REPUBLIQUE DU CAMEROUN
****
Paix – Travail – Patrie
****
REGION DU CENTRE
****
DEPARTEMENT DE LA HAUTE SANAGA
****
COMMUNE DE NKOTENG

REPUBLIC OF CAMEROON
****
Peace – Work – Fatherland
****
CENTRE REGION
****
UPPER SANAGA DIVISION
****
NKOTENG COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

MECANISME DE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKOTENG

AVRIL 2019

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

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

Réalisé par : Cercle des Promoteurs du Développement Durable (CPDD)

SOMMAIRE

SOMMAIRE ..... *i*
SIGLES ET ABREVIATIONS ..... *v*
LISTE DES TABLEAUX ..... *vi*
LISTE DES GRAPHIQUES ..... *vii*
LISTE DES CARTES ..... *ix*
PREFACE ..... *x*
RESUME EXECUTIF ..... *xii*
I- PRESENTATION DU BUT DE L'EVALUATION xiii
II- METHODOLOGIE DE REALISATION DU SCORECARD xiii
III- PRINCIPAUX RESULTATS OBTENUS xiv
IV- RECOMMANDATIONS FORMULEES xiv
V- DIFFICULTES RENCONTREES xvi
INTRODUCTION GENERALE *1*
CHAPITRE 1 : CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DE DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN *4*
1.1. Cadre législatif et règlementaire de la décentralisation au Cameroun 5
1.1.1. Sur le plan de l'hydraulique 5
1.1.2. Sur le plan de la Santé, ... 5
1.1.3. Sur le plan de l'éducation 6
1.2. Promotion du développement local 6
1.3. Brève présentation de la Commune de Nkoteng 7
1.3.1. Brève historique 8
1.3.2. Limites administratives/naturelles 8
1.3.3. Sur le plan biophysique 8
1.3.3.1. Relief 8
1.3.3.2. Climat 8
1.3.3.3. Hydrographie : 9
1.3.3.4. Sol 9
1.3.3.5. Faune 9
1.3.3.6. La végétation. 9
1.3.3.7. Les unités écologiques. 10
1.3.4. Sur le plan humain 10

CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKOTENG 13
2.1. Contexte de l'étude 14
2.1.1. Définition du CCAP 15
2.1.2. But du CCAP 15
2.1.3. Axes du CCAP 15
2.1.4. Caractéristiques du CCAP 15
2.1.5. Facteurs de succès du CCAP 16
2.1.6. Modalité de mise en œuvre du CCAP retenue dans le cadre du PNDP 16
2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP 16
2.2.1. Objectif du CCAP 16
2.2.2. Méthodologie de tirage du Contrôle Citoyen de l'Action Publique 17
2.2.3. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte des données 17
2.2.3.1. Tirage de l'échantillon 17
2.2.3.2. Champ de l'enquête et population cible 18
2.2.4. Plan de sondage ScoreCard 18
2.2.4.1. Taille et répartition de l'échantillon 18
2.2.4.2. Base de sondage et sélection des grappes 19
2.2.4.3. Sélection des ménages 19
2.2.4.4. Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage 19
2.2.5. Collecte des données 20
2.2.5.1. Outil de collecte des données 20
2.2.5.2. Collecte des données 20
2.2.5.2.1. Formation des agents de collecte et superviseurs communaux 20
2.2.5.2.2. Collecte des données proprement dite 21
2.2.6. Exploitation des données 21
2.2.7. Méthodologie de mesure des indicateurs de perception 21
2.2.7.1. Saisie des questionnaires et l'apurement du fichier de saisie 21
2.2.7.2. Analyse et production du rapport de l'étude 21
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES 22
3.1. Présentation de la population enquêtée 23
3.2. Secteur de l'hydraulique 24
3.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique 24
3.2.2. Coût et qualité de l'eau 26

3.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique 27
3.2.4. Raisons de la non satisfaction des populations 30
3.2.5. Principales attentes en matière de service de l'hydraulique 31
3.2.6. Synthèse de la perception des services d'hydraulique dans la commune 32
3.2.6.1. Points forts 32
3.2.6.2. Points à améliorer 32
3.2.6.3. Améliorations suggérées 32
3.3. Secteur de la Santé 33
3.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé 33
3.3.2. Cout et qualité des services de santé 35
3.3.2.1. Coût des services de santé 35
3.3.2.2. Appréciation de la qualité des services de santé 36
3.3.3. Raisons de non satisfaction des populations 37
3.3.4. Principales attentes en matière de service de santé 38
3.3.5. Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 38
3.3.5.1. Points forts 38
3.3.5.2. Points à améliorer 38
3.3.5.3. Améliorations suggérées 39
3.4. Secteur de l'éducation 39
3.4.1. Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycles 39
3.4.2. Coût et qualité des services de l'éducation par cycle 40
3.4.2.1. Coût des services de l'éducation par cycle 40
3.4.2.2. Qualité des services de l'éducation par cycle 41
3.4.3. Appréciation des services de l'éducation par cycle 43
3.4.4. Raisons de non satisfaction des populations par cycle 44
3.4.5. Principales attentes des populations en matière d'éducation 45
3.4.6. Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées 46
3.4.6.1. Points forts 46
3.4.6.2. Points à améliorer 46
3.4.6.3. Améliorations suggérées 47
3.5. Services communaux 47
3.5.1. Disponibilité et utilisation dans l'institution communale 47
3.5.2. Coût et qualité des services dans l'institution communale 49
3.5.2.1. Coût des services dans l'institution communale 49

3.5.2.2. Appréciation des services dans l'institution communale 49
3.5.3. Raisons de non satisfaction des populations 50
3.5.4. Synthèse de la perception des services de l'institution communale et améliorations *suggérées* 51
3.5.4.1. Points forts 51
3.5.4.2. Points à améliorer 51
3.5.4.3. Améliorations suggérées 51
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS *52*
CHAPITRE 4. PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKOTENG *55*
4.1. Synthèse des problèmes rencontrés 56
4.2. Plan d'actions (basée sur les actions à mettre en œuvre au niveau local) 57
4.3. Programme de dissémination des résultats et de présentation du plan 58
BIBLIOGRAPHIE *59*
ANNEXES *61*

SIGLES ET ABREVIATIONS

APEE	Association des Parents d'Elèves et Enseignants
CCAP	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CDE	Camerounaise Des Eaux
CES	Collège d'Enseignement Secondaire
CNC	Cellule Nationale de Coordination
CMA	Centre Médical d'Arrondissement
CSI	Centre de Santé Intégré
ENIEG	Ecole Normale d'Instituteurs de l'Enseignement Général
HD	Hôpital de district
MINEE	Ministère de l'Eau et de l'Energie
MINEPAT	Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
OSC	Organisation de la Société Civile
PMH	Pompe à motricité humaine
PNDP	Programme National de Développement Participatif

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Répartition de la population de la commune de Nkoteng par sexe et par grands groupes d'âge .....**Erreur ! Signet non défini.**

Tableau 2: répartition générale des répondants par groupes d'âges et par sexe 23

Tableau 3: Répartition des répondants chefs de ménage par groupes d'âges et par sexe 24

Tableau 4 : Pourcentage des ménages s'approvisionnant en eau à une source publique d'approvisionnement en eau 25

Tableau 5: Répartition des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau 27

Tableau 6 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique.....**Erreur ! Signet non défini.**

Tableau 7: Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source.....**Erreur ! Signet non défini.**

Tableau 8:Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source.....28

Tableau 9: Pourcentage (%) des ménages ayant déclarant une panne par institution/personne intervenant pour réparer la panne.....29

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1: Proportions comparées des ménages signalant l'existence d'une source d'approvisionnement en eau et ceux utilisant un système d'approvisionnement public 26

Graphique 2 : Proportion des utilisateurs de chaque système d'approvisionnement.....26

Graphique 3: Proportion des ménages ayant déclaré une panne selon la période observée pour la remise en fonction 28

Graphique 4: Comparaison des proportions de sollicitation des personnes/institutions et leur intervention dans les cas de panne signalée sur un point d'eau 30

Graphique 5: Niveau et raisons de non satisfaction des populations en matière d'approvisionnement en eau.....31

Graphique 6: Attentes des populations en matière d'approvisionnement en eau 32

Graphique 7: Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche 33

Graphique 8: Lieu de préférence des membres du ménage en cas de problèmes de santé 34

Graphique 9: Appréciation du montant payé pour la consultation.....36

Graphique 10 : Appréciation de l'accueil du personnel de santé 37

Graphique 11 : Raisons évoquées par les enquêtés non satisfaits des services de santé.....37

Graphique 12 : Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente 38

Graphique 13 : Distance à parcourir par les enfants de ménage pour aller à l'établissement scolaire 40

Graphique 14 : Graphique 13 : Appréciation du montant des frais d'inscription 41

Graphique 15 : Les acteurs intervenant dans la réfection des salles de classe endommagées 43

Graphique 16 : Niveau de satisfaction globale en matière de service d'éducation de base 44

Graphique 17: Proportion des raisons évoquées par les enquêtés non satisfaits des services de l'éducation de base 45

Graphique 18 : Attentes des populations en matière de services d'éducation 46

Graphique 19 : Services demandés à la commune par les usagers 47

Graphique 20 : Perception de l'accueil dans les services communaux 48

Graphique 21 : Raisons évoquées par les enquêtés non satisfaits des services communaux 50

Graphique 22 : Attentes des populations par rapport aux services communaux.....51

LISTE DES CARTES

Carte 1: Localisation de la Commune de Nkoteng..... **Erreur ! Signet non défini.**

PREFACE

PREFACE

Dans le cadre de sa collaboration avec le Programme National de Développement Participatif (PNDP), la commune de Nkoteng a mis sur pied un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information. Grâce au soutien technique et financier, la commune a recruté le CPDD, une Organisation de la Société Civile (OSC) pour mener une opération de Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) par le Scorecard. Cette opération visait à : (i) contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens ; (ii) apprécier la pertinence des projets/programmes ainsi que des moyens qui y sont affectés ; (iii) réorienter les axes de développement en fonction des nouveaux besoins identifiés et (iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire).

A l'issue de l'enquête conduit dans les 04 domaines visés par l'enquête, de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux, il ressort que le taux de satisfaction est de 40,3% dans le domaine hydraulique, 68,8% dans celui de la santé, 93,1% pour la maternelle, 82,6% pour le primaire et 89,2% pour le secondaire dans l'éducation et 49,7% dans les services communaux. Les raisons de satisfaction par domaine vont de la disponibilité des différents services, à l'existence des infrastructures en passant par la qualité du personnel et des services fournis.

En revanche, les raisons d'insatisfaction concernent l'éloignement, l'insuffisance en infrastructures dans trois les secteurs sans oublier la gestion de ces infrastructures ; la qualité, le coût, le défaut ou lenteur en cas de panne ou de sinistreet enfin les manquements liés au personnel, pour ce qui est des services communaux.

Les idées, propositions et recommandations qui ont été formulées et restituées dans le présent rapport d'enquête serviront de boussole au Comité Communal de Suivi mis sur pied par nos soins et nous avons bon espoir que des avancées significatives seront enregistrées grâce à la mutualisation des efforts de tous les acteurs.

Je ne saurai terminer mon propos sans exprimer au nom de la commune de Nkoteng et en mon nom propre, ma profonde et sincère gratitude à tous ceux et à toutes celles qui n'ont ménagé ni leur peine, ni leur temps, ni leur entregent pour que cette opération puisse être effectuée.

Mention spéciale aussi à notre partenaire privilégié, le Programme National de Développement Participatif (PNDP) qui ne ménage pas son appui technique et financier pour nous accompagner dans l'amélioration des conditions de vie des populations et la consolidation de l'engagement citoyen.

Le Maire de Nkoteng

Le Maire Etienne Prosper NGOURANG
Maire

RESUME EXECUTIF

I- PRESENTATION DU BUT DE L'EVALUATION

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) peut être défini comme toute action de la part des citoyens ou des organisations de la société civile qui vise à : (i) Contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens ; (ii) Apprécier la pertinence des projets/ programmes et des moyens qui y sont affectés ; (iii) Réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés ; (iv) Compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire). Il a pour but de : (i) Promouvoir la gouvernance dans un contexte de crise de légitimité de l'Etat et de nombreuses insuffisances des mécanismes conventionnels ; (ii) Accroitre l'efficacité de l'action publique à travers une meilleure prestation des services publics et une conception plus éclairée des politiques ; (iii) Renforcer les moyens d'action en faisant entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.

Bien que le CCAP puisse s'effectuer sur plusieurs axes (le budget participatif, l'analyse politique du budget, les audits sociaux, le suivi de la dépense, les exposés médiatiques), l'axe retenu ici a été le « Scorecard » ou « rapport d'évaluation citoyen » qui a porté sur l'évaluation des offres de la commune en matière d'hydraulique, de santé, d'éducation et de services communaux

II- METHODOLOGIE DE REALISATION DU SCORECARD

La méthode de sondage utilisée par l'Institut National de la Statistique (INS) est le tirage stratifié à deux degrés à partir de la liste des ménages de la commune figurant dans les Zones de Dénombrement (ZD) utilisées lors de l'Enquête Complémentaire ECAM4 réalisée d'Octobre 2016 à Janvier 2017. Le premier degré correspondait aux grappes ou ZD tirées avec une probabilité proportionnelle à la taille et le deuxième degré, consistait en un tirage systématique des ménages (en moyenne 16 ménages par ZD).

Quatre facteurs ont été pris en compte dans la taille et l'allocation de l'échantillon à savoir (i) la précision, (ii) le nombre de domaines, (iii) les indicateurs clés, (iv) le budget et (v) la qualité des données ce qui a abouti à échantillon de 320 ménages.

Le questionnaire utilisé comportait en plus de la section d'identification de l'enquêté, quatre (04) sections principales correspondant aux secteurs ciblés pour l'évaluation des services fournis à savoir l'eau potable, les services de santé, l'éducation et les services communaux.

L'atelier régional de lancement du processus qui était présidé par le Gouverneur de la Région du Centre s'est tenu le 03 Octobre 2017 à Yaoundé. L'atelier de lancement communal avec les autorités locales (Maire, Sous-Préfet) quant à lui a eu lieu 10 Octobre à Lembé Yezoum. La formation des agents enquêteurs s'est tenue du 1er au 02 Décembre 2017 dans le pool de Nkoteng et a concerné les agents enquêteurs des communes de Lembé Yézoum, Nkoteng et Nanga Eboko, Pour ce qui concerne la commune de Lembé Yézoum, la formation a abouti à la sélection de 10 agents enquêteurs, le superviseur communal ayant été sélectionné à l'avance. La collecte des données sur le terrain s'est déroulée du 03 au 09 Décembre 2017. Celle-ci a été précédée par des opérations de sensibilisation. L'unité d'enquête étant le ménage, le questionnaire était administré

en priorité au chef de ménage ou à tout autre membre du ménage présent au moment du passage des agents enquêteurs et susceptibles de donner des réponses aux questions posées.

Si la saisie des données a été effectuée par le Programme, l'apurement ainsi que la tabulation ont quant à eux été réalisés par l'INS.

III- PRINCIPAUX RESULTATS OBTENUS

L'étape d'analyse a permis de constater que sur le plan de l'hydraulique, 71,4% des ménages se disent non satisfaits des services fournis dans ce secteur. Cependant, il faut retenir que 72,1% des ménages enquêtés font encore usage de points d'eau non aménagés, que 69% sont à plus de 15 minutes du point d'approvisionnement public eau, que 13,9% reconnaissent faire usage d'une eau non potable.

Sur le plan de la Santé, 84,4% des ménages enquêtés disent avoir recours à la formation sanitaire la plus proche. Cependant seule une proportion de 29,5% se trouve à moins de 15 minutes celle-ci. Du point de vue du coût de l'accès aux soins, si 95,3% des ménages enquêtés reconnaissent avoir payé des frais de session, ils sont néanmoins 44,3% à trouver que le montant exigé est élevé. Pour 71,9% des enquêtés, la formation sanitaire la plus proche résout la plupart des problèmes de santé du village. En définitive, et au vue de tous les paramètres pris en compte dans le cadre de cette enquête, le taux de non satisfaction se situe à 31,2%.

Sur le plan de l'Education, la grande majorité des enquêtés reconnaissent l'existence au sein de la Commune des formations d'enseignement primaire (91%), maternelle (92,3%) et secondaire (85,9%) voir même un établissement de formation professionnelle. De toutes ces formations d'enseignement, le cycle maternel reste celui qui est à l'unanimité considéré incomplet. Le temps moyen mis pour se rendre est 30,1 minutes pour les écoles secondaires, il se situe à 20 minutes pour le cycle maternel et à 19,8 minutes pour le primaire. Le coût de la scolarité est élevé pour 86,2% des enquêtés ayant des enfants en maternelle, pour 70,5% de ceux en ayant au primaire et enfin 78,8% de ceux ayant des enfants inscrits dans le secondaire. Sommes toutes, la proportion des enquêtés non satisfaits des services dans ce secteur reste faible : 6,9% pour le cycle Maternel, 17,4% pour le cycle primaires, 10,8% pour le cycle secondaires.

Enfin, les services communaux. Il apparaît de prime abord que peu de gens sollicitent les services de la Commune, même si l'établissement des actes de naissance et la certification des documents officiels tiennent le haut du pavé à respectivement 15,3% et 11,1% des enquêtés. Le taux de non satisfaction est de 50,3% et on peut constater que seulement 11,8% des populations ont participé à l'élaboration du PCD et enfin que les populations sont en général très peu au courant des actions de la Commune.

IV- RECOMMANDATIONS FORMULEES

A l'issus des enquêtes et analyses des recommandations ont été formulées dans le but d'assurer une meilleure qualité de service aux ménages de la commune. Ces recommandations devront être

traduites en plans d'actions opérationnels par les administrations concernées pour conduire des changements et inverser la tendance actuelle par secteur selon qu'il suit :

Secteur Hydraulique :

- Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les points d'eau de la Commune ;
- Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne à travers la Commune ;
- Réhabilitation de l'adduction d'eau de la Commune ;
- Détermination d'une contribution mensuelle consensuelle qui tienne en compte toutes les bourses.

Secteur Santé :

- Construction des centres de santé supplémentaires
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Equipement des formations sanitaires ;
- Augmentation du personnel médical ;
- Autre

Secteur de l'Education :

- Création et construction de nouveaux établissements d'enseignement des cycles maternel, primaire, secondaire et même professionnel dans la Commune ;
- Construction de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des établissements scolaires existants (aires de jeux, bibliothèques, tables bancs, latrines) présents dans écoles/ établissements scolaires afin d'améliorer les conditions d'encadrement des élèves ;
- Plaidoyer pour l'affectation des enseignants ;
- Réduction des frais d'inscription et d'APEE ;
- Mettre en place un mécanisme d'émulation et d'encouragement des élèves par l'attribution des bourses scolaires

Services communaux :

- Information de la population sur les offres de service de la commune ;
- Amélioration de la communication sur les activités communales ;
- Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations ;
- Implication accrue des populations dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ;

- Mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur activités menées par la commune

V- DIFFICULTES RENCONTREES

Les principales difficultés auxquelles nous avons fait face durant l'opération sont entre autre :

- L'enclavement de l'arrière-pays qui a rendu difficile l'accès à certaines zones de dénombrement. De plus, c'était la saison des pluies ;
- L'imprécision de certains dossiers cartographiques qui rendait difficile l'identification des limitations de certaines ZD ;
- Le suivi des agents enquêteurs sur le terrain a été très compliqué ceci dans la mesure où les conditions de transport et l'enclavement nécessitait que les agents aillent sur le terrain une fois et n'en reviennent qu'une fois après avoir parcouru toutes les ZD.

INTRODUCTION GENERALE

Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) est un outil mis en place depuis 2004, par le Gouvernement avec l'aide de ses partenaires techniques et financiers pour améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural et impulser le processus de décentralisation. Ce positionnement du Programme induit une forte implication des populations à la base dans l'exécution de toutes ses activités. La matérialisation de cette prise en compte des citoyens de la Commune justifie l'émergence de divers mécanismes d'information, de coordination et de contrôle tant au niveau de la Commune qu'au niveau du PNDP, sur lesquels se fondent l'engagement citoyen.

Au cours de la deuxième phase du Programme, un mécanisme de contrôle citoyen a été expérimenté dans 10 communes pilotes à travers le ScoreCard. Il s'est appuyé d'une part sur la réalisation d'une enquête de perception des populations sur l'offre des biens publics et des services communaux, et d'autre part sur la dissémination des résultats en vue d'opérer des changements significatifs sur la qualité des biens et services communaux.

La mise à l'échelle de cette opération est alors envisagée dans le cadre de la troisième phase du PNDP, dite phase de consolidation, qui se donne comme objectif de développement 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. Son cadre des résultats en fait d'ailleurs une exigence en retenant parmi ses indicateurs, celui se rapportant au «*Nombre de communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information*».

Dès lors, le Programme s'engage à conduire un processus de mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique dans 159 communes, cible de l'indicateur susmentionné. À travers ce processus, le Programme voudrait consolider la prise en compte des aspirations des populations non seulement dans ses réalisations, mais également dans celles des autres acteurs de développement qui interviennent dans l'espace communal.

Ainsi, une enquête de perception des populations a été envisagée sur la qualité de l'offre des services publics dans l'espace communal, notamment dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et de la fourniture de services par la commune de Nkoteng. Les principales recommandations sont susceptibles d'être traduites en projets.

Ceci devient d'autant plus intéressant lorsque l'on sait que depuis 2007, le Cameroun s'est engagé dans la réforme de ses finances publiques avec pour but affiché de :

- Créer un cadre stratégique et opérationnel cohérent de modernisation des finances publiques ;
- Mettre en place un dispositif de pilotage unique ;
- Bâtir un cadre de financement et de coordination des appuis des Partenaires Techniques et Financiers.

Cette réforme dont le cadre logique présente 10 résultats attendus dont le premier est que : « La budgétisation est basée sur des politiques publiques, des stratégies sectorielles et des programmes pluriannuels axés sur les résultats ». Le budget-programme en somme, sortie des fonds baptismaux grâce à la loi n° 2007/006 du 26 décembre 2007 portant régime financier de l'Etat du Cameroun. Contrairement à l'ordonnance de 1962 qui axait le budget sur les moyens, « *les autorités publiques ont désormais l'obligation de présenter le projet de loi de finances sous forme de programme au sens de l'article 8 de la loi de 2007 c'est-à-dire : un « ensemble d'actions à mettre en œuvre au sein d'une administration pour la réalisation d'un objectif déterminé dans le cadre d'une fonction ». Désormais, la présentation des dépenses et des recettes du budget se fait donc par l'indication d'actions et d'objectifs à atteindre* »[1].

Cette budgétisation axée sur les programmes sur laquelle les Communes s'arriment à travers le Plan Communal de développement (PCD) est non seulement une nécessité, mais également une opportunité de développement dans la mesure où elle entraine la mise en place de nouveaux paradigmes de développement : Le Maire au courant des besoins des populations se fixe des objectifs à atteindre. Ceux-ci étant évolutifs, le CCAP intervient alors comme un instrument de retour d'information qui permet d'ajuster lesdits objectifs à atteindre.

Le présent document s'articule comme suit :

- Résumé exécutif
- Introduction general
- Chapitre 1 : Cadre législatif et règlementaire en matière de décentralisation et développement local au Cameroun
- chapitre 2 : Synthèse méthodologique de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique dans la commune de Nkoteng
- chapitre 3 : Principaux résultats et améliorations suggérées
- Chapitre 4 : plan d'action pour la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique dans la commune de Nkoteng
- programme de dissémination des résultats et de présentation du plan d'action
- conclusion et principales recommandations

[1] Journal Les DOSSIERS du 25 Mai 2013, Budget programme, quel fondement juridiques ?

CHAPITRE 1 : CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DE DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN

1.1. Cadre législatif et règlementaire de la décentralisation au Cameroun

En 1996, la politique de la décentralisation connait une grande avancée avec son intégration dans la Constitution du Cameroun. Cette politique envisage de transférer aux collectivités locales certaines compétences jusque-là détenues au niveau de l'Etat central. Les pouvoirs publics réaffirment ainsi leur intérêt pour les collectivités locales décentralisées en tant qu'institutions de proximité dont le rôle est désormais d'animer et de promouvoir le développement local à côté de l'Etat central. Parlant des collectivités territoriales décentralisées, leur responsabilisation a été marquée depuis 2004 par la promulgation de trois lois notamment :

- La loi N°2004/017 du 22 juillet 2004 relative à l'orientation de la décentralisation ;
- La loi N°2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes ; et
- La loi N°2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions.

Selon la première Loi (N°2004/017), « la décentralisation constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local. Elle consiste en un transfert par l'Etat, aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) que sont les Communes et les régions, des compétences particulières et des moyens appropriés ». Dans ce processus de transfert, la Commune apparaît donc comme l'assise territoriale de base de la décentralisation. L'article 4 de cette loi précise les missions des CTD à savoir : « promouvoir le développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif ».

Selon la loi N°2004/018 fixant les règles applicables aux Communes, les compétences transférées couvrent plusieurs domaines tels que l'économie, la gestion environnementale, la santé, l'éducation, l'action sociale, la culture, l'urbanisme et l'habitat, la planification et l'aménagement du territoire social, sanitaire, éducatif et sportif de leurs localités. Les compétences transférées dans les domaines de notre enquête font l'objet de divers article de la loi citée plus haut.

1.1.1. Sur le plan de l'hydraulique

On peut constater que ce texte de loi en son article 16 stipule que « l'alimentation en eau potable » et « la protection des ressources en eaux souterraines et superficielles » font partie des compétences transférées aux Communes.

1.1.2. Sur le plan de la Santé,

Le texte stipule en son article 19a que qu'en matière de santé et de population, les compétences transférées aux Communes concernent :

- la création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal, conformément à la carte sanitaire ;

- l'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ;

1.1.3. Sur le plan de l'éducation

Enfin, pour ce qui est de l'éducation, c'est dans son article 20 que l'on retrouve le détail des compétences transférées aux Communes. Il est question :

En matière d'éducation de :

- la création, conformément à la carte scolaire, la gestion, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la commune ;
- le recrutement et la prise en charge du personnel d'appoint desdites écoles ;
- la participation à l'acquisition des matériels et fournitures scolaires ;
- la participation à la gestion et à l'administration des lycées et collèges de l'Etat et de la région par le biais des structures de dialogue et de concertation.

En matière d'alphabétisation

- L'exécution des plans d'élimination de l'analphabétisme, en relation avec l'administration ; régionale ;
- la participation à la mise en place et à l'entretien des infrastructures et des équipements éducatifs

En matière de formation technique et professionnelle :

- L'élaboration d'un plan prévisionnel local de formation et de recyclage ;
- l'élaboration d'un plan communal d'insertion ou de réinsertion professionnelle ;
- la participation à la mise en place, à l'entretien et à l'administration des centres de formation.

. Les premiers transferts des compétences et des ressources aux Communes interviennent en à partir de 2010 et évoluent progressivement.

Dans ce contexte de décentralisation, le contrôle citoyen de l'action publique apparaît donc comme toute action de la part des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise à assurer une meilleure gestion des ressources mises à la disposition des Communes.

1.2. Promotion du développement local

Selon la loi N°2004/018 fixant les règles applicables aux Communes, « la Commune est la collectivité territoriale décentralisée de base » ayant pour mission générale le développement local

et l'amélioration du cadre et des conditions de vie des populations. Ainsi, ce texte de loi stipule en son article 15 que « les compétences suivantes sont transférées aux communes :

- la promotion des activités de production agricoles, pastorales, artisanales et piscicoles d'intérêt communal ;
- la mise en valeur de sites touristiques communaux ;
- la construction, l'équipement, la gestion et l'entretien des marchés, gares routières et abattoirs ;
- l'organisation d'expositions commerciales locales ;
- l'appui aux micro-projets générateurs de revenus et d'emplois. »

La Commune en tant qu'espace géographique et institution, se présente ainsi comme une unité territoriale ayant une autonomie administrative et financière pour la gestion des intérêts locaux et jouissants d'un statut de personne morale de droit public.

Les lois promulguées en juillet 2004 attribuent aux gouvernements locaux un rôle central et leur transfèrent les compétences importantes dans l'initiation, la promotion, la coordination des actions de développement économique,

Pour e qui est de la Commune de Nkoteng, l'économie locale est dans sa plus grande partie menée par la vente du sable qui est pour la Commune une source importante de ses recettes fiscales. Outre la collecte et la vente du sable, d'autres secteurs moins importants certes contribuent à impulser l'économie locale de la Commune. On distingue ainsi la commercialisation des produits agricoles qu'ils soient vivriers ou de rente, les produits manufacturiers, l'artisanat, le transport et bien d'autres. De plus sa proximité avec la ville de Yaoundé avec laquelle la Commune est reliée par une route bitumée est un atout supplémentaire pour le développement de l'économie locale. A notre connaissance, il n'existe pas à proprement parler d'une stratégie dédiée à l'économie locale, mais celle-ci fait face à plusieurs contraintes qui sont entre autre le mauvais état des routes de la Commune, l'insuffisance des marchés, la difficulté d'accès au crédit et le faible niveau d'organisation des acteurs de l'économie locale.

1.3. Brève présentation de la Commune de Nkoteng

Sur le plan administratif, la Commune de Nkoteng existe depuis sa création par décret n° 25/11/1993 et partage les limites d'un arrondissement du même créé par décret présidentiel n° N° 92/187 du 1er Septembre 1992.

1.3.1. Brève historique

La commune de Nkoteng est née de l'éclatement des communes de Nanga Eboko et de Mbandjock par décret N° 92/127 du 26 Juin 1992. Elle est une collectivité publique décentralisée constituée d'un organe exécutif et d'un organe délibérant.

1.3.2. Limites administratives/naturelles

La commune de Nkoteng est située dans la Région du Centre, département de la Haute Sanaga, Arrondissement de Nkoteng, à 40 Km de Nanga Eboko, Chef-lieu du département, et à 136 Km au Nord – Est de la ville de Yaoundé.

Elle est limitée :

- Au Nord, par l'arrondissement de Nanga Eboko ;
- Au Sud, par l'arrondissement de Mbandjock ;
- A l'Est, par l'arrondissement de Lembe Yezoum ; et,
- A l'Ouest, par le département du Mbam et Kim (à travers une frontière naturelle : le fleuve Sanaga).

Avec une superficie de 2250 km2, La commune compte 18 villages.

1.3.3. Sur le plan biophysique

1.3.3.1.Relief

La commune de Nkoteng est située sur un plateau dont la hauteur est comprise entre 650 et 700 m. Le relief présente cependant de légers pics tels que le mont Angouma (1350m) et le mont Elap (960m).

1.3.3.2.Climat

Il est de type équatorial, alternant deux saisons sèches et deux saisons de pluies. Elles se répartissent comme suit :

- Grande saison des pluies : septembre à décembre ;
- Petite saison des pluies : mi - mars à mi- juin ;
- Grande saison sèche : janvier à mars ;
- Petite saison sèche : juin à mi- septembre.

Les températures sont relativement constantes avec une moyenne de 25°C et une amplitude annuelle faible de 1°C, alors que les amplitudes diurnes varient de 5 à 10°C. Le minimum absolu est voisin de 15°C, le maximum de 36°C.

Les vents qui soufflent dans cette commune sont l'harmattan provenant du déplacement des courants d'air issu de l'Afrique subsaharienne et la mousson qui provient des courants océaniques.

La pluviométrie : d'après les données météorologiques, les précipitations varient entre 1000mm et 1500mm/an. Le mois le plus pluvieux est octobre et le mois le plus sec est janvier. Le nombre de pluies (N/J) décennal est égal à 1097.

1.3.3.3.Hydrographie :

Elle est riche et variée. La commune est traversée par le fleuve Sanaga (le plus long fleuve du Cameroun avec 918 Km de long) ainsi que par de nombreuses rivières et ruisseaux. Parmi ceux-ci, on citera Tede, Yingnang, Mendibi, Sélé, Evii et Banga.

L'existence de nombreuses sources non aménagées dans tous les villages

1.3.3.4.Sol

Le sol est de type ferralitique rouge, meuble et propice à une agriculture diversifiée.

1.3.3.5.Faune

Dans la commune, on rencontre de nombreuses espèces fauniques. Parmi celles-ci, on citera :

- Des mammifères : buffles, grandes antilopes, hippopotames, des biches, chimpanzés,…
- Des primates : gorilles, singes magistrats, chimpanzés, céphalophes à dos noir
- Des reptiles : serpents (vipère, boa…..), lézards, pangolin géant, crocodiles,…
- Des insectes : papillons, chenilles, criquets, etc…
- Des rongeurs : hérissons, rats palmistes, écureuils,…
- Des oiseaux : perroquets, toucans, perdrix, pintades,…

Pour les espèces qui sont protégées, l'Etat met en œuvre beaucoup de moyens pour la lutte contre le braconnage.

La chasse est pratiquée par les populations qui utilisent les pièges et même des armes à feu.

La faune aquatique est riche et est constituée des nombreuses espèces telles que les silures, les poissons vipère, des carpes,…

1.3.3.6.La végétation.

La flore est essentiellement constituée par une savane arbustive qui occupe près des ¾ de la superficie totale. Le reste est couvert par la forêt secondaire.

La végétation présente une diversification d'espèces avec une stratification complète des grands arbres jusqu'à la strate herbacée.

Dans cette forêt, on rencontre de nombreuses essences de bois telles que l'Iroko, le Padouk, le Movingui, le Bolonga, l'Ayous le Bosset, le Bété, le moabi, le fraquet, le bibolo, le bubinga et le Sapelli Aniégré.

De même, on notera la présence des produits non ligneux tels que le rotin et des fruits sauvages utilisés en artisanat (le rotin, le raphia et ses dérivés, le bambou de chine et certaines lianes. Le

reste de la végétation autour des maisons est faite de plantations et des champs vivriers, les jachères et les arbres fruitiers.

1.3.3.7.Les unités écologiques.

Les unités écologiques existantes sont :

La forêt qui est principalement de type secondaire, signe d'une exploitation intense par les sociétés forestières légales et illégales, mais il existe des zones de forêts vierges au fur et à mesure qu'on s'éloigne de la zone d'habitation.

Les jachères : ce sont les espaces cultivées et laissés en repos pendant un certain temps pour reconstitution du sol. Les jachères sont plus éloignées des habitations que les plantations et sont limitrophes avec des forêts. Le temps requis pour une bonne jachère n'est pas respecté à certaines localités à cause de la difficulté de préparation du sol par l'outillage rudimentaire ainsi que le manque de moyen pour d'autres quand il faut abattre les grands arbres.

Les bas-fonds : la commune de Nkoteng présente des zones marécageuses et certains bas-fonds propices à la culture maraîchère, bien que cette dernière ne soit pas dans les habitudes des populations.

Les zones rocheuses : notons la présence dans certains villages des grands rochers occupant des espaces donnés. Ceux-ci ont un potentiel touristique important par leurs formes ou leurs grandeurs, mais aussi un potentiel économique par la création des carrières de sable et de pierres

1.3.4. Sur le plan humain

La commune de Nkoteng s'étend sur une superficie de 2250 Km2, soit une densité de 1003 hts/Km2. Pour ce qui est le la population totale de la Commune de Nkoteng, **s**i l'on en juge par les résultats du 3ème recensement général des populations et l'habitat (RGPH) de 2005, la Commune comptait alors 19797 habitants à raison de 10382 hommes (52,44%) et de 9415 femmes (45,56%). En tenant compte d'un taux de croissance moyen de la population de 2,72%, cela signifie qu'en 2018, la population de la Commune s'élèverait à 28062[2] habitants. Cette population est plus quasi-totalement urbaine (89,62%) qu'en zone rurale (10,38%).Et même la densité de la population reste plus élevée dans l'espace urbain que dans les zones rurales.

La répartition par sexe et par grands groupes d'âge donne les proportions que présentées dans le tableau 1 ci-contre.

Tableau 1: Répartition de la population par sexe et par grands groupes d'âge

Espaces urbains/villages	Total	Répartition par sexe	Répartition par principales tranches d'âge

[2] BUCREP, 3ème RGPH. Répertoire actualisé des villages du Cameroun, P43

		Hommes	Femmes	0-5 ans[3] (16,9%)	6-14 ans (23,4%)	15-34 ans (34,7%)	35-49 ans (20,0%)	60-79 ans (4,7%)	80ans et + (0,7%)
NKOTENG	22312	11806	**10506**	3771	5221	7742	4462	959	156
NKOTENG VILLAGE	597	318	**279**	101	140	207	119	26	4
NKOTENG VILLE	2241	1223	**1018**	379	524	778	448	96	16
EBOMETENDE	119	50	**69**	20	28	41	24	5	1
MEYOSSO	118	57	**61**	20	28	41	24	5	1
MVAN	9	3	**6**	2	2	3	2	0	0
NKOTENG VILLAGE	590	312	**278**	100	138	205	118	25	4
ZILLI	519	235	**283**	88	121	180	104	22	4
AVANGANE	140	64	**77**	24	33	49	28	6	1
BAKASSI/MENDIBI	16	11	**4**	3	4	6	3	1	0
MEGANGNE	102	50	**52**	17	24	35	20	4	1
MESSENG	224	122	**102**	38	52	78	45	10	2
NDOUMBA	223	101	**122**	38	52	77	45	10	2
NYOMBO	45	16	**30**	8	11	16	9	2	0
OUASSA-BABOUTE	417	207	**210**	70	98	145	83	18	3
TOTAL	**28062**	**14716**	**13346**	4742	6567	9738	5612	1207	196

Sources : BUCREP 3ème RGPH. Répertoire actualisé des villages du Cameroun, Rapport de présentation des résultats et projection sur 13 ans

La commune de Nkoteng compte : 18 villages ; La ville de Nkoteng est divisée en 11 quartiers ; Les relations entre les populations de Nkoteng sont conviviales, ce qui permet tout de suite l'intégration de ceux qui viennent d'ailleurs et qui veulent s'installer dans la commune. La commune de Nkoteng est constituée de 2 groupements : le Groupement Nkoteng Chefferie et le groupement Ouassa Babouté. Le tableau 2 ci-après présente la répartition des populations par sexe et grands groupes d'âges selon le lieu de résidence

Tableau 2: Répartition des populations par sexe et grands groupes d'âges selon le lieu de résidence

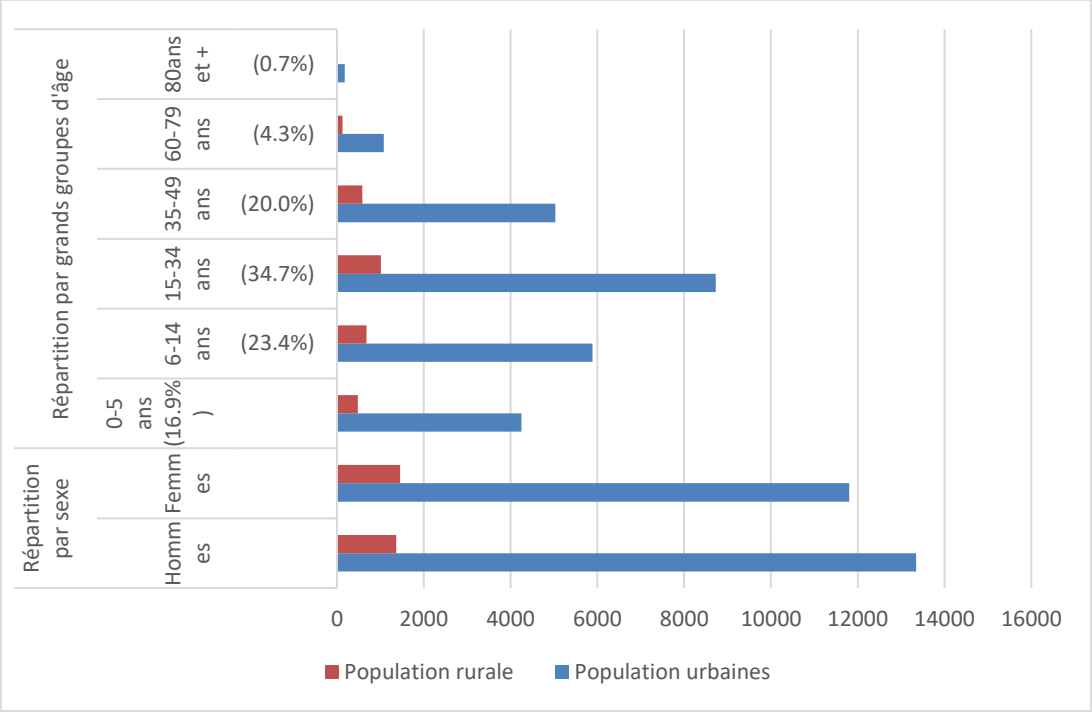
Espaces urbains/villages	Total	Répartition par sexe	Répartition par principales tranches d'âge

[3] BUCREP, 3ème RGPH. Rapport de présentation des résultats définitifs. P 15

		Hommes	Femmes	0-5 ans[4] (16,9%)	6-14 ans (23,4%)	15-34 ans (34,7%)	35-49 ans (20,0%)	60-79 ans (4,7%)	80ans et + (0,7%)
Population urbaines	25150	13347	**11803**	4250	5885	8727	5030	1081	176
Population rurale	2912	1369	1452	482	682	1011	583	125	20
TOTAL	**28062**	**14716**	**13346**	**4742**	**6567**	**9738**	**5612**	**1207**	**196**

Sources : BUCREP 3ème RGPH. Répertoire actualisé des villages du Cameroun, Rapport de présentation des résultats et projection sur 13 ans

Le graphique 1 ci-après schématise la répartition des populations par sexe et grands groupes d'âges selon le lieu de résidence



Graphique 1: Répartition de la population par sexe et par tranche d'âge selon le milieu de résidence

Source : CCAP NKOTENG, 2017

L'agriculture est la principale activité de la Communauté, car pratiquée par la quasi-totalité de la population active. La pratique de l'agriculture se heurte cependant à la baisse croissante de la fertilité des sols cultivés. Les spéculations agricoles portent sur les cultures vivrières, les cultures maraîchères et les cultures de rente ou d'exportation. Ensuite viennent les autres activités comme l'élevage, la chasse, la pêche et la collecte des PFNL etc.

[4] BUCREP, 3ème RGPH. Rapport de présentation des résultats définitifs. P 15

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

2.1. Contexte de l'étude

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». Pour garantir l'atteinte de ce résultat particulier, le PNDP a dans un premier temps et ceci en 2017, choisi dix communes pilotes, à raison d'une Commune par région, afin de les accompagner à la mise en place dans leurs territoires respectifs d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique.

Cette première expérience a permis de tirer des leçons qui ont été capitalisées pour le passage à l'échelle en troisième phase. Cette 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 et 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, financier et administratif.

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.

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 :

- Un comité externe à la commune et totalement indépendant avec un ancrage institutionnel au niveau de la tutelle des communes ou
- 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.

- La conduite technique de l'opération a été confiée aux Organisation de la Société Civile (OSC) pour leur indépendance et leur connaissance du milieu.
- L'appui technique de l'INS est prépondérante tant sur le plan de la conception que de l'opérationnalisation.

2.1.1. Définition du CCAP

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

2.1.2. But du CCAP

Promouvoir la gouvernance

- Crise de légitimité de l'Etat ;
- Insuffisance des mécanismes conventionnels

Accroitre l'efficacité de l'action publique

- Meilleure prestation des services publics ;
- Conception plus éclairée des politiques

Renforcer les moyens d'action

- Faire entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.

2.1.3. Axes du CCAP

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

2.1.4. Caractéristiques du CCAP

Peut être exercé :

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

Peut porter sur une multitude des questions :

- Politiques gouvernementales,
- dépenses publiques et même,
- prestations de services.

Peut reposer sur diverses stratégies :

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

2.1.5. Facteurs de succès du CCAP

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

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

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

- L'enquête auprès des utilisateurs des différents services doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ;
- de leur qualité et de leur fiabilité ;
- de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ;
- des coûts, de la corruption et des services contraints ;
- du degré de satisfaction des services fournis et enfin ;
- des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration. Les domaines retenus pour l'enquête sont : L'eau potable, la Santé, l'Education et les Services communaux.

2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP

2.2.1. Objectif du CCAP

Le CCAP a pour objectif de recueillir les informations sur la satisfaction des ménages par rapport aux secteurs (i) de l'hydraulique ; (ii) de la santé ; (iii) de l'éducation et (iv) du service communal. De manière spécifique, l'opération en cours dans la Région du Centre vise à :

- Collecter les données et diffuser les résultats dans la commune de Nkoteng en collaboration avec l'Organisation de la Société Civile (OSC) retenu pour exécuter la mission ;
- Renforcer les capacités de la commune de Nkoteng pour qu'elle puisse capitaliser les leçons apprises et conduire elles-mêmes les changements qui seront suggérés à l'issue de l'opération ;
- S'appuyer sur les différents Cadres de concertation mis sur pied par le MINEPAT au niveau communal, départemental, régional et national pour promouvoir l'institutionnalisation du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard.

Objectifs spécifiques

De manière spécifique, l'enquête vise à 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

Il s'agit de renforcer les capacités de la commune de Nkoteng pour qu'elle puisse capitaliser les leçons apprises et conduire les changements qui seront suggérés à l'issue de l'opération, ceci dans le but de :

- **Promouvoir la gouvernance** afin de pallier non seulement la crise de légitimité de l'Etat, mais également l'insuffisance des mécanismes conventionnels ;
- **Accroitre l'efficacité de l'action publique** en vue d'une meilleure prestation des services publics et une conception plus éclairée des politiques et enfin ;
- **Renforcer les moyens d'action** afin de faire entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.

2.2.2. Méthodologie de tirage du Contrôle Citoyen de l'Action Publique

- 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

2.2.3. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte des données

2.2.3.1. Tirage de l'échantillon

Il s'est fait sur la base d'un sondage stratifié à deux degrés. En effet, dans un premier temps il a été question de tirer avec une probabilité proportionnelle à la taille des grappes ou encore des Zones de dénombrement (ZD). Ensuite, il a fallu dans un second temps procéder à un tirage systématique des ménages à enquêter à raison de 16 ménages en moyenne par grappe ou ZD.

2.2.3.2. Champ de l'enquête et population cible

Le champ géographique de l'enquête CCAP est l'ensemble des cent soixante (159) communes volontaires pour la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique.

L'enquête a couvert l'espace territorial de la commune de Nkoteng. La population cible est constituée de l'ensemble des ménages de cette commune. La base de sondage est constituée de la liste des ménages de la commune élaborées et utilisées lors de l'EC -ECAM4 réalisée conduite entre Octobre 2016 et Janvier 2017. Les unités d'observation pour apprécier les actions communales dans les secteurs ciblés, sont les ménages. Par ménage, on entend une personne ou un ensemble de personnes apparentées ou non, vivant sous un même toit (maison, concession, etc.) et prenant généralement leur repas ensemble, mettant tout ou une partie de leur revenu en commun pour faire face à leurs besoins, et reconnaissant l'autorité d'une personne parmi elles appelée chef de ménage.

2.2.4. Plan de sondage ScoreCard

La présente partie décrit les principales caractéristiques du plan de sondage. 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.

2.2.4.1. Taille 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, personnel de terrain et administratif, ressources techniques, contrôle de qualité, contraintes temporelles, gestion, pérennité, etc.). Plus la taille de l'échantillon est grande, plus les estimations issues de l'enquête sont précises et donc les erreurs de sondage sont réduites. Mais, les erreurs extérieures à l'échantillonnage prédominent généralement sur les erreurs d'échantillonnage dans les enquêtes à grande échelle. Il est donc important que la taille de l'échantillon n'excède pas le maximum praticable.

L'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages. Cette enquête s'est 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.

2.2.4.2. 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.

2.2.4.3. 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.

2.2.4.4. 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.

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

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 donc calculé en utilisant la formule suivante, avec éventuellement la correction de non réponse et la normalisation :

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

2.2.5. Collecte des données

2.2.5.1.Outil de collecte des données

L'outil de collecte répond d'abord au souci de rassembler des informations dont le traitement approprié permettra d'atteindre les objectifs de l'enquête. Pour cette enquête, l'outil principal de collecte est le questionnaire ménage. Il est composé de cinq (5) sections dont la première porte sur les renseignements généraux, la deuxième sur l'hydraulique, la troisième sur la santé, la quatrième sur l'éducation et la dernière sur les services communaux.

2.2.5.2. Collecte des données

2.2.5.2.1. Formation des agents de collecte et superviseurs communaux

La formation des agents de collecte a été une étape essentielle du processus dans la mesure où ceux-ci occupent une place centrale dans la mise en œuvre du CCAP en ceci que ce sont eux qui recueillent les données auprès des ménages. Par conséquent, le succès de cette enquête dépend de la qualité de leur travail. Un renforcement des capacités était donc incontournable dans la mesure où lesdits agents devaient maitriser leurs responsabilités qui sont :

- Localiser les unités d'habitation et les ménages échantillonnés et remplir le questionnaire ménage ;
- Négocier les rendez-vous et procéder à l'interview des ménages ;
- Vérifier les interviews complétées pour s'assurer que toutes les questions ont été posées et que les réponses ont été enregistrées clairement et lisiblement ;
- Retourner dans les ménages pour compléter les interviews

Organisées en pools, la session de formation à laquelle ont pris part les agents enquêteurs et le superviseur communal de la Commune de Nkoteng, s'est déroulée durant trois jours, soit du 02 au 03 Novembre 2017 à Nkoteng. Cette formation avait pour but d'harmoniser la compréhension des

différentes questions du questionnaire. Elle prévoyait à cet effet des modules sur le repérage des ménages et la conduite d'une enquête avec remplissage de la fiche d'enquête ménage. L'accent a été mis sur le mode de remplissage des questionnaires et sur les cas pratiques. Les simulations réalisées ont permis de passer en revue l'essentiel des cas de figures qui pourraient se présenter sur le terrain avant de se conclure par un test de sélection fourni à cet effet, lequel a permis de faire un choix éclairé sur les 10 meilleurs à retenir comme enquêteur pour cette opération.

Les techniques de supervision qui font l'économie du rôle du superviseur communal y ont aussi été abordées. Car dans les faits, celui-ci supervise l'effectivité de la collecte par les agents enquêteurs, vérifie et valide les fiches d'enquêtes qui lui sont remises et les transmet à la hiérarchie pour saisie.

2.2.5.2.2. Collecte des données proprement dite

Cette activité a suivi immédiatement la formation des agents enquêteurs et superviseurs. Elle s'est déroulée durant 05 jours soit du 04 au 09 Novembre 2017. Celle-ci a été précédée par les opérations de sensibilisation. L'unité d'enquête étant le ménage, les questionnaires ont été administrés en priorité au chef de ménage ou à tout autre « *répondant compétent* » du ménage présent au moment du passage des agents enquêteurs et susceptible de donner des informations sur le ménage.

2.2.6. Exploitation des données

Cette phase regroupe la saisie des données et l'apurement du fichier de saisie, la tabulation et production du rapport.

En effet, une fois les données collectées dans la Commune de Nkoteng, les fiches d'enquête ménage ont été transmises à la CRC-Centre qui se chargeait de vérifier leur conformité afin de déterminer si oui ou non, elles pouvaient passer à la phase suivante qui était celle de la saisie et de la production des tableaux. Ces phases (saisie des données, apurement du fichier de saisie et tabulation) se sont faites à travers des ateliers organisés par la CRC-Centre qui ont abouti à la production des tableaux utilisés comme base d'analyse dans le cadre du présent rapport.

2.2.7. Méthodologie de mesure des indicateurs de perception

Dans cette section sont abordés les principaux aspects méthodologiques de l'enquête. Ceux-ci se résument en 04 principaux points : l'échantillonnage, les documents techniques utilisés, les travaux de terrain, l'exploitation des données et la production du rapport principal de l'étude.

2.2.7.1. Saisie des questionnaires et l'apurement du fichier de saisie

La saisie des données a mobilisé des agents de saisie pendant quatre (04) jours. L'application de saisie a été élaborée au moyen du logiciel Epi data. L'apurement qui a consisté à la vérification des cohérences internes des données du fichier a été fait à l'aide du logiciel SPSS.

2.2.7.2. Analyse et production du rapport de l'étude

La tabulation a été faite à l'aide du logiciel SPSS. Les indicateurs déterminés ont fait l'objet de commentaires qui ont été consignés dans ce rapport.

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

L'enquête CCAP qui a été conduite vise à capter auprès des populations de cette Commune leur perception 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 à travers la Commune de Nkoteng.

3.1. Présentation de la population enquêtée

L'échantillon de l'enquête était composé de 318 ménages. Le taux de couverture de cet échantillon a été de 100% pendant l'enquête. Autrement dit, tous les ménages de l'échantillon ont été enquêtés. Dans chacun de ces ménages, les enquêtés étaient prioritairement le chef de ménage ; et, en cas d'absence de celui-ci, tout autre membre résident majeur et/ou compétent du ménage disposant des informations sur le ménage et présent lors de l'enquête pouvait devenir répondant.

Le tableau 1.1 ci-dessous montre la répartition des répondants (chef de ménage ou non) par âge et par sexe des répondants des ménages enquêtés. Il montre que 97,48% d'entre eux sont âgés de plus de 20 ans à raison de 56.28% d'hommes et 41.19% de femmes. Il met aussi en exergue le fait que le nombre maximum de répondants tant chez les hommes que chez les femmes se retrouve concentré sur les tranches des 25 à 29 ans.

Tableau 3: répartition générale des répondants par groupes d'âges et par sexe

Groupes d'âges (en années)	Sexe		Total
	Homme	Femme	
Moins de 20	5	3	8
[20 - 24[	17	13	30
[25 - 29[	37	26	63
[30 - 34[	29	22	51
[35 - 39[	20	14	34
[40 - 44[	28	21	49
[45 - 49[	17	13	30
[50 - 54[	7	5	12
[55 - 59[	8	6	14
[60 - 64[	10	7	17
Plus de 65	3	2	5
+NSP	3	2	2

Total	**184**	**134**	**318**

Source : CCAP NKOTENG, 2017

De manière plus spécifique, le tableau 1.2 présente uniquement les chefs de ménages». Il en ressort que sur les 318 ménages sélectionnés de la Commune, 172 étaient chefs de leur ménage, soit 53.75% du total des répondants. On remarque une forte disparité entre les sexes dans la mesure où ce chiffre laisse entrevoir une faible représentativité des femmes qui ne représentent moins du quart du total des chefs de ménage soit 21.5% contre 77.9% pour les hommes. Le tout avec une forte représentativité de la tranche d'âge des 35 à 39 ans.

Tableau 4: Répartition des répondants chefs de ménage par groupes d'âges et par sexe

Groupes d'âges (en années)	**Sexe**		**Total**
	Homme	Femme	
Moins de 20	1	0	1
[20 - 24[	3	1	4
[25 - 29[	12	2	14
[30 - 34[	17	3	20
[35 - 39[	31	6	37
[40 - 44[	23	5	28
[45 - 49[	25	5	30
[50 - 54[	13	3	16
[55 - 59[	9	2	11
[60 - 64[	5	1	6
Plus de 65	2	0	2
+NSP/manquant	2	1	3
Total	**143**	**29**	**172**

Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.2. Secteur de l'hydraulique

3.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

Selon les résultats de l'enquête, il existerait plusieurs systèmes d'approvisionnement en eau qu'ils soient fonctionnels ou non, publics ou privés. Ainsi, selon le tableau 2.1, le potentiel hydraulique de la Commune est constitué d'abord de sources/rivières (53,5%), de puits à ciel ouvert (62,8%),

de forages avec pompe à motricité humaine (11,1%) les puits à pompe (5,9%), des puits protégés (18,7%) enfin des adductions en eau (7,6%). C'est ce qui ressort du Tableau 4 suivant ; lequel présente le pourcentage de ménages s'approvisionnant en eau par source d'approvisionnement publique.

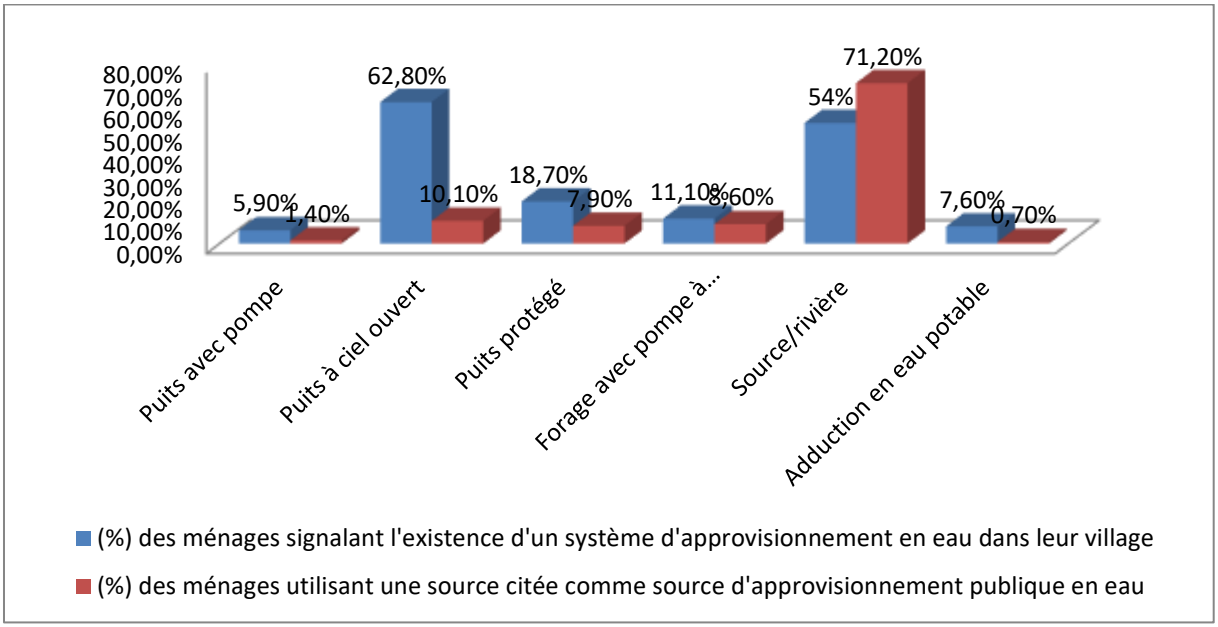
Tableau 5 : Pourcentage des ménages s'approvisionnant en eau à une source publique d'approvisionnement en eau

Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forage avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable
5,9	62,8	18,7	11,1	53,5	7,6

Source : CCAP NKOTENG, 2017

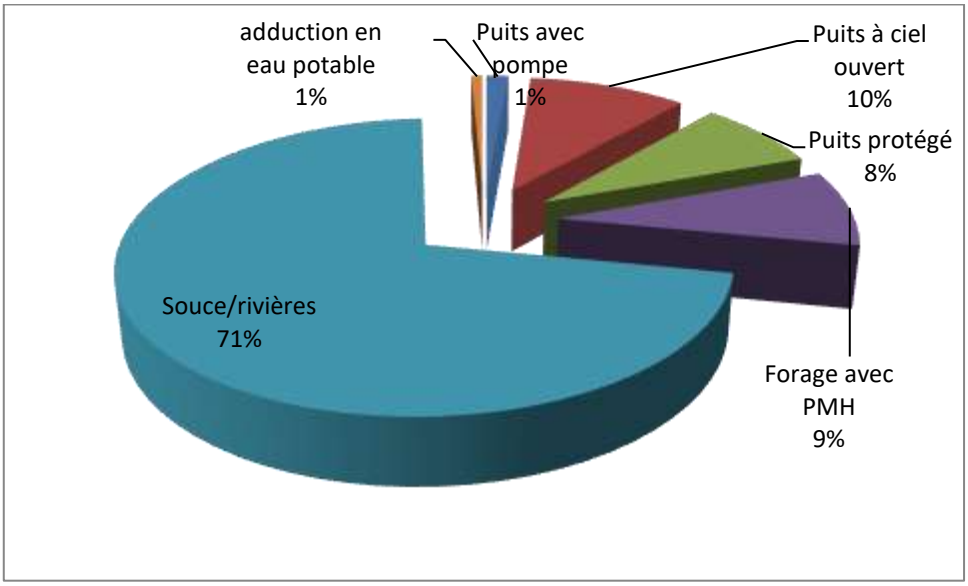
Une source d'approvisionnement est publique lorsqu'elle n'appartient pas au patrimoine du ménage. Ainsi, du point du vue de l'utilisation, de la principale source publique d'approvisionnement en eau, on constate que 1,4% des ménages utilisent les puits avec pompe suivi de 8,6% de ménages qui utilisent des forages avec pompe à motricité humaine contre 7,9% et 0,7% de ceux qui utilisent respectivement les puits protégés et l'adduction en eau potable. Le graphique 1 ci-après met en exergue les proportions des ménages qui signalent l'existence d'une source d'une source d'approvisionnement publique en eau et la proportion qui en fait usage

Graphique 1 : P*roportions comparées des ménages signalant l'existence d'une source d'approvisionnement en eau et ceux utilisant un système d'approvisionnement public*



Graphique 2: Proportions comparées des ménages signalant l'existence d'une source d'approvisionnement en eau et ceux utilisant un système d'approvisionnement public

Source : CCAP NKOTENG, 2017



Graphique 3 : Proportion des utilisateurs de chaque système d'approvisionnement

Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.2.2. Coût et qualité de l'eau

Qualité de l'eau

Pour ce qui concerne la qualité de l'eau, seulement une proportion de 53,2% des ménages de la Commune affirment que l'eau qui provient de leur principale source d'approvisionnement est de bonne qualité, tout en gardant à l'esprit qu'une bonne eau doit être incolore, sans saveur et inodore. Ainsi, pour les 43,9% de ménages, l'eau de leur principale source publique d'approvisionnement

n'a pas de couleur, 43,2% trouvent qu'elle n'a pas d'odeur et enfin 35,3% trouvent qu'elle n'a pas de goût. Le tableau 5 ci-après présente les proportions (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau en rapport l'appréciation de la qualité de celle-ci.

Tableau 6: Répartition des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau

Qualité de l'eau			Total	Eau a une odeur			Total	Eau a un goût			Total	Eau a une couleur			Total
Bonne	Mauvaise	Indifférent		Oui	Non	NSP		Oui	Non	NSP		Oui	Non	NSP	
53,2	33,8	12,9	100,0	52,5	43,2	4,3	100,0	62,6	35,3	2,2	100,0	54,0	43,9	2,2	100,0

Source : CCAP NKOTENG, 2017

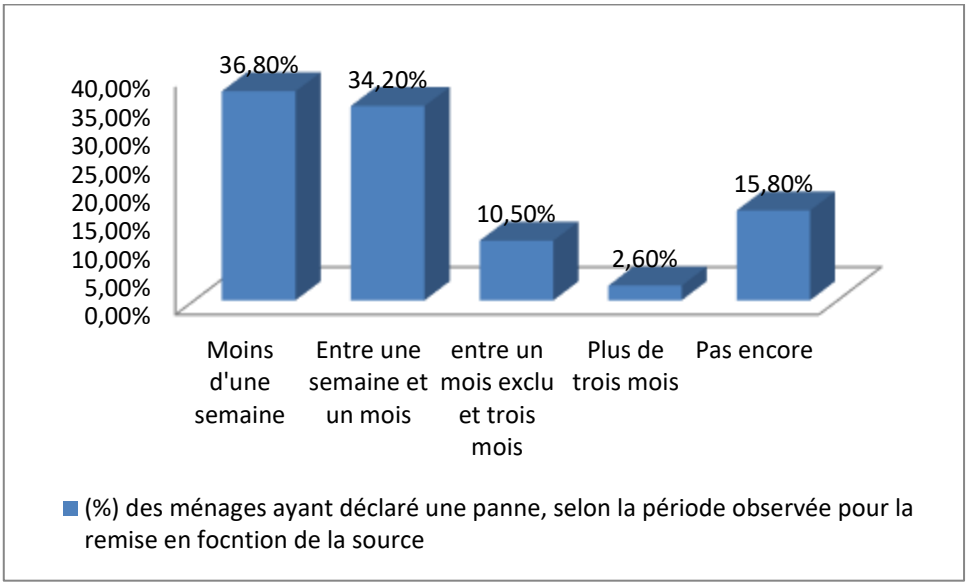
Coût des services hydrauliques.

Selon le tableau 2.4, 17,3% de ménages paient pour avoir accès à l'eau de leur principale source publique.

3.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique

Selon le graphique, on constate que pour 80,6% des ménages, l'eau de la principale source publique d'approvisionnement est disponible pendant toute l'année. Concernant le temps mis à pieds pour aller la puiser (aller-retour), le graphique montre que 38,1% de ménages déclarent mettre moins de 15 minutes, tandis que 34,5% et 18,7% mettent respectivement entre 15 et 30 minutes et plus de 30 minutes. Quant à ceux qui ont l'eau sur place, ils représentent une proportion de 8,6%. L'accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée est l'apanage de 79,9% des enquêtés. Le graphique 3 suivant en présente les détails.

Graphique 3 : *Proportion des ménages ayant déclaré une panne selon la période observée pour la remise en fonction*



Graphique 4: Proportion des ménages ayant déclaré une panne selon la période observée pour la remise en fonction

Source : CCAP NKOTENG, 2017

Selon le tableau 8 qui suit, 27,3% des ménages ont déclaré que la principale source d'eau publique qu'ils utilisent a connu une panne au cours des 6 derniers mois. Pour la remise en fonction de cette principale source d'approvisionnement en eau, 34,2% des ménages ont déclarés qu'elle a été remise en fonction entre une semaine et un mois, 10,5% des ménages ont déclaré que cela a pris respectivement entre un mois/trois mois et plus de trois mois (2,6%). Par contre, 36,8% des ménages que déclarent leur principale source d'approvisionnement en eau a été remise en fonction en moins d'une semaine. Durant l'enquête aucun point d'eau n'était en attente de remise en fonction dans la Commune de Nkoteng.

Tableau 7 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par 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	Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source					Total
	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	
(27,3)	36,8	34,2	10,5	2,6	15,8	100,0

Source : CCAP NKOTENG, 2017

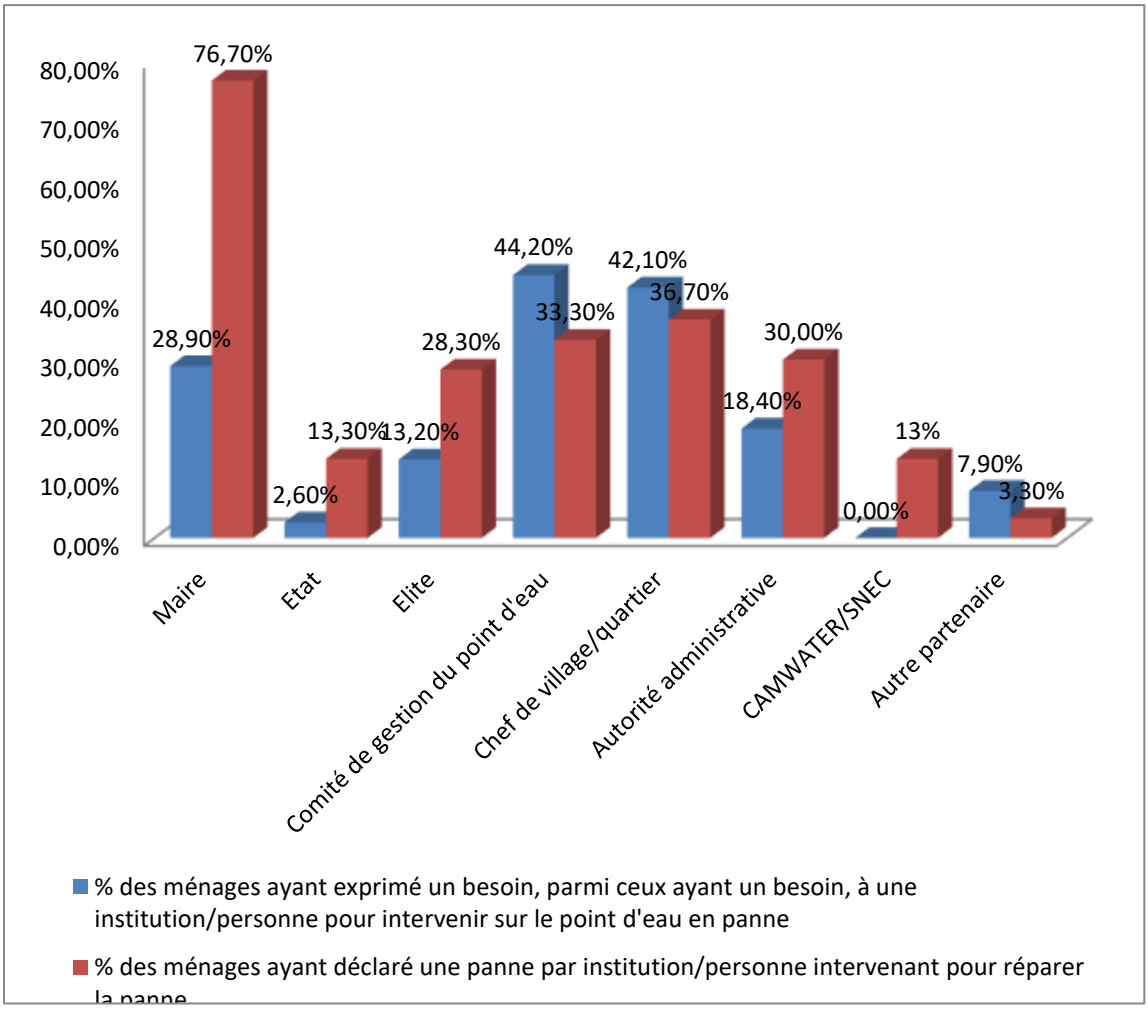
Parmi les ménages ayant déclaré que leur source d'approvisionnement en eau a été en panne au cours des 6 derniers mois, ceux-ci déclarent également avoir sollicité une personne/institution pour réparer ladite panne. Pour ce faire, 44,7% des ménages ont sollicité les comités de gestion, 13,2% les élites, 42,1% le chef de village/quartier. Ils sont cependant une proportion de 28,9% à avoir sollicité le maire, 18,4% à avoir sollicité les autorités administratives et enfin 7,9% ont sollicité d'autres partenaires. C'est l'objet du tableau 9 ci-contre.

Tableau 8: Pourcentage (%) des ménages ayant déclaré une panne par institution/personne intervenant pour réparer la panne

Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	Autres partenaires
(28,9)	(2,6)	(13,2)	(44,7)	(42,1)	(18,4)	(7,9)

Source : CCAP NKOTENG, 2017

Le graphique 4 ci-contre montre que 20,8% des ménages ont exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois et seulement 28,3% ont été satisfaits. Les résultats montrent que 76,7% des ménages ont exprimé leurs besoins au maire, 36,7% au chef de village/quartier, 28,3% aux élites, 13,3% à l'Etat, 30% aux autorités administratives, 33,3% aux comités de gestion, 3,3% aux autres partenaires et 13,3% à la CAMWATER/SNEC.



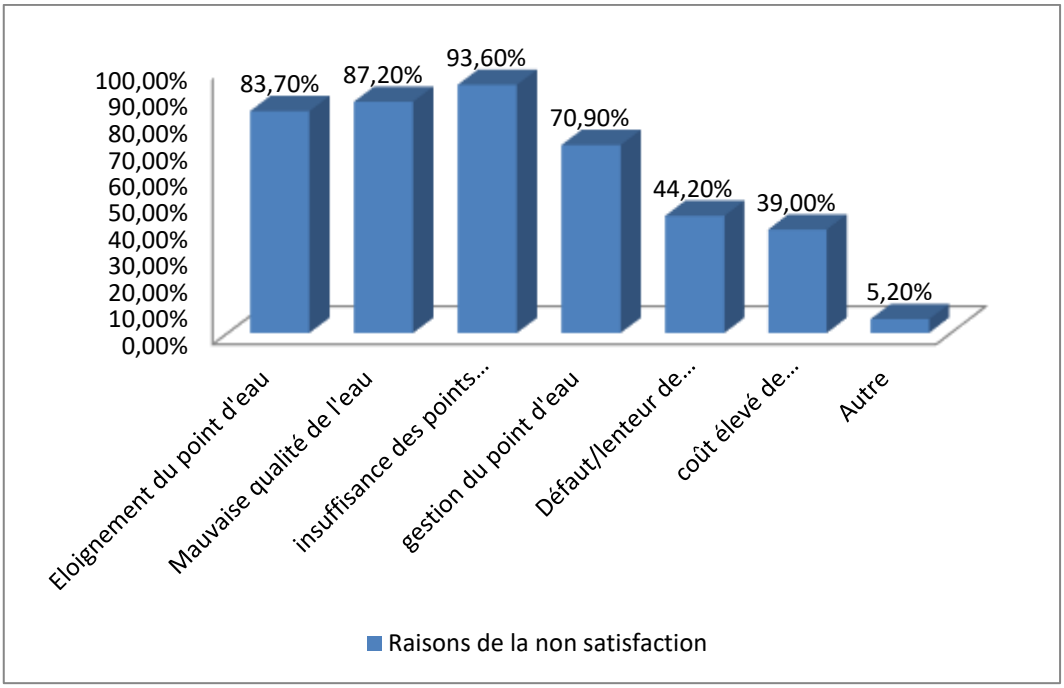
Graphique 5: Comparaison des proportions de sollicitation des personnes/institutions et leur intervention dans les cas de panne signalée sur un point d'eau
Source : CCAP NKOTENG, 2017

Un constat qui se dégage reste le fait que le taux de satisfaction reste très en dessous des demandes formulées en direction des différents acteurs (personne ou institution) qui sont susceptibles d'intervenir pour réparer le point d'eau en panne. A titre d'exemple, selon les résultats de l'enquête, la proportion des enquêtés (28,3%) qui dit avoir sollicité les élites, celles-ci ne sont intervenu que selon 13,2% des enquêtés.

3.2.4. Raisons de la non satisfaction des populations

Dans l'ensemble, la proportion est de 59,7% des personnes enquêtées à ne sont pas satisfaites de l'approvisionnement en eau. Cette insatisfaction est nourrie par 07 raisons dont l'insuffisance des points d'eau dans la Commune qui est pour 93,6% des enquêtés une cause fondamentale de plainte. La mauvaise qualité de l'eau des points d'eau existant cause qui est soulevée par plus de 87% des ménages. Puis viennent l'éloignement des points d'eau, 83,7% des ménages enquêtés suivi de la mauvaise gestion des points d'eau (70,9%), du défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne

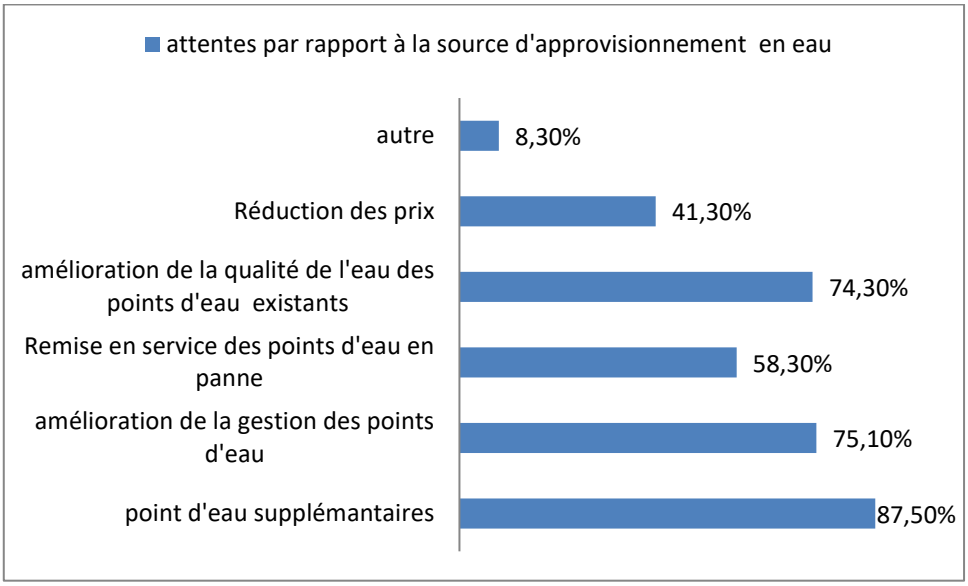
pour plus de 44,2% des ménages, du coût de l'approvisionnement en eau qui compte pour plus de 39% et enfin et bien d'autres raisons pour plus de près de 5,2%.



Graphique 6: Niveau et raisons de non satisfaction des populations en matière d'approvisionnement en eau
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.2.5. Principales attentes en matière de service de l'hydraulique

En matière d'attentes en approvisionnement en eau, on note que 87,5% veulent des points d'eau supplémentaires, l'amélioration de la gestion des points d'eau selon 75,1%, l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants pour 74,3%, pour 58,3% c'est la remise en service des points d'eau en panne et enfin la réduction des prix de l'eau est une priorité pour 41% et 8,3% évoquent d'autres raisons.



Graphique 7: Attentes des populations en matière d'approvisionnement en eau
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.2.6. Synthèse de la perception des services d'hydraulique dans la commune

3.2.6.1. Points forts

- Existence dans la commune des points d'eau potable (puits et forages équipés de pompe à motricité humaine, adduction d'eau et même source naturelle) ;
- Existence des comités de gestion des points d'eau pour leur entretien ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour plus de la moitié de la population.

3.2.6.2. Points à améliorer

- Faible couverture de la commune en points d'eau potable ;
- Utilisation de puits à ciel ouverts et des sources/rivières (non aménagées) par plus d'un tiers (89,2%) de la population comme principales source d'approvisionnement en eau ;
- Mauvaise qualité de l'eau (couleur, odeur, saveur) de certains points d'eau ;
- Abandon de certains points d'eau en panne à certains endroits de la Commune.

3.2.6.3. Améliorations suggérées

- Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les points d'eau de la Commune ;
- Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne à travers la Commune ;
- Réhabilitation de l'adduction d'eau de la Commune ;

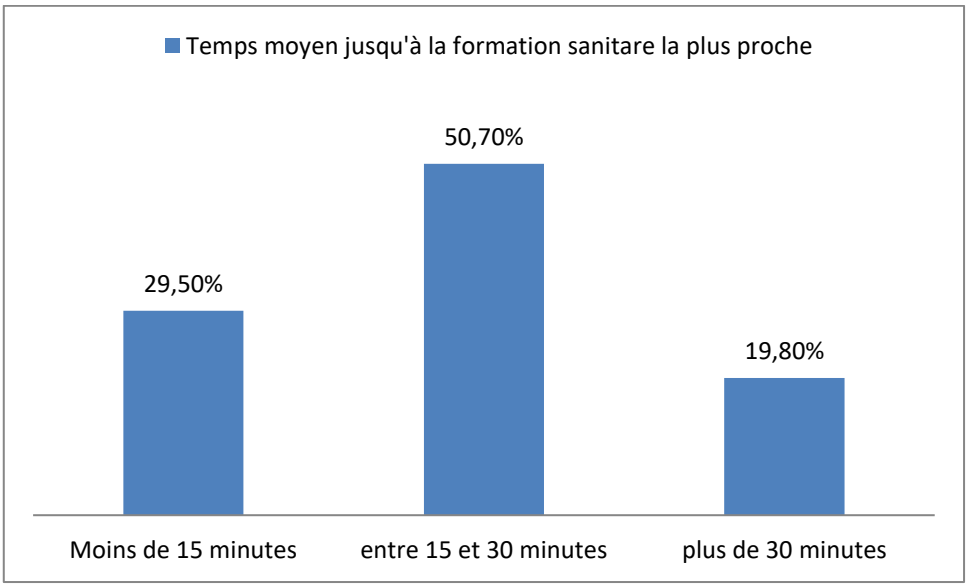
- Détermination d'une contribution mensuelle consensuelle qui tienne en compte toutes les bourses.

3.3. Secteur de la Santé

Dans le secteur de la santé, l'enquête s'est intéressée à la disponibilité et à l'utilisation des services de santé dans la commune ainsi que le niveau de satisfaction global des populations et leurs attentes par rapport aux services de santé. En d'autres termes elle a interrogé non seulement la présence des formations sanitaires, mais également leur fréquentation par les populations de la Commune d'une part, mais également il a été question de recueillir leur avis sur ce service public.

3.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé

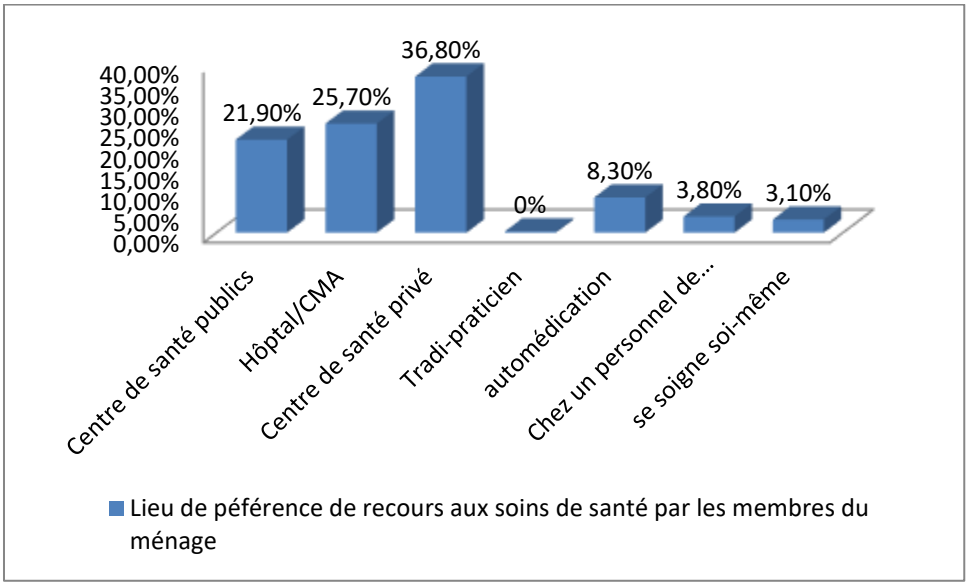
Les résultats de l'enquête montrent que les populations pour 23,3% le Centre de Santé Intégré public est la formation sanitaire la plus proche de leur ménage. Pour 13,9% c'est l'hôpital/CMA et enfin 62,8% sont plus rapprochés du Centre de Santé privé. Ce rapprochement n'est cependant pas homogène, ce qui occasionne des disparités dans le temps nécessaire pour accéder à ces formations sanitaires en fonction du lieu où habite le ménage. C'est pourquoi seul 29,5% des ménages se retrouvent à moins de 15 minutes de la formation sanitaire la plus proche, contre 50,7% dont le temps d'accès est compris entre 15 et 30 minutes. Mais pour le reste soit 19,8%, ce temps va à plus de 30 minutes, voire des heures. Cet éloignement est dû d'une part à l'état d'enclavement des routes qui rend difficile la circulation des véhicules motorisés, mais aussi d'autre part à la distance réelle entre les domiciles des ménages résidant dans certains coins de la Communes et les formations sanitaires disponibles.



Graphique 8: Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche

Source : CCAP NKOTENG, 2017

Touchant l'utilisation des services de santé et dans le but de résoudre leurs problèmes de santé, les ménages de la Commune de Nkoteng font confiance selon 84% de ménages enquêtés, à la médecine moderne représentée par les CSI et hôpital/CMA. Les autres solutions que sont les tradi-praticiens (0.3%), l'automédication (8.3%) le recours à un personnel de santé (3.8%) et autre qui se soignent eux-mêmes restent donc marginales à 3.1% des ménages enquêtés.



Graphique 9: Lieu de préférence des membres du ménage en cas de problèmes de santé
Source : CCAP NKOTENG, 2017

Au cours des douze mois précédant l'enquête, 54,3% des ménages ont eu un membre de famille qui a sollicité les services de la formation sanitaire la plus proche. Lors de leur passage, pratiquement 75,2% ont reconnu avoir trouvé le responsable de la formation sanitaire sollicitée en poste : soit 60,2% ont trouvé le médecin en charge, ou l'infirmier responsable (22,7), ou l'aide-soignant (2,3%) ou autres responsable. Seule une proportion de 6,8% d'entre eux ne sait pas si oui ou non le responsable de la formation sanitaire était en place. Ces mêmes enquêtés pour 96,2% affirment avoir trouvé le personnel de la formation sanitaire en poste. Ceci montre une forte assiduité du personnel au travail.

Pour ce qui est du petit matériel et consommables médicaux (seringues, ciseaux, alcool, coton, …) 84,8% des membres de ménages qui ont eu recours à ces formations sanitaires durant les douze mois précédant l'enquête déclarent en avoir trouvé qui étaient disponibles dans les formations sanitaires de la commune. Cela signifie tout de même qu'environ 15,2% des enquêtés affirment avoir constaté au moins une fois l'absence d'un ou plusieurs de ces petits matériels et consommables dans leur formation sanitaire.

La capacité d'accueil des formations sanitaires se caractérise par la présence des salles d'hospitalisation ainsi que des équipements qui vont avec à savoir les lits. Selon 91% des enquêtés qui ont eu recours aux services sanitaires, il existe bel et bien des salles d'hospitalisation dans certaines de ces formations sanitaires, mais le nombre de lits reste variable. En effet, selon 34.4% des enquêtés, la formation sanitaire la plus proche possède moins de 05 lits d'hospitalisation/observation. Par contre plus de 30,5% des enquêtés affirment que la formation sanitaire la plus proche possède un maximum de 10 lits tandis qu'ils ne sont qu'une proportion de 25% pense que la formation sanitaire la plus proche dispose de plus de 10 lits.

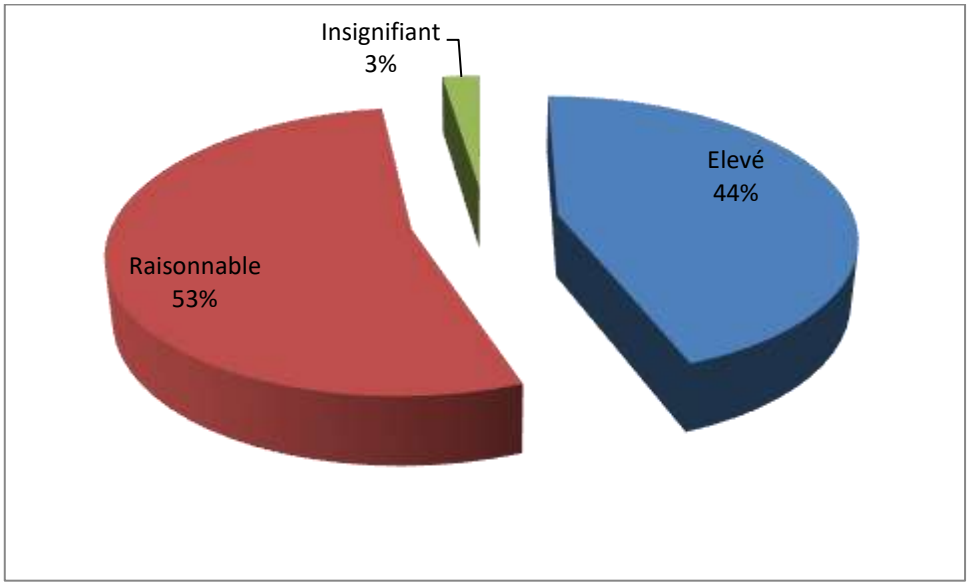
En ce qui concerne les médicaments, 89,4% des enquêtés dont un membre du ménage a visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois ont déclaré que la formation sanitaire la plus proche dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie. Cependant, seulement 76,9% affirment que les médicaments y sont toujours disponibles, ce qui implique pratiquement 23,1% ont déjà été butés au moins une fois à l'indisponibilité des médicaments dans leur formation sanitaire la plus proche. Sûrement survenue à l'occasion d'une pénurie de médicaments survenue dans la formation sanitaire la plus proche.

3.3.2. Cout et qualité des services de santé

3.3.2.1. Coût des services de santé

L'accès aux soins de santé est payant dans toutes les formations sanitaires de la Commune et ceci pour la totalité des patients. En effet, aucun des enquêtés n'affirme avoir bénéficié d'une consultation gratuite dans leurs formations sanitaires. Cependant le coût d'une consultation varie d'une formation sanitaire à une autre. Ainsi, sur les 95,3% des enquêtés qui déclarent avoir payé les frais de consultation, seulement 0,8% disent avoir payé moins de 500FCFA, tandis que 52,5% par contre reconnaissent avoir payé un montant compris entre 500FCFA et 1 000FCFA. Enfin plus de 46,7% disent avoir payé plus de 1 000FCFA au titre de frais de consultation.

S'agissant de la perception que les populations ont par rapport au montant des frais de consultation, le graphique 3 ci-dessous nous montrent que près de la moitié, soit 44,3% des enquêtés jugent ces frais élevés contre 53% qui les trouvent raisonnables (voire insignifiants (2,5%).

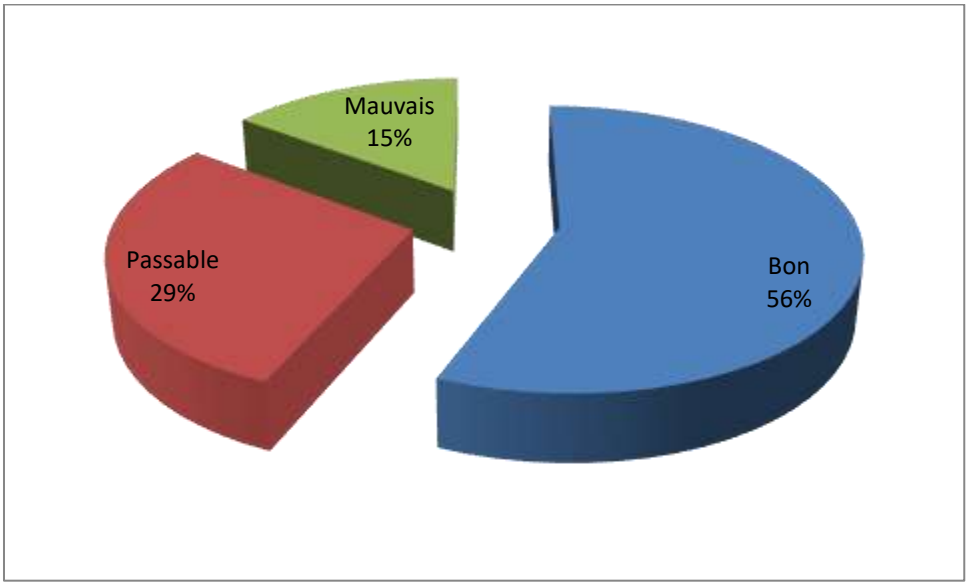


Graphique 10: Appréciation du montant payé pour la consultation
Source : CCAP NKOTENG, 2017

Les résultats de l'enquête montrent cependant qu'au-delà des frais de consultations réglementaires, les usagers de la formation sanitaire la plus proche ont dû débourser un montant supplémentaire pour « motiver » le personnel à leur prodiguer des soins plus rapidement. Cette corruption est à la fois passive et active. En effet, les résultats font état du fait que si les pourboire ont été donnés au personnel médical pour accéder plus rapidement aux soins, 58,1 des cas relèvent de l'initiative personnelle des usagers, les demandes du personnel ne se situant qu'à 41,9% des cas.

3.3.2.2. Appréciation de la qualité des services de santé

Elle est tout d'abord évaluée pour une structure par la qualité de l'accueil des usagers à l'entrée de ladite structure. Ainsi, pour les formations sanitaires de la commune de Nkoteng, le graphique 7 nous montre que 56,3% affirment avoir reçu un bon accueil du personnel de santé dans la formations sanitaire la plus proche contre 28,9% qui donnent un témoignage plutôt mitigé de cet accueil. Quoiqu'il en soit, ces résultats permettent de croire que le personnel des formations sanitaires dans la Commune de Nkoteng est assez accueillant.



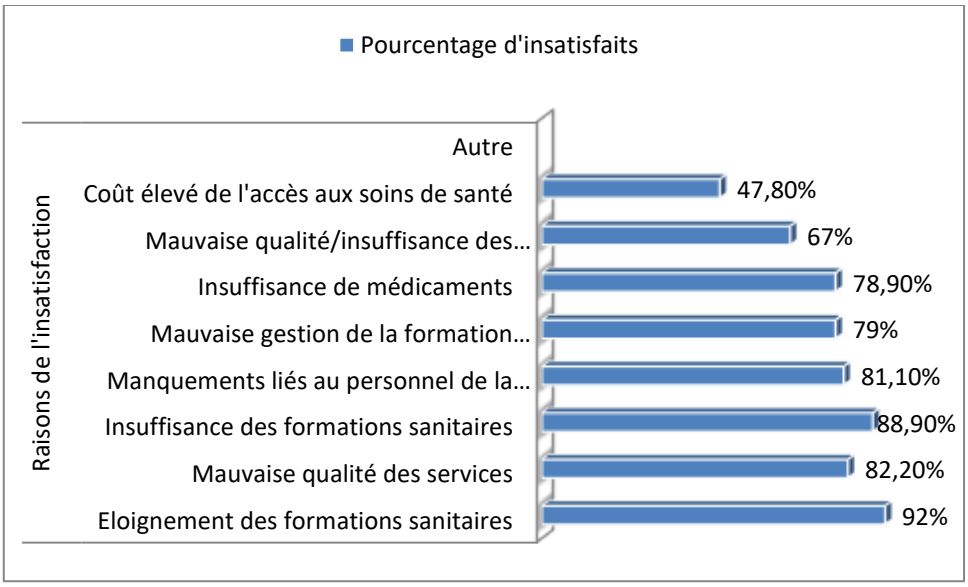
Graphique 11 : Appréciation de l'accueil du personnel de santé

Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.3.3. Raisons de non satisfaction des populations

Pour leurs problèmes de santé la proportion des ménages dont un membre déclare que la formation sanitaire la plus proche permet de résoudre la plupart des problèmes de santé du village s'élève à 71,9%. Ce qui laisse tout de même près de 31,2% de personnes qui se disent non satisfaites des services de santé.

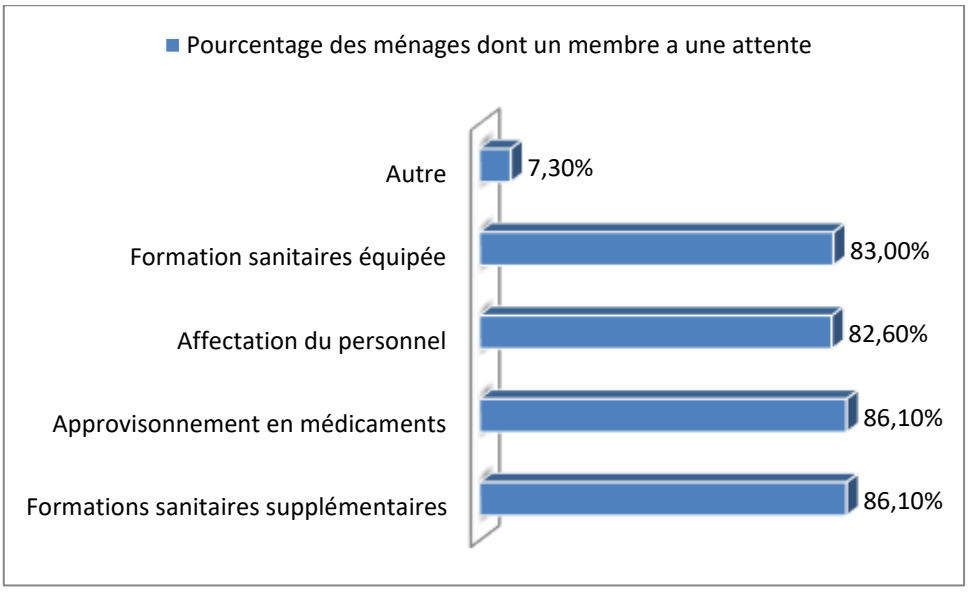
Les raisons de cette insatisfaction sont multiples. Ce sont : l'éloignement des formations sanitaires, la mauvaise qualité des services, l'absence de médicaments, la gestion des formations sanitaires, etc. Le Graphique 8 suivant décrit les proportions de chaque raison de non satisfaction.



Graphique 12 : Raisons évoquées par les enquêtés non satisfaits des services de santé
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.3.4. Principales attentes en matière de service de santé

La principale attente des populations en matière de service de santé qui a été exprimée par 86,1% des personnes enquêtées pensent que la priorité des priorités va à la construction de nouvelles infrastructures sanitaires supplémentaires, afin d'améliorer la couverture spatiale de la commune en centres de santé. Vient ensuite l'approvisionnement des formations sanitaires en médicaments selon 86,1% des enquêtés. L'équipement des formations sanitaires selon 83% des ménages, l'affectation du personnel médical est une préoccupation et signalée par 82,6%.. Le graphique 9 suivant présente les proportions des ménages dont un membre a une attente.



Graphique 13 : Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.3.5. Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

3.3.5.1. Points forts

- Les CSI et Hôpitaux/CMA existants de la Commune sont tous fonctionnels ;
- La grande majorité de la population a recours de préférence à la médecine moderne pour ses problèmes de santé ;
- Le personnel en place est qualifié et assez assidu au travail ;
- L'accueil dans les formations sanitaires est plutôt apprécié par la grande majorité des patients ;
- Les petit matériel et des consommables médicaux sont généralement disponibles dans les formations sanitaires ;
- L'existence de pro-pharmacie dans les formations sanitaire généralement approvisionnées en médicaments.

3.3.5.2. Points à améliorer

- La distance entre le centre de santé le plus proche et le domicile ;
- La gestion des médicaments dans les formations sanitaires et la réduction du temps de réapprovisionnement ;
- Le paiement des frais supplémentaires en plus des frais de consultation prévus ;
- La disponibilité et la qualité des équipements sanitaires ;
- Le nombre de structures de santé dans la Commune ;
- Les voies d'accès aux formations sanitaires ;
- Le personnel médical.

3.3.5.3. Améliorations suggérées

- Construction des centres de santé supplémentaires ;
- Information des populations sur les coûts officiels des services dans les centres de santé hôpitaux/CMA publics ;
- Approvisionnement régulier des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Renforcement des capacités des commis de pro-pharmacie en gestion des stocks des médicaments ;
- Equipement des formations sanitaires ;
- Augmentation du personnel médical.

3.4. Secteur de l'éducation

3.4.1. Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycles

L'enquête a révélé l'existence au sein de la Commune des trois premiers cycles d'enseignement : maternel, primaire et secondaire. Leur répartition spatiale ne serait cependant pas homogène à travers la Commune. Ainsi, ils sont 92,3% des enquêtés qui signalent l'existence d'une école maternelle dans leur village/quartier ou sa proximité tandis que 91% y admettent l'existence ou la proximité d'une école primaire. Enfin, seulement 85,9% reconnaissent l'existence dans leur village/quartier ou la proximité d'un établissement d'enseignement secondaire. Cette répartition inégale en établissements scolaires des différents cycles d'enseignements de la commune peut justifier la distance parcourue par les élèves de la commune pour aller à l'école pour chaque cycle d'enseignement.

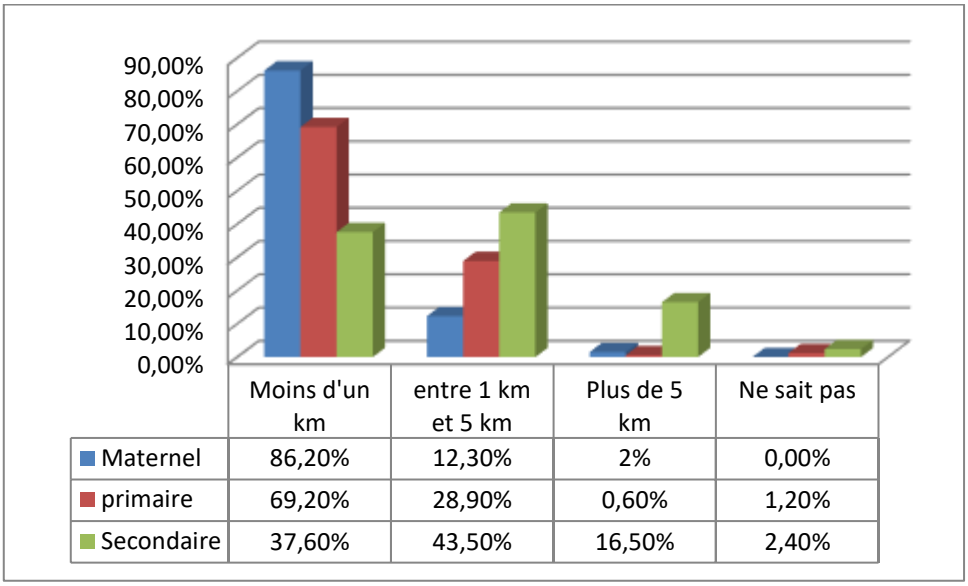
En effet selon les enquêtés dont les ménages ont des enfants en cycle de maternelle 86,2% pensent que leurs enfants parcourent moins d'un kilomètre pour se rendre à l'école maternelle la plus proche. Cette valeur diffère d'un cycle d'enseignement à un autre. Par exemple ils représentent

69,2% des enquêtés qui disent que leurs enfants du primaire fréquentent à moins d'un kilomètre de la maison contre 37,6% des enquêtés ayant des enfants dans le secondaire.

Sur le rayon compris entre 1 et 5 km, la proportion des enquêtés qui reconnaissent que leur enfant du primaire doit parcourir cette distance est 12,3% établissements pour ce qui est de la maternelle, contre 28,9% qui ont des enfants dans le primaire. Pour ce qui est des établissements d'enseignement secondaire 43,5% des ménages ayant des enfants dans ce cycle d'enseignement signalent être dans ce cas-là.

Au-delà de 5km, la proportion des enquêtés dont les enfants doivent parcourir cette distance pour se rendre à l'école est marginale pour les cycles maternel et primaire, car ne concerne respectivement que les proportions de 1,5% et 0,6% respectivement. Au niveau du secondaire, la proportion reste tout de même faible à 16,6%.

L'ensemble des distances à parcourir donne un temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement à pieds de 20 minutes en maternelle contre 19,8 minutes pour les enfants du primaire et 30,1 minutes pour les élèves du secondaire.



	Moins d'un km	entre 1 km et 5 km	Plus de 5 km	Ne sait pas
Maternel	86,20%	12,30%	2%	0,00%
primaire	69,20%	28,90%	0,60%	1,20%
Secondaire	37,60%	43,50%	16,50%	2,40%

Graphique 14 : Distance à parcourir par les enfants de ménage pour aller à l'établissement scolaire
Source : CCAP NKOTENG, 2018

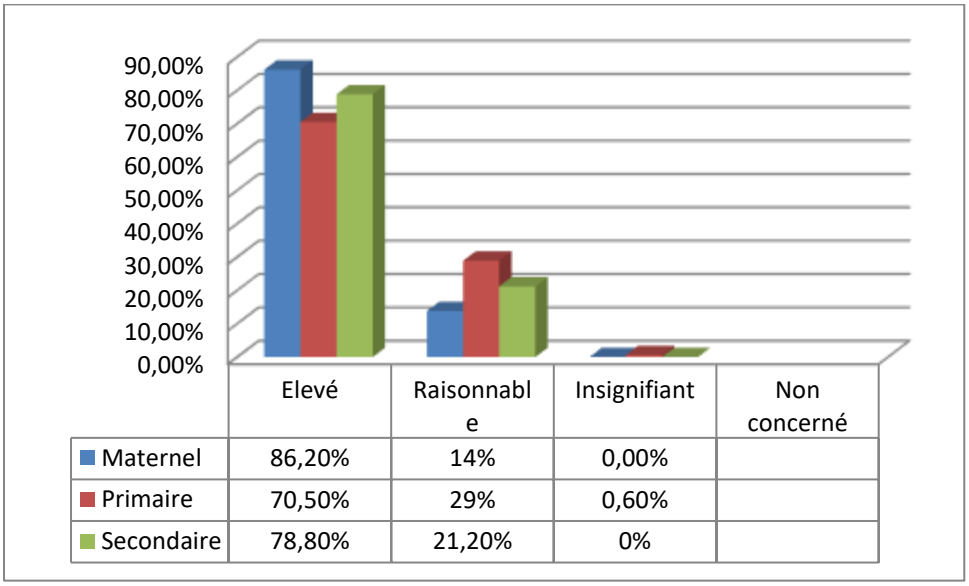
3.4.2. Coût et qualité des services de l'éducation par cycle

3.4.2.1. Coût des services de l'éducation par cycle

L'école primaire publique est gratuite certes, mais la quasi-totalité des personnes enquêtées et dont le ménage a un ou plusieurs enfants fréquentant le cycle primaire ont déclaré payer des frais d'inscription. Lesquels sont en fait des contributions exigibles par l'APEE. Le montant payé pour

l'inscription varie d'une école à une autre et représente tout de même une dépense cumulée de l'ordre de 4 473 331,8 FCFA pour les cycles maternel et primaire.

Dans le secondaire la quasi-totalité des personnes enquêtées (soit 97,5%) ont déclaré que les enfants de leur ménage payent les frais d'inscription. Que ce soit pour les cycles maternel et primaire ou encore pour le secondaire, la grande majorité des enquêtés ont la perception que les montants des frais d'inscription exigés dans les établissements scolaires de la commune tous les cycles confondus sont élevés (voir graphique 11). Ces frais sont jugés insignifiants que pour seulement 2,9% des enquêtés et ayant des enfants dans le cycle maternel. Il est de 3,4% selon les enquêtés ayant des enfants dans le primaire et par 3,7% de ceux en ayant dans le secondaire.



	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné
Maternel	86,20%	14%	0,00%	
Primaire	70,50%	29%	0,60%	
Secondaire	78,80%	21,20%	0%	

Graphique 15 : Graphique 13 : Appréciation du montant des frais d'inscription

Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.4.2.2. Qualité des services de l'éducation par cycle

Selon les résultats de l'enquête, et pour ce qui est des établissements du cycle maternel que les enfants du ménage fréquentent, c'est à l'unanimité (100%) que les enquêtés affirment qu'il n'est pas complet, contrairement au cycle primaire qu'ils affirment être complet à 91,6%. Dans le cycle secondaire la proportion de ceux qui pensent que le premier cycle du secondaire est complet est de 94,1% des ménages enquêtés contre 80% pour ce qui est du second cycle du secondaire.

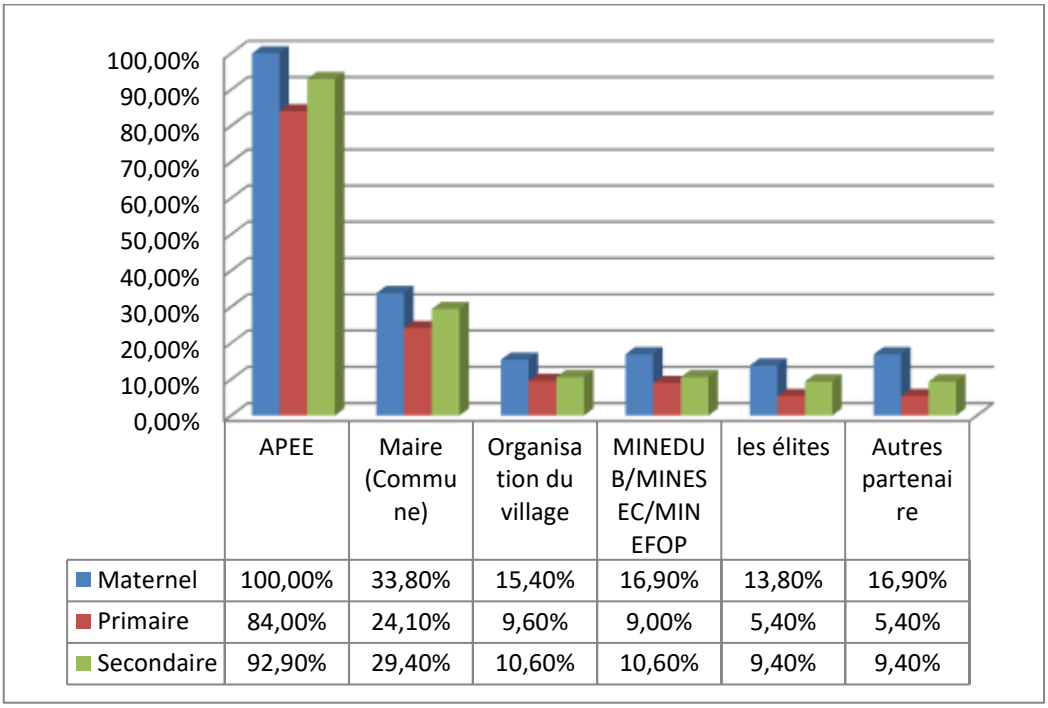
Pour ce qui est des salles de classe, 92,3% des enquêtés pensent que le cycle maternel n'a qu'une seule salle de classe. Cette proportion est de 81,3% pour ce qui est du cycle primaire et de 95,3% pour le cycle secondaire. Ces pourcentages montrent à suffisance que pour un certain nombre de structures scolaires et particulièrement primaires et maternelles, il existerait le phénomène de jumelage des salles de classe très courant dans les zones rurales de la Commune.

Du point de vue des commodités dans les salles de classe, 92,3% des enquêtés admettent la que leurs enfants sont assis sur un banc dans les formations scolaires du cycle maternel contre 88,6% dans le cycle d'enseignement primaire. Ils sont 91,8% à reconnaitre que leurs enfants sont assis sur des tables-bancs dans le cycle d'enseignement secondaire. Ce qui laisse supposer que dans certaines écoles encore, le nombre de bancs par salle de classe reste encore en souvent en dessous de la norme sectorielle.

La distribution des livres reste quant à elle un phénomène marginal et concentré dans quelques écoles des cycles maternel et primaire. En effet, parmi les ménages enquêtés, ils sont 41,5% à signaler la distribution des livres dans le cycle maternel et seulement 29,5% à reconnaitre cette pratique dans le cycle primaire.

Le nombre d'élèves par salle dans les écoles tous les cycles confondus de la Commune varie entre moins de 30 à plus de 60 élèves par salle. La norme sectorielle étant située entre 30 et 60 élèves par salle. Selon les résultats de l'enquête, ce sont moins de la moitié des ménages qui reconnaissent que les écoles que fréquentent les enfants de leur ménage ont un nombre d'élèves par salle de classe qui respecte cette norme. Ils sont en effet 15,4% pour le cycle maternel, 26,5% pour le cycle primaire et enfin 16,5% pour le cycle secondaire. Ce qui laisse présumer de manière générale de l'existence des salles de classe pléthoriques à des proportions de 21,5% dans le cycle maternel, 39,8% dans le cycle primaire et enfin 61,2% dans le cycle secondaire. Les salles de classe en sous-effectif existent aussi selon 44,6% des enquêtés dans le cycle maternel, ils sont 14,5% à le signaler dans le primaire et 9,4% dans le secondaire. La proportion des enquêtés qui disent ne rien savoir étant faible, il est aisé de présumer que ces chiffres rendent compte de manière exacte la situation du nombre d'élèves par salle de classe.

L'entretien des salles de classe est assuré pour une large majorité des cas par l'APEE. En effet, pour le grand nombre des enquêtés, lorsqu'une salle de classe est endommagée et ceci quel que soit le cycle que fréquent les enfants du ménage, la réfection est assurée par l'APEE de l'établissement. Le graphique suivant présente le niveau d'intervention des différents acteurs intervenants dans l'éducation.



	APEE	Maire (Commune)	Organisation du village	MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	les élites	Autres partenaire
Maternel	100,00%	33,80%	15,40%	16,90%	13,80%	16,90%
Primaire	84,00%	24,10%	9,60%	9,00%	5,40%	5,40%
Secondaire	92,90%	29,40%	10,60%	10,60%	9,40%	9,40%

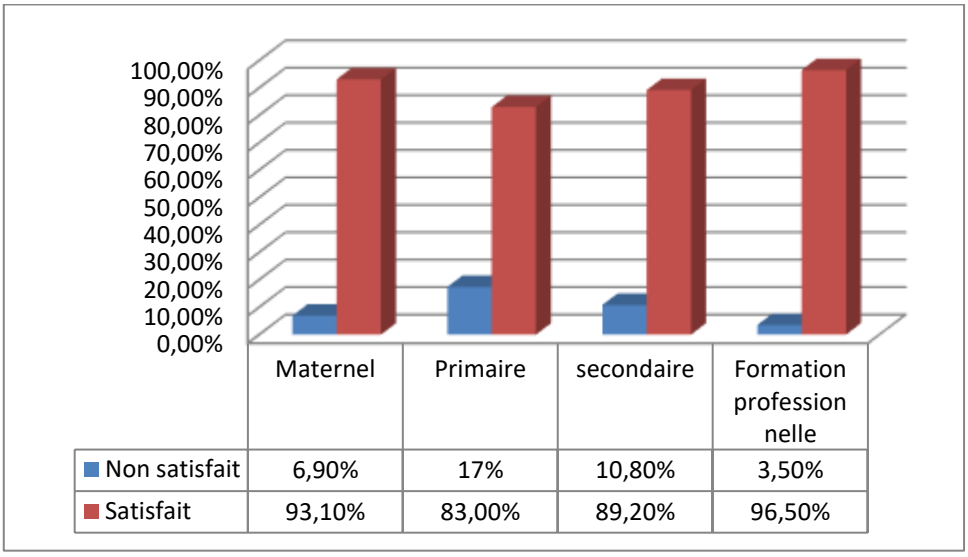
Graphique 16 : Les acteurs intervenant dans la réfection des salles de classe endommagées
Source : CCAP NKOTENG, 2017

Pour ce qui concerne la régularité des enseignants, 66,2% des enquêtés dont le ménage a des enfants dans le cycle maternel estiment que les enseignants sont réguliers. Pareil dans le cycle primaire où cette proportion est de plus de 68,1%. Cette valeur dans le cycle secondaire se situe à 52,9%. De manière générale, les résultats de l'enquête démontrent que l'irrégularité des enseignants est un fait mais il reste en général assez faible : 3,1% des enquêtés disent des enseignants qu'ils sont irréguliers dans le cycle maternel, 7,2% le certifient pour ce qui est du cycle primaire et seulement 9,4% ont ce témoignage par rapport aux enseignants du secondaire.

3.4.3. Appréciation des services de l'éducation par cycle

Sur le plan de l'éducation tous cycles confondus est globalement faible. La proportion des personnes non satisfaites est 6,9% par rapport au cycle maternel, de 17,4% pour ce qui est des personnes non satisfaites des services dans le cycle primaire, se situe à 10,8% pour ce qui est du secondaire et enfin de 3,5% pour ce qui est des services du cycle de formation professionnelle. Les raisons de cette situation sont nombreuses. Le graphique suivant présente la proportion globale des ménages non satisfaits en matière de service d'éducation de base.

Graphique 15 : ***Niveau de satisfaction globale en matière de service d'éducation de base***



	Maternel	Primaire	secondaire	Formation professionnelle
Non satisfait	6,90%	17%	10,80%	3,50%
Satisfait	93,10%	83,00%	89,20%	96,50%

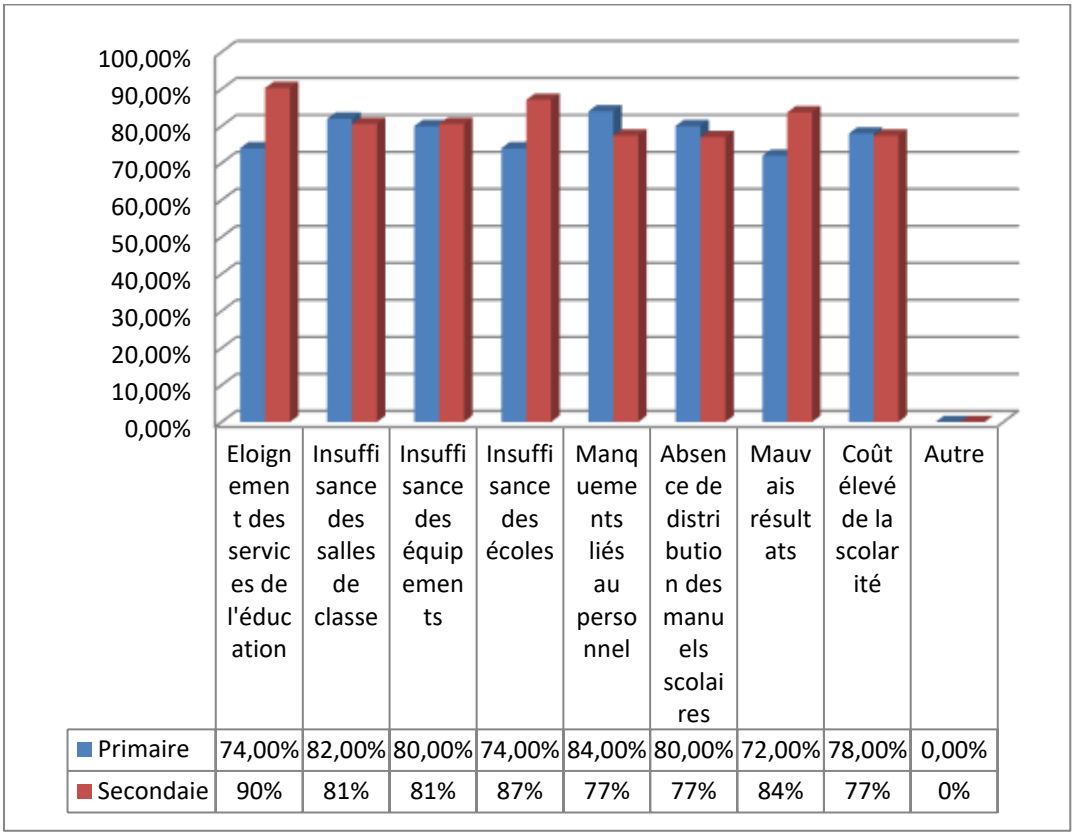
Graphique 17 : Niveau de satisfaction globale en matière de service d'éducation de base
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.4.4. Raisons de non satisfaction des populations par cycle

Les principales raison évoquées par la majorité des enquêtés pour justifier leur non satisfaction de services de l'éducation sont les suivantes :

- L'éloignement des services de l'éducation ;
- L'insuffisance des salles de classe ;
- L'insuffisance des équipements ;
- L'insuffisance des écoles ;
- Les manquements liés au personnel ;
- L'absence de distribution des manuels scolaires ;
- Les mauvais résultats ;
- Le coût élevé de la scolarité ;
- Etc.

Le graphique 14, présente la Proportion des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction.



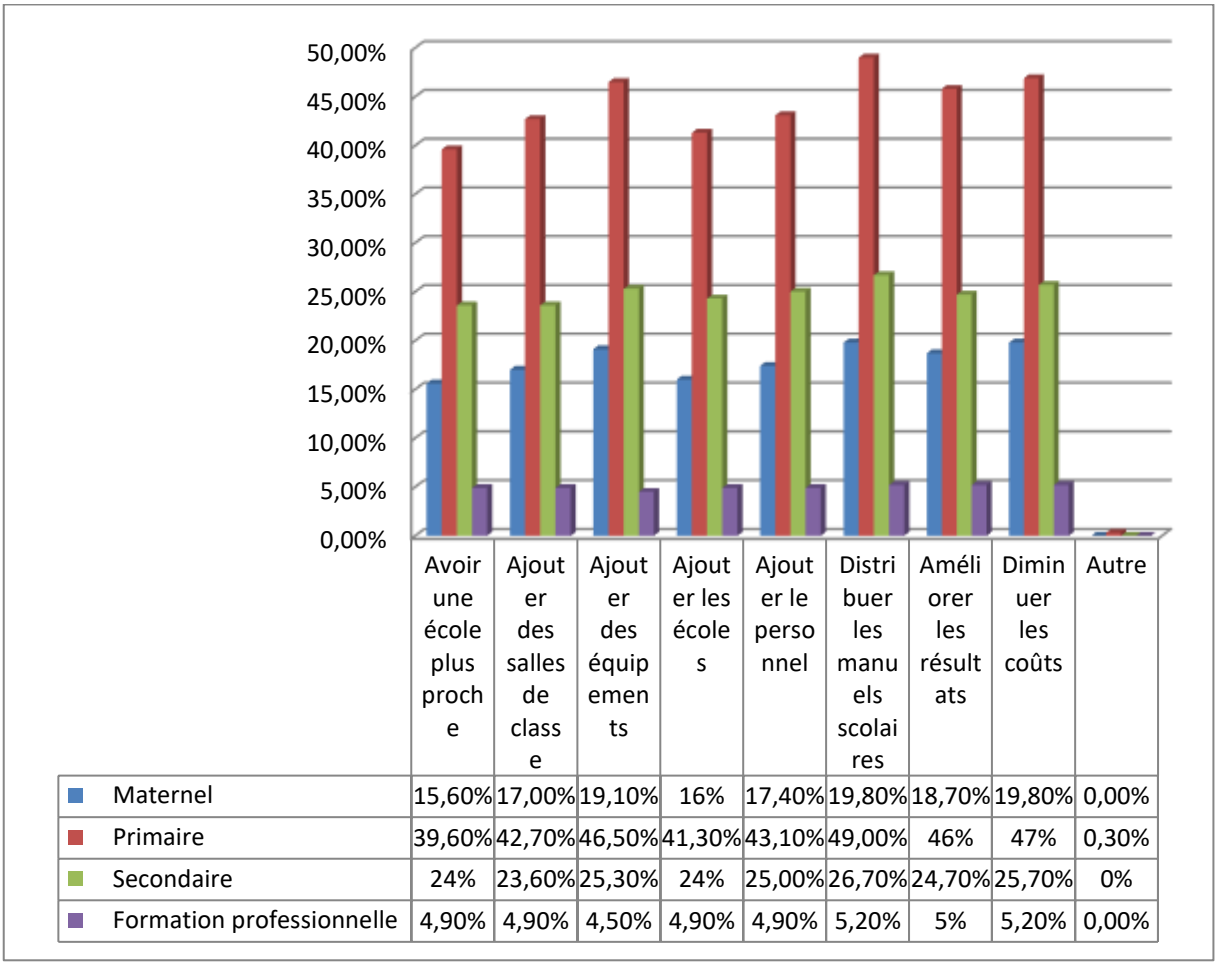
	Eloignement des services de l'éducation	Insuffisance des salles de classe	Insuffisance des équipements	Insuffisance des écoles	Manquements liés au personnel	Absence de distribution des manuels scolaires	Mauvais résultats	Coût élevé de la scolarité	Autre
Primaire	74,00%	82,00%	80,00%	74,00%	84,00%	80,00%	72,00%	78,00%	0,00%
Secondaie	90%	81%	81%	87%	77%	77%	84%	77%	0%

Graphique 18: Proportion des raisons évoquées par les enquêtés non satisfaits des services de l'éducation de base
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.4.5. Principales attentes des populations en matière d'éducation

Dans l'enseignement primaire, les principales attentes des populations sont par au regard de la proportion du nombre d'enquêtés :

- 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.



	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
Maternel	15,60%	17,00%	19,10%	16%	17,40%	19,80%	18,70%	19,80%	0,00%
Primaire	39,60%	42,70%	46,50%	41,30%	43,10%	49,00%	46%	47%	0,30%
Secondaire	24%	23,60%	25,30%	24%	25,00%	26,70%	24,70%	25,70%	0%
Formation professionnelle	4,90%	4,90%	4,50%	4,90%	4,90%	5,20%	5%	5,20%	0,00%

Graphique 19 : Attentes des populations en matière de services d'éducation
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.4.6. Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées

3.4.6.1. Points forts

- Existence dans la commune des établissements des différents cycles d'enseignement (maternel, primaire et secondaire et même professionnels) ;
- De nombreux établissements scolaires sont à cycles complets ;
- Assiduité des enseignants ;

3.4.6.2. Points à améliorer

- Faible couverture de la commune en établissements d'enseignement des cycles maternel, primaire, secondaire et même professionnel ;
- Insuffisance du nombre de salles de classes ;
- Insuffisance des équipements (tables-bancs) dans les établissements ;
- Insuffisance du personnel enseignant qualifié ;
- Cout élevé des frais d'inscription et d'APEE.

3.4.6.3. Améliorations suggérées

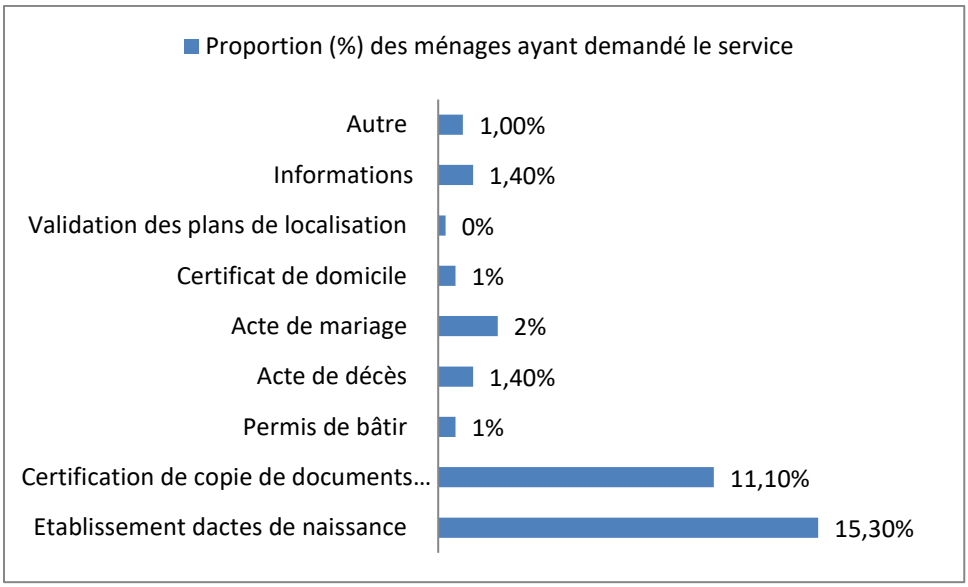
- Création et construction de nouveaux établissements d'enseignement des cycles maternel, primaire, secondaire et même professionnel dans la Commune ;
- Construction de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des établissements scolaires existants ;
- Plaidoyer pour l'affectation des enseignants ;
- Réduction des frais d'inscription et d'APEE.

3.5. Services communaux

La commune de Nkoteng comme toutes les autres institutions communales offre à ses usagers des services multiples et divers. La présente enquête s'est intéressée à l'offre des services aux usagers de la commune et à la perception que ceux-ci ont de ces services mis à leur disposition.

3.5.1. Disponibilité et utilisation dans l'institution communale

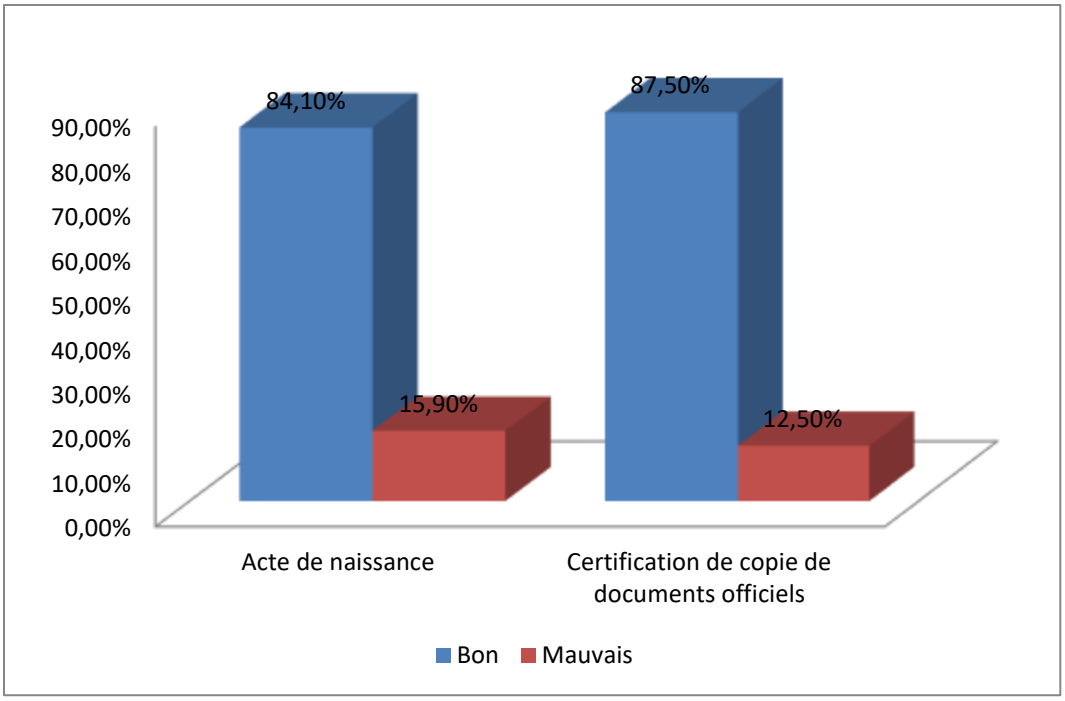
Il ressort des résultats de l'enquête que les populations de la commune de Nkoteng ne sollicitent pas assez les services communaux. En effet, selon les résultats de l'enquête, la proportion des ménages ayant demandé un service à la mairie est très faible tant globalement que par service sollicité. Par exemple on peut voir que les services les plus sollicités par les usagers sont ceux relatifs à l'établissement des actes de naissance qui ont taux de sollicitation de 15,3%. Le second service sollicité à hauteur de plus de 11,1% étant celui de la certification des copies des documents officiels. Le reste étant très peu ou pas du tout sollicité comme le montre le graphique suivant qui fait état de la proportion des ménages ayant demandé le service à la Commune.



Graphique 20 : Services demandés à la commune par les usagers

Source : CCAP NKOTENG, 2017

La qualité de l'accueil dans les services communaux est appréciable. En effet selon le graphique 19 ci-dessous, qui concerne les deux services les plus sollicités par les usagers, le satisfecit est largement supérieur à 84% selon ceux qui se fait établir des actes de naissance et 87.5% pour ceux ayant eu à faire certifier des documents, comme le montre le diagramme suivant qui montre la proportion de ménages, parmi ceux ayant demandé le service, estimant que l'accueil pour le service a été bon. Cependant il reste tout de même respectivement 16% et 12.5% à avoir la perception qu'ils ont été mal accueillis.



Graphique 21 : Perception de l'accueil dans les services communaux

Source : CCAP NKOTENG, 2017

Parmi les enquêtés qui ont demandé des services à la commune, de ceux qui ont sollicité l'établissement d'acte de naissance 83,8% a obtenu le service demandé dans un délai compris entre au plus un et sept jours tandis que seulement 16,2% ont dû attendre entre une semaine à plus de trois mois. Au moment de l'enquête, environ 8,1% des ménages enquêtés déclaraient encore avoir des actes de naissance en cours. Pour ce qui est de la certification des documents officiels, plus de 92% ménages enquêtés reconnaissent qu'ils sont servis dans un délai compris entre au plus un jour et sept jours, tandis que 7,2% des enquêtés qui ont sollicité ce service ont dû attendre entre une semaine et trois mois. Les résultats démontrent tout de même une certaine célérité dans la délivrance des documents sollicités : aucun document n'est déclaré émis au-delà des trois mois, et il n'y avait pas de documents en instance au moment de l'enquête.

Pour ce qui est de la perception de la qualité du temps d'attente, La proportion de ménages qui trouvent le temps mis pour rendre le service long ou très long se situe en dessous de la barre des 10% pour ce qui est du service le plus sollicité qui est celui des actes de naissance, soit 5,2% des usagers qui trouvent le temps long ou très long. Pour le reste les proportions restent toutes

inférieures ou égales à 2%. Les causes de cette attente sont entre autre l'indisponible/absence du personnel, l'absence de matériel de travail, la corruption et « autre ».

3.5.2. Coût et qualité des services dans l'institution communale

3.5.2.1. Coût des services dans l'institution communale

De façon générale, les services de la commune sont gratuits. En dehors des prix officiels de certains actes, aucun frais supplémentaire n'est exigé des usagers. Cependant, l'enquête révèle l'existence d'enquêtés qui reconnaissent avoir payé « quelque chose » pour obtenir le service plus rapidement. Ces faits de corruption constituent du même coup l'une des raisons des longues attentes dans la délivrance des différents services. Notons cependant que ces chiffres liés à la corruption incluent une proportion de membres de ménages enquêtés ayant payé et ceci de manière volontaire un pourboire pour obtenir le service demandé. En effet, cette proportion s'élève à 7,8% du total de ceux qui ont sollicité un service quel qu'il soit à la Commune. De manière spécifique, cela revient à 2,4% qui ont donné un pourboire pour obtenir un acte de naissance, 1,7% qui l'ont fait pour faire signer un document officiel. Pour le reste des services à savoir : le permis de bâtir, l'acte de décès, l'acte de mariage, le certificat de domicile, la validation des plans de localisation, les informations et autre la proportion des ménages qui ont donné volontairement quelque se situe pour chacun de ces services à un niveau inférieur à 1% et même nul.

3.5.2.2. Appréciation des services dans l'institution communale

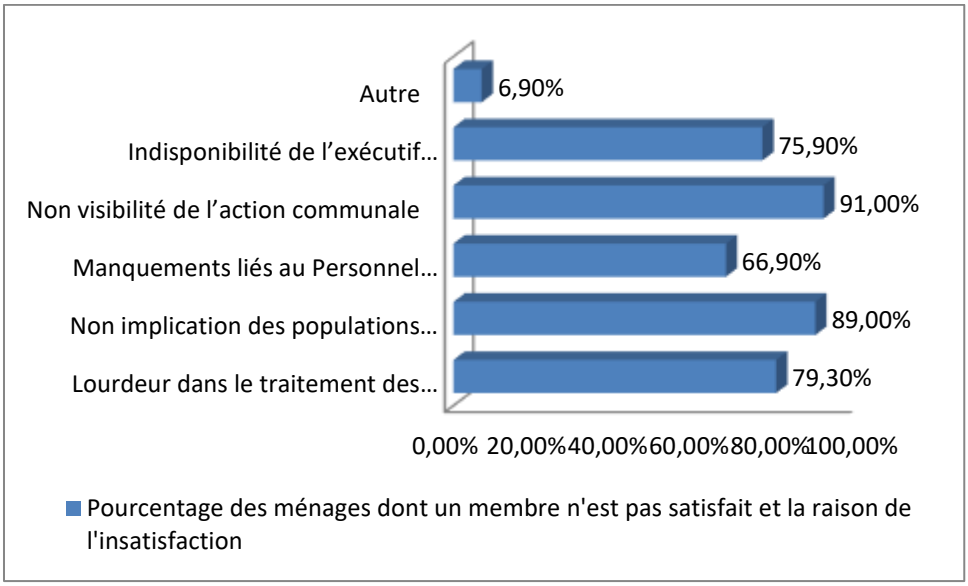
Au regard des résultats de l'enquête quatre aspects attirent l'attention à savoir :

- La participation des populations aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD qui se situe largement en dessous de 20%. Cela implique que seulement 11,8% des ménages enquêtés s'intéressent aux activités liées à l'élaboration du PCD de la Commune, atelier au cours duquel l'avis des populations est pourtant grandement sollicité. Ceux-ci sont davantage préoccupés par leurs activités séculières qu'à participer à un atelier de ce type. Fe qui laisse supposer un désintérêt particulier des populations pour les activités de développement local.
- En dehors des conseillers municipaux, seulement 9,7% des enquêtés déclarent avoir reçu une communication relative au budget annuel et 7,6% admettent avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes annuelles. Ceci témoigne d'une communication insuffisante entre les élus locaux (l'exécutif communal, les conseillers Municipaux) et la population de la Commune
- Plus de 24,3% des ménages enquêtés reconnaissent que leur du village/quartier a reçu un accompagnement de la Commune dans leurs actions de développement.

- Environ 21,9% sont au courant que leur village/quartier est impliqué dans la planification. Cette valeur évolue vers la hausse à plus de 62,5% pour la proportion qui est informée que leur village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation

3.5.3. Raisons de non satisfaction des populations

Dans l'ensemble, environ 50,3% des ménages ont un membre qui déclarent ne pas être satisfait des services rendus par la commune. Dans cette proportion des enquêtés, les raison de non satisfaction sont nombreuses et à des niveaux divers. Ces raisons sont : la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers (79,3%), la Non implication des populations dans la gestion communale (89%), les manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil) (66,9%), la non visibilité de l'action communale (91%), l'indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) (75,9%) et enfin autre à hauteur de 6,9%.



Graphique 22 : Raisons évoquées par les enquêtés non satisfaits des services communaux

Source : CCAP NKOTENG, 2017

Principales attentes en matière de services dans l'institution communale

Au regard des raisons de non satisfaction évoquées par les populations des services rendus communaux, les principales attentes des populations relevées par les enquêtés sont par ordre d'importance (voir graphique) :

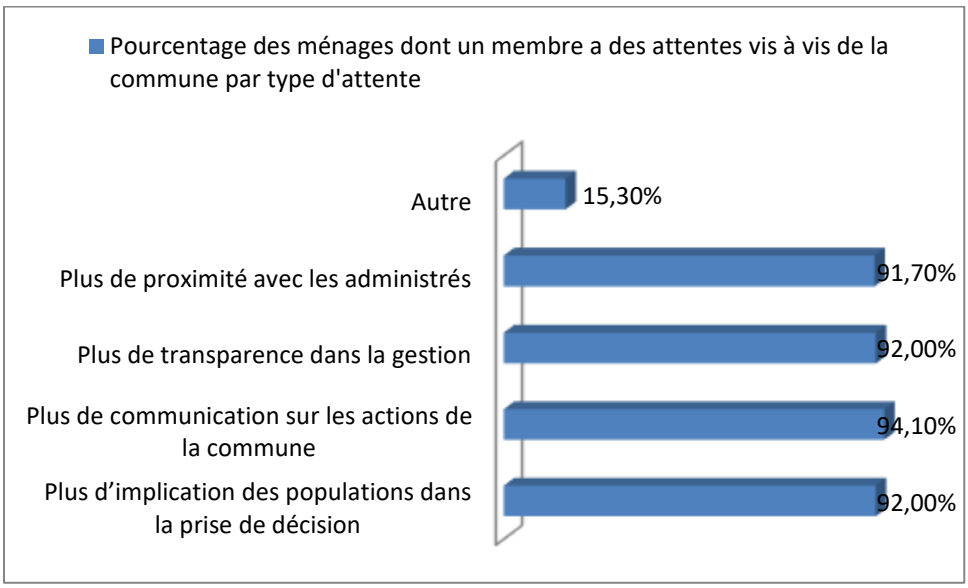
Plus d'implication des populations dans la prise de décision ;

Plus de communication sur les actions de la commune ;

Plus de transparence dans la gestion ;

Plus de proximité avec les administrés ;

Autre.



Graphique 23 : Attentes des populations par rapport aux services communaux
Source : CCAP NKOTENG, 2017

3.5.4. Synthèse de la perception des services de l'institution communale et améliorations suggérées

3.5.4.1. Points forts

- Offre de service diversifiée ;
- Bon accueil des usagers et courtoisie du personnel communal ;
- Délais d'attente du service demandé raisonnable pour la majorité des usagers.

3.5.4.2. Points à améliorer

- Faible sollicitation des services communaux par la population ;
- Faible visibilité des actions de la commune ;
- Faible implication des populations dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ;
- Faible information de la population sur le budget communal et son exécution ;
- Faible proximité de l'exécutif communal avec les administrés ;
- Faible communication de la commune sur ses activités.

3.5.4.3. Améliorations suggérées

- Information de la population sur les offres de service de la commune ;
- Amélioration de la communication sur les activités communales ;
- Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations ;

- Implication accrue des populations dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ;

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'enquête « Scorecard » réalisée dans la commune de Nkoteng a permis de capter la perception des populations par rapport aux services qui leurs sont fournis dans les domaines de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux. Cela a permis de dégager les points forts et les points à améliorer dans chacun de ces secteurs avant de suggérer des recommandations pour améliorer la situation.

Dans le domaine de l'hydraulique,

Points forts

- Existence dans la commune des points d'eau potable (puits et forages équipés de pompe à motricité humaine, adduction d'eau et même source naturelle) ;
- Existence des comités de gestion des points d'eau pour leur entretien ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour plus de la moitié de la population.

Points à améliorer

- Faible couverture de la commune en points d'eau potable ;
- Utilisation de sources/rivières par plus d'un tiers (38,6%) de la population comme principales source d'approvisionnement en eau ;
- Mauvaise qualité de l'eau (couleur, odeur, saveur) de certains points d'eau ;
- Abandon de certains points d'eau en panne à certains endroits de la Commune.

Les points forts de la santé sont les suivants :

Points forts

- Les CSI et Hôpitaux/CMA existants de la Commune sont tous fonctionnels ;
- La majorité de la population a recours de préférence à la médecine moderne pour ses problèmes de santé ;
- Le personnel en place est qualifié et assez assidu au travail ;
- L'accueil dans les formations sanitaires est plutôt apprécié par la grande majorité des patients ;
- La disponibilité du petit matériel et des consommables médicaux dans les formations sanitaires ;
- L'existence de pro-pharmacie dans les formations sanitaire ;

Points à améliorer

- La distance entre le centre de santé le plus proche et le domicile ;
- La gestion des médicaments dans les formations sanitaires et la réduction du temps de réapprovisionnement ;
- Le paiement des frais supplémentaires en plus des frais de consultation prévus ;
- La disponibilité et la qualité des équipements sanitaires ;
- Le nombre de structures de santé dans la Commune ;
- Les voies d'accès aux formations sanitaires ;
- Le personnel médical.

Pour l'éducation

Points forts

- Existence dans la commune des établissements des différents cycles d'enseignement (maternel, primaire et secondaire et même professionnels) ;
- De nombreux établissements scolaires sont à cycles complets ;
- Assiduité des enseignants ;

Points à améliorer

- Faible couverture de la commune en établissements d'enseignement des cycles maternel, primaire, secondaire et même professionnel ;
- Insuffisance du nombre de salles de classes ;
- Insuffisance des équipements dans les établissements ;
- Insuffisance du personnel enseignant qualifié ;
- Cout élevé des frais d'inscription et d'APEE.

Les services communaux :

Points forts

- Offre de service diversifiée ;
- Bon accueil des usagers et courtoisie du personnel communal ;
- Délais d'attente du service demandé raisonnable pour la majorité des usagers.

Points à améliorer

- Faible sollicitation des services communaux par la population ;
- Faible visibilité des actions de la commune ;
- Faible implication des populations dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ;
- Faible information de la population sur le budget communal et son exécution ;
- Faible proximité de l'exécutif communal avec les administrés ;
- Faible communication de la commune sur ses activités.

Améliorations suggérées l'hydraulique :

- Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les points d'eau de la Commune ;
- Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne à travers la Commune ;
- Réhabilitation de l'adduction d'eau de la Commune ;
- Détermination d'une contribution mensuelle consensuelle qui tienne en compte toutes les bourses.

Améliorations suggérées dans la santé :

- Construction des centres de santé supplémentaires ;
- Information des populations sur les coûts officiels des services dans les centres de santé hôpitaux/CMA publics ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Renforcement des capacités des commis de pro-pharmacie en gestion des stocks des médicaments ;
- Equipement des formations sanitaires ;
- Augmentation du personnel médical.

Améliorations suggérées dans l'éducation :

- Création et construction de nouveaux établissements d'enseignement des cycles maternel, primaire, secondaire et même professionnel dans la Commune ;
- Construction de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des établissements scolaires existants ;
- Plaidoyer pour l'affectation des enseignants ;
- Réduction des frais d'inscription et d'APEE.

Améliorations suggérées dans les services communaux

- Information de la population sur les offres de service de la commune ;
- Amélioration de la communication sur les activités communales ;
- Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations ;
- Implication accrue des populations dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ;

CHAPITRE 4. PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKOTENG

4.1. Synthèse des problèmes rencontrés

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local	Central
Hydraulique	1. Insuffisance des points d'eau aménagés ; 2. Mauvaise qualité de la gestion des points d'eau existants ; 3. Mauvaise qualité de l'eau de certains points d'eau ; 4. Existence des de points d'eau non fonctionnels ; 5. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne ; 6. Adduction d'eau en mauvais état de fonctionnement ; 7. Coût élevé de l'approvisionnement en eau	1. Création de points d'eau potable supplémentaires ;	X	X
		2. Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les points d'eau de la Commune ;	X	
		3. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants ;	X	
		4. Réhabilitation des points d'eau en panne à travers la Commune ;	X	
		5. Réhabilitation de l'adduction d'eau de la Commune ;		X
		6. Détermination d'une contribution mensuelle consensuelle qui tienne en compte toutes les bourses.	X	
Santé	1. Eloignement des formations sanitaires 2. Insuffisance des formations sanitaires ; 3. Mauvaise qualité des services offerts 4. Manquements liés au Personnel de la formation sanitaire 5. Mauvaise gestion de la formation sanitaire	1. Construction des centres de santé supplémentaires ;	X	X
		2. Information des populations sur les coûts officiels des services dans les centres de santé hôpitaux/CMA publics ;	X	

	6. Insuffisance de médicaments 7. Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements 8. Coût élevé de l'accès aux soins de santé ; 9. Enclavement des routes de la Commune	3. Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;	X	X
		4. Renforcement des capacités des commis de pro-pharmacie en gestion des stocks des médicaments ;	X	
		5. Equipement des formations sanitaires ;	X	X
		6. Augmentation du personnel médical.		X
		7. Aménagement des routes	X	X
Education	1. Eloignement des services d'éducation ; 2. Insuffisance de salles de classe ; 3. Insuffisance d'équipements ; 4. Insuffisance des écoles ; 5. Manquements liés au Personnel ; 6. Absence de distribution de manuels scolaires ; 7. Mauvais résultats ; 8. Coûts élevés de la scolarité	1. Création et construction de nouveaux établissements d'enseignement des cycles maternel, primaire, secondaire et même professionnel dans la Commune ;		X
		2. Construction de nouvelles salles de classes ;	X	X
		3. Equipement des établissements scolaires existants ;	X	
		4. Plaidoyer pour l'affectation des enseignants ;	X	

		5. Réduction des frais d'inscription et d'APEE.	X	
Service communal	1. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers ; 2. Faible implication des populations dans la gestion communale ; 3. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,……) ; 4. Faible visibilité de l'action communale 5. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	1. Information de la population sur les offres de service de la commune ;	X	
		2. Amélioration de la communication sur les activités communales ;	X	
		3. Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations ;	X	
		4. Implication accrue des populations dans la programmation et la budgétisation des actions de développement	X	

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

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
Eau potable	Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en eau potable dans la commune de Nkoteng	Améliorer la qualité de l'eau et la pérennisation des ouvrages	Organisation de 03 ateliers de formation des ménages à la potabilisation de l'eau (1/an pendant 3 ans)	Le nombre d'ateliers tenus	Annuelle	-Rapport des ateliers -liste de présence	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Organisation de 03 ateliers de formation des comités de gestion de la Commune sur leur bonne organisation et fonctionnement ainsi que sur l'entretien des points d'eau (1/an pendant 3 ans)	Le nombre d'ateliers tenus	Annuelle	-Rapport des ateliers -liste de présence	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Identifier et élaborer un répertoire des partenaires susceptibles d'accompagner la commune à apporter des réponses aux besoins en eau potable des ménages	L'annuaire est élaboré et utilisé par la Commune	Annuelle	Existence d'un annuaire de partenaires du secteur de l'eau	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
		Accroitre le nombre d'infrastructure en eau potable dans la commune de Nkoteng	Réhabilitation de points d'eau non fonctionnels	-Nombre de points d'eau non fonctionnels identifiés et réhabilités	Annuelle	-PV de réception des points d'eau réhabilités	Commune	-Services sectoriels -partenaires au développement
			Extension sur du réseau de captage et de distribution d'eau existant	Nombre de ménages connectés	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Construction de nouveaux forages à motricité humaine	Nombre de forages construits	Annuelle	PV de réception des ouvrages	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
Education	Améliorer le niveau de satisfaction des ménages des services de l'éducation dans la commune de Nkoteng ;	Vulgariser les dispositions réglementaires en matière de coût des frais de scolarité	Sensibilisation/Information des ménages sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles primaires et du rôle de l'APEE (01 campagne à chaque rentrée scolaire pendant 03 ans)	-Nombre de campagnes de sensibilisation organisés; -Nombre de	Annuelle	-Fiches de présence -Rapport d'activités	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
				ménages sensibilisés				
		Renforcer les capacités managériales et financière des APEE	Organisation de 3 ateliers de formation annuelle des APEE sur leurs missions et sur la comptabilité simplifiée (1/an pendant 3ans)	Nombre ateliers organisés	Annuelle	-Fiches de présence -Rapport d'activités	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
		Accroitre la quantité et la qualité des infrastructures et équipements des établissements scolaires	Construction et équipement d'un bloc de deux salles de classe ; dans 10 établissements scolaires (enseignement secondaire/éducation de base)	Nombre de salles de classe construites	Annuelle	-PV de réception des salles de classe	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Création, construction et équipement de nouvelles infrastructures d'enseignement secondaires avec bloc administratif	Lycée Bilingue créé et construit	Annuelle	-Documents de crétaion ; -PV de réception des travaux de constructio n	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
			Equipement des écoles en tables bancs et bacs à ordures dans les établissements secondaire et de l'éducation de base	Nombre de nouveaux tables bancs et bacs à ordures acquis	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
		Améliorer la qualité de l'encadrement des élèves et des enseignants dans les établissements scolaires	Construction et équipement de logements d'astreinte pour le personnel enseignant	Nombre de logements d'astreinte construits	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Construction et équipement d'une bibliothèque municipale	Bibliothèque municipale construite	Annuelle	PV de réception	Commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
		Accroitre le nombre et la qualité du personnel enseignant	Plaidoyer auprès des sectoriels pour l'affectation de au secondaire et à l'éducation de base)	- Nombre de correspondance adressées aux sectoriels	Annuelle	Lettres d'affectations	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
				- Nombre d'enseignants affectés				
Santé	Améliorer l'offre en services de santé publique dans la commune de Nkoteng	Accroitre le nombre du personnel qualifié et améliorer leur condition de travail	Plaidoyer auprès du sectoriel de la santé pour l'affectation d'un personnel qualifié dans les formations sanitaires de Nkoteng	Nombre de personnels affectés	Annuelle	Lettres d'affectations	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Construction et équipement de X blocs de 02 logements d'astreinte pour le personnel soignant	Nombre de logements construits	Anuelle	PV de réception	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
		Construire et équiper de nouvelles infrastructures sanitaires	Construction et équipement deCentre Santé Intégré (CSI) supplémentaires	Nombre des CSI construits	Annuelle	PV de réception	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Ravitaillement régulier en médicaments des propharmacies/pharmacies dans des formations sanitaires	Nombre de propharmacie/pharmacies ayant bénéficié de	Annuelle	PV de réception	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
				dotation en médicaments				
		Faciliter la diminution des coûts de soins de santé	-Affichage des coûts officiels des consultations et autres soins dans les formations sanitaires -Affichage des messages de lutte contre la corruption	Nombre d'affichage réalisée dans des formations sanitaires	Annuelle	Archives de la commune et des sectoriels	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
Services de la commune	Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en services communaux auprès des ménages	Améliorer la communication sur les actions de l'institution communale	Elaboration et vulgarisation du plan de communication de la commune (chaque année)	Existence d'un plan de communication	Annuelle	Plan de communication Rapport d'activités	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Vulgarisation/diffusion (lors de 2 sessions) de la documentation rappelant le rôle du Conseiller Municipal (aspect rédévabilité à l'égard des populations)	Séance de distribution organisées	Annuelle	Archives de la commune	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Equipement en babillards (1 dans	Nombre de babillards	Annuelle	PV de réception	commune	- Services sectoriels

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
			chaque village de la commune)	mis en place				-partenaires au développement
			Dotation d'un numéro vert à la commune	-N° vert existant -Nombre de doléances résolues	Annuelle	PV de réception	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Elaboration et affichage des affiches détaillant les procédures et coûts des services de la commune	Nombre d'affiches collées	Annuelle	Archives de la commune	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
		Améliorer le niveau de participation des ménages aux actions de la commune	Organisation des campagnes de sensibilisation annuelles (1/an pendant 3 ans) des ménages sur l'importance de la participation aux activités de la commune	Nombre de campagnes organisées	Annuelle	Fiches d'enregistrement	commune	- Services sectoriels -partenaires au développement
			Faire adopter une décision du conseil municipal	Existence d'une	Annuelle	Archives de la commune	commune	- Services sectoriels

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
			contraignant les conseillers municipaux à diffuser les résultats des conseils	délibération				-partenaires au développement
			Elaboration et vulgarisation de l'annuaire des association/organisation/groupes formels et informel existant dans la commune dans le but de les associer aux activités communales	Annuaire créé et mis à la disposition des partenaires	Annuaire	Annuaire communal des organisations paysannes	commune	-Services sectoriels -partenaires au développement
			Implication des populations dans la mise en œuvre des activités HIMO/projets d'infrastructures	Nombre de projets HIMO réalisés	Annuelle	Fiches de présence	commune	-Services sectoriels -partenaires au développement
		Améliorer la qualité des services du personnel communal	Organisation trimestriel des foras d'échange sur l'importance d'une bonne conduite du personnel communal (pendant 1 an)	-Nombre de foras tenus -nombre de personnels participants	Annuelle	Fiches de présence	commune	-Services sectoriels -partenaires au développement

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES
			Organisation annuelle des cérémonies de remise de prix aux personnels exemplaires	Nombre de personnels primés	Annuelle	Archive de la commune	commune	-Services sectoriels -partenaires au développement
			Elaboration et vulgarisation d'un code d'éthique et de bonne gouvernance du personnel communal	Existence du code d'éthique et de bonne gouvernance	Annuelle	Archives de la commune	commune	Services sectoriels -partenaires au développement

4.3. Programme de dissémination des résultats et de présentation du plan

Activités	Résultats attendus	Responsables	Partenaires	Date de début	Date fin
Réunion d'information* préparatoire *à l'atelier communal de restitution	Rapport élaboré et disponible	OSC	Maire	Décembre 2018	Décembre 2018
Atelier communal de restitution	Leçons apprises et Changements attendus	OSC	Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP	27 Décembre 2018	27 Décembre 2018
	Formalisation de l'engagement aux changements	OSC	Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP		
	Négociation de la prochaine évaluation	OSC	Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP		
Diffusion des résultats	Diffusion des résultats	OSC	Maire, comité de pilotage, Sectoriels, PNDP	27 Décembre 2018	27 Décembre 2018

BIBLIOGRAPHIE

BUCREP, 2005. Rapport général 3ème RGPH. 67 pages

Cameroun-Banque Mondiale, 2012. Plan de modernisation des finances publiques ; 135 pages

CCD, 2011. Plan Communal de développement de la Commune de Nkoteng ; 126 pages

CPDD, 2017. Rapport de formation des agents enquêteurs et superviseurs communaux dans les 11 communes du lot 2, pool de Nkoteng. 31 pages.

Loi n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes

Journal en ligne « Le droit » du 25 Mai 2013

Site et lien internet consultés

www.cvuc-uccc.com

http://www.journal-ledroit.net/index.php/les dossiers/51-finances-publiques/938-budget-programme-quels-fondements-juridiques. Consulté le 27 Juin 2018 à 13h11.

Cours de statistiques mathématiques

ANNEXES

Annexe 1 : Tableaux issus de la tabulation des données de terrain

Tableau 1.1 : Caractéristique des répondants

Répartition (%) des répondants par groupe d'âges, sexe, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng	2,4	9,4	19,8	16,0	10,8	15,3	9,4	3,8	4,5	5,2	1,7	1,7	57,6	41,7	0,7	100,0

Tableau 1.2 : Caractéristique de la population

Répartition (%) des chefs de ménage groupe d'âges, sexe, SCORECARD, Nkoteng, 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	DM	Total
Nkoteng	0,7	2,0	8,4	11,7	21,5	15,8	17,8	9,1	6,0	3,7	1,7	1,7	77,9	21,5	0,7	100,0

Tableau 2.1 : Système d'approvisionnement en eau

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

	Proportion (%) des ménages avec comme système existant d'approvisionnement en eau :					
	Puits avec	Puits à ciel	Puits protégé	Forage avec	Source/rivière	Adduction en eau

	pompe	ouvert		pompe à motricité humaine		potable
Nkoteng	5,9	62,8	18,7	11,1	53,5	7,6

Tableau 2.2 : Principale source d'approvisionnement en eau

Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng	48,3	1,4	10,1	7,9	8,6	71,2	0,7	100,0

Tableau 2.3 : Principale source d'approvisionnement en eau

Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng	53,2	33,8	12,9	100,0	52,5	43,2	4,3	100,0	62,6	35,3	2,2	100,0	54,0	43,9	2,2	100,0

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, Nkoteng, 2017

			Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			
	Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
Nkoteng	17,3	*	*	*	*	*

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, Nkoteng, 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	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total	Proportion (%) des ménages ayant accès toute	Proportion (%) des ménages dont la fréquence

	principale source publique d'eau disponible toute l'année						la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée	d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau
Nkoteng	80,6	8,6	38,1	34,5	18,7	100,0	79,9	(50,0)

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, Nkoteng, 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	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total

	cours des 6 derniers mois						
Nkoteng	(27,3)	36,8	34,2	10,5	2,6	15,8	100,0

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, Nkoteng, 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
Nkoteng	(28,9)	(2,6)	(13,2)	(44,7)	(42,1)	(18,4)	(7,9)

Tableau 2.8 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau

Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng	20,8	76,7	13,3	28,3	33,3	36,7	30,0	13,3	3,3	705,1	28,3

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, Nkoteng, 2017

		Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :						
	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autre
Nkoteng	59,7	83,7	87,2	93,6	70,9	44,2	39,0	5,2

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

Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng	87,5	75,7	58,3	74,3	41,3	8,3

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, Nkoteng, 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
Nkoteng	23,3	13,9	62,8	0,0	100,0	29,5	50,7	19,8	100,0

Tableau 3.2 : Recours aux soins de santé

Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng	21,9	25,7	36,8	0,3	8,3	3,8	3,1	100,0

Tableau 3.3 : Recours à la formation sanitaire la plus proche

Proportion (%) des ménages sollicitant la formation sanitaire la plus proche, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche, par personne responsable de la formation sanitaire, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng	54,3	68,2	22,7	2,3	0,0	6,8	100,0

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, Nkoteng, 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	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

									dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie	médicaments
Nkoteng	96,2	84,8	97,0	34,4	30,5	25,0	10,2	100,0	89,4	76,9

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, Nkoteng, 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	Gratuit	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA	Total	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
Nkoteng	95,3	0,0	0,8	52,5	46,7	100,0	44,3	53,3	2,5	100,0

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

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

	personnelle	du personnel				
Nkoteng	(58,1)	(41,9)	(100,0)	56,3	28,9	100,0

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, Nkoteng, 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 élévé de l'accès aux soins de santé	Autre
Nkoteng	71,9	31,2	92,2	82,2	88,9	81,1	78,9	78,9	66,7	47,8	0,0

Tableau 3.8 : Attentes en service de santé

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

	Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente :				
	Formation sanitaire supplémentaire	Approvisionnement en médicament	Affectation d'un personnel	Formation sanitaire équipée	Autre
Nkoteng	86,1	86,1	82,6	83,0	7,3

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, Nkoteng, 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
Nkoteng								
Maternel	92,3	1,5	86,2	12,3	1,5	0,0	100,0	20,0
Primaire	91,0	2,5	69,3	28,9	0,6	1,2	100,0	19,8
Secondaire	85,9	2,1	37,6	43,5	16,5	2,4	100,0	30,1

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, Nkoteng, 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
Nkoteng							
Maternel	0,0	0,0	0,0	0,0	92,3	92,3	41,5
Primaire	91,6	0,0	0,0	0,0	81,3	88,6	29,5
Secondaire	0,0	94,1	80,0	0,0	95,3	91,8	0,0

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, Nkoteng, 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
Nkoteng									
Maternel	44,6	15,4	21,5	18,5	66,2	29,2	3,1	1,5	100,0
Primaire	14,5	26,5	39,8	19,3	68,1	21,7	7,2	3,0	100,0
Secondaire	9,4	16,5	61,2	12,9	52,9	32,9	9,4	4,7	100,0

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 cyle, Répartition (%) des ménages, dont un membre a un enfant fréquentant l'établissement, par appréciation de la fréquence de la présence des enseignants, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng											
Maternel	98,5	3.081.406,3	86,2	13,8	0,0	0,0	100,0	*	*	*	*
Primaire	97,0	1.391.925,5	70,5	28,3	0,6	0,6	100,0	*	*	*	*
Secondaire	97,6	4.746.265,1	78,8	21,2	0,0	0,0	100,0	(77,8)	(22,2)	(0,0)	(100,0)

Tableau 4.5 : Etat des salles de classe

Proportion (%) des ménages dont un membre déclare l'endommagement des salles de classe, SCORECARD, Nkoteng, 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
Nkoteng						
Maternel	100,0	33,8	15,4	16,9	13,8	16,9

Primaire	94,0	24,1	9,6	9,0	5,4	9,0
Secondaire	92,9	29,4	10,6	10,6	9,4	10,6

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, Nkoteng, 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
Nkoteng										
Maternel	6,9	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	17,4	74,0	82,0	80,0	74,0	84,0	80,0	72,0	78,0	0,0
Secondaire	10,8	(90,3)	(80,6)	(80,6)	(87,1)	(77,4)	(77,4)	(83,9)	(77,4)	(0,0)
Formation professionnelle	3,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*

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, Nkoteng, 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
Nkoteng										
Maternel	15,6	17,0	19,1	16,0	17,4	19,8	18,7	19,8	0,0	100,0
Primaire	39,6	42,7	46,5	41,3	43,1	49,0	45,8	46,9	0,3	100,0
Secondaire	23,6	23,6	25,3	24,3	25,0	26,7	24,7	25,7	0,0	100,0
Formation professionnelle	4,9	4,9	4,5	4,9	4,9	5,2	5,2	5,2	0,0	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, Nkoteng, 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
Nkoteng									
Etablissement d'actes de naissance	15,3	(84,1)	(51,4)	(32,4)	(5,4)	(2,7)	(8,1)	(0,0)	(100,0)
Certification de copie de documents officiels	11,1	(87,5)	(75,0)	(17,9)	(3,6)	(3,6)	(0,0)	(0,0)	(100,0)
Permis de bâtir	0,7	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de décès	1,4	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de mariage	2,4	*	*	*	*	*	*	*	*
Certificat de domicile	0,7	*	*	*	*	*	*	*	*
Validation des plans de localisation	0,3	*	*	*	*	*	*	*	*
Informations	1,4	*	*	*	*	*	*	*	*
Autre	1,0	*	*	*	*	*	*	*	*

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, Nkoteng, 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
Nkoteng								
Etablissement d'actes de naissance	5,2	*	*	*	*	*	*	2,4
Certification de copie de documents officiels	1,4	*	*	*	*	*	*	1,7
Permis de bâtir	0,3	*	*	*	*	*	*	0,7
Acte de décès	0,0	*	*	*	*	*	*	0,3
Acte de mariage	0,0	*	*	*	*	*	*	0,7
Certificat de domicile	0,0	*	*	*	*	*	*	0,3
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	0,3
Informations	0,0	*	*	*	*	*	*	0,7
Autre	0,3	*	*	*	*	*	*	0,7

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, Nkoteng, 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
Nkoteng	11,8	9,7	7,6	24,3	21,9	62,5

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, Nkoteng, 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	Non visibilité de l'action communale	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre

				accueil,)			
Nkoteng	50,3	79,3	89,0	66,9	91,0	75,9	6,9

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, Nkoteng, 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
Nkoteng	92,0	94,1	92,0	91,7	15,3

Annexe 2 : Liste des intervenants

1- Coordination générale

- M, Coordonnateur Régional du PNDP-Centre

2- Coordination Technique

- M., Responsable Régional Suivi Evaluation du PNDP CRC-Centre

3- Collecte des données (agents enquêteurs)

N°	NOMS ET PRENOMS	POSTE OCCUPE	CONTACTS
1	PETSOU Adolphe	Superviseur	693 25 44 62
2	AKONO AKONE Brice Lionel	Agent enquêteur	675 18 84 56
3	GUISWE WELGA Gaspard	Agent enquêteur	665 36 77 09
4	AVO'O EMINI Epse TOUKABA	Agent enquêteur	698 97 94 27
5	SINKOCK Patrick R.	Agent enquêteur	694 82 73 08
6	NYAVOM MEKONG M. N.	Agent enquêteur	695 92 52 29
7	KAMNDJOCK MEKONG E.	Agent enquêteur	655 10 85 00
8	NDJANA ISIDOR J-B	Agent enquêteur	665 27 67 03
9	NDJONGMAILA Roger	Agent enquêteur	652 59 25 02
10	BELLA Martine	Agent enquêteur	678 27 03 97
11	KENENGUE NDO Igor S.	Agent enquêteur	651 97 10 23

Annexe 3 : Questionnaire

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

Citizen Report Card

Evaluation des services publics dans la commune de Nkoteng

Section I. SIGNALETIQUE

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

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
8= NSP

Section II. EAU POTABLE

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

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

	Autre raison?	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	|__|
S02	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village ? 1=Moins 15 minutes 2=Entre 15 et 30 minutes 3=Plus de 30 minutes	|__|
S03	Où vont de préférence les membres du ménage lorsqu'ils ont des problèmes de santé ? (Une seule réponse) 1=Centre de santé intégré public 5=Au marché/kiosque de médicaments 2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé 3=Centre de santé privé 7=Me soigne moi-même. 4=Tradi-praticien Si S02=4, 5, ~~6 et 7~~ → S05	|__|
S04	Un membre de votre ménage a-t-il utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=Oui 2=Non Si ~~non~~ → S17	|__|
S05	Qui est responsable de cette formation sanitaire? 1=Médecin 3= Aide-Soignant 8=Ne sait pas 2=Infirmier 4=Autre (à préciser) _____	|__|
La dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire,		
S06	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non	|__|
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, etc.) était-il toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S08	Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-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 S0~~9=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)	1=Oui 2=Non A. Eloignement des formations sanitaires |__| B. Mauvaise qualité des services offerts |__| C. Insuffisance des formations sanitaires |__|

Section III. SANTE			
	Autre raison ?	D. Manquements liés au Personnel de la formation sanitaire E. Mauvaise gestion de la formation sanitaire F. Insuffisance de médicaments G. Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements H. Coût élevé de l'accès aux soins de santé X. Autres (à préciser) : _____	|__| |__| |__| |__| |__|
S20	Avez-vous des attentes en matière de services de santé ? Autre attente ?	1=Oui 2=Non A. Formations sanitaires supplémentaires B. Approvisionnement en médicament C. Affectation d'un personnel D. Formations sanitaires équipées X. Autres à préciser	 |__| |__| |__| |__| |__|

Section IV. EDUCATION						
	Cycle d'enseignement ⟶	***Maternel***	***Primaire***	***Secondaire***		***Centre de formation professionnelle***
E01	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non 3=Non concerné	|__|	|__|	|__|		|__|
E02	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche? (inscrire le nombre devant chaque cycle)	|__|__|	|__|__|	|__|__|		|__|__|
E03	Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle)? 1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km 3=Plus de 5 Km 8=NSP	|__|	|__|	|__|		|__|
E04	Quel est en moyenne le temps mis par les enfants de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (en minutes) 998=NSP	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|		|__|__|__|
E05	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|	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 8=NSP	|__|	|__|	|__|		|__|
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	|__|	|__|	|__|		|__|
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre	|__|	|__|			

	Section IV. EDUCATION				
	ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non 8=NSP				
E10	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)? 1=Moins de 30 3=Plus de 60 2=Entre 30 et 60 4=Ne Sait Pas	|__|__|	|__|__|	|__|__|	|__|__|
E11	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) les enfants de votre ménage sont scolarisés? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier 8=NSP	|__|	|__|	|__|	|__|
E12	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen ou « Ne Sait Pas »)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)
E13	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=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 8=NSP Si NON ou NSP ⟶ E16	|__|	|__|	|__|	|__|
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
E16	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des 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)				

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

Section V. SERVICE COMMUNAL							
Services communaux ↓	***C01*** Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à dire depuis …… ? 1=Oui 2=Non → service suivant	***C02*** Comment avez-vous été accueilli, lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	***C03*** Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune? 1=Au plus un jour 2=Entre un jour et une semaine 3=Entre une semaine et un mois 4=Entre un mois et trois mois 5=Plus de trois mois 6= En cours *Si C03=1 2, 3, 4 ou 5 → C04*	***C03a*** Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (en jour)	***C04*** Comment jugez-vous ce temps ? 1=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	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|

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

Annexe 4 : Test de sélection des 10 agents enquêteurs

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
PAIX – TRAVAIL – PATRIE

MINISTERE DE L'ECONOMIE DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE – WORK - FATHERLAND

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN DEVELOPMENT PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

RECRUTEMENT DES AGENTS ENQUÊTEURS POUR LA COLLECTE DES DONNÉES DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU SCORECARD

TEST DE SÉLECTION (Durée : 60 mn)

DATE : |__|__|/|__|__|/|__|__|
NOM ET PRENOMS DU CANDIDAT:
_____
N° D'ORDRE: |__|__|

Partie 1 : Compléter les phrases et/ou répondez aux questions posées (**11 points**)

1) Définir le sigle CCAP ? (0,5 pts).

_____
_____
_____
_____

2) Donner quatre objectifs poursuivis par le PNDP à travers l'opération ScoreCard? (2 pts).

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3) Quelles sont les secteurs visés par la collecte des données? (1 pt).

_____
_____
_____

4) Définir la notion de ménage (1 pts).

_____
_____
_____
_____

5) Définir la notion de structure (1pts)

_____
_____
_____
_____

6) Comment opérer l'identification d'un ménage sur le terrain ? (1,5 pt).

_____
_____
_____

7) Le chef de ménage (CM) est défini comme : (1 pt)

_____
_____
_____

8) Quels sont les outils de collecte de données dans l'enquête relative au ScoreCard ? (1,5 pts)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

9) Qu'est-ce qu'un saut ? (0,5 pt)

_____
_____
_____

10) Combien de sections comporte le questionnaire ménage ? ; citez-les (1 pts)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Partie 2 : Cochez pour chaque assertion, la case juste (**9 points**)

NB ***: Abstenez-vous en cas d'hésitation; toute bonne réponse vaut 0,75 pt et toute réponse erronée vous retranche 0,5 pt.***

N°	QUESTIONS	Vrai	Faux
1	En l'absence du chef de ménage, le répondant est toute autre personne présente dans le ménage au moment de l'enquête.		
2	Le PNDP est une Organisation Non Gouvernementale (ONG)		
3	Si je ne retrouve pas un ménage échantillonné, j'enquête tout autre ménage de la zone de dénombrement.		
4	Pour les questions à choix multiples, j'enregistre les réponses de l'enquêté sans automatiquement le relancer.		
5	Dans la section IV, on s'intéresse aux établissements scolaires hors de l'espace communal du ménage tandis que dans la section III, les formations sanitaires fréquentées par le ménage n'appartiennent qu'à l'espace communal.		
6	Vous constatez que des ménages s'approvisionnent régulièrement en eau dans la concession d'un ménage du même quartier. Le système d'approvisionnement en eau de ce ménage est public.		
7	Les ménages échantillonnés sont ceux qui avaient été enquêtés pendant l'enquête EC_ECAM4 réalisée par l'Institut National de la Statistique.		
8	Pendant l'administration du questionnaire, l'enquêteur doit animer l'interview de manière à influencer la réponse de l'enquêté afin qu'elle soit exacte.		
9	Pendant l'enquête, tous les membres du ménage doivent répondre aux questions posées et l'agent enquêteur fait la synthèse		
10	Si à la question S01, la formation sanitaire la plus proche du ménage est privée, faire le saut indiqué		
11	Si à la question E01, le répondant dit qu'il n'existe pas d'école dans son village, il n'est plus nécessaire de poser les questions sur la section éducation		
12	Dans la section éducation, les questions posées s'adressent uniquement aux enfants du Chef de Ménage. Les autres enfants qui habitent le ménage à l'exemple des neveux, nièces, petit-frère, etc. ne sont pas concernés par les questions.		

REGION DU CENTRE

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SANAGA

COMMUNE DE NKOTENG

SECRETARIAT GENERAL

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

ARRETE MUNICIPAL N° 01/D/C/NKTG/2019
Constatant la composition du comité communal de suivi du contrôle citoyen de l'action publique par le Scorecard dans la Commune de NKOTENG.

LE MAIRE DE LA COMMUNE DE NKOTENG ;

Vu **la Constitution** ;
Vu la Loi n°2004/017 du 22 juillet 2004 d'orientation de la décentralisation ;
Vu la Loi n°2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes ;
Vu l'Arrêté n°00000040/MINATD/DCTD du 30 Octobre 2013 constatant l'élection du Maire et de ses adjoints à l'issue du scrutin
Municipal du 30 Septembre 2013 Dans la commune de Nkoteng dans le Département de la Haute-Sanaga, Région du centre,
Vu l'Arrêté t n°010/CAB/PM du19 Janvier 2016 portant réorganisation du cadre institutionnel D'exécution du programme National de développement Participatif ;
Vu l'accord de crédit n° 5718-CM du 03 Février 2016, signe entre le Cameroun et la Banque mondiale en vue de la mise en œuvre du PNDP ;
Vu la convention de cofinancement du Plan Communal de Développement et activités connexes N° 012/2010/CRC/CE/PNDP/COMMUNE DE NKOTENG /CENTRE/PNDP/ signe le 17/08/2010 entre le PNDP ET LA COMMUNE DE NKOTENG ;
- Considérant les résultats du rapport d'enquête du contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard

ARRETE :

Article 1er : Il est créé dans la commune de Nkoteng, un **Comité Communal de Suivi du Contrôle Citoyen de Action Publique par Scorecard** et ci-après signe « **COMITE** » :

Article 2 : Ce Comité est chargé :
- D'assurer le suivi de la mise en œuvre du plan d'action au niveau communal sur la base des informations collectées auprès des différents acteurs d'après le plan d'action valide à cet effet ;
- D'accompagner la commune dans la synchronisation des interventions et des actions de tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des activités identifiées dans le plan d'action ;
- De mettre en œuvre toutes directives relatives à l'amélioration du contrôle citoyen de l'action publique par le Scorecard dans la Commune de Nkoteng ;
- De faire tenir à la diligence de son président, à la sanction du Maire, un rapport circonstancié précisant les mesures susceptibles d'améliorer l'exécution des activités du plan d'action.

Article 3 : Le Comité est composé ainsi qu'il suit :

Président : Le Sous-Préfet de NKOTENG ou son Représentant ;
Vice-Président : Un représentant de la société civile locale ;
Secrétaire : Le Secrétaire Général de la commune de NKOTENG ;
Membres :

- Le Délégué Départemental de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire DE LA HAUTE SANAGA ou son Représentant ;
- Le Délégué Départemental des Enseignements Secondaires DE LA HAUTE SANAGA ou son Représentant ;
- Le Délégué Départemental de l'Eau et de l'Energie DE LA HAUTE SANAGA ou son Représentant ;
- L'Inspecteur d'arrondissement de l'Education de Base de NKOTENG ou son Représentant ;
- Le Chef de district de santé couvrant NKOTENG ou son Représentant ;
- Le Cadre de Développement de la commune de NKOTENG.

Article 4 : **De la Périodicité des Réunions du Comité Communal de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard.**
Le Comité se réunit une fois par trimestre, soit quatre (04) séances annuelles.

Article 5 : Les séances du Comité ne sont valables que lorsqu'elles se tiennent en présence du Président, de son Secrétaire et de la moitié de ses membres.

Article 6 : **Dispositions diverses et finales.**

1- Les travaux des comités sont présidés par le Président ou son Représentant ;
2- Le président, peut en tant que de besoin, inviter toute personne physique ou morale à prendre part aux travaux avec voix consultative, en raison de ses compétences ;
3- Les fonctions de membre du Comité sont gratuites, toutefois, ils peuvent bénéficier du remboursement de leur frais de transport, dans la limite des moyens disponibles ;
4- Les frais de fonctionnement du Comité sont supportés par le budget de la commune de NKOTENG.

Article 7 : Le présent arrêté sera enregistré, publié et communiqué partout ou besoin sera.

NKOTENG, le 23 AVR 2019
Le Maire,

Etienne Prosper NGOURAKI

Ampliations :

- PREFET
- SOUS-PREFET
- INTERESSE
- ARCHIVES/CHRONO