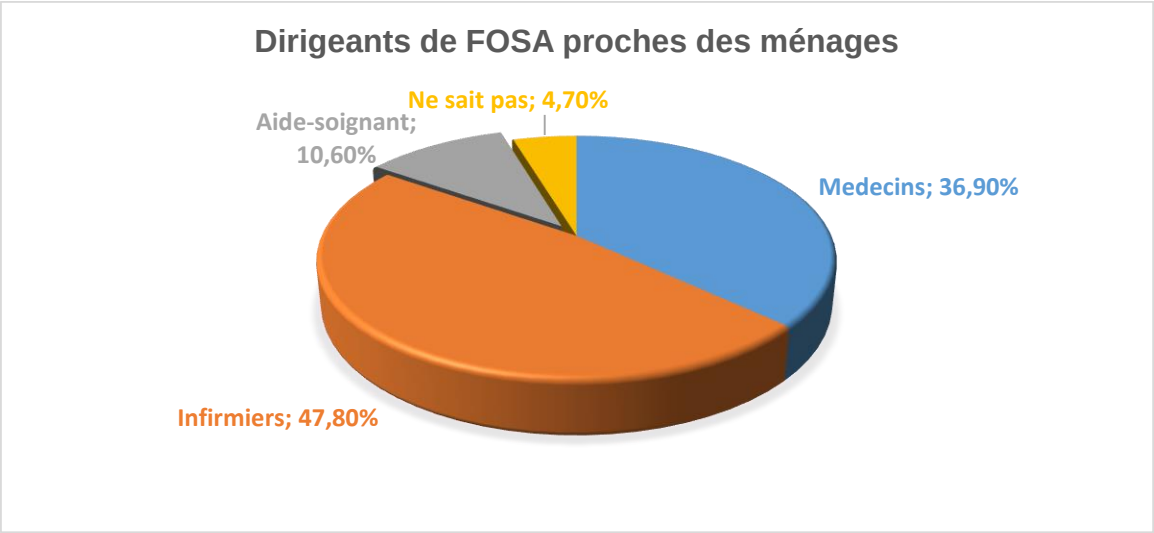
Les résultats ci-après présente le recours par les ménages à la FOSA la plus proche au cours des 12 derniers mois. Il en ressort que 63,4% déclarent avoir eu recours à la FOSA la plus proche.

Tableau 17: Recours à la formation sanitaire la plus proche

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, Kouoptamo, 2017							
		Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage					
	Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas	Total
KOUOPTAMO	63,4	36,9	47,8	10,6	0,0	4,7	100,0

Mais dans ces FOSA la direction incombe à des personnels de grades différents comme l'illustre le graphique 6 ci-après.

Graphique 6: Dirigeants de FOSA proches des ménages



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017.

Comme on le contate, plus de 98% de ménages vont vers un professionnel de la santé publique en l'occurrence les médecins et surtout les infirmiers. La différence des proportions de sollicitation pourrait s'expliquer par le fait qu'à Kouoptamo, on relève l'existence d'un seul CMA. Néanmoins, il convient de relever que les chiffres données vérifient aussi les préférences exprimées plus hauts par les ménages. Mais la faible sollicitation d'autres acteurs d'offre de service de santé comme les tradi-praticiens invite à s'interroger sur leur existence dans la commune et dans l'affirmative, leurs débouchés. La population est donc plus portée à aller vers les infirmiers, soit à 48% des cas.

Mais, les soins de santé ayant un coût, il est important d'avoir la perception qu'ont les ménages sur leur qualité et sur ce qu'ils payent pour les avoir.

III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

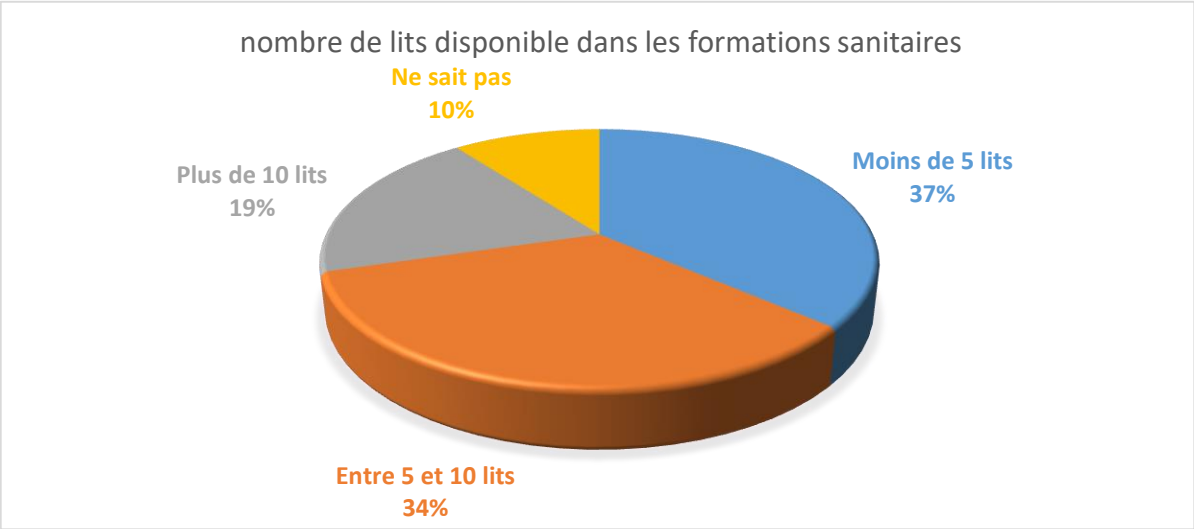
Autant la bonne fréquentation d'une FOSA dépend de la qualité et du coût de l'offre de service, autant l'appréciation de ces services dépend des mêmes paramètres. Le tableau 18 ci-après nous donne quelques caractéristiques des FOSA visitées par les ménages au cours des 12 derniers mois. A ce propos, plus de 92% déclarent que la FOSA visitée au cours des 12 derniers mois dispose d'un personnel, du matériel, d'une salle d'hospitalisation et d'une pharmacie/propharmacie qui a des médicaments.

Tableau 18: Caractéristiques des formations sanitaires visitées

Tableau 3.4 : Caractéristiques des formations sanitaires 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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	**93,8**	**92,7**	**97,0**	**36,4**	**34,0**	**19,3**	**10,3**	**100,0**	**97,7**	**73,1**

Mais, en ce qui concerne le nombre de lits qu'ils trouvent dans les salles d'hospitalisation, il semble que cette appréciation n'est pas très satisfaisante car comme l'illustre le graphique 7 ci-après, 37% de ménages déclarent que la FOSA dispose de moins de 5 lits :

Graphique 7: Nombre de lits disponible dans les FOSA proches des ménages



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017.

Bien que le personnel ou le matériel existent dans les formations sanitaires, les ménages semblent insatisfaits en ce qui concerne le nombre de lits.

En ce qui concerne le coût dans ces FOSA, le tableau 19 ci-après donne une appréciation du montant payé par les ménages pour recevoir une consultation. A cet effet, il en ressort que plus de 68,8% payent effectivement leurs consultations dans les formations sanitaires proches pour un prix que 58,4% de ménages jugent raisonnables tandis 39,8% le trouve élevé comme l'illustre le tableau ci-après.

Tableau 19: Appréciation du montant payé à la formation sanitaire

Tableau 3.5 : 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, Kouoptamo, 2017									
		Montant payé pour la consultation (F CFA)				Appréciation du montant payé pour la consultation			
	Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA	Total	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
KOUOPTAMO	68,8	21,2	48,0	30,8	100,0	39,8	58,4	1,8	100,0

III.3.3 Appréciation des services de santé

Dans les paramètres qui sont pris en compte dans l'appréciation des services de santé figurent la qualité de l'accueil et de plus en plus l'intégrité du personnel. En ce qui concerne la commune de Kouoptamo, ces paramètres ne causent pas problème dans les services de soins comme l'illustre le tableau 3.6 ci-après. Le personnel de santé y est donc très intègre car il ne demande, ni ne reçoit autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation. C'est sans doute l'une des raisons qui auraient conduit plus de 78% de ménages à déclarer que l'accueil dans ces FOSA est bon. Ce qui ne signifie pas qu'il n'y aurait pas d'amélioration à faire car si déjà 17,5% trouvent l'accueil passable, cela signifie qu'il y a des paramètres à améliorer et justifierait leur non satisfaction totale.

Tableau 20: Montant payé pour autre chose que la consultation, appréciation de l'accueil

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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	*	*	*	78,5	17,5	100,0

III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

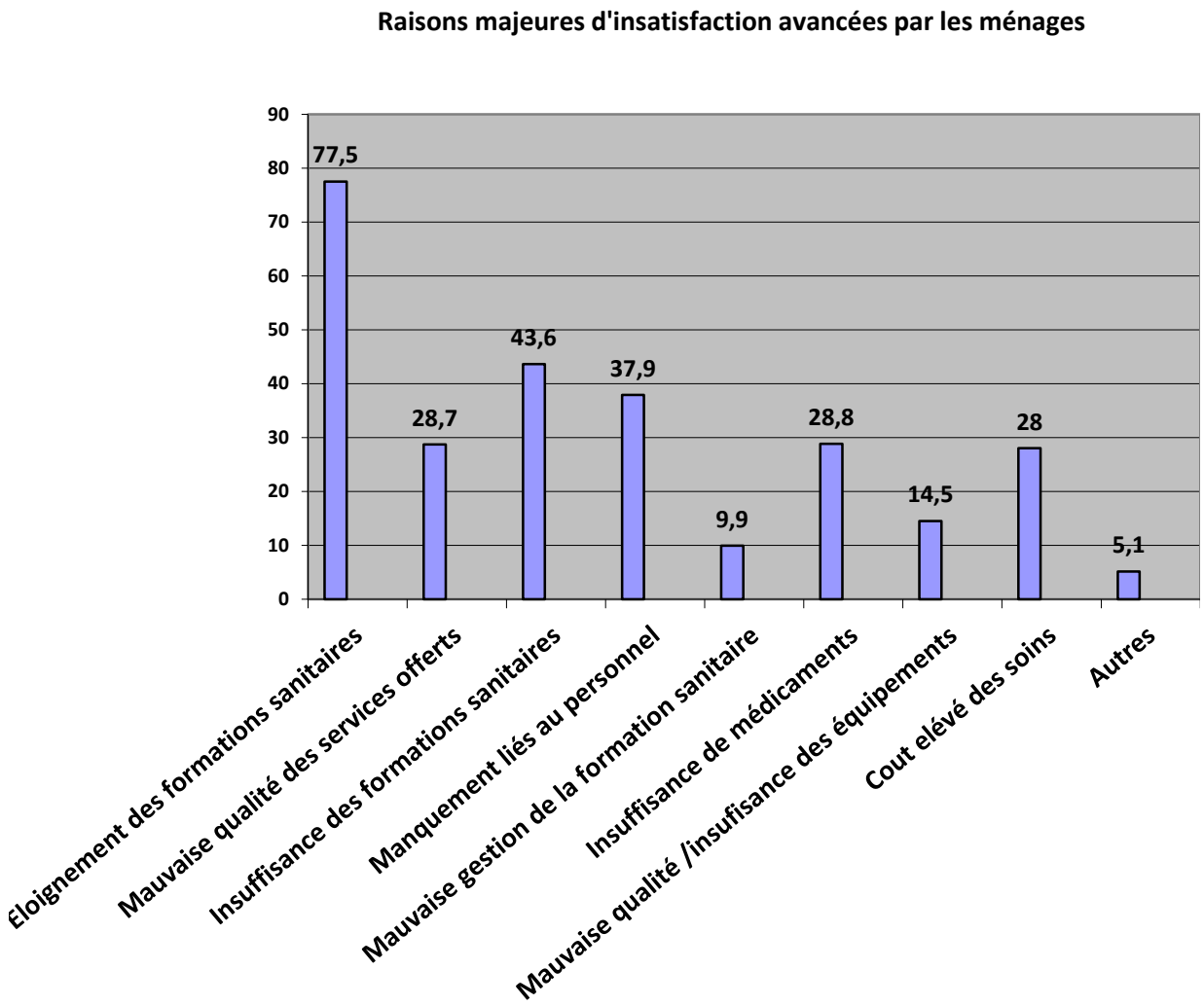
Le tableau 21 portant sur les raisons d'insatisfaction issues de la résolution des problèmes de santé du village montre les proportions de satisfaction par les ménages des services reçus ainsi que les principales raisons d'insatisfaction des différents ménages. Comme l'illustre le tableau ci-après, 37,3% de ménages ont déclaré être non satisfait des services de santé.

Tableau 21: Résolution des problèmes de santé du village, Raisons d'insatisfaction

Tableau 3.7 : Résolution des problèmes de santé du village, Raisons d'insatisfaction											
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, Kouoptamo, 2017											
			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 du village 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
KOUOPTAMO	65,3	37,3	77,5	28,7	43,6	37,9	9,9	28,8	14,5	28,0	5,1

Au rang des raisons d'insatisfaction évoquées par les 37,3% de ménages insatisfaits, figure au premier plan l'éloignement des formations sanitaires, soit 77,5% des cas. D'autres raisons d'insatisfaction non négligeables sont illustrées de manière hiérarchique dans le graphique 8 ci-après.

Graphique 8 :Raisons d'insatisfaction des ménages



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017.

A la suite de leurs raisons d'insatisfaction, les attentes des ménages ont été recueillies.

III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

L'essentiel de ces attentes vis-à-vis des services de santé sont contenues dans le tableau 3.8 ci-après. De ce tableau, il apparaît que l'attente la plus exprimée porte sur la création des formations sanitaires supplémentaires à 76,9% des cas. Cette proportion serait issue de la proportion des ménages qui a déclaré être insatisfaite en raison de l'éloignement des FOSA à 77,5% des cas et de l'insuffisance des FOSA à 43,6% des cas. A cet effet, l'expertise des sectoriels de la santé serait nécessaire pour apprécier, suivant les normes requises, l'opportunité de création de nouvelles formations sanitaires.

Tableau 22: Attentes en service de santé

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, Kouoptamo, 2017					
	Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente :				
	Formation sanitaire supplémentaire	Approvisionnement en médicament	Affectation d'un personnel	Formation sanitaire équipée	Autre
KOUOPTAMO	76,9	34,4	25,6	48,6	9,0

A côté de l'éloignement, les ménages estiment aussi qu'il y a un manquement lié au personnel des formations sanitaires. Ceci signifierait soit que le personnel est insuffisant, soit que le personnel est peu qualifié. Dans les deux cas, il est important que l'on procède constamment au recyclage du personnel (formation continue à travers les stages, les séminaires, etc). Mais il est aussi nécessaire de veiller au renouvellement du personnel en recrutant de nouveaux personnels, en mettant les plus âgés à la retraite quand ils en ont atteint l'âge. Ce renouvellement et ce recyclage de l'équipe pourraient aussi contribuer à réduire la mauvaise qualité des services offerts qui s'élève à 28,7% ou même la mauvaise gestion des formations sanitaires. D'autres raisons avancées concernent l'insuffisance des médicaments, la mauvaise qualité des équipements ou leur insuffisance ainsi que le cout élevé des soins. Dans ces cas, il conseillé d'acquérir un nouvel équipement et surtout un équipement adéquat ou adapté aux soins. Par ailleurs, il convient d'harmoniser les couts de soins et les rendre public par voie d'affichage par exemple afin de réduire les soupçons de surfacturation que relèvent les patients.

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

De manière globale, il ressort de ce secteur que les populations de Kouoptamo éprouvent une difficulté d'accès aux soins de santé de qualité. Cela se traduit par les multiples raisons de leur insatisfaction et par leurs attentes qui sont nombreuses. Il serait donc recommandable que les structures de gestion des formations sanitaires soient ouvertes aux populations afin de recueillir constamment leurs besoins. De plus, certaines questions liées à la santé peuvent être portées au niveau des comités de développement et des conseils municipaux afin de d'explorer les pistes d'un équipement des formations sanitaires, une éventuelle réduction des coûts de certains soins, etc.

La synthèse de la perception des services de santé et leurs pistes d'amélioration sont récapitulées ainsi qu'il suit.

Synthèse de la perception des services de santé	Améliorations suggérées
L'éloignement des FOSA existantes Le nombre de formation sanitaires est insuffisant.	L'augmentation du nombre de formations sanitaires dans la Commune de Kouoptamo 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 Kouoptamo 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

Le tableau 23 présente les cycles d'enseignements et de formation professionnelle disponible à Kouoptamo. Il récapitule aussi la moyenne d'enfant du ménage fréquentant les cycles, leurs distances parcourues ainsi que le temps mis pour y arriver.

Tableau 23: Cycle d'enseignement/formation professionnelle

Tableau 4.1 : Cycle d'enseignement/formation professionnelle								
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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO								
Maternel	(100,0)	(1,5)	(80,8)	(16,8)	(2,5)	(0,0)	(100,0)	(18,5)
Primaire	99,2	3,2	64,8	25,7	8,8	0,7	100,0	30,0
Secondaire	76,3	1,8	14,4	29,7	55,8	0,0	100,0	86,1
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*	*

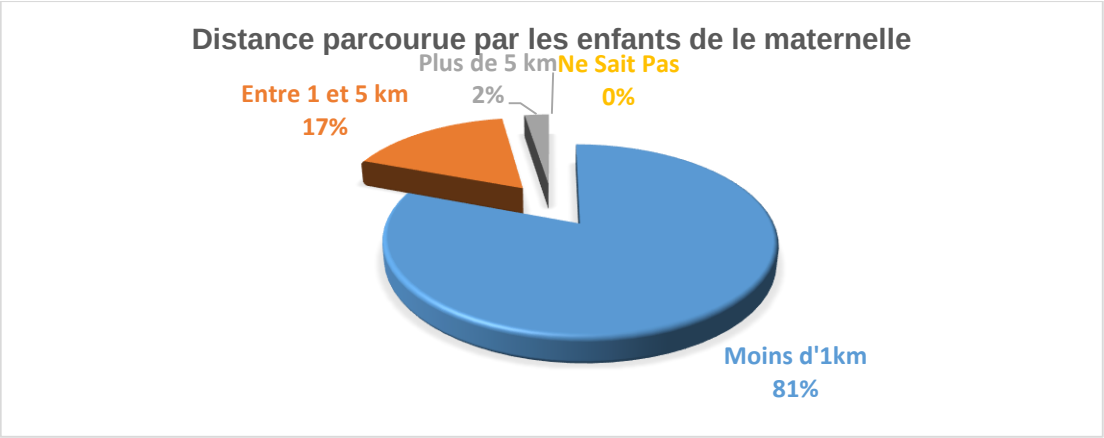
Comme on le remarque, le cycle maternel y est couvert à 100% ce qui pourrait signifier que dans chaque quartier ou village, il y aurait au moins une école maternelle. Le cycle primaire y est aussi couvert à plus de 99% et le cycle secondaire à plus de 76%. C'est dire qu'un diagnostic des normes sectorielles serait nécessaire pour apprécier la nécessité de créer plus d'école primaire et secondaire. Ce serait aussi une opportunité pour créer les premiers Etablissements de formation professionnelle car il n'y aurait aucun Etablissement de formation professionnelle à Kouoptamo. Cela signifie que les jeunes qui aspirent se former doivent sortir de Kouoptamo, ce qui occasionne l'exode des jeunes. La création d'un centre de métiers ruraux est donc indispensable pour retenir les jeunes sur place. Compte tenu de la fertilité des sols et de la richesse aquacole de la zone, un centre de métiers agropastoral serait la bienvenue.

Si Kouoptamo est couvert en écoles primaires et secondaires comme l'a indiqué le tableau, force est de constater que les enfants continuent de parcourir des distances assez considérables pour atteindre ces écoles. En général, une moyenne de 2 enfants par ménage fréquente au moins l'un des cycles et la distance parcourue est en général de moins d'1km

pour les cycles d'enseignement maternel et primaire et plus de 5km pour les enfants du cycle secondaire.

Comme l'illustre le graphique 9 ci-après, la plupart d'élèves de maternelle font moins d'1 km, ce qui est appréciable. Mais 19% font encore plus d'1 km ce qui n'est pas très appréciable. Mais cela pourrait s'expliquer par les choix que les parents font pour leurs enfants (école bilingue, école où on enseigne bien, etc). Dans cette hypothèse, il conviendrait d'améliorer le manque dans les écoles de proximités afin de maintenir les enfants le plus près possible de la maison. Au cas contraire, il serait nécessaire d'en créer davantage dans les zones où les enfants marchent beaucoup. Dans tous les cas, un diagnostic sectoriel serait incontournable.

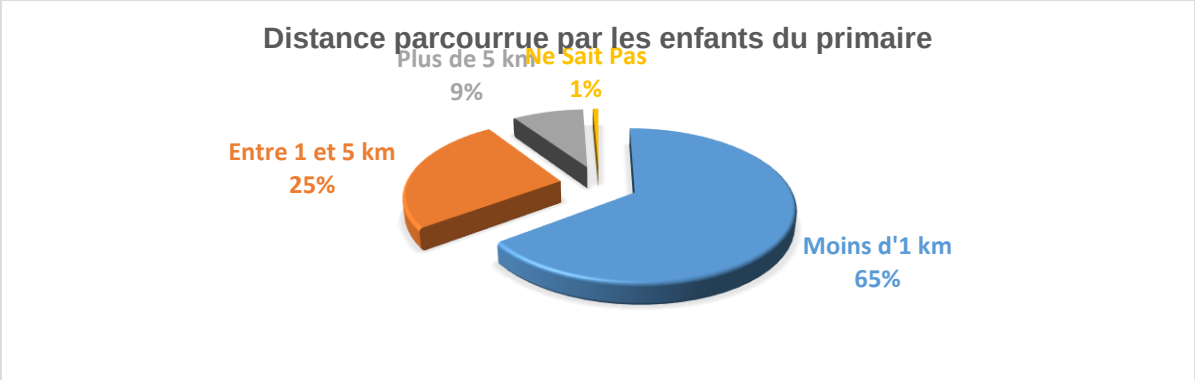
Graphique 9: Distance parcourue par les enfants du cycle maternelle



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

En ce qui concerne l'école primaire**, l**e graphique 10 ci-après montre que plus de 35 % d'enfants des ménages font plus d'1 km pour atteindre l'école primaire du village ou quartier. Ce qui n'est pas très appréciable quand on sait qu'ils le font à pieds compte tenu des réalités du monde rural. Cette situation est de nature à réduire le rendement scolaire et surtout à décourager ceux qui ne sont pas réellement suivi par leurs parents. Il conviendrait peut-être de créer d'autres écoles primaires dans les villages/quartiers où il n'y en pas encore afin de rapprocher l'école le plus possible des apprenants. Mais cette proportion reste à interroger car certains parents préfèrent laisser leurs enfants faire de longue distances afin d'atteindre l'école où on enseigne mieux selon eux.

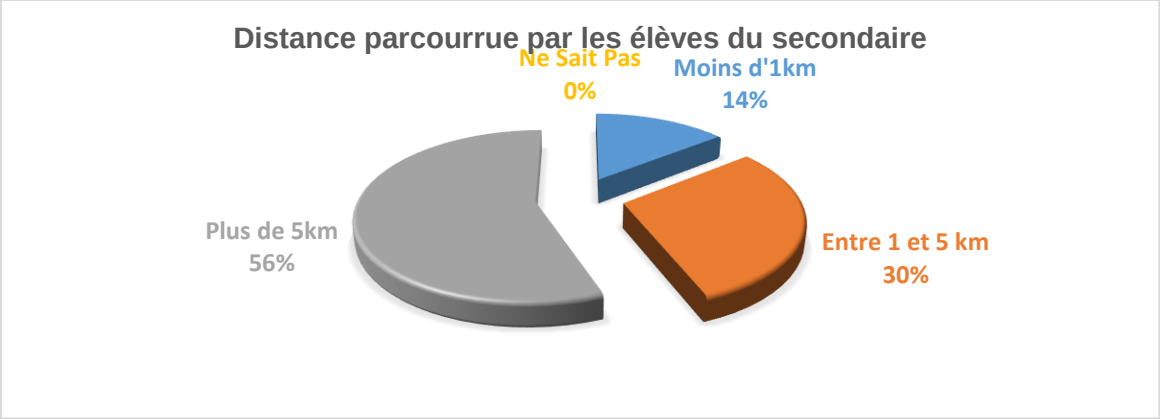
Graphique 10: Distance parcourue par les enfants du cycle primaire



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Quant au secondaire, le graphique 11 ci-après illustre le fait que plus de 55% d'élèves font plus de 5 km. Cela signifie qu'en général, les enfants du secondaire marchent beaucoup avant d'atteindre leurs écoles. Ce qui n'est pas sans conséquences sur leur niveau d'attention à l'école.

Graphique 11: Distance parcourue par les enfants du secondaire



***Source :* SCORECARD, Kouoptamo, 2017**

L'ensemble de ces cycles scolaires présente tout de même quelques traits caractéristiques communs.

A cet effet le tableau 24 ci-après donne les caractéristiques majeures de chaque cycle selon les ménages enquêtés. A partir de ce tableau, nous avons donc une idée claire de l'état des cycles scolaires et de la qualité des enseignements.

Tableau 24: Caractéristiques de l'établissement

Tableau 4.2 : Caractéristiques de l'établissement							
Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds, selon SCORECARD, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO							
Maternel	(0,0)	(0,0)	(0,0)	(0,0)	(62,6)	(73,9)	(31,8)
Primaire	98,3	0,0	0,0	0,0	39,8	76,6	30,6
Secondaire	0,0	95,9	66,1	0,0	97,4	93,0	0,0
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*

Ainsi comme on peut le lire dans ce tableau, le cycle primaire est complet à 98,30%, le premier cycle à 95, 90% tandis que le second cycle n'est couvert qu'à 66,10%. Cela signifie que certains Etablissements seraient à cycle complet et d'autre pas. Il conviendrait de faire un diagnostic afin d'identifier les Etablissements à cycles incomplets et explorer les conditions pour les parachever. Le même diagnostic pourrait aussi contribuer à identifier les Etablissements scolaires où il existe moins de salles de classe ou moins de tables bancs afin de résorber ce déficit par cycle.

Par ailleurs, il se trouve que selon les ménages, les livres sont le plus distribués à la maternelle et aucun au secondaire.

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

Même si les résultats sur la disponibilité des structures d'enseignement et les caractéristiques sont assez satisfaisants, les conditions d'accès aux enseignements peuvent être un blocage.

Concernant la fréquence de présence des enseignants dans les salles de classes, il apparait une satisfaction globale car tous les ménages enquêtés reconnaissent la présence régulière des enseignants dans les salles de classes comme l'illustre le tableau 25 ci-après.

Tableau 25: Nombre d'élèves, appréciation de la présence des enseignants

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, Kouoptamo, 2017									
	Nombre moyen d'élèves dans la classe				Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe				
	Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
KOUOPTAMO									
Maternel	(7,8)	(34,9)	(29,3)	(28,0)	(88,2)	(3,1)	(8,7)	(0,0)	(100,0)
Primaire	16,8	20,1	43,4	19,7	86,3	5,6	8,1	0,0	100,0
Secondaire	2,9	17,7	36,1	43,4	73,2	23,0	3,8	0,0	100,0

De ce tableau il ressort également que, les effectifs compris allant de 30 à plus de 60 élèves par classe semblent être fréquents dans les salles classes de la Commune de Kouoptamo quelques soit le cycle. Ce résultat est un indicateur serait de l'insuffisance en infrastructures.

C'est probablement l'une des raisons des montants élevés payés par les parents,

En effet, le tableau 26 ci-après dresse le niveau d'appréciation du montant payé par les ménages pour les frais exigibles ou en dehors des frais exigibles.

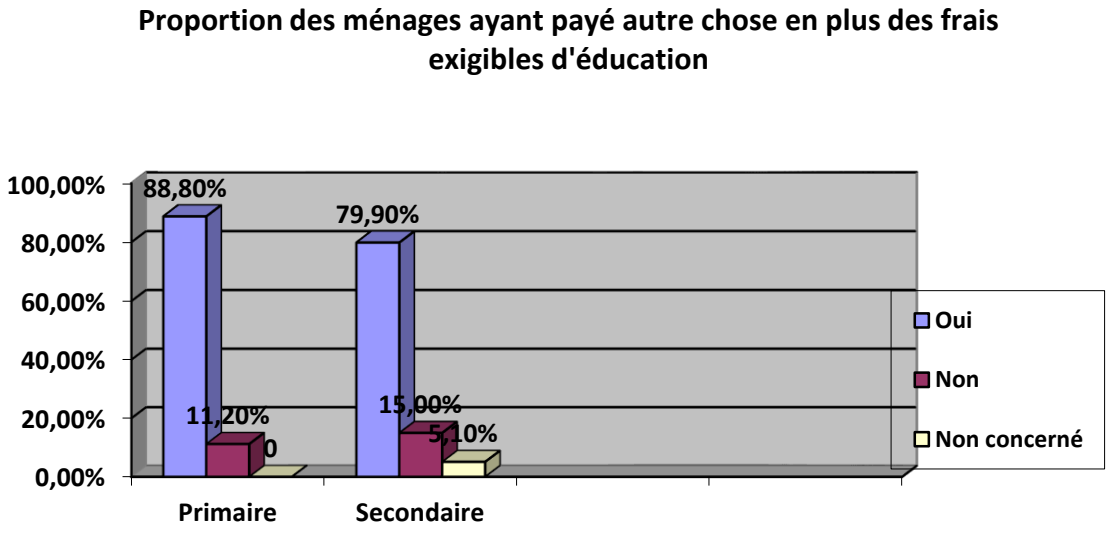
Tableau 26: Appréciation du montant payé

Tableau 4.4 : Appréciation du montant payé											
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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO											
Maternel	(100,0)	(2936918,7)	(82,5)	(17,5)	(0,0)	(0,0)	(100,0)	*	*	*	*
Primaire	100,0	1.468.442,9	62,2	37,4	0,4	0,0	100,0	88,8	11,2	0,0	100,0
Secondaire	100,0	5.255.452,0	72,1	26,7	1,2	0,0	100,0	(79,9)	(15,0)	(5,1)	(100,0)
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Comme on le remarque, 82,5% des ménages enquêtés trouvent que les frais d'accès à l'école maternelle sont élevés. 62,2% des ménages enquêtés affirment que les frais d'accès à l'école primaire sont élevés tout comme au secondaire selon 72,1% de ces ménages. Ces coûts élevés sont de nature à décourager certains parents et à faucher l'avenir de certains enfants. Il serait donc important de revoir les frais d'accès dans les établissements scolaires si on veut accroître le taux de scolarisation dans la Commune de Kouoptamo.

Cela est encore plus difficile pour certains qui sont appelés à payer autre frais en plus des frais exigibles comme l'illustre le graphique 16 ci-après.

Graphique 12: Coût d'accès à l'éducation



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Ainsi, il ressort de ce graphique qu'au primaire comme au secondaire, plus de 85% de parents en moyenne payent autres frais que les frais exigibles dans les écoles. Dans la proportion de ménages dont les enfants fréquentent un cycle d'enseignement à Kouoptamo, une moyenne de 85 % de ménages déclarent avoir payé autre chose que les frais exigibles.

Au regard du paiement de ces frais supplémentaires, il est important d'interroger les ménages sir l'appréciation qu'ils ont finalement des services de l'éducation à Kouoptamo.

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

Cette rubrique ressort le niveau d'appréciation des services de l'éducation en termes de nombre moyen d'élèves par classe, la fréquence de présence des enseignants par classe et l'appréciation du montant payé. Tous ces éléments ont un impact sur la performance des apprenants. C'est ainsi par exemple que le tableau 4.5 récapitule l'opinion des ménages sur l'état des salles de classe et les acteurs qui sont déjà intervenus en cas d'un éventuel endommagement.

Tableau 27: Etat des salles de classe

Tableau 4.5 : Etat des salles de classe						
Proportion (%) des ménages dont un membre déclare l'endommagement des salles de classe, SCORECARD, Kouoptamo, 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/MINESEC/MINEFOP	Les Elites	Autre partenaire
KOUOPTAMO						
Maternel	(97,3)	(4,9)	(1,7)	(2,7)	(25,9)	(2,7)
Primaire	95,3	9,9	5,0	1,9	11,2	1,9
Secondaire	75,1	5,1	3,6	22,7	2,6	22,7
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*

Comme on le constate, il existe bien de situations d'endommagement des salles de classe face auxquelles plusieurs acteurs sont intervenus régulièrement pour la réfection. De tous ces acteurs, c'est l'APEE qui apparaît comme l'acteur qui vole le plus au secours des apprenants et des ménages, respectivement à 97,30% des cas au cycle maternel, à 95,3% au cycle primaire et à 75,1 % des cas au secondaire. Les autres acteurs comme la Mairie n'est intervenu que très faiblement soit une moyenne de 6,5% des cas.

III.4.4 Raisons de non satisfaction des populations par cycle

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

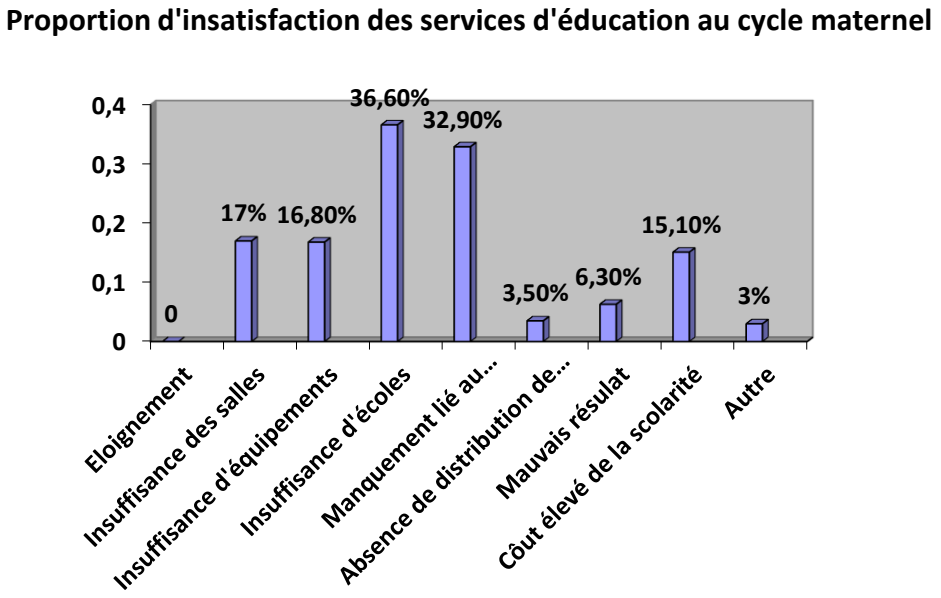
Ces raisons d'insatisfaction formulées par les ménages enquêtés portent essentiellement sur pour le cycle maternel sont illustrées par le tableau 4.6 ci-après. De la lecture de ce tableau, il apparaît indirectement que dans l'ensemble des ménages enquêtés, 75,5% sont satisfaits au niveau de la maternelle contre 62% au primaire, 72% au secondaire et 78,7% au cycle professionnel. Dans la proportion des ménages non satisfaits, plusieurs raisons ont été recueillies parmi lesquelles l'éloignement des services d'éducation, l'insuffisance des salles de classe, l'insuffisance d'équipements, l'insuffisance d'écoles, le manquement lié au personnel, etc.

Tableau 28: Raisons d'insatisfaction des services de l'éducation

Tableau 4.6 : Satisfaction des services de l'éducation										
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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO										
Maternel	24,5	78,4	17,0	16,8	36,6	32,9	3,5	6,3	15,1	3,0
Primaire	38,0	49,1	71,9	43,9	27,9	42,3	31,3	11,2	40,8	6,5
Secondaire	28,0	69,4	28,4	26,5	16,4	43,6	3,7	10,3	28,2	0,0
Formation professionnelle	21,3	78,5	6,3	10,0	31,0	19,5	1,5	7,2	11,6	0,0

Mais ces raisons d'insatisfaction diffèrent d'un cycle à l'autre. Ainsi, le graphique 13 ci-après montre qu'au niveau de la maternelle, les principales raisons d'insatisfaction sont l'insuffisance des écoles, soit 36,6% et le manquement lié au personnel, soit 32,9%. En général, les ménages sont satisfaits des services de l'éducation dans les différents cycles. Mais les proportions d'insatisfaction sont non négligeables à savoir 24,5% d'insatisfaction au cycle maternel, 38% au primaire, 28% au secondaire et 21,30 % en enseignement professionnel.

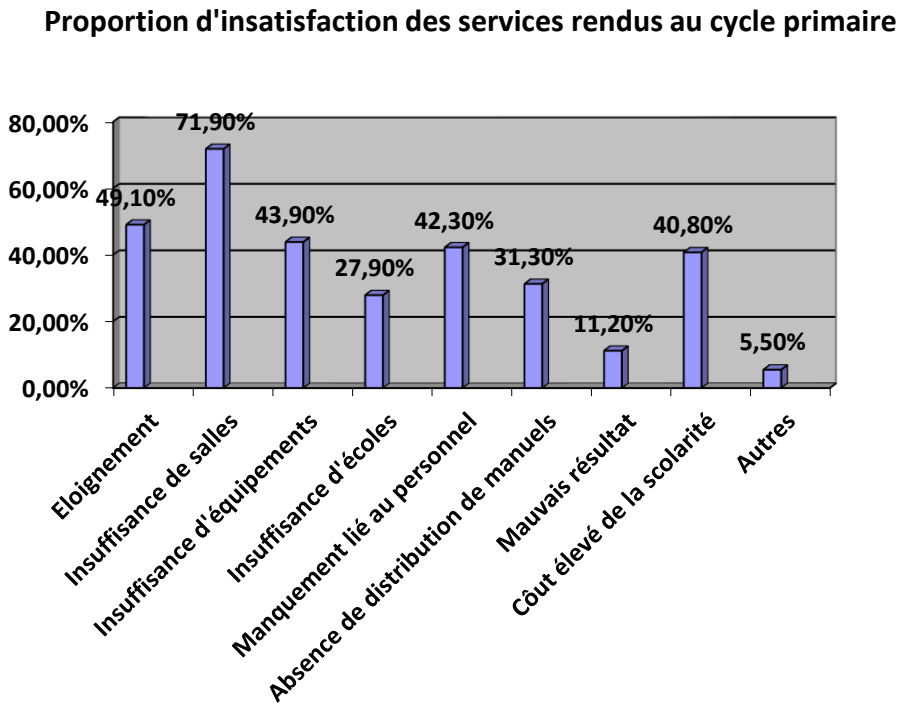
Graphique 13: Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle maternel



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

A la différence du cycle maternel, les ménages dénoncent plutôt, au niveau du primaire, l'insuffisance de salles de classe, soit 71,9% des cas et l'éloignement des écoles, soit 49,1% des cas comme l'illustre le graphique 14 ci-après.

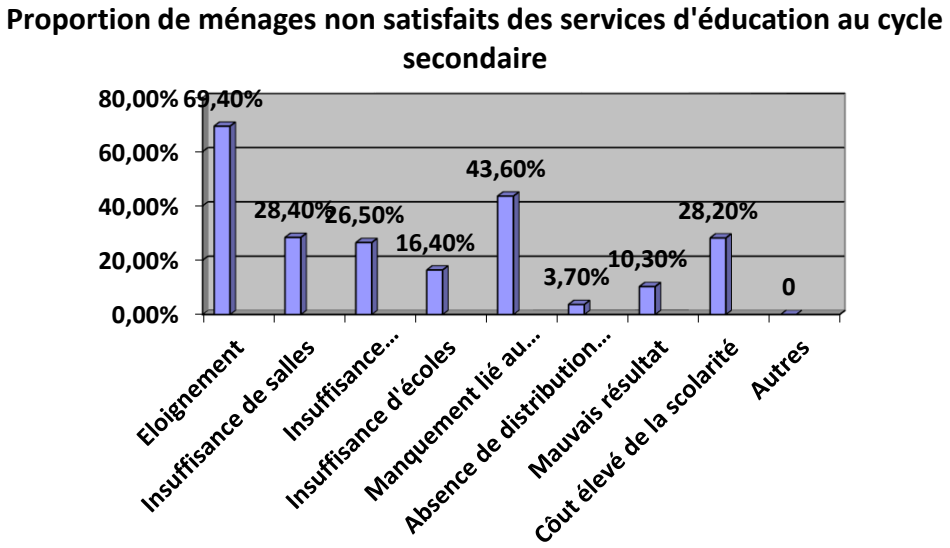
Graphique 14 : Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle primaire



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

L'éloignement des salles de classe est aussi une raison d'insatisfaction majeure des ménages dont les enfants fréquentent le secondaire. Cette insatisfaction qui est exprimée par 69,40% de ménages non satisfaits est secondée par le manquement lié au personnel, soit 43,6% des cas comme l'illustre le graphique 19 ci-après.

Graphique 15: Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle secondaire

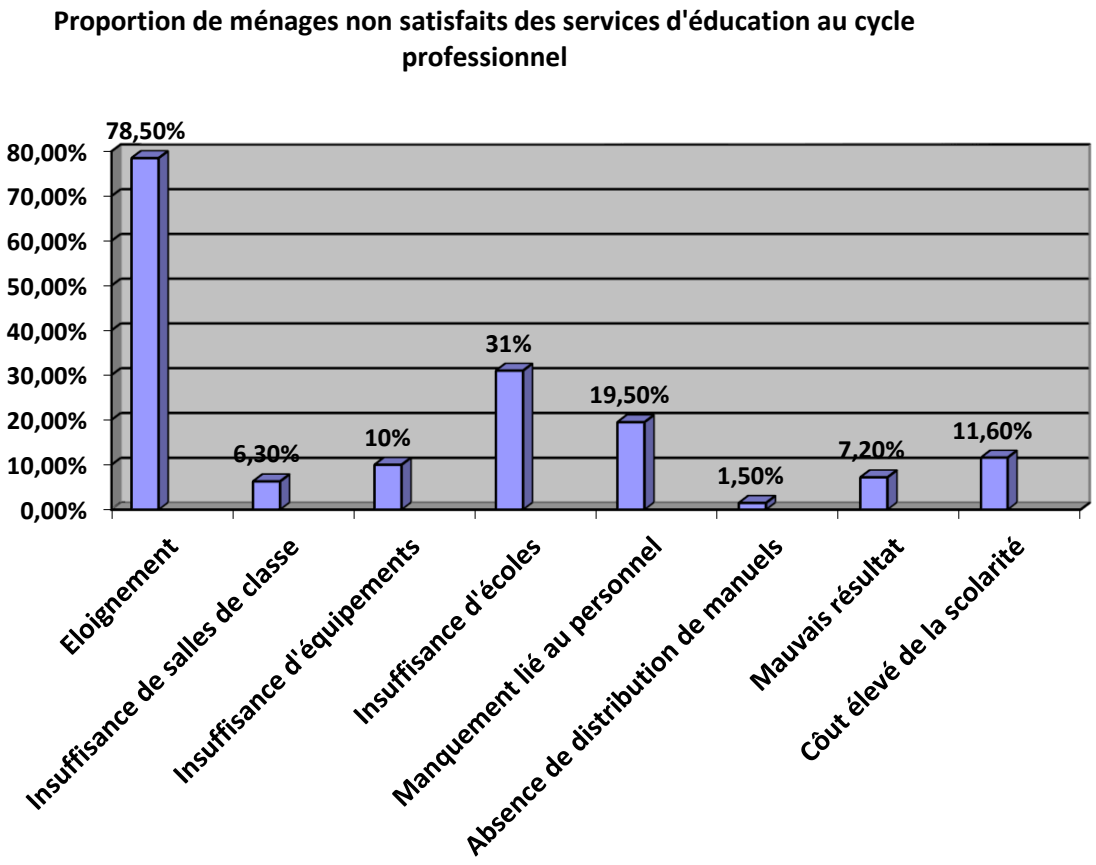


Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Au niveau du cycle secondaire, l'insatisfaction majeure se situe au niveau de l'éloignement des services de l'éducation à 69,40%, aux manquements liés au personnel à hauteur de 43, 60%. D'autres insatisfactions se situent au niveau des manquements liés au personnel, soit 43, 60%, l'insuffisance de salles, soit 28% l'insuffisance d'équipements soit 26,50% et le coût élevé de la scolarité, soit 28, 20%.

En revanche, au niveau de la formation professionnelle, il a été constaté qu'aucune proportion n'avait déclaré l'existence d'une formation professionnelle dans la commune de Kouoptamo. Or, seulement 21,3% ne sont pas satisfaits de cette situation. Cela laisse croire que l'absence de formations professionnelles à Kouoptamo laisserait certains ménages indifférents. Pourtant lorsqu'on regarde le graphique 20 ci-après, on s'aperçoit que plus de 78% de ménages sont non satisfaits à cause de l'éloignement de cette école de formation.

Graphique 16: Proportion d'insatisfaction des services d'éducation au cycle formation professionnel



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

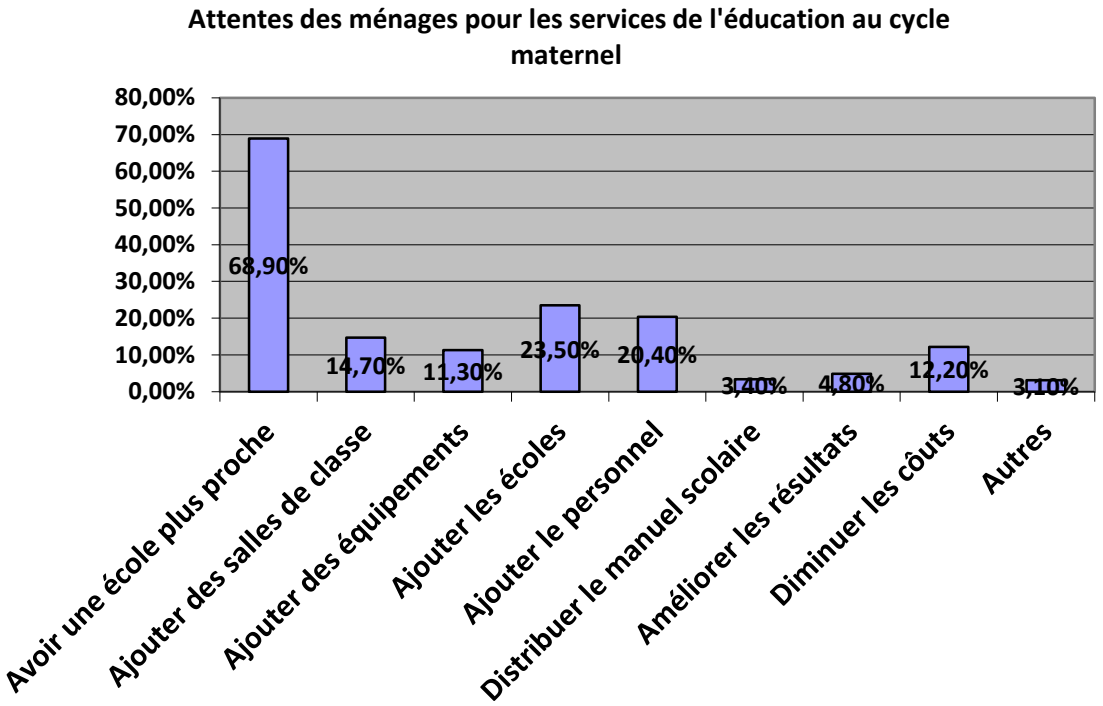
Ainsi donc, les ménages ne sont pas entièrement satisfaits des services d'éducation dans tous les différents cycles scolaires. Ces insatisfactions sont à l'origine de plusieurs attentes.

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 Kouoptamo.

Il y a lieu de constater qu'au niveau du cycle maternel, l'attente majeure est articulée par 68,90% de ménages autour du besoin d'avoir une école plus proche comme l'illustre le graphique 17 ci-après.

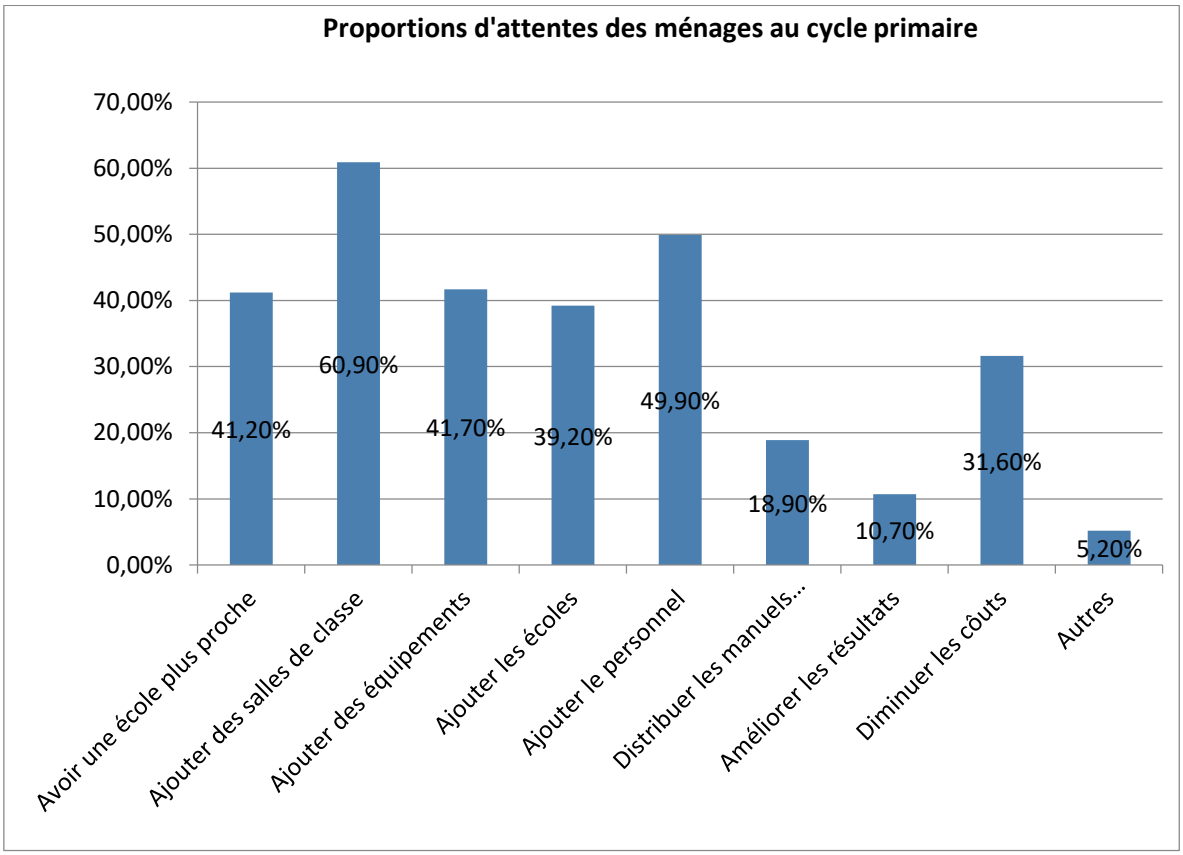
Graphique 17: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle maternel



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Bien que cette attente ne soit pas moindre au niveau du primaire, forte est de constater comme l'illustre le graphique 18 ci-après que les deux principales attentes des répondants en ce qui concerne ce secteur restent l'augmentation de salles de classe, soit 60,9% des cas et l'ajout du personnel enseignant soit 49,9% des cas dans les écoles primaires. Cette étude n'ayant pas vocation à renseigner ces Etablissements, un diagnostic plus approfondie contribuerait à identifier les écoles et le nombre de classes dont elles ont besoin. Il en va de même pour les autres cycles.

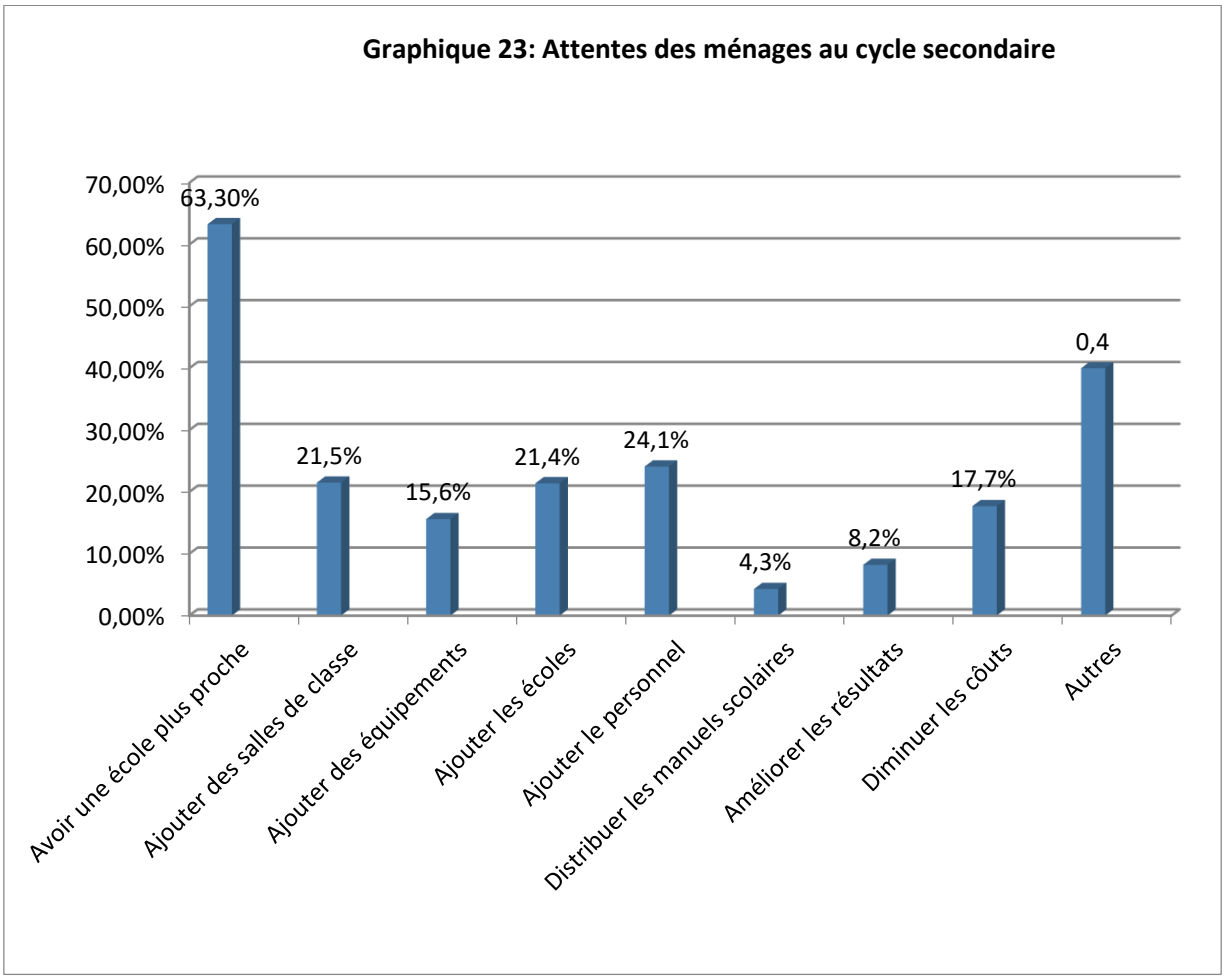
Graphique 18: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle primaire



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Au secondaire, les proportions d'attentes sont un peu moindre par rapport au primaire ou à la maternelle. Mais les attentes fortes restent les mêmes comme l'illustre le graphique 19 ci-après. Le rêve ici est d'avoir une école plus proche pour 63,3% des répondants ou de voir leurs établissements être dotés de plus de personnel, selon 24,1% des répondants.

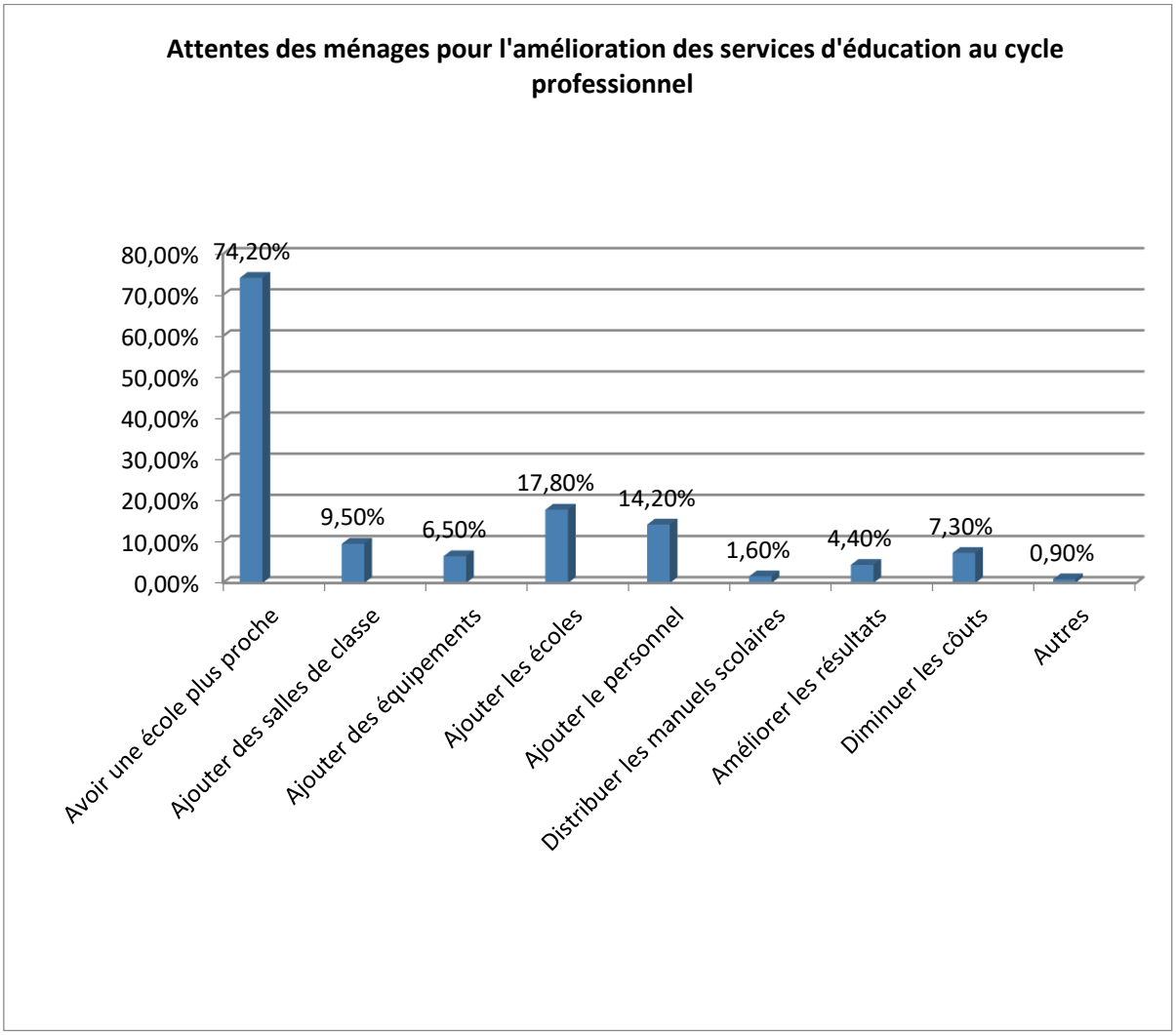
Graphique 19: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle secondaire



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Finalement le besoin d'avoir de plus en plus d'écoles proches s'exprime fortement. En effet même au niveau du cycle professionnel, cela se ressent fortement comme l'illustre le graphique 24 ci-après. De ce graphique, il ressort clairement que les deux principales attentes des répondants sont aussi pour 68,2% l'ajout d'écoles professionnelles et pour 17,8% l'ajout du personnel. En fait en l'absence d'écoles professionnelles dans leurs villages, les répondants semblent avoir voulu exprimer le besoin de création d'écoles de formation professionnelles accompagnées de personnels qualifiés pour les faire fonctionner au bénéficie de la jeune population de Kouoptamo.

Graphique 20: Attentes des ménages pour les services d'éducation au cycle formation professionnel



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Au total, comme on le constate, la Commune de Kouoptamo connaît un réel besoin d'écoles et de personnel à tous les niveaux (maternel, primaire, secondaire et professionnel). Bien ce besoin soit exprimé à des proportions différentes, il reste donc important et mérite l'attention de tous les acteurs de développement pouvant intervenir à Kouoptamo.

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

Comme nous le constatons, les populations de Kouoptamo n'ont pas accès à une éducation de qualité en raison des besoins exprimés. La réalisation de leurs attentes contribuera sans doute à l'amélioration de l'offre des services d'éducation. Cette amélioration devrait prendre en compte les principales suggestions formulées ainsi qu'il suit :

Synthèse de la perception des services de l'éducation	**Améliorations suggérées**
Avoir une école plus proche / Ajouter les salles de classe / Ajouter les écoles	L'augmentation des établissements tous cycles confondus dans la Commune de Kouoptamo est souhaitée. Pour y parvenir, il faudrait : -Consulter la carte scolaire et s'accorder avec les sectoriels éducation de base, secondaire et emploi et formation professionnelle sur les potentielles zones bénéficiaires d'une nouvelle école par cycle concerné -Eduquer les populations sur les conditions de création d'un établissement. -Créer et construire de nouvelles écoles selon les normes sectorielles
Ajouter le personnel	.- L'Etat doit s'acquitter de ses missions régaliennes par la formation, le recrutement et l'affectation des personnels dans les services de l'éducation. - Toutefois, une bonne gestion des APEE pourrait contribuer à atténuer ce problème.
Diminuer les coûts	-La gratuité de l'école primaire reste un mythe. L'essentiel des charges de l'école reposent encore sur les APEE qui sont obligées d'aller au-delà de leurs missions. -Dans le cadre des compétences transférées, les Communes doivent davantage appuyer les établissements (réparation des classes endommagées ; construction de nouvelles salles de classe, etc) - Les parents doivent participer activement aux réunions des APEE afin contribuer à la prise des décisions (notamment les montants des contributions aux APEE et l'utilisation des fonds collectés). - Les APEE peuvent aussi monter et mettre en œuvre des activités génératrices de revenus pour financer les besoins de l'école.

III.5 Services offerts dans l'institution communale

L'institution communale est l'échelon de base, le premier niveau de décentralisation au Cameroun. Elle est par excellence, la collectivité de proximité, en tant qu'elle se préoccupe de ce qui touche directement et immédiatement à la vie des populations. A ce titre, la qualité des services qu'elle leur offre doit être permanemment satisfaisante pour l'usager. La présente section a pour but de rendre compte de la collecte des informations sur les services communaux, l'appréciation faite de ces services et l'implication des populations dans le fonctionnement de la Commune.

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

En tant qu'institution, la commune de Kouoptamo met à la disposition des usagers plusieurs services. Parmi ces services, certains sont régulièrement sollicités. Le tableau 29 ci-après porte sur l'obtention d'un service à la commune à travers la répartition des ménages dont un membre a demandé un service par temps mis pour l'obtenir. Il s'en suit qu'au cours des 12 derniers mois, les services les plus sollicités sont ceux de l'état civil à savoir respectivement les actes de naissance à 24,9% et les actes de mariage à 3,5%. A l'inverse, aucun usager ne sollicite la commune pour la validation de son plan de localisation comme l'illustre le tableau 29 ci-après.

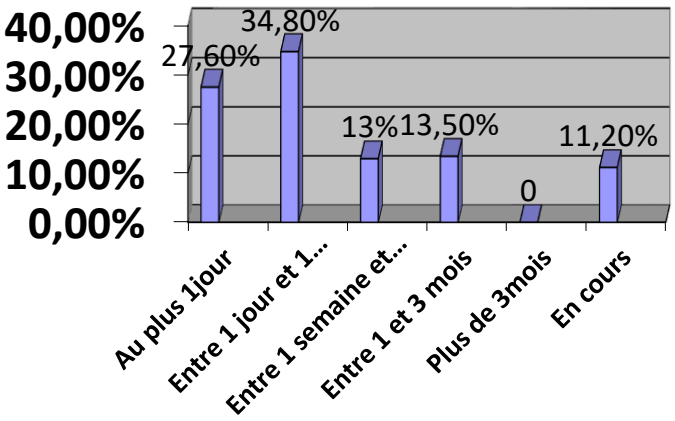
Tableau 29: Obtention d'un service à la commune

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, Kouoptamo, 2017									
			Temps mis pour obtenir le service demandé						
	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	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	En cours	Total
KOUOPTAMO									
Etablissement d'actes de naissance	24,9	67,1	(27,6)	(34,8)	(13,0)	(13,5)	(0,0)	(11,2)	(100,0)
Certification de copie de documents officiels	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*
Permis de bâtir	1,5	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de décès	1,6	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de mariage	3,5	*	*	*	*	*	*	*	*
Certificat de domicile	0,3	*	*	*	*	*	*	*	*
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	*	*
Informations	0,2	*	*	*	*	*	*	*	*
Autre	3,0	*	*	*	*	*	*	*	*

La réponse de la commune à l'égard du service demandé prend un temps disproportionnel selon le service demandé. Le graphique ci-dessous illustre cette disproportionalité en fonction du temps mis selon les répondants pour obtenir un service demandé.

Graphique 21: Temps mis pour obtenir un service

Graphique 25: Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune



Source :SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Comme on le constate, la Commune de Kouoptamo rend ses services aux usagers dans un temps relativement court soit au plus un jour selon 27,6% de ménages ou entre 1 jour et 1 semaine pour 34,8% de ménages. Cette célérité dans le traitement des demandes est louable et le Commune de Kouoptamo peut être invitée à continuer ainsi, sinon à améliorer son propre score. Mais les usagers ne semblent être de cet avis car certains estiment que ces services seraient lents ou coûteux

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

Si le coût vise à s'obtient à partir de l'appréciation que le répondant fait de l'accueil qui lui a été réservé pour le service sollicité au cours des douze derniers mois, la lenteur quant à elle s'apprécie à partir du temps écoulé entre la première fois où le répondant à solliciter le service et l'obtention de ce service. Les données issues d'une telle appréciation sont récapitulées dans le tableau 30 ci-après qui porte sur la lenteur pour l'obtention d'un service à la commune de Kouoptamo. Ce tableau répartit les ménages selon qu'ils trouvent le temps mis très long pour rendre le service, la cause de la lenteur selon le ménage et le pourboire payé pour obtenir le service sollicité.

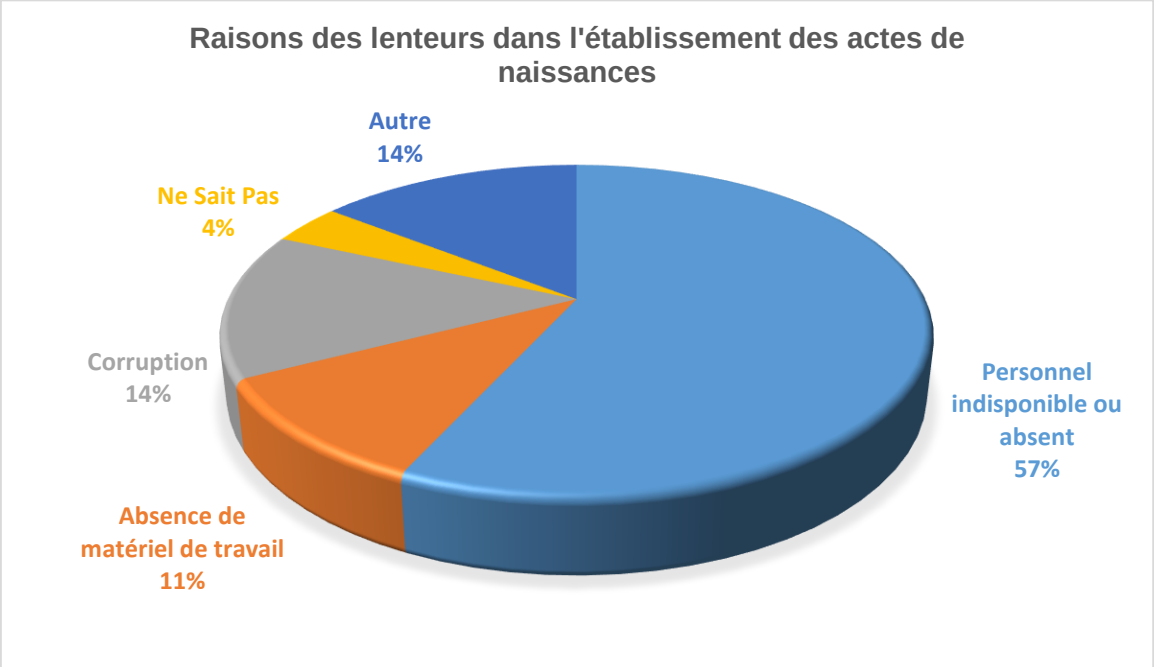
De ce tableau il ressort qu'aucun ménage ne se plaint pour la durée de certification des copies de documents officiels. Cela témoigne de la disponibilité du Maire et de ses adjoints. Cet exemple que donne la commune de Kouoptamo peut être valorisé dans d'autres communes. En revanche, il est à relever que 13,2% de ménages trouvent très long le temps mis pour établir les actes de naissances et 6,7 % relèvent qu'ils ont payé un pourboire pour ce service. Il en va de même pour d'autres services comme la demande des certificats de domicile ou des permis de bâtir comme l'illustre le tableau 30 ci-après. La sollicitation ou l'acception de tels pourboires sont à l'origine du délit de corruption sur laquelle il conviendrait par exemple de sensibiliser le personnel de la commune de Kouoptamo.

Tableau 30 : Lenteur pour l'obtention d'un service à la commune

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, Kouoptamo, 2017								
		Cause de l'attente						
	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas	Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
KOUOPTAMO								
Etablissement d'actes de naissance	13,2	(56,9)	(10,5)	(14,3)	(14,4)	(3,9)	(100,0)	6,7
Certification de copie de documents officiels	0,0	*	*	*	*	*	*	0,3
Permis de bâtir	0,6	*	*	*	*	*	*	0,3
Acte de décès	0,7	*	*	*	*	*	*	1,2
Acte de mariage	0,8	*	*	*	*	*	*	2,2
Certificat de domicile	0,3	*	*	*	*	*	*	0,3
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Informations	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Autre	2,6	*	*	*	*	*	*	0,9

Par rapport au temps mis dont les ménages ne sont pas entièrement satisfaits, ils ont avancé quelques raisons fortes en ce qui concerne l'établissement des actes de naissances. A ce sujet, ils dénoncent à près de 57% l'indisponibilité ou l'absence du personnel et à 14% la corruption comme l'illustre le graphique 22 ci-après :

Graphique 22 : Causes des lenteurs dans les services selon des ménages



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

III.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale

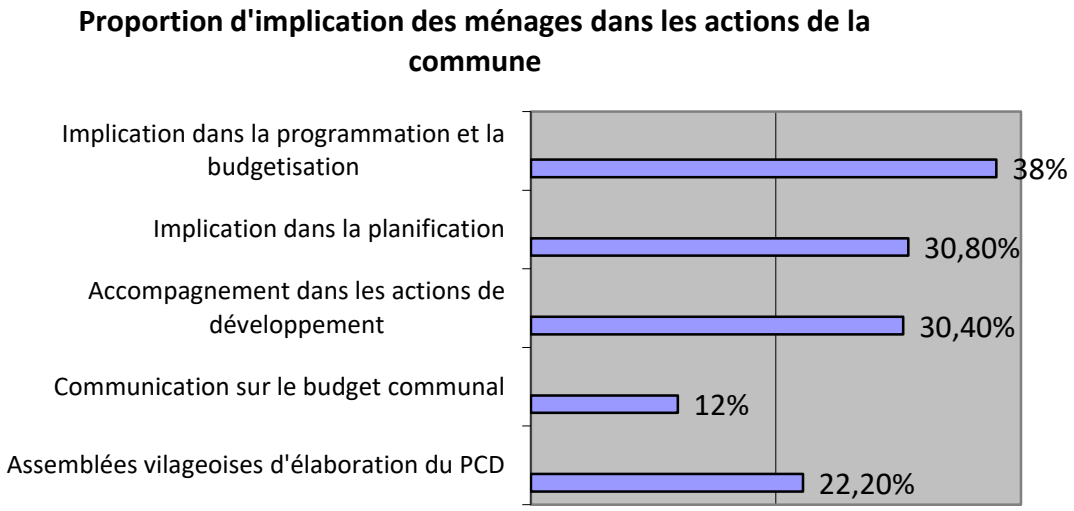
Le Plan Communal de Développement (PCD) est un instrument d'orientation stratégique du développement local à moyen terme (5ans). C'est un cadre retraçant l'ensemble des programmes et projets cohérents et concertés de développement à exécuter en adéquation avec les orientations nationales et régionales et qui précise le but, les objectifs, les stratégies et les résultats à atteindre dans un temps donné, ainsi que les moyens nécessaires en fonction des potentialités et contraintes du milieu, des choix effectués par le conseil municipal, la société civile et les partenaires au développement. C'est dans cet intérêt que ce situe la question portant sur la participation d'un membre de ménage aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du PCD. Ainsi, le tableau ci-après renseigne sur l'implication des ménages dans les actions de la commune et réparti les ménages selon qu'ils aient été impliqué dans la planification ou aient reçu une communication quelconque de la commune en vue de leur implication dans une action qui nécessite l'implication du village ou du quartier. A l'observation, il ressort de ce tableau que les ménages ont à maintes occasions été impliqués au moins à une action de développement participatif comme la programmation et la budgétisation, soit 38% des cas. Ce qui est louable dans un contexte de développement participatif.

Tableau 31: : Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages

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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	22,2	7,6	4,4	30,4	30,8	38,0

Mais comme l'illustre le graphique ci-après, ces proportions, bien que louable, nécessite quelques améliorations car la participation des quartiers à la gouvernance communale ainsi qu'au développement local facilite l'appropriation des initiatives locales de développement par les populations.

Graphique 23: Implication des ménages dans les actions de la commune



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

La taille de ces proportions relativement basses signifie qu'il existe des éléments de non satisfaction des populations.

III.5.4 Raisons de non satisfaction des populations

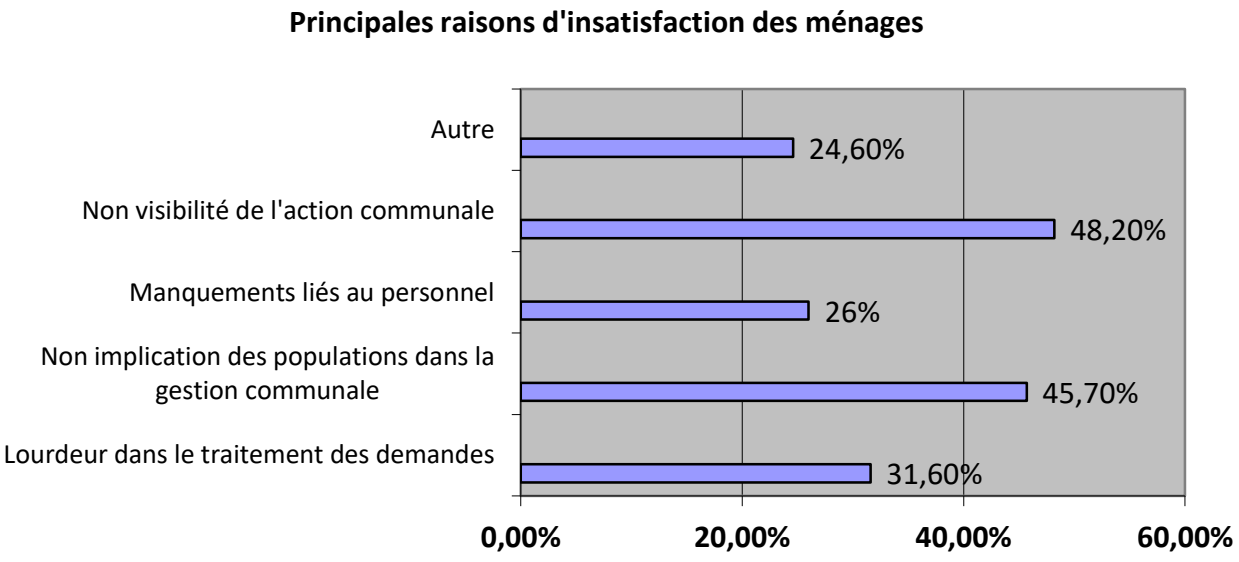
L'étude a capté les raisons d'insatisfaction des services rendus par la Commune. Le tableau 5.4 ci-après ressort, par proportions, ces raisons d'insatisfaction des ménages vis-à-vis de la commune.

Tableau 32: Insatisfaction vis à vis de la commune

Tableau 5.4 : 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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	31,6	45,7	51,0	26,0	48,2	13,8	24,6

Il s'en suit que sur 31,6 % de ménages dont un membre déclare ne pas être satisfait, 51% décrient la non implication des populations dans la gestion communale contre 13,8% qui déplorent l'indisponibilité de l'exécutif municipal comme l'illustre le graphique 28 ci-après :

Graphique 24: Raisons d'insatisfaction des ménages sur les services communaux



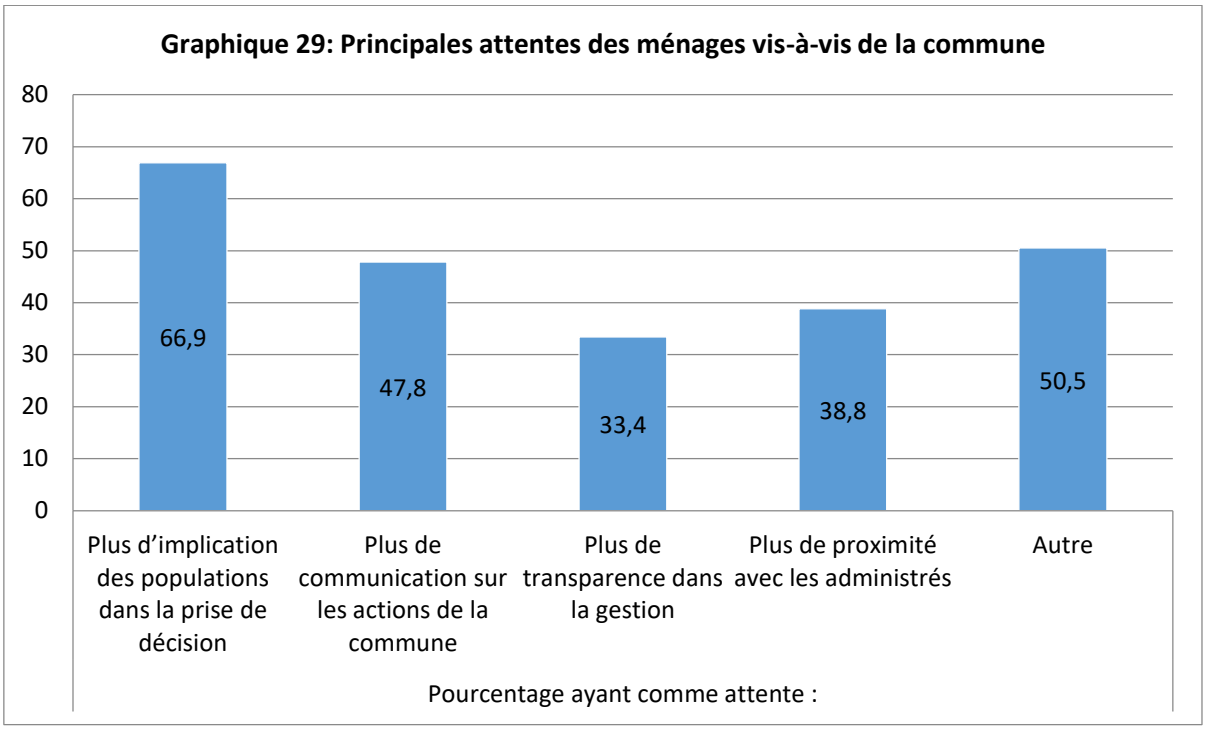
Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

Pour remédier à cela, les ménages ont formulé quelques suggestions d'amélioration.

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

La recherche des pistes d'améliorations qui tiennent en compte l'avis des ménages a nécessité que soit enregistrées les attentes des répondants vis-à-vis de l'équipe communale. Le graphique 25 ci-après répond à cet impératif. De ce tableau, il ressort que près de 70% des ménages sollicitent plus d'implication des populations dans la prise de décision contre 33,4% qui exigent plus de proximité avec les administrés. Comme on le constate, il y a une cohérence entre les attentes et les raisons de non satisfaction. En effet aux raisons de non satisfaction portant sur la non implication des populations dans la gestion communale ou l'indisponibilité de l'exécutif municipal se grèvent les attentes comme le souhait de plus d'implication des populations dans la prise de décisions ou plus de proximité avec les administrés comme l'illustre le graphique ci-après.

Graphique 25 : Attentes des ménages vis à vis des services communaux



Source : SCORECARD, Kouoptamo, 2017

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

Au terme de cette analyse de la perception qu'on les ménages des services dans l'institution communale, la synthèse des manquements ainsi que la synthèse des améliorations suggérées estt récapitulée ainsi qu'il suit :

Synthèse de la perception des services communaux	**Améliorations suggérées**
Les populations sont très peu impliquées dans la prise des décisions à la Commune de Kouoptamo	Impliquer davantage 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.	-Améliorer la transparence dans la gestion communale -Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal. -Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal. -Mise en œuvre des plans d'actions des Conseillers Municipaux.
Les populations ne sont pas suffisamment informées sur les actions de la Commune.	-Améliorer la communication sur les actions de la Commune. -Rapprocher les services communaux des administrés. - 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). - Former les acteurs communaux à la gestion axée sur les résultats.

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'Objectif de Développement du PNDP dans sa troisième phase est de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité. Le développement sur les territoires communaux d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique requiert de conduire une enquête sur la perception des populations de l'espace communal sur l'offre de services publics et sur les services communaux.

Cette enquête engagée par le PNDP en partenariat avec l'OSC GADD dans la Commune de Kouoptamo avait pour objectif de capter, à partir d'un échantillon de 320 ménages, la perception des populations sur la satisfaction de l'offre des services publics dans quatre secteurs : hydraulique, santé, éducation et services communaux. Dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique à réaliser sur le territoire communal, les enquêtes menées ont permis d'élaborer un outil de gouvernance locale à travers lequel des changements considérables pourront être capitalisés pour améliorer les conditions de vie des populations.

A ce propos, il y a lieu de retenir que les populations de Kouoptamo 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 servies 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 Kouoptamo sur les plans de l'eau, de la santé, de l'éducation et de l'offre des services communaux.

Les dysfonctionnements et les faiblesses relevés peuvent trouver leur solution dans les forces et les opportunités qui existent potentiellement dans la Commune et que l'on peut mettre en œuvre pour densifier davantage l'implication des populations dans la gestion des affaires publiques locales à travers le budget participatif, le dialogue citoyen et la consultation publique. GADD, de concert avec les acteurs communaux de la commune de Kouoptamo, a élaboré un plan d'action conjoint qui servira de base pour l'accompagnement de la Commune dans la conduite des changements attendus par les populations.

PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE KOUOPTAMO

SYNTHÈSE DES PROBLÈMES RENCONTRÉS A KOUOPTAMO

Secteurs	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local[1]	Central
Secteur Eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau.	Points d'eau supplémentaires.		
	Eloignement des points d'eau.			
	Mauvaise qualité de l'eau.	Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants.		
	Mauvaise gestion des points d'eau.	Amélioration de la gestion des points d'eau existants.		
	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne.	Remise en service des points d'eau en panne.		
Secteur Santé	Eloignement des formations sanitaires.	Création et construction des formations sanitaires supplémentaire.		
	Insuffisance des formations sanitaires.			
	Manquements liés au personnel des formations sanitaires.	Affectation d'un personnel.		
	Mauvaise gestion des formations sanitaires.			
	Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements.	Equipement des Formation sanitaire		
	Mauvaise qualité des services offerts.			
	Insuffisance de médicaments.	Approvisionnement en médicaments.		
	Coût élevé de l'accès aux soins de santé.			
Secteur Education	Coût élevé de la scolarité.	Diminution des coûts de scolarité.		
		Equipement des écoles en fournitures scolaires et autres en fonction des besoins identifies		

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

	Insuffisance des établissements dans tous les cycles.	Dotation des différents cycles en nouvelles écoles		
	Eloignement des services d'éducation.	Avoir des établissements plus proches. Dotation des différents cycles en nouvelles écoles		
	Manquements liés au personnel.	Recrutement de plus de personnel suivant l'organigramme type des communes.		
Services communaux	Non visibilité de l'action communale.	Elaboration et mise en œuvre d'un plan de communication sur les actions de la Commune.		
	Non implication des populations dans la gestion communale.	implication des populations dans la prise de décision.		
	Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers.	Célérité dans le traitement des demandes des usagers		
	Manquements liés au Personnel communal.	Amélioration de la communication et de la reddition des comptes dans la gestion.		
		Plus de proximité avec les administrés. Accentuation de l'écoute et accompagnement des organisations communautaires dans les actions de développement local		

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

Secteurs	Objectifs globaux	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateurs de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPON-SABLES	PARTE-NAIRES	Estimation des coûts
Secteur Eau	1. Augmenter le nombre de points d'eau.	1.1 Créer de nouveaux points d'eau	Action 1.1.1.1. Localisation des zones non couvertes par les points d'eau existants.	Cartographie des points d'eau existante.	57 %	85,9%		Rapports CCD Cartes sur les points d'eau	CCD Chefs des villages/ Quartiers CM	COGE /PECC Comité de Développer Elites DDEE	0
			Action 1.1.1.2. Dénombrement des ménages bénéficiaires.	Repertoire des ménages bénéficiaire par quartier			Fin d'exercice budgétaire	Rapport d'évaluation annuelle			
			Action 1.1.1. 3.. Choix de la solution (AEP, Forage, puits amélioré, source d'eau à améliorer).	Tableau de programmation			Fin d'exercice budgétaire	Rapport d'évaluation annuelle	Maire CCD Agent d'entretien eau		
			Action 1.1.1.4. Evaluation des coûts d'installation de ces points d'eau (Devis)	Charte des coûts			Fin d'exercice budgétaire	Rapport d'évaluation annuelle			
			Action 1.1.1.5. Mobilisation des ressources nécessaires.	Listing bancaire			Fin d'exercice budgétaire	Attestation de disponibilité des fonds FF banque	Maire, CM Elites Chefs des villages/ Quartiers	Comité de Développer Etat PNDP FEICOM	
			Action 1.1.1.6.	Cartographi			Fin	Rapport	Maire	DDEE	

			Réalisation des nouveaux points d'eau.	e des réalisation			d'exercice budgétaire	d'évaluation annuelle Etats Pro-ADP	CCD CM Agent d'entretien eau	CC Comité de Développer	
		1.2 Remettre en service les points d'eau en panne.	Action 1.2.1.1. Identification des pannes, les chiffrer.	Rapport de diagnostic			Fin d'exercice budgétaire	Rapport d'évaluation annuelle	CCD Artisans Réparateurs Agent d'entretien eau	Chefs des villages/ Quartiers Elites DDEE	
			Action 1.2.1.2. Sensibilisation des populations sur l'entretien des ouvrages d'eau.	Rapports d'activités des comités			Trimestriel	Rapports et modèles de support de sessions de sensibilisation	CCD Point Focal Communication	Chefs des villages/ Quartiers GADD Autres OSC Sous-Préfet District de Santé	
	2. Améliorer la qualité de l'eau des points d'eau existants	2.1 Protéger les points d'eau des éléments nocifs.	Action 2.2.1.1 Sensibilisation des populations à protéger les points d'eau des torrents, des animaux, des seaux pollués, etc.	Rapports d'activités des comités	62,2 %	34,1%	Trimestriel	Rapports et modèles de support de sessions de sensibilisation	CCD Point Focal Communication		
		2.2 Eduquer les	Action 2.2.1.2. Education des populations sur	Rapports d'activités des comités			Trimestriel	Rapports et modèles		COGE Chefs des villages/	

		populations sur les comportements positifs à adopter.	l'hygiène et l'assainissement des populations à ne pas chier dans l'eau, etc.					de support de sessions de sensibilisation		Quartiers District de Santé	
		2.3 Traiter les eaux de puits.	Action 2.2.3.1. Education des populations sur les techniques de potabilisation des eaux.	Rapports d'activités des comités						COGE DDEE District de Santé	
	3. Améliorer la gestion des points d'eau existants	3.1 Redynamiser les COGE.	Action 3.3.1.1. Création d'un comité de gestion autour de chaque point d'eau.	Rapports d'activités des comités	6,7 %	44,2%	Mensuel	Répertoire d'adresse des comités	Maire CCD	Elites Chefs de villages/Quartiers CC	
			Action 3.3.1.2 Renforcement des capacités des COGE des points d'eau sur la gestion des biens publics.	Rapports d'activités des comités			Mensuel	Répertoire d'adresse des comités	Maire CCD	GADD Elites Autres OSC Etat	
	4. Entretenir les infrastructures de stockage, de transport et de distributi	4.1 Sécuriser les ouvrages hydrauliques.	Action4.4.1.1. Recyclage des artisans réparateurs et fontainiers.	Rapports d'activités des comités	6,3 %	10%	Mensuel	Répertoire d'adresse des fontainiers	Maire CCD Agent d'entretien eau	DDEE CC CM	
			Action 4.4.1.2. 15Mise sur pied d'un comité de suivi plus cahier de charges.	Rapports d'activités des comités			Mensuel	Répertoire d'adresse des comités	Maire CCD	COGE CC CM	
			Action 4.4.1.3.	Rapports			Fin	Rapport	CCD	Elites	

	on de l'eau.		Identification des ouvrages en panne et saisir le Maire pour leur réhabilitation.	d'activités des comités			d'exercice budgétaire	d'évaluation annuelle Etat Pro-ADP	Agent d'entretien eau	Chefs de villages/Quartiers DDEE	
Secteur Santé	1. Améliorer le système de soins	Acccoitre des structures e prise en charge	Action 1.1.1.1. Création des unités de prise en charge des personnes vivants avec le VIH/SIDA dans les centres de santé	Nombre d'unité crée	37,3 %	62,7	Mensuel	Répertoire d'adresse des COSA	Maire CCD SG Chefs de villages/Quartiers	DS GADD Autres OSC FRPS	
		1.1. Améliorer l'accessibilité des soins.	Action 1.1.1.2. Renforcement des capacités des COSA sur leurs rôles de sensibilisation et communication pour le changement de comportements et suivi de leur fonctionnement.	Rapports d'activités des comités	37,3 %	62,7	Mensuel	Répertoire d'adresse des COSA	Maire CCD SG Chefs de villages/Quartiers	DS GADD Autres OSC FRPS	
			Action 1.1.1.3. Approvisionnement régulier des formations sanitaires en médicaments essentiels et génériques.	Liste des médicaments régulièrement publiée			Trimestriel	Rapport d'évaluation, photos	Maire CCD SG COSA	DS Elites DRSP Comité de Développe	
			Action 1.1.1.4. Lutte contre la	Nombre d'action			Trimestriel	Rapport d'évaluati			

			vente illicite des médicaments	menée				on, photos			
			Action 1.1.1.5 Création des activités génératrices des revenus pour réduire la vulnérabilité des membres des COSA et augmenter le pouvoir d'achat des populations.	Répertoire des bénéficiaires des appuis			Annuel	Rapport économique de la commune	Maire CCD SG	Elites GADD DDEPIA DDADER APEE DDPMEEA Comité de Dévelop.	
			Action 1.1.1.6. Aménagement/entretien des voies d'accès au Centre de Santé.	Carnet des distances entretenues			Semestriel	Rapport d'évaluation	Maire CCD SG	Comité de dévelop DDTP Elites	
Secteur Education	1. Baisser les coûts d'accès à l'éducation	1.1. recruter les maitres communaux	Action 1.1.1.1. établissement des besoins en personnel enseignants	Rapport d'activités	48,8 %	31,6%	Chaque année	Fichier des besoins	Maire CCD Chefs des villages/Quartiers Point Focal Communication	GADD APEE Directeurs d'écoles IAEB DDES	
			Action 1.1.1. 2.. affectation dans les écoles	Documents sur les affectations			Chaque année	Rapport d'évaluation		APEE Directeurs d'Ecoles Sous-Préfet	
		1.2. Accompagner les APEE dans la	Action 1.2.1.1. Identification des OSC /Ass susceptibles de les accompagner	Répertoire d'OSC retenues Contrat ou convention			Annuel	Communiqués d'attribution, rapport d'évaluati	CCD	GADD Plateforme APEE	

		création des activités génératrices de revenus.	dans le montage des projets.	de partenariat				on			
			Action 1.2.1.2. Formation des APEE à la recherche des financements.	Rapports d'activités			Annuel	Rapport de formation	CCD	GADD Plateforme APEE PNDP	
	2. Amélioration des conditions d'enseignement.	2.1. Ajouter les équipements.	Action 2.2.1.1. Visite de la carte scolaire et du PRO-ADP pour identifier les besoins en équipements des établissements scolaires.	Liste des besoins identifiés	10%	41,7%	Fin d'exercice	Rapport de visite	CCD	Elites Chefs des villages/ Quartiers IAEB DDES	
			Action 2.2.1.2. Transformation des besoins en projets et leur mise à la disposition du Maire pour recherche des financements.	Repertoire des projets disponible à la mairie			Fin d'exercice	Cartographie des réalisations, photos, rapport remise des appuis	Maire CCD	Elites Chefs des villages/ Quartiers IAEB DDES	
		2.2. Susciter la sédentarisation des enseignants	Action 2.2.2.1. Amélioration de l'habitat des enseignants dans les villages.	Rapport d'exécution des traavaux	19,5 %	49,9%	Annuel	Rapport de suivi-évaluation	CCD CM	Elites Chef de villages	
			Action 2.2.2.2. Implication des enseignants dans les actions de développement du village.	Rapport d'activités			Annuel	Liste de présence, rapport de suivi-évaluation	CCD CM	APEE COSA COGE Chefs de villages Elites	
		2.3.	Action 2.2.3.1.	Taux de			Trimestri	Supports	CCD	APEE	

		Amener les élites locales à s'intéresser davantage au secteur éducation.	Informer les populations sur les politiques gouvernementales en matière d'éducation.	participation des parents aux activités post et périscolaires			el	de communication Liste de présence	CM	Directeurs d'écoles Elites CD Chefs de villages	
			Action 2.2.3.2. Sensibilisation des élites sur les besoins du secteur éducation.	Cartographie des réalisations des élites par villages			Trimestriel	Liste de besoins communiqués			
Services Communaux	1. Améliorer la transparence dans la gestion communale	1.1 Impliquer davantage les populations dans la prise de décision.	Action 1.1.1.1. Plaidoyers pour que le choix des Conseillers Municipaux ait des critères objectifs clairement définis, et qu'ils soient les véritables représentants des populations.	Critères rendus publics, Liste des présélectionnés publiée Vote des CM par village	31,6 %	33,4%	Période électorale (interman dat)	Rapports d'activités politiques des partis	Maire SG CCD	Sous-Préfet Elites Chefs de groupements Partis Politiques	
			Action 1.1.1.2. Formation des conseillers municipaux sur leurs rôles.	Feed back des populations			trimestriel	Récits de vie/témoignages Rapports des comités	Maire SG Conseillers Municipaux	PNDP FEICOM GADD	
			Action 1.1.1.3. Renforcement des capacités des Conseillers Municipaux sur leur appropriation des besoins exprimés	Compte rendu municipal				Rapport des tournées municipales	Maire CCD SG Conseillers Municipaux CC	PNDP FEICOM GADD	

			par les populations dans le PCD, avec un accent sur la mise en œuvre des solutions endogènes.								
			Action 1.1.1.4. Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal.	Plan d'action disponible			Début d'exercice	Registre des plans d'action des CM	Maire CCD Conseillers Municipaux CC	PNDP GADD	
			Action 1.1.1.5. Mise en œuvre des plans d'actions des Conseillers Municipaux	Rapports d'activités des CM			Trimestriel	Rapport de suivi	Maire CCD Conseillers Municipaux	PNDP Comité de Dévelop. GADD	
		1.2. Améliorer la communication sur les actions de la Commune.	Action 1.1.2.1. Formation des Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations.	Rapport d'activités des CM	48,2 %	47,8%	Annuel	Rapport de suivi	Maire CCD SG Conseillers Municipaux Point Focal Communication	PNDP FEICOM GADD	
			Action 1.1.2.2. Elaboration du plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries	Plan de comunication			Mensuel	Rapport de suivi-évaluation	Tous les chefs de services SG Conseillers Municipaux Point Focal Communica	PNDP GADD Radio Communautaires Presses Ecrites	

			éducatives, etc).						tion		
		1.3. Rapprocher les services communaux des administrés	Action 1.1.3.1. Formation des acteurs communaux sur la gestion axée sur les résultats	Rapport d'activités des chefs services	48,2 %	38,8%	Mensuel	Rapport consolidé du SG	Maire Tous les chefs de services SG Conseillers Municipaux CC	PNDP FEICOM GADD	
			Action 1.1.3.2. Formation des acteurs communaux sur l'archivage des documents et les principes de comptabilité.	Dossiers rangés par chemises/parapheur dans le classeur			Mensuel	Photos			
			Action 1.1.3.3. Supervision de la qualité des services rendus par les Centres d'Etat Civil Secondaires.	Rapport de mise en œuvre des recommandations			Trimestriel	Rapport de supervision	SG Service de l'Etat Civil Conseillers Municipaux	GADD TPI	
			Action 1.1.3.4. Sensibilisation des agents publics (enseignants) à résider dans leur lieu de services.	Taux d'assiduité des agents par services			Trimestriel	Fiches de présence, témoignages des usagers	Maire SG	Sous-Préfet Chefs de villages CM	

ANNEXES

Annexe 1 : Les tableaux

Tableau 2.10 : Non satisfaction en approvisionnement en eau

Proportion (%) de ménages non satisfaits, Pourcentage de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, SCORECARD, Kouoptamo, 2017

	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :						
		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
KOUOPTAMO	51,8	52,9	62,2	57,0	6,7	6,3	0,7	4,5

Tableau 4.7 : 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, Kouoptamo, 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	Autre	Total
KOUOPTAMO										
Maternel	68,9	14,7	11,3	23,5	20,4	3,4	4,8	12,2	3,1	100,0
Primaire	41,2	60,9	41,7	39,2	49,9	18,9	10,7	31,6	5,2	100,0
Secondaire	63,3	21,5	15,6	21,4	24,1	4,3	8,2	17,7	0,4	100,0
Formation professionnelle	74,2	9,5	6,5	17,8	14,2	1,6	4,4	7,3	0,9	100,0

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, Kouoptamo, 2017

			Temps mis pour obtenir le service demandé						
	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	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	En cours	Total
KOUOPTAMO									
Etablissement d'actes de naissance	24,9	67,1	(27,6)	(34,8)	(13,0)	(13,5)	(0,0)	(11,2)	(100,0)
Certification de copie de documents officiels	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*
Permis de bâtir	1,5	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de décès	1,6	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de mariage	3,5	*	*	*	*	*	*	*	*
Certificat de domicile	0,3	*	*	*	*	*	*	*	*
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	*	*
Informations	0,2	*	*	*	*	*	*	*	*
Autre	3,0	*	*	*	*	*	*	*	*

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, Kouoptamo, 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
KOUOPTAMO	66,9	47,8	33,4	38,8	50,5

Annexe 2 : Liste des intervenants

N°	NOMS ET PRÉNOMS	POSITION	TELEPHONE
	NGOUGNI Georges	Coordonnateur	694360072
	ITITI BOLEMEN ARMAND	Chef d'équipe	691141630
	DADEM DIEUNEDORT	Superviseur	691752771
	NJUENWET MFOKO ENOCK B.	Enquêteur	656779242
	MOHAMED Nourdine	Enquêteur	698771768/672856777
	MFONDEN POUMIE MOHAMED MOUNIR	Enquêteur	/
	DONPE KENFACK Maurice I.	Enquêteur	/
	FOADIEN TCHAGNOUAT Alvine Flore	Enquêteur	693546781
	NJOUPOUO KOUOTOU André Landry	Enquêteur	696224476
	FOUDIKOU RENGOU MOHAMED BECHIR	Enquêteur	695395640
	TSABANG Juriste	Enquêteur	672950659/656197151
	KEUMEDJIO Albertine Landrine	Enquêteur	694708321/666550586

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête

Citizen Report Card
Evaluation des services publics dans la Commune de _____

Section I. SIGNALETIQUE

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

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

	Section II. 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=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|
H08	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non	|__|
H09	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour aller, puiser l'eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes	|__|
H10	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=Oui ~~2=Non~~ ⟶ Si non H11.	|__|
H10a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore	|__|
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (commune) |__| B=Etat |__| C=Une élite |__| D=Le comité de gestion du point d'eau |__| E=Chef de village/quartier |__| F=CAMWATER/SNEC/CDE |__| G=Autres partenaires : _____ |__|
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui ⟶ H13	|__|
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois	|__|
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non	|__|
H14	Avez-vous exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……? 1=Oui 2=~~Non~~ ⟶ Si non H18	|__|
H15	A qui vous êtes-vous adressés ? (plusieurs réponses possibles) Autre ?	1=oui 2=non A. Maire (commune) |__| B. Etat |__| C. Une élite |__| D. Le comité de gestion du point d'eau |__| E. Chef de village/quartier |__| F. Autorités administratives |__| G. CAMWATER/SNEC |__| X. Autres partenaires : _____ |__|

Section II. EAU POTABLE			
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	|__|
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponible ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|

Section III. SANTE			
S08	Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-t-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=Raisonnable 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***
E01	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non 3=Non concerné	|__|	|__|	|__|	|__|
E02	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche?	|__|__|	|__|__|	|__|__|	|__|__|

	Section IV. EDUCATION				
	(inscrire le nombre devant chaque cycle)				
E03	Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle)? 1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km 3=Plus de 5 Km	|__|	|__|	|__|	|__|
E04	Quel est en moyenne le temps mis par les enfants de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (en minutes)	|__|__|	|__|__|	|__|__|	|__|__|
E05	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non		|__|	1er cycle |__| / 2ème cycle |__|	
E06	La SAR/SM dans laquelle fréquentent les enfants de votre ménage, dispose-t-elle d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines? 1=Oui 2=Non 3=Ne Sait Pas				|__|
E07	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquentent les enfants de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|		
E10	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)? 1=Moins de 30 3=Plus de 60 2=Entre 30 et 60 4=Ne Sait Pas	|__|__|	|__|__|	|__|__|	|__|__|
E11	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) les enfants de votre ménage sont scolarisés? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier	|__|	|__|	|__|	|__|
E12	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)
E13	Comment jugez-vous ce montant ?	|__|	|__|	|__|	|__|

	Section IV. EDUCATION				
	1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant				
E14	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette les enfants du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non Si non E16	|__|	|__|	|__|	|__|
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
E16	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des réfections ? 1=Oui 2=Non				
	A. L'APEE	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Le Maire (Commune)	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Une organisation du village	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Les Elites	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres partenaires (à préciser) _____ Autre ?	|__|	|__|	|__|	|__|
E17	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 E19.	|__|	|__|	|__|	|__|
E18	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non				
	A. Eloignement des services d'éducation	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Insuffisance de salles de classe	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Insuffisance d'équipements	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Insuffisance des écoles	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Manquements liés au Personnel	|__|	|__|	|__|	|__|
	F. Absence de distribution de manuels scolaires	|__|	|__|	|__|	|__|
	G. Mauvais résultats	|__|	|__|	|__|	|__|
	H. Coûts élevés de la scolarité	|__|	|__|	|__|	|__|

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

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

Section IV. EDUCATION							
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 se 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) : _____	|__| |__| |__| |__| |__|