REPUBLIQUE DU CAMEROUN
****
Paix – Travail – Patrie
****
RÉGION DU SUD
****
DÉPARTEMENT DU DE LA VALLEE DU NTEM
****
COMMUNE DE MA'AN

REPUBLIC OF CAMEROON
****
Peace – Work – Fatherland
****
SOUTH REGION
****
NTEM VALLEY DIVISION
****
MA'AN COUNCIL

RAPPORT D'ÉTUDE

CITIZEN REPORT CARD

Evaluation des services rendus par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux

Réalisé par l'Assistance des Techniciens aux Initiatives Paysannes de Développement (ATIPAD) Avec l'appui technique et financier du Programme National de Développement Participatif (PNDP) en collaboration avec l'Institut National de la Statistique (INS)

Juin 2022

SOMMAIRE

SOMMAIRE i

PRÉFACE iv

RESUMÉ EXÉCUTIF vi

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS ix

LISTE DES TABLEAUX x

LISTE DES FIGURES xiii

INTRODUCTION GÉNÉRALE 1

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE 3

I.1 Champ géographique et populations cibles 3

I.2 Plan de sondage 3

I.2.1. Taille et répartition de l'échantillon 3

I.2.2. Base de sondage et sélection des grappes et des ménages 4

I.2.3. Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage 4

I.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête 5

I.4 Collecte et analyse des données 6

CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MA'AN 8

II.1 Présentation de la commune 8

II.1.1 Situation administrative et historique 8

II.1.2. Situation géographique 9

II.1.3. Situation socioéconomique et culturelle 10

II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation 11

II.3 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cible 14

II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau 14

II.2.2 Secteur santé 14

II.2.3 Secteur de l'éducation 15

II.2.4 Secteur des services communaux 16

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES 17

III.1 Description de la population enquêtée 17

III.2 Approvisionnement en eau potable 18

III.2.1 Utilisation des points d'eau dans la commune 18

III.2.2 Accessibilité des points d'eau dans la commune 19

III.2.3 Entretien et maintenance de points d'eau dans la commune 21

III.2.4 Caractérisation des points d'eau dans la commune 23

III.2.5 Satisfaction des besoins exprimés en matière d'approvisionnement en eau dans la commune 24

III.2.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu en eau potable . 26

III.3 Services de santé 28

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune 28

III.3.2 Caractérisation du petit matériel utilisé dans les formations sanitaires 30

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires 30

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires 31

III.3.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service en soins de santé 32

III.4 Services de l'éducation 33

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune 33

III.4.2 Accessibilité de l'école publique dans la commune 34

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire 34

III.4.4 Coût de l'éducation et gestion des ouvrages de l'école 36

III.4.5 Appréciation du service de l'éducation par cycle 37

III.4.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service de l'éducation 38

III.5 Fourniture des services communaux 39

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux 39

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux 41

III.5.3 Promotion de l'engagement citoyen dans la commune 42

III.5.4 Appréciation des services communaux 43

III.5.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration des services communaux 44

CHAPITRE IV : PLAN D'ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE 45

IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements 45

IV.1.1. Critères de sélection des membres du comité de suivi – évaluation participatif .. 45

IV.1.2. Attribution du comité de suivi – évaluation participatif 46

IV.1.3. Composition du comité de suivi – évaluation participatif 47

IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard 48

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS 52

ANNEXES 55

PRÉFACE

Au cours de ces dernières années, les objectifs de développement durable (ODD), après les objectifs du développement pour le millénaire (OMD), ont alimentés la plupart des politiques de développement aussi bien dans les pays développés que dans les pays en développement. C'est dans cet optique, que le gouvernement camerounais à élaborer un ensemble de projet d'amélioration des conditions de vie des populations qui se concentre essentiellement autour de trois documents : d'abord le DSRP, ensuite le DSCE et en fin la SND30.

Pour concrétiser toutes les actions contenues dans ces trois documents, le Président de la république, S.E. PAUL BIYA, dans sa diligence et sa magnanimité, a institué la décentralisation comme le levier d'un développement harmonieux, donc les bases avait été jalonné par le processus de démocratisation dans les années 90. Comme vous le savez, chers amis lecteurs, depuis le 24 décembre 2019, le processus de décentralisation a été institutionnellement matérialisé par la loi portant code générale des collectivités territoriales décentralisées. Puis la mise en œuvre des régions en en 2020 vient donc comme la série sur le gâteau.

Fondamentalement, la décentralisation correspond au transfert des compétences des organes centraux vers les collectivités territoriales décentralisées, ce qui permet de rapprocher le pouvoir près des populations. Également, elle permet d'éviter les structures hiérarchiques et la domination, donnant aux citoyens le sentiment d'un plus grand contrôle, et permet plus d'ouvertures pour de nouvelles idées. Autrement dit, dit, elle permet un développement partitif, mettant le citoyen au centre de l'amélioration de son propre bienêtre.

Chers lecteurs, au cours de ces derniers années, nous avons menés plusieurs actions, allant dans le sens d'un véritable construit participatif dans notre Commune. Nous avons réalisé ensemble, des ouvrages pouvant apporter, tant bien que mal, des solutions ou des débuts de solution à nos problèmes quotidiens. Nous avons faire du chemin. Le chemin est encore long certainement, mais comme dit un adage, … le vent n'est favorable qu'à celui qui sait où il va…. Il était dont temps de s'arrêter un peu, pour évaluer notre position et refixer le cap.

Cette évaluation dont je fais allusion s'inscrit dans le cadre du contrôle citoyen de l'action public, un outil mis en œuvre par notre partenaire de longue date, le PNDP. Cette opération qui vient de se dérouler avec succès dans notre Commune, a permis de recueillir un ensemble d'information, dont les principales sont concentrées dans ce rapport. Globalement, il s'est agi d'évaluer la perception des citoyens sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique

dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux dans notre Commune en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs.

En même temps que les résultats de cette enquête nous renseignent sur l'état de l'art dans ces secteurs au sein de notre commune, et interpellent la Commune en tant qu'institution par rapport à ses devoirs, ses attributs, ses fonctions, etc. le plan d'action qui est en découle vous interpelle vous ; ainsi que votre engagement, en tant citoyen afin nous portions tous plus haut, chacun à son niveau le flambeau de la décentralisation dans notre Commune.

Par ces mots, j'exhorte toutes les forces vives de la Commune de M''AN, enfant, jeunes, adulte, etc. à lire ce rapport, à s'en approprier, et que le plan d'action élaboré conjointement avec les différentes instances de dialogue au niveau communale, vous serve de principe directeur pour la manifestation de votre engagement citoyenne, afin que vive la Commune de MA'AN, Vive le Cameroun.

LE MAIRE

RESUMÉ EXÉCUTIF

L'objectif de cette évaluation était d'accompagner la Commune de Ma'an dans la réalisation d'un contrôle citoyen de l'action publique dans les domaines de la santé, de l'éducation, de l'hydraulique et du service communal. Plus spécifiquement, cette enquête visait à capter auprès des populations de la commune de Ma'an leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre du service public dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de l'hydraulique et du service communal.

La méthodologie adoptée a consisté à administrer un questionnaire auprès de 309 ménages de la commune tirés au hasard dans la liste des ménages élaborés par l'institut nationale de la statistique élaborés lors de l'enquête EC-ECAM 4. Au terme de cette enquête qui s'est déroulée pendant 10 jours au cours de la période du 13 au 23 Juin 2022, les niveaux de satisfaction des ménages de la commune dans l'offre de service public ont été obtenus dans les domaines de la santé, de l'éducation, de l'hydraulique et en matière de service communal.

Les principaux résultats obtenus à l'issue de cette enquête montrent que dans le secteur de l'hydraulique, 25% des ménages enquêté sont satisfait par l'approvisionnement en eau dans la Commune de Ma'an contre 40,6% qui sont non satisfait. Les raisons de non satisfaction évoquées par les ménages sont liées principalement à la mauvaise qualité de l'eau (11,5%), l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau (9,2%), l'éloignement des points d'eau (5,4%), la gestion du point d'eau (3,8%) et le coût élevé de l'approvisionnement en eau (1,5%).

Dans le secteur de la santé, 5,3% des ménages ne sont pas satisfaits par les services de santé actuellement offert dans la Commune de Ma'an. En effet, ces ménages se plaignent de l'éloignement des formations sanitaires (40%), la mauvaise qualité des services offerts (70%), le monnayage des soins (10%), l'insuffisance de médicaments (20%), la mauvaise qualité/Insuffisance des équipements (70%) et coût élevé de l'accès aux soins de santé (30%).

S'agissant du secteur de l'éducation, l'enquête montre que les ménages sont globalement satisfaits des services de l'éducation. Dans les écoles maternelles, la non satisfait des ménages ne se fait pas ressentir comme au niveau primaire qui est de 6%. Dans les lycées et collèges, 9% des ménages sont non satisfaits. Les raisons évoquées pour justifier leur insatisfaction comprennent de l'éloignement des services de l'éducation de base, l'insuffisance des salles de classes, l'insuffisance des équipements, l'insuffisance des écoles, les manquements liés au

personnel, l'absence de la distribution des manuels scolaires, les mauvais résultats, et le coût élevé de la scolarité.

En ce qui concerne les services communaux, L'enquête révèle que 6,3% des ménages ne sont pas satisfaits des services rendus par la Commune. Les raisons évoquées pour justifier leurs insatisfaction sont : la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers (65%) ; la non implication des populations dans la gestion communale (25%) ; les manquements liés au personnel : absentéisme (25%), corruption (10%), mauvais accueil (40%) ; le manque de professionnalisme (45%). Dans l'optique d'améliorer l'offre des services publics auprès des ménages de la Commune, les recommandations suivantes ont été formulées à la suite des résultats obtenus :

Secteur hydraulique:

- Construire des points d'eau supplémentaires ;
- Réduire les délais de réparation des points d'eau en pannes ;
- Remettre en service les points d'eau en panne ;
- Redynamiser les comités de gestion des points d'eau ;
- Former les populations sur le traitement de l'eau pour la rendre potable.

Secteur santé:

- Informer les populations sur les coûts officiels des services de santé afin de réduire la différence de coût au sein des formations sanitaires de même niveau (gratuité des consultations dans certains CSI et paiement des frais de consultation dans d'autres) ;
- Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- Renforcer les équipes actuelles des formations sanitaires pour améliorer l'offre de service de santé ;
- Organiser des campagnes de consultation pour les populations des villages éloignés des centres de santé ;
- Systématiser la diffusion de l'information auprès des populations sur la gestion des formations sanitaires à travers les structures de dialogues (comité de gestion, comité de santé, etc.).

Secteur éducation:

- Construire de nouvelles salles de classes dans certains établissements ;
- Affecter des d'enseignants qualifiés dans certains établissements ;

- Mettre en place un mécanisme d'encouragement des élèves par l'attribution des bourses scolaires ;
- Renforcer les établissements scolaires en équipements et en matériels pédagogiques ;
- Améliorer la couverture en établissement d'enseignement secondaire dans la commune.

Services communaux:

- Informer suffisamment les populations sur les actions de la commune ;
- Intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la communes à travers la publication de la synthèse du budget et du compte administratif ;
- Réduire le temps moyen d'obtention des services.

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

APEE	Association des Parents d'Élèves et Enseignants
ATIPAD	Assistance des Techniciens aux Initiatives Paysannes de Développement
CCD	Cadre Communal de Développement
CMA	Centre Médical d'Arrondissement
COGE	Comité de Gestion
COSA	Comité de Santé
CTD	Collectivité Territoriale Décentralisée
CVC	Comité de Veille Citoyenne
CVUC	Communes et Villes Unies du Cameroun
ELECAM	Elections Cameroon
INS	Institut National de la Statistique
MINAT	Ministère de l'Administration Territorial
MINEDUB	Ministère de l'Éducation de Base
MINEE	Ministère de l'Eau et de l'Energie
MINESEC	Ministère des Enseignements Secondaires
MINSANTE	Ministère de la Santé Publique
OSC	Organisation de la Société Civile
PCD	Plan Communal de Développement
PNDP	Programme National de Développement Participatif
PSU	Plan Sommaire d'Urbanisation
PTF	Partenaire Technique Financier
RGPH	Recensement Général de la Population et des habitats
ZD	Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Bilan de la collecte des données dans la commune de MA'AN 7

Tableau 2. Etat des lieux des points d'eau dans la commune 14

Tableau 3. Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune 15

Tableau 4. Etat des lieux des services de l'éducation 15

Tableau 5. Inventaire des services communaux 16

Tableau 6. Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe 17

Tableau 7. Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge 17

Tableau 8. Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence 18

Tableau 9. Principale source d'eau publique 19

Tableau 10. Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée 20

Tableau 11. Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages 20

Tableau 12. Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé 21

Tableau 13. Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau 21

Tableau 14. Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau 22

Tableau 15. Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES 23

Tableau 16. Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source 23

Tableau 17. Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence 24

Tableau 18.: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin 25

Tableau 19.: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction 25

Tableau 20. Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable..... 26

Tableau 21. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence 27

Tableau 22. Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence 28

Tableau 23. Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé 28

Tableau 24. Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins..... 29

Tableau 25. Accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 29

Tableau 26. Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 30

Tableau 27. Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant..... 30

Tableau 28. Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins 31

Tableau 29. Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins..... 31

Tableau 30. Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence 32

Tableau 31. Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence 33

Tableau 32. Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public 33

Tableau 33. Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pied pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence... 34

Tableau 34. Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement 35

Tableau 35. Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle 35

Tableau 37. Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence 36

Tableau 37. Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence 36

Tableau 38. Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement 37

Tableau 39. Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction 37

Tableau 40. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence 38

Tableau 41. Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence 39

Tableau 42. Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service 40

Tableau 43. Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal 41

Tableau 45. Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal 42

Tableau 45. Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune 43

Tableau 46. Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction ... 43

Tableau 47. Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence 44

LISTE DES FIGURES

Figure 1. Carte de localisation de la Commune de Ma'an 10

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le Cameroun, à travers la réforme constitutionnelle de du 18 juin1996, s'engage à reconnaître et à protéger « les valeurs traditionnelles conformes aux principes démocratiques, aux droits de l'homme et à la loi ». La décentralisation apparaît alors comme la forme d'organisation qui garantit la participation optimale des citoyens à la vie sociopolitique et économique.

Pour mieux répondre à cet idéal et dans le souci de s'arrimer aux standards internationaux en matière de gouvernance, notamment à travers la Déclaration de Paris qui consacre, entre autres, les principes de redevabilité et de participation citoyenne aux politiques publiques, le Cameroun a entrepris des réformes en matière de finances publiques dont l'instrument le plus populaire est l'adoption de la budgétisation par programme (budget de programme) dont les bases sont jetées par la loi n°2007/006 du 26 décembre 2007 qui organise les conditions du nouveau régime financier au Cameroun.

Les collectivités territoriales décentralisées au premier rang desquelles la Commune, apparaissent comme le creuset de l'expression de la démocratie. Elle s'efforce, à travers divers outils et mécanisme (budget participatif, PCD, etc.), d'implémenter les principes fondamentaux de la démocratie moderne, dont la participation citoyenne à tous les niveaux du processus d'élaboration des politiques publiques locales. C'est ainsi que le citoyen est appelé à s'impliquer activement dans la vie de sa Commune afin d'être à la base des initiatives locales de développement durable. Le contrôle citoyen de l'action publique apparaît alors comme un outil essentiel à cette fin.

C'est ainsi que le Programme National de Développement Participatif (PNDP), instrument mis en place par le Gouvernement du Cameroun pour promouvoir une meilleure participation des communautés et des citoyens à l'action des collectivités territoriales décentralisées (CTD), en collaboration avec les Communes et grâce à l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS) a impulsé le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP) ou « Citizen Report Card » dit Projet ScoreCard.

Le contrôle citoyen de l'action publique (Scorecard) est toute action initiée par les citoyens (individuellement ou à travers les organisations de la société civile), dans le but d'apprécier la pertinence des projets et des moyens qui y sont affectés ; de contrôler l'action publique ou permettre à ce que les décideurs publics rendent compte aux citoyens de leur action. « Le ScoreCard est donc une enquête de perception des ménages sur la satisfaction de l'offre des

services publics ». Après une phase pilote dans 10 Communes, ce projet est mis à l'échelle dans 160 autres Communes dans l'ensemble du territoire national en 2017 et les résultats obtenus ont permis à ce qu'une deuxième phase puisse voir le jour, étant donné la pertinence de l'enquête. À cet effet, l'Organisation de la Société Civile (OSC) dénommée Assistance des Techniciens aux Initiatives Paysannes de Développement (ATIPAD), a été retenue pour conduire ce processus dans la Commune de MA'AN.

La mission de l'ATIPAD a consisté à mettre en place les équipes opérationnelles en collaboration avec la Commune concernée chaque fois que cela a été possible. C'est ainsi que deux (02) enquêteurs et un Superviseur communal ont été retenus après un processus de formation et de sélection pour mener à bien cette mission. Sous la coordination scientifique de l'INS, la collecte des données à travers l'ensemble du territoire communal s'est faite du 10 au 23 juin 2022, auprès d'un échantillon de 274 ménages tirés par les experts de l'INS.

L'objectif principal de l'enquête ScoreCard est de capter la perception des populations sur la qualité de service rendu par l'offre des biens et service public dans le secteur de l'eau, de l'éducation, de la santé et de la gouvernance de l'institution communale. De manière spécifique. Il s'agit d'apprécier et d'expliquer la satisfaction et l'insatisfaction des populations en rapport avec le service rendu par les appuis publics dans ces secteurs.

Le présent rapport restitue les résultats de cette collecte des données auprès des ménages de la Commune de MA'AN. Il se décline en quatre (04) chapitres. Le chapitre I traite de la synthèse méthodologique de l'enquête. Au chapitre II, nous présente les éléments relatifs à l'offre publique et au contrôle citoyen dans la commune de MA'AN. Le chapitre III expose les principaux résultats issus de l'analyse des données de terrain, ainsi que les améliorations suggérées suivies des principales recommandations. Au chapitre IV enfin, nous proposons une esquisse de plan d'action pour la mise en place d'un dispositif de contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de MA'AN.

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

Les contours techniques de l'enquête ScoreCard ont été définis dans le cadre des travaux préparatoires réalisés avec l'appui technique de l'Institut National de la Statistique à travers ses représentants dans la Coordination technique nationale du ScoreCard. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité en matière statistique, qui permet d'apprécier la fiabilité et la qualité des données collectées par les Organisations de la Société Civile.

I.1 Champ géographique et populations cibles

Le champ géographique de l'enquête ScoreCard couvre l'ensemble des quartiers/villages de la commune de MA'AN. La collecte de données s'est effectuée auprès des administrations déconcentrées en charge des secteurs cibles et des ménages ordinaires. Contrairement aux administrations déconcentrées intervenant dans une commune que l'on peut tout enquêter, il est impossible d'interroger tous les ménages ordinaires de la commune. Pour eux, il s'agit de disposer d'un échantillon représentatif dans la commune, ce qui passe par l'élaboration d'un plan de sondage devant assurer des estimations statistiquement fiables des indicateurs.

I.2 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. Le plan de sondage repose sur une approche d'échantillonnage en grappes stratifiés, à plusieurs degrés, pour la sélection de l'échantillon ménages de l'enquête.

I.2.1. Taille et répartition de l'échantillon

Le choix de la taille d'échantillon dans le cadre de 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 274 ménages dans la Commune de

MA'AN. Cette enquête s'appuie sur 06 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 45 ménages ont été sélectionnés par grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. Pour les Communes ayant moins de 20 grappes cartographiées dans l'échantillon des grappes sélectionnées, l'échantillon de 274 ménages à enquêter dans la Commune a été réparti dans chacune de ces grappes proportionnellement au nombre de grappes de la Commune contenues dans le shapefile.

I.2.2. Base de sondage et sélection des grappes et des ménages

Au premier degré, les zones de dénombrement (ZD) du recensement couvrant la Commune constituent des unités primaires d'échantillonnage (UPE) et sont sélectionnées 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 ménages a été tiré selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

Les listes des ménages ont été constituées à la suite d'un dénombrement systématique des ménages dans chaque zone de dénombrement sélectionnée. Ce dénombrement s'est fait par une équipe de cartographes identifiés par l'Institut National de la Statistique (INS). Après une formation accélérée, ils ont été déployés dans la Commune pour dénombrer les ménages ordinaires dans chacune de ses grappes (zones de dénombrement) échantillonnées avec l'accompagnement d'un facilitateur endogène. En moyenne, le dénombrement des ménages ordinaires dans une grappe a duré 1,5 jour étant donné la forte expérience des cartographes sélectionnés. Ce travail s'est fait à l'aide d'une application conçue par l'INS avec le logiciel CSPro, laquelle permet de suivre l'évolution de la cartographie dans une Commune et d'envisager la sélection de ses ménages à enquêter. Sur le terrain, les ménages sont 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 est effectuée à l'aide des procédures de sélection aléatoire systématique, intégrées dans l'application de cartographie.

I.2.3. Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage

Le plan de sondage de l'enquête ScoreCard étant 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 note 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 dans la $i^{ème}$ ZD ou dans le segment choisi de la $i^{ème}$ ZD de la Commune h. Donc :

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

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

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

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

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

I.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête

Dans chacun des quatre (04) secteurs dédiés à la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique, l'enquête ScoreCard vise à disposer des informations pour renseigner les indicateurs liés à l'identification de la typologie des biens et services, à la caractérisation des utilisateurs et des modes de fonctionnement de ces biens et services, à l'appréciation de la qualité du service rendu par l'offre des biens et services offerts dans le secteur et l'explication des causes de

satisfaction et d'insatisfaction du service rendu dans le secteur, et à la détermination des actions que les populations doivent entreprendre pour améliorer la qualité du service rendu en cas d'insatisfaction. Pour s'assurer que ces indicateurs seront effectivement calculés au terme de l'enquête, il a été élaboré : (i) un document des besoins, qui présente les principaux indicateurs à renseigner afin d'orienter l'élaboration du plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans un secteur donné, (ii) un document des concepts permettant à tous les intervenants dans la réalisation de l'enquête et tous les potentiels utilisateurs des indicateurs calculés, d'avoir la même compréhension des termes, (iii) un plan de sensibilisation décrivant la stratégie de sensibilisation des populations en précisant le rôle de chacun des intervenants et leurs outils de sensibilisation.

Sur la base des deux premiers documents, cinq (05) questionnaires ont été élaborés pour la collecte des données, à savoir : (i) un questionnaire ménage pour capter la satisfaction des ménages sur les services rendus dans l'espace communal, (ii) un questionnaire commune pour faire un inventaire de l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable et des services communaux, (iii) un questionnaire délégation départementale du MINEE permettant de faire un inventaire de l'offre publique dans le secteur de l'approvisionnement en eau potable, similaire à celui dressé dans le questionnaire commune, afin de confronter les deux inventaires, (iv) deux questionnaires pour retracer l'offre publique dans le secteur de l'éducation, dont l'un pour le sous-secteur de l'éducation de base adressé à l'Inspection de l'éducation de base et l'autre pour le sous-secteur des enseignements secondaires adressé au délégué départemental du MINESEC. Ces questionnaires s'accompagnent d'un manuel de l'agent enquêteur dans lequel sont données les instructions indispensables à leur administration dans des conditions convenables. Cette administration des questionnaires s'est faite en mode CAPI (Computer Assistant Personal Interviewing), laquelle a nécessité le montage des questionnaires dans la plateforme KoboToolBox à l'aide de l'application Enketo, ainsi que le déploiement dans les tablettes à travers l'application ODK Collect.

I.4 Collecte et analyse des données

C'est l'Organisation de la Société Civile (OSC) sélectionnée pour un lot de communes en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les secteurs cibles, qui a procédé à la collecte des données dans la commune appartenant à ce lot. Dans un lot, l'OSC est composée d'un Responsable et des superviseurs et des agents enquêteurs. Mais avant la collecte proprement dite des données, le Coordonnateur de l'OSC et ses Responsables de lot

ont bénéficié d'un renforcement des capacités techniques sur la compréhension du mode opératoire de l'enquête ScoreCard et l'utilisation des outils de collecte. Ils ont restitué les connaissances acquises à leurs agents enquêteurs dans le cadre d'un atelier supervisé par la coordination technique régionale du ScoreCard composée des représentants de la Cellule Régionale de Coordination du PNDP et de l'INS. Les aspects clés de cette restitution ont porté sur la présentation de l'enquête, les techniques pour conduire une enquête, le remplissage du questionnaire ménage, la simulation et le test de sélection. A la fin, les meilleurs agents enquêteurs ont été retenus pour poursuivre avec la collecte des données sur le terrain. Cette dernière s'est déroulée du 13 au 23 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau 1. Bilan de la collecte des données dans la commune de MA'AN

N°	Grappe	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
01	**2819**	**ANGUIRIDJANG-ANGALE**	**55**	**00**	**00**	**00**	Localité totalement enquêtée
02	**2821**	**ZOUAMEYONG-MESSAMA II**	**74**	**00**	**02**	**00**	Localité totalement enquêtée
03	**2824**	**TYA'ASSONO**	**07**	**00**	**00**	**00**	Localité totalement enquêtée
04	**2825**	**OKONG**	**55**	**00**	**00**	**00**	Localité totalement enquêtée
05	**2827**	**BIDJAP-MA'AN VILLE**	**46**	**00**	**00**	**00**	Localité totalement enquêtée
06	**2828**	**MA'AN VILLE**	**37**	**00**	**00**	**00**	Localité totalement enquêtée

Etant donné que la collecte s'est faite par la méthode CAPI, les données sont directement disponibles sur le serveur pour apurement et production des tableaux par l'INS selon le plan de tabulation validé avec le PNDP. Ces tableaux ont été mis à la disposition de l'OSC, ainsi que d'autres documents importants dont : (i) le guide de rédaction du rapport ScoreCard, (ii) le canevas du rapport ScoreCard, (iii) le modèle de plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique en vue de la conduite des changements, (iv) la page de garde du rapport ScoreCard. Pour s'assurer de l'utilisation optimale de ces documents par les OSC dans le cadre de l'analyse des données et de la production des rapports communaux ScoreCard, elles ont bénéficié d'un renforcement des capacités. A leur tour, elles ont restitué cette formation aux superviseurs dont chacun avait la charge de rédiger le rapport ScoreCard de sa commune de supervision.

CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MA'AN

II.1 Présentation de la commune

II.1.1 Situation administrative et historique

Le village Ma'an signifie carrefour en langue locale, il s'agit du lieu où des communautés venant de part et d'autre se sont séparées, les uns s'installant sur place, d'autres allant vers Kribi à la recherche du sel et du travail, ou vers la Guinée Equatoriale en traversant le Ntem. Elles se sont de ce fait fixé chemin faisant pour diverses raisons. Le village Ma'an est composé du clan Essambira, le plus important en termes de population et le plus influant de tout l'arrondissement, après les Essambwak. Ces natifs de Ma'an viennent des forêts de Meko'omengon (Bilop et Doum) à la suite de Menye Ella qui s'y est d'abord installé. L'installation de ces populations du côté de Mbovan a été très controversée avec la mise en quarantaine d'un chef et l'influence des Essambira sur les Essakoran (Ndong Mimbimi), obligés de quitter les environs du fleuve Mvila vers Mbovang. Le nom du village était jadis Alen-Oko voisin d'Alen Engoang Anda, actuelle chefferie d'Alen. Après le départ de Ndong Mimbimi, Alen-Oko est devenu Ma'an, comme pour signifier lieu de séparation entre les Essakoran et les Essambira. Avant, cette zone a connu l'influence d'un chef de Canton en la personne d'Ebendeng Menye qui lui a valu la convoitise de ses collègues chefs de cantons en l'occurrence de Emvo Afou'ou qui a dû partir des quatre bras du ntem pour se rapprocher de son frère Nse'e Afou'ou (vers Ebendeng Menye). Toute cette période a été marquée par les travaux forcés d'implantation des palmeraies et des plantations d'hévéa dans chaque chefferie. La gestion de ces plantations revenait aux chefs qui confiaient une ligne de palmier à chaque habitant de la chefferie pour l'entretien. C'est également à cette période que la route principale Meyo-centre Ma'an a été creusée par les populations elles-mêmes.

Ma'an connaît de plus en plus l'installation des infrastructures sociales telles que des écoles primaires, gendarmerie, poste de douane et boutiques. C'est ainsi que Ma'an village devient district en 1970, un an plus tard, le premier chef de district est nommé et s'y installe. Sept années après, Ma'an est érigé en commune rurale dirigée par un administrateur municipal en même temps chef de district. Les populations ne comprennent pas encore bien les motivations de ce changement, aucune différence significative n'étant observée au niveau de l'assistance aux communautés. Pourtant les populations s'épanouissent moralement et sont dans

l'expectative de la mise en œuvre des stratégies préconisées par la loi créant les communes rurales.

Jusqu'à lors existe toujours dans l'arrondissement, plusieurs pistes coloniales ouvertes à la main dont la principale est celle de Meyo-Centre à Ma'an. L'année 1977-1978 a vu l'ouverture des routes carrossables dans toute la commune, de Meyo-Centre à Nyabessang ; de Zouameyong à Mebem et des bretelles comme du carrefour Zoétélé à Ntem si, puis de Ma'an à Enguirdjang. La circulation en voiture devient évidente et fluide. En 1982, le district est érigé en arrondissement et le sous-préfet comme autorité administrative dirige la commune comme administrateur municipal. Ce changement s'accompagne d'une grande vague de création et installation de nouvelles institutions que sont le collège d'enseignement secondaire (CES), la section artisanale rurale (SAR), le centre médical d'arrondissement (CMA), le poste forestier, la sous inspection de l'enseignement primaire et maternelle (actuellement inspection de l'éducation de base), et notamment la perception à la grande satisfaction de certains retraités qui ne se déplacent plus pour le payement de leur pension. L'année 1985 marque l'entrée en fonction de Nsom Mbui Jean au poste d'administrateur municipal, la séparation est claire et les rôles deviennent davantage spécifiés, les populations commencent à ressentir l'importance réelle de la commune. Avec l'aire de la démocratie avancée, les premières élections se tiennent en 1996 pour l'élection du maire à la tête de la commune. M. Ndongo Ela Samson devient le premier maire de la commune rurale de Ma'an ; de plus la mairie bénéficie des redevances forestières (quotas fixés par l'Etat : 10% aux communautés locales, 40% à la commune et 50% à l'Etat), pour le développement local. La commune intervient désormais efficacement dans le développement local au sein des communautés à travers l'appui aux sinistrés divers et la réalisation de microprojets communautaires.

II.1.2. Situation géographique

La ville de Ma'an se trouve dans la Province du Sud, Département de la Vallée du Ntem, Arrondissement de Ma'an, à 112 kilomètres d'Ebolowa sur le tronçon Meyo-centre, en pleine forêt équatoriale sur une superficie de 3 965 kilomètres².

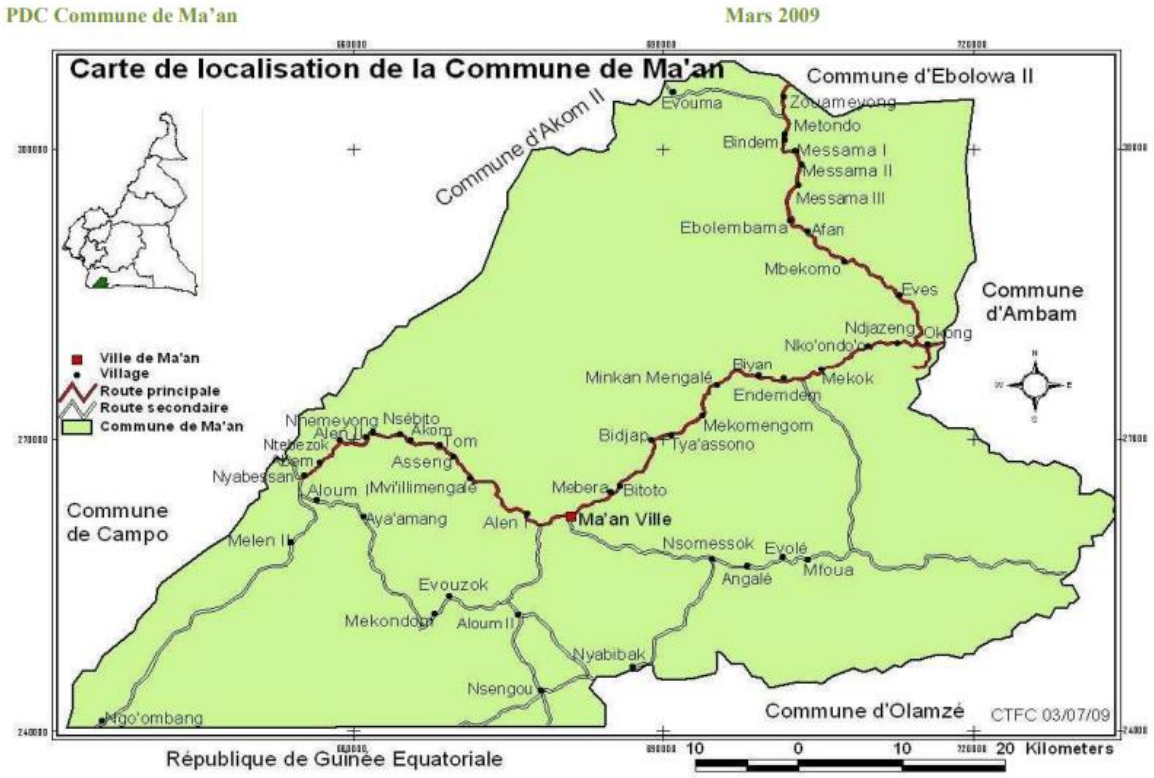

Figure 1. Carte de localisation de la Commune de Ma'an

II.1.3. Situation socioéconomique et culturelle

Il existe un seul type d'habitat prédominant, celui qui consiste à grouper les maisons le long des axes routiers. L'ensemble des maisons d'une famille est disposé en demi-rectangle au centre duquel se trouve le plus souvent un corps de garde (Aba). Cependant, tout village dispose d'un corps de garde principal situé dans la cour du chef de village. Il tient lieu de case à palabre et de lieu de détente/relaxe dans le village. Derrière ou à côté de chaque maison principale dont le toit est généralement recouvert de tôle ondulée se trouve une cuisine, généralement en terre battue non crépie.

II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation

Cette partie nous permettra de rappeler le cadre législatif et réglementaire lié à la décentralisation et aux compétences transférées aux communes dans les secteurs ciblés, notamment l'Approvisionnement en eau potable, Santé, Education et certains services communaux. La décentralisation est institutionnalisée au Cameroun par la Constitution du 18 janvier 1996. Plusieurs textes seront ensuite votés pour en donner plus de précisions. Voici quelques-uns de ces textes:

- La loi N°92/002 du 14 août 1992 fixant les conditions d'élection des conseillers municipaux ;
- La Loi N° 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation ;
- La Loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes ;
- La Loi N° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions ;
- La Loi N°2006/10 du 29 décembre 2006 modifiant et complétant certaines dispositions de la loi N°92/002 du 14 août 1992 ;
- La Loi N° 2006/005 du 14 juillet 2006 fixant les conditions d'élection des sénateurs ;
- La Loi N° 2006/004 du 14 juillet 2006 fixant le mode d'élection des conseillers régionaux ;
- La Loi N°2009/11 Du 10 Juillet 2009 Portant Régime Financier Des Collectivités Décentralisées ;
- La Loi N°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale.

A côté de ce florilège de lois, il convient également de noter la présence de nombreux textes d'application à l'instar :

- Le décret N°2010/246/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de santé publique ;
- Le décret N°2010/0247/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'éducation de base ;
- Le décret N°2010/0239/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau

concédé par l'état ;

- Le décret N°2010/0241/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'entretien et de gestion des Centres de Promotion de la femme et de la famille ;
- Le décret N°2010/0242/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de promotion des activités de production agricole et de développement rural ;
- Le décret N°2010/0243/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matières d'attribution des aides et cours aux indigents et aux nécessiteux ;
- Le décret N°2010/0245/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de culture ;
- Le décret N°2011/0004/PM du 13 janvier 2011 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux communes en matière de construction, d'équipement, et de gestion des centres médicaux d'arrondissement ;
- Le décret N°2011/0006/PM fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux communes en matière de planification urbaines, de création et d'entretien des voiries en terre ;
- Le décret N°2011/0002/PM du 13 janvier 2011 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux communes en matière de formation professionnelle ;
- Le décret N°2011/0005/PM du 13 janvier 2011 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux communes en matière de mise en valeur des sites touristiques communaux ;
- Le décret N°2011/1116/PM du 26 avril 2011 fixant les modifications de la coopération décentralisée ;
- Le décret N°2011/1339/PM du 23 mai 2011 portant exonération des droits de régulation des marchés publics et accordant le bénéfice des frais d'acquisition des dossiers d'appels d'offres des marchés aux collectivités territoriales décentralisées ;
- Le décret N°2010/1735/PM du 01 juin 2010 fixant la nomenclature budgétaire des collectivités territoriales décentralisées ;
- Le décret N°2010/0244/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux communes en matière de promotion

des activités de production pastorale et piscicole ;

- Le décret N°2018/190 du 02 mars 2018 complétant certaines dispositions du décret N°2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du gouvernement. Ce décret créé le ministère de la décentralisation et du développement local ;
- Le décret N°2010/0240/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de création et d'entretien des routes rurales non classées, ainsi que la construction et la gestion des bacs de franchissement ;
- L'arrêté N°00136/A/MINATD/DCTD du 24 août 2009 rendant exécutoire les tableaux-types des emplois communaux et les annexes sur l'organigramme des Communes ;
- L'arrêté N°2010/0015/MINEPIA du 30 août 2010 portant cahier de charge précisant les conditions et les modalités d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de promotion des activités de production pastorale et piscicole ;
- La circulaire N°001/CAB/PM du 11 janvier 2008 relative à la prise en compte de la décentralisation dans les stratégies sectorielles ;

Par ailleurs, la décentralisation au Cameroun est régie par plusieurs principes au rang desquels:

- **Le principe de subsidiarité** : il s'agit de désigner à l'échelon de la plus grande proximité ce qui peut être plus efficacement fait. étant donné que la plupart des collectivités locales sont dotés de faibles ressources, ce principe doit s'appliquer avec pragmatisme.
- **Le principe d'égalité** : afin de rendre plus opérationnelle la décentralisation sur toute l'étendue du territoire, l'Etat transfert les mêmes compétences à toutes les collectivités locales de même catégorie.
- **Le principe de progressivité** : la répartition des compétences doit tenir compte de la capacité des collectivités locales à les exercer

II.3 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cible

Les enquêtes effectuées auprès des sectoriels de l'eau, de la santé, de l'éducation et de la mairie nous ont permis de dresser l'état des lieux de l'offre de service dans ces secteurs.

II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

Le parc hydraulique de la Commune de Ma'an est assez dense. Le tableau 2 présente l'état des lieux des points d'eau potable de la commune.

Tableau 2. Etat des lieux des points d'eau dans la commune

Type de point d'eau potable	Nombre de points d'eau de ce type	Nombre de points d'eau de ce type fonctionnels	Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion	Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel
Puits avec pompe à motricité humaine	70	23	70	02
Puits avec pompe électrique	00	00	00	00
Forages avec pompe à motricité humaine	80	16	80	00
Forage avec pompe électrique	00	00	00	00
Borne-fontaine	27	06	06	06
Source	57	23	30	17
Réseau d'adduction d'eau communal	05	00	00	00
Total		68	186	25

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 2, les forages à motricité humaine constitue le principal système d'approvisionnement en eau potable dans la Commune. Il est suivi respectivement par les puits avec pompe à motricité humaine, les sources, et les bornes fontaines.

II.2.2 Secteur santé

La couverture sanitaire de la Commune de Ma'an est assurée un centre médical d'arrondissement et des centres de santé. Le tableau 3 présente l'état des lieux des formations sanitaires de la Commune de Ma'an. D'après ce tableau, la Commune de Ma'an compte un centre médical d'arrondissement et huit centre de sante intégré.

Tableau 3. Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formation sanitaire fonctionnelle de ce type	Nombre de formations sanitaires de ce type disposant d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels	Accompagnement de la commune dans l'entretien et la gestion de la formation sanitaire de ce type
Centre de santé / Centre de santé intégrée	08	08	08	00
Centre Médical d'Arrondissement	01	01	01	00
Hôpital de district	00	00	00	00
Hôpital régional	00	00	00	00
Hôpital de référence	00	00	00	00
Formation sanitaire privée	01	01	00	00
Autres (à préciser)				
Total	**10**	**10**	**09**	

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

II.2.3 Secteur de l'éducation

La carte scolaire de la commune de NGOULEMAKONG est assez dense. Le tableau 4 présente l'état des lieux du secteur de l'éducation.

Tableau 4. Etat des lieux des services de l'éducation

Cycle	Ordre d'enseignement	Nombre d'écoles prévu dans la commune par la carte scolaire	Nombre d'écoles dans l'ordre d'enseignement	Nombre d'écoles non opérationnelles	Nombre d'écoles disposant de salles de classe en matériaux définitif	Nombre d'écoles disposant d'une APEE fonctionnelle
Maternel	Public	11	11	04	07	07
	Privé laïc	03	03	03	03	00
	Privé confessionnel	00	00	00	00	00
	Ecole de parents	03	03	03	02	00
Primaire	Public	44	44	04	41	40
	Privé laïc	02	02	02	02	00
	Privé confessionnel	00	00	00	00	00
	Ecole de parents	03	03	03	00	00
Secondaire 1er cycle	Public	07	03	01	01	03
	Privé laïc	00	00	00	00	00
	Privé confessionnel	00	00	00	00	00
	Ecole de parents	00	00	00	00	00
Secondaire 2ème cycle	Public	07	02	00	02	02
	Privé laïc	00	00	00	00	00
	Privé confessionnel	00	00	00	00	00
	Ecole de parents	00	00	00	00	00
Total		80	71	20	59	52

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 4 montre qu'il y a plus d'école primaire publique que d'école maternelle et de lycée et collèges.

II.2.4 Secteur des services communaux

Le tableau 5 présente l'état des lieux des services communaux disponibles et les délais pour les rendre. D'après ce tableau, les principaux services communaux comprennent l'établissement des actes d'état civil, la délivrance des documents d'urbanisme, l'aménagement des voiries, et la gestion des déchets/assainissement. Par ailleurs les délais d'obtention des documents sont de 90 jours pour les actes d'état civil.

Tableau 5. Inventaire des services communaux

Nature du service	**Disponibilité du service**	**Délai en jours pour l'obtention du service**
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	90
Délivrance des documents d'urbanisme	Non	
Aménagement des voiries	Oui	Aucun
Gestion des déchets / Assainissement	Oui	Aucun
Légalisation des documents	Oui	Aucun
Authentification des documents	Non	
Hygiène et salubrité	Oui	
Aménagement des espaces verts et de loisirs	Oui	
Aménagement des aires de jeux	Oui	
Eclairage public	Non	
Transport public	Non	
Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	Oui	
Autres (à préciser) _marchés publics_	Oui	

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

A l'issus de l'enquête auprès des ménages de la commune de MA'AN, les résultats ci-dessous ont été obtenues dans les secteurs considérés. Les résultats sont synthétisés et présenté selon le milieu de vie. Il convient de prime à bord de présenté la population enquêtée.

III.1 Description de la population enquêtée

La population enquêtée est repartie selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge. En outre le lien de parenté entre le chef de et le répondant a été relevé. Le tableau 6 présente la répartition dans la commune de personnes enquêtées.

Tableau 6. Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe

Groupe d'âges du Chef de ménage	Urbain		Rural		Ensemble	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Moins de 20 ans	6,3	25,0	1,7	10,3	8,0	35,3
[20 - 35[	56,3	50,0	36,8	14,7	93,1	64,7
[35 - 50[	18,8	25,0	32,5	19,1	51,3	44,1
Plus de 50 ans	18,8	,0	29,1	55,9	47,9	55,9
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 6 présente la répartition dans la Commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge.

Tableau 7. Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge

Groupe d'âges du répondant	Urbain		Rural		Ensemble	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Moins de 20 ans	6,3	25,0	1,7	10,3	8,0	35,3
[20 - 35[	56,3	50,0	36,8	14,7	93,1	64,7
[35 - 50[	18,8	25,0	32,5	19,1	51,3	44,1
Plus de 50 ans	18,8	,0	29,1	55,9	47,9	55,9
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.2 Approvisionnement en eau potable

L'analyse de l'approvisionnement en eau potable s'est fait sur les plans de l'utilisation des points d'eau, l'accessibilité des points d'eau, l'entretien et la maintenance des points d'eau, les caractérisation des points d'eau et le niveau de satisfaction des besoins en eau potable des populations

III.2.1 Utilisation des points d'eau dans la commune

Il existe de plusieurs sources d'approvisionnement en eau dans la Commune de Ma'an. Le tableau 8 présente l'état des lieux des points d'eau disponibles dans la Commune.

Tableau 8. Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Type de point d'eau disponible dans le village / quartier**									
	Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Puits à ciel ouvert*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Borne-fontaine*	*Source*	*Marre*	*Réseau d'adduction d'eau*	*Adduction en eau potable*	*Rivière*
Urbain	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Rural	59,5	2,7	5,9	29,2	0,0	12,4	2,7	0,0	0,0	14,1
Ensemble	**63,4**	**2,4**	**5,4**	**26,3**	**0,0**	**11,2**	**2,4**	**0,0**	**0,0**	**12,7**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 8 révèle que 63,4% des ménages déclarent que les puits avec pompe à motricité humaine sont disponibles à proximité de leur domicile tandis que 11,2% déclarent qu'une source est disponible à proximité de leur domicile. Les autres sources d'approvisionnement en eau potable sont les puits à ciel ouvert, les forages avec pompe à motricité humaine, les forages avec pompe électrique, les marres et la rivière. Le tableau 9 présente les principales sources d'approvisionnement en eau des ménages enquêtés. Ce tableau montre que 87,3% des ménages enquêtés déclarent utilisée une source d'eau publique pour leur approvisionnement en eau.

Tableau 9. Principale source d'eau publique

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages utilisant une source d'eau publique	Principale source d'approvisionnement en eau										
		Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Puits à ciel ouvert*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Borne-fontaine*	*Source*	*Marre*	*Réseau d'adduction d'eau*	*Adduction en eau potable*	*Rivière*	***Total***
Urbain	85,0	100,0	0	0	,0	0	0	0	0	0	0	**100,0**
Rural	87,6	61,1	3,1	0	27,2	0	8,6	0	0	0	0	**100,0**
Ensemble	**87,3**	**64,8**	**2,8**	**0**	**24,6**	**0**	**7,8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 9, 64,8% des ménages déclarent utiliser un puits équipe de pompe a motricité humaine publique pour leur approvisionnement en eau. Les autres sources principales d'approvisionnement en eau sont respectivement les sources (7,8%), les puits avec pompe électrique (2,8%) et les forages avec pompes à motricité humaine (24,6%). Des efforts supplémentaires seraient donc à envisager pour assurer aux ménages de la Commune l'accès à une eau potable.

III.2.2 Accessibilité des points d'eau dans la commune

Environ 69,3% des ménages déclarent que la principale source d'approvisionnement en eau potable est disponible toute l'année. Par ailleurs, 71,7% des ménages déclarent que la principale source d'approvisionnement en eau est disponible toute la journée. Le tableau 10 présente l'état des lieux sur la disponibilité au cours de l'année de la principale source d'approvisionnement en eau. D'après ce tableau, 61,9% des puits avec pompe à motricité humaine tandis que 29,9% des ménages déclarent que les forages avec pompes à motricité humaine sont disponible tout au long de la journée.

Tableau 10. Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages ayant déclaré que le point d'eau utilisé est disponible toute l'année**	**Proportion (%) de ménages ayant accès au point d'eau utilisé tout au long de la journée**	**Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée**										
			Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Puits à ciel ouvert*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Borne-fontaine*	*Source*	*Marre*	*Réseau d'adduction d'eau*	*Adduction en eau potable*	*Rivière*	***Total***
Urbain	70,0	70,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100,0
Rural	69,2	71,9	57,9	2,3	0	33,1	0	6,8	0	0	0	0	100,0
Ensemble	**69,3**	**71,7**	**61,9**	**2,0**	**0**	**29,9**	**0**	**6,1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 11 présente la correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoins en eau des ménages.

Tableau 11. Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages dont la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau**	**Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau**			
		Une fois	*Deux fois*	*Trois fois*	**Total**
Urbain	,0	100,0	0	0	100,0
Rural	27,6	72,4	17,2	10,3	100,0
Ensemble	**25,0**	**75,0**	**15,6**	**9,4**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 11, 25% des ménages déclarent que la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau. Parmi ceux-ci, 75% ont accès à leur principale source d'approvisionnement en eau potable une fois au cours de la journée tandis 15,6% en ont accès deux fois. Seuls 9,4% des ménages déclarent avoir accès à leur source principale d'approvisionnement en eau trois fois par jour. De ce qui précède, la structuration du système de maintenance des points d'eau et la construction de nouveaux ouvrages pourrait augmenter la disponibilité des points d'eau.

III.2.3 Entretien et maintenance de points d'eau dans la commune

Les infrastructures et services d'approvisionnement en eau présentent périodiquement quelques défauts et pannes. Le tableau 12 l'état des lieux des pannes au cours des six derniers mois et le délai de réparation du principal type de point d'eau utilise. D'après ce tableau, 40,8% des ménages enquêtés déclarent que leur point d'eau est tombé en panne au cours des six derniers mois.

Tableau 12. Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d'eau a été panne au cours des 6 derniers mois**	**Répartition des ménages selon le temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau**					
		Moins d'une semaine	*Entre une semaine et un mois*	*Entre un mois exclu et trois mois*	*Plus de trois mois*	*Pas encore*	**Total**
Urbain	29,4	40,0	0	0	0	60,0	100,0
Rural	42,0	7,4	14,7	29,4	39,7	8,8	100,0
Ensemble	40,8	9,6	13,7	27,4	37,0	12,3	100,0

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 12 montre également que 13,7% des ménages déclarent que la panne a durée entre une semaine et un mois tandis 12,3% des ménages ont leur principale source d'approvisionnement en eau qui n'a pas encore été réparée. Aussi, la réhabilitation des ouvrages non fonctionnel améliorerait la situation des ménages dont la principale source d'approvisionnement en eau est non fonctionnelle. En outre, les points d'eau non fonctionnelle ont été réparés par les comités de gestion, la commune et les élites comme le montre le tableau 13.

Tableau 13. Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau

Milieu de résidence	**Acteur de remise en service du principal type de point d'eau**						
	Commune	*Etat*	*Elite*	*Comité de gestion*	*Chef de village / quartier*	*CAMWATER /SNEC/CDE*	**Total**
Urbain	29,4	0	17,6	0	0	0	47
Rural	3,7	0	8,6	14,2	4,3	0	30,8
Ensemble	**6,1**	**0**	**9,5**	**12,8**	**3,9**	**0**	**32,3**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 13 montre que 12,8% des ménages déclarent que leur point d'eau a été réparé par le comité de gestion, 6,1% par la Commune, 9,5% par les élites et 3,9% par les chefs de villages/quartiers. En revanche, aucun ménage ne déclare que leur point d'eau a été réparé par l'Etat. De ce qui précède, la redynamisation des comités de gestion non fonctionnelle pourrait augmenter leur contribution dans la réparation des points d'eau au niveau communal. Le tableau 14 présente les principaux intervenants dans la gestion, l'entretien et la maintenance des points d'eau.

Tableau 14. Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau

Milieu de résidence	**Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal type de point d'eau**				
	COGES	*Commune*	*CAMWATER*	*Communauté*	*Total*
Urbain	0	100,0	0	29,4	129,4
Rural	1,9	16,7	0	64,8	83,4
Ensemble	**1,7**	**24,6**	**0**	**61,5**	**87,8**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 14, 61,5% des ménages déclarent que la communauté intervient dans la gestion, l'entretien et la maintenance de la principale source d'approvisionnement en eau. Seul 24,6% déclarent que la Commune intervient dans la gestion de leur point d'eau. Aussi, la Commune devrait améliorer sa communication sur ses interventions en matière de gestion des points d'eau afin de jouer pleinement son rôle.

Le tableau 15 présent l'état des lieux de la contribution financière des ménages enquêtés au fonctionnement du COGES. D'après ce tableau, 1,7% des ménages enquêtés déclarent contribuer au fonctionnement des COGES. Ainsi, il faudrait sensibiliser les ménages sur l'importance de la contribution au fonctionnement des COGES.

Tableau 15. Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages qui contribue financièrement au fonctionnement du COGES	Montant moyen de la contribution financière des ménages au fonctionnement du COGES	Proportion (%) de ménages qui trouvent élevé le montant de la contribution financière au fonctionnement du COGES	Répartition des ménages selon la fréquence de la contribution financière au fonctionnement du COGES						
				Jour	Semaine	Mois	Trimestre	Semestre	Année	Total
Urbain	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rural	1,9	52000,0	0	0	0	33,3	66,7	0	0	100,0
Ensemble	**1,7**	**52000,0**	**0**	**0**	**0**	**33,3**	**66,7**	**0**	**0**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.2.4 Caractérisation des points d'eau dans la commune

L'enquête s'est aussi intéressée à la caractérisation des points d'eau dans la Commune de Ma'an. Le tableau 16 présente l'accessibilité à la principale source d'approvisionnement en eau et l'appréciation du service rendu par cette source.

Tableau 16. Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source

Milieu de résidence	Distance moyenne du ménage par rapport à la principale source publique d'approvisionnement en eau	Temps moyen (en minutes) mis pour arriver au point d'eau	Temps moyen (en minutes) d'attente au point d'eau	Nombre moyen de personnes qu'un ménage à l'habitude de trouver à ce point d'eau	Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau				
					Très bon	Bon	Passable	Mauvais	Très mauvais
Urbain	92,1	3,0	5,3	5,7	35,3	35,3	17,6	11,8	0,0
Rural	9999,1	6,3	9,0	48,7	9,9	50,6	30,9	8,0	0,6
Ensemble	**9058,2**	**5,9**	**8,6**	**44,6**	**12,3**	**49,2**	**29,6**	**8,4**	**0,6**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 16, les ménages déclarent que la distance moyenne par rapport à la principale source d'approvisionnement en eau est de 9 058,2 m. Le temps moyen mis pour arriver au point d'eau est de 5,9 minutes tandis que le temps moyen d'attente est de 8,6 minutes. Le nombre moyen de personnes qu'un ménage à l'habitude de trouver à ce point d'eau est de 44,6. Par ailleurs, 0,6% des ménages déclarent que le service rendu par la principale source d'approvisionnement en eau est très mauvais.

Le tableau 17 présente la réparation des ménages dans la Commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence. D'après ce tableau, 14,5% des ménages déclarent que leur source d'eau a une odeur, 24,0% déclarent que leur source d'eau à un gout et 10,6% déclarent que leur source d'eau a une couleur. Aussi la formation des ménages sur les techniques de potabilisation de l'eau pourrait contribuer à améliorer cette situation.

Tableau 17. Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages ayant déclarés que l'eau de la principale source d'approvisionnement en eau :**		
	a une d'odeur	*a un goût*	*à une couleur*
Urbain	5,9	11,8	5,9
Rural	15,4	25,3	11,1
Total	**14,5**	**24,0**	**10,6**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.2.5 Satisfaction des besoins exprimés en matière d'approvisionnement en eau dans la commune

Le tableau 18 présente le besoin exprime en matière d'approvisionnement en eau par les ménages. D'après ce tableau, 41% des ménages déclarent avoir exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des six dernier mois. Ce besoin a été majoritairement exprime au Maire, suivi respectivement du chef de village/quartier, et a une Elite. Par ailleurs 10,7% des ménages déclarent que leur a été satisfait.

Tableau 18.: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Parmi les ménages ayant exprimé un besoin, proportion (%) dont le besoin a été exprimé :								Proportion (%) des ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfaite
		Au Maire	A l'Etat	A une élite	Au Comité de gestion du point d'eau	Au Chef de village/ quartier	A l'Autorités administratives	A Camwater/SNEC	A Autre	
Urbain	15,0	100,0	0	0	0	0	0	0	0	33,3
Rural	43,8	86,4	1,2	8,6	3,7	6,2	0	0	16,0	9,9
Ensemble	**41,0**	**86,9**	**1,2**	**8,3**	**3,6**	**6,0**	**0**	**0**	**15,5**	**10,7**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 19 montre que le temps moyen entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprime par un ménage est de moins d'un mois.

Tableau 19.: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction

Milieu de résidence	Temps moyen mis (en mois) entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage	Répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau			
		Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	**Total**
Urbain	0,0	100,0	0	0	
Rural	0,1	100,0	0	0	100,0
Ensemble	**0,0**	**100,0**	**0**	**0**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 20 montre que 57,1% des ménages sont non satisfaits de l'approvisionnement en eau actuel. D'après ce tableau, les principales causes de non satisfaction sont l'éloignement des points d'eau, l'insuffisance des points d'eau, le coût élevé de l'approvisionnement en eau et la mauvaise qualité de l'eau.

Tableau 20. Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :						
		Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Mauvaise gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autre
Urbain	20,0	75,0	25,0	50,0	,0	50,0	25,0	0,0
Rural	61,1	47,8	23,9	54,9	8,0	8,0	4,4	9,7
Ensemble	**57,1**	**48,7**	**23,9**	**54,7**	**7,7**	**9,4**	**5,1**	**9,4**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.2.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu en eau potable

Le tableau 21 présente les actions envisagées par les ménages de la Commune en vue de l'amélioration du service rendu en eau potable. D'après ce tableau, les principales actions envisagées par les ménages sont la contribution pour la construction des points d'eau supplémentaires, la donation du site de construction des points, la contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau, et le plaidoyer auprès des donateurs.

Tableau 21. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable à travers :**										
	Points d'eau supplémentaires			Amélioration de la gestion des points d'eau					Amélioration de la qualité de l'eau		Autres
	Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire	Donation du site de construction d'un point d'eau	Plaidoyer auprès des donateurs	Redynamisation/mise en place du COGES	Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau	Encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES	Suivi de la production des comptes rendus sur la gestion du point d'eau par le COGES	Facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de la maintenance du point d'eau	Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans la localité	Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d'insalubrité qui impactent la qualité de l'eau	
Urbain	65,0	50,0	,0	,0	45,0	5,0	,0	,0	5,0	,0	,0
Rural	65,9	76,2	15,1	5,4	19,5	8,1	3,8	4,9	5,9	5,9	5,4
Ensemble	**65,9**	**73,7**	**13,7**	**4,9**	**22,0**	**7,8**	**3,4**	**4,4**	**5,9**	**5,4**	**4,9**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.3 Services de santé

L'objectif de cette section est d'analyser le niveau de satisfaction des ménages enquêtés en ce qui concerne l'accès aux services de santé. Ce d'autant plus que l'accès aux soins de qualité est l'un des indicateurs clés de l'Indice de Développement Humain permettant de mesurer le taux de développement des pays du monde selon le Programme des Nations Unies pour le Développement. L'utilisation des formations sanitaires, la caractérisation du petit matériel utilisé dans ces formations sanitaires et le financement des soins au sein de formations sanitaires feront l'objet d'analyse dans cette partie du rapport.

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune

Le tableau 22 présente la répartition en pourcentage des ménages selon le type de formation sanitaire la plus fréquemment utilisée pour la prise en en charge selon le milieu de résidence.

Tableau 22. Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge**			
	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total
Urbain	30,0	65,0	5,0	100,0
Rural	79,5	14,6	5,9	100,0
Ensemble	**74,6**	**19,5**	**5,9**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 22 montre que 74,6% déclarent fréquenter des formations sanitaires publiques tandis 19,5% déclarent fréquenter des formations sanitaires prives laïc. Les raisons du choix de ces formations sanitaires sont présentées dans le tableau 23. D'après ce tableau, la qualité des soins constitue la principale raison du choix des formations sanitaires. Elle est suivie par le coût des soins, la disponibilité du personnel et la disponibilité des médicaments.

Tableau 23. Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé

Milieu de résidence	**Parmi les ménages, proportion (%) dont la raison de choix du type de formation sanitaire :**						
	Distance	Coût	Accueil	Qualité des soins	Disponibilité du personnel	Disponibilité de médicaments	Autres
Urbain	0,0	78,6	35,7	92,9	100,0	57,1	7,1
Rural	0,0	47,4	68,4	94,7	89,5	57,9	5,3
Ensemble	**0,0**	**55,8**	**59,6**	**94,2**	**92,3**	**57,7**	**5,8**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 24 présente la répartition en pourcentage des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins. D'après ce tableau, 47,7% des ménages déclarent se rendre dans les centres de santé intégrée tandis que 52,3% des ménages déclarent se rendre dans le centre médical d'arrondissement.

Tableau 24. Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	**Type de formation sanitaire existant dans le village / quartier**					
	Centre de santé intégré	*Centre médical d'arrondissement*	*Hôpital de district*	*Hôpital régional*	*Hôpital de référence*	***Total***
Urbain	00	100,0	0	0	0	100,0
Rural	50,6	49,4	0	0	0	100,0
Total	**47,7**	**52,3**	**0**	**0**	**0**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 25 présente l'état des lieux sur l'accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.

Tableau 25. Accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	**Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**			**Distance moyenne d'un ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Temps (en minutes) moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**
	Oui	Non	Total		
Urbain	100,0	0,0	100,0	340,0	10,1
Rural	42,8	57,2	100,0	7472,3	171,0
Ensemble	**46,0**	**54,0**	**100,0**	**7067,1**	**161,9**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 25 montre que 46,0% des ménages déclarent que leur ménage n'est pas à proximité de la principale formation sanitaire publique pour l'obtention des soins. La distance moyenne d'un ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins est de 7 067,1 m. Le temps moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins est de 161,9 minutes.

III.3.2 Caractérisation du petit matériel utilisé dans les formations sanitaires

Le tableau 26 présente l'état des lieux du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée par les ménages pour l'obtention des soins. D'après ce tableau, le petit matériel est globalement présent dans les formatons sanitaires fréquentées.

Tableau 26. Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	**Caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**									
	Ciseaux	*Seringues*	*Alcool*	*Coton*	*Bétadine*	*Thermomètre*	*Tensiomètre*	*Balance*	*Gants*	*Autres*
Urbain	100,0	80,0	90,0	90,0	70,0	60,0	30,0	20,0	,0	,0
Rural	98,8	92,2	92,2	89,2	86,7	71,1	50,6	49,4	49,4	2,4
Ensemble	**98,9**	**91,5**	**92,0**	**89,2**	**85,8**	**70,5**	**49,4**	**47,7**	**46,6**	**2,3**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Globalement, les ménages dépenses en moyenne 1 972,7 FCFA pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins. Le tableau 27 présente la situation du paiement des soins de santé et du jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant. D'après ce tableau, 26,1% des ménages trouvent l'accueil passable, 68,2% trouvent l'accueil bon et 5,7% trouvent l'accueil mauvais.

Tableau 27. Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant

Milieu de résidence	**Montant (en FCFA) moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Proportion (%) des ménages qui trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Proportion (%) des ménages ayant déclaré que d'autres frais non autorisés sont exigés pour leur servir dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Répartition (%) des ménages selon le jugement sur l'accueil du personnel soignant dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**			
				Bon	Passable	Mauvais	Total
Urbain	840,0	10,0	90,0	80,0	0	20,0	100,0
Rural	2041,0	44,0	44,6	67,5	27,7	4,8	100,0
Ensemble	**1972,7**	**42,0**	**47,2**	**68,2**	**26,1**	**5,7**	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

Le tableau 28 présente la situation de la disponibilité des médicaments et la résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins. D'après ce tableau, 62,5% des ménages déclarent que les médicaments pour les maladies fréquentes étaient toujours disponibles tandis que 44,3% des ménages déclarent que la plupart des problèmes de santé sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins.

Tableau 28. Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles	Proportion (%) des ménages pour qui la plupart des problèmes de santé du village sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins
Urbain	100,0	70,0
Rural	60,2	42,8
Ensemble	**62,5**	**44,3**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Environ 20,4% des ménages déclarent être non satisfait des services de sante offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins. Les raison évoquées par ces ménages sont présentés dans le tableau 29. D'après ce tableau, les principales raisons de non satisfaction sont l'insuffisance des médicaments, la mauvaise qualité des services offerts, l'éloignement des formations sanitaires et la mauvaise qualité des équipements.

Tableau 29. Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Absentéisme du personnel	Mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire	Monnayage des soins	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité équipements	Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autres
Urbain	10	0	100,0	0	100,0	100,0	0	0	0	0	0
Rural	21,1	85,7	45,7	20,0	14,3	34,3	37,1	14,3	17,1	48,6	85,7
Ensemble	**20,4**	**83,3**	**47,2**	**19,4**	**16,7**	**36,1**	**36,1**	**13,9**	**16,7**	**47,2**	**83,3**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.3.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service en soins de santé

Le tableau 30 présente la réparation en pourcentage des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la sante. D'après ce tableau, ces ménages s'engagent à travers le Plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires, le Plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires, l'Approvisionnement en médicaments et dotation en équipements et le Plaidoyer auprès des ONG/Structures privées pour la construction des formations sanitaires.

Tableau 30. Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé à travers :**													
	Formations sanitaires supplémentaires		Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA						Réduction du coût d'accès aux soins de santé			Autres
	Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/Structures privées pour la construction des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	Redynamisation du COSA/COGE	Approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	Accueil et prise en charge des patients	Maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière	Plaidoyer pour l'affectation du personnel	Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	Subvention de la COSA/COGE	Le Développement de partenariats publics-privés	La négociation des jumelages et intercommunalités	
Urbain	20,0	30,0	50,0	60,0	30,0	0	0	0	0	20,0	0	0	0	0
Rural	44,6	41,6	66,3	45,2	19,3	10,2	6,0	25,3	13,9	44,6	1,8	0,6	3,6	3,0
Ensemble	**43,2**	**40,9**	**65,3**	**46,0**	**19,9**	**9,7**	**5,7**	**23,9**	**13,1**	**43,2**	**1,7**	**0,6**	**3,4**	**2,8**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.4 Services de l'éducation

La carte scolaire de la Commune de Ma'an montre que la Commune dispose des établissements de l'enseignement maternel, primaire et secondaire.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune

Le tableau 31 présente le pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence.

Tableau 31. Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Cycle d'enseignement**									
	Maternel		**Primaire**		**Secondaire 1er cycle**		**Secondaire 2ème cycle**		**Formation professionnelle**	
	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé
Urbain	0	0	100	0	100	0	0	0	0	0
Rural	100	0	100	0	100	0	100	0	0	0
Ensemble	**100**	**0**	**100**	**0**	**100**	**0**	**100**	**0**	**0**	**0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 31, l'éducation de base, l'enseignement secondaire et formation professionnelle sont présents dans la Commune. En effet, 100% des ménages déclarent que leur enfants vont dans une école maternelle, 100% déclarent que leur enfant fréquenté une école primaire et 100% déclarent que leur enfant fréquenté un établissement de l'enseignement secondaire. Le tableau 32 présente la répartition en pourcentage des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village/quartier.

Tableau 32. Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public

Cycle disponible dans le village / quartier du ménage	**Milieu de résidence**			**Proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier**		
	Urbain	Rural	Total	Oui	Non	Total
Maternel	35	9,2	11,7	87,5	12,5	100
Primaire	35	36,7	36,6	80	20	100
Secondaire 1er cycle	35	4,9	7,8	93,7	6,2	100
Secondaire 2nd cycle	0	0,5	0,5	100	0	100
Formation professionnelle	35	9,2	11,7	87,5	12,5	100

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 32 montre que 87,5% des ménages déclarent l'existence d'une école maternelle publique à proximité du village/quartier, 80% déclarent l'existence d'une école primaire publique à proximité du village/quartier et 93,7% déclarent l'existence d'un établissement de l'enseignement secondaire public à proximité du villages/quartier.

III.4.2 Accessibilité de l'école publique dans la commune

Le tableau 33 présente la distance moyenne parcourue et le temps moyen mis à pied pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence. D'après ce tableau le temps moyen mis pour se rendre à l'école est de 29,5 minutes pour la maternelle, 103,6 minutes pour les écoles primaires et 22,5 minutes pour l'enseignement secondaire. La distance moyenne parcourue pour se rendre à l'école est de 3 113,6 m pour la maternelle, 3 937,5 m pour le primaire et 4 066,6 m pour le secondaire.

Tableau 33. Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pied pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence

Cycle disponible	**Milieu de résidence**				***Ensemble***	
	Urbain		*Rural*			
	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
Maternel	0	0	3450,3	32,7	3113,6	29,5
Primaire	30	1,6	4360,0	114,7	3937,5	103,6
Secondaire 1er cycle	10	0,35	4505,2	24,9	4066,6	22,5
Secondaire 2nd cycle	0	0	75,7	0,9	68,3	0,8
Formation professionnelle	10	0,4875	3097,8	43,3	2796,5	39,1

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

Le tableau 34 présente la répartition en pourcentage des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement. D'après ce tableau, 7% des ménages déclarent l'établissement que fréquenté les enfants du ménage à un cycle complet, 7% déclarent que l'établissement fréquenté par les enfants du ménages a une salle de classe par niveau et 1% déclarent que les bancs sont disponibles pour faire asseoir tous les élevés de l'établissement fréquenté par les enfants du ménages.

Tableau 34. Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	**Caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté**				
	a un cycle complet	*a un atelier complet*	*a une salle par niveau de classe*	*Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves*	*Distribution de livres scolaires*
Maternel	0	0	0	0	5
Primaire	0	0	20	20	0
Secondaire 1er cycle	20	0	15	15	0
Secondaire 2ème cycle	15				
Formation professionnelle	0	0	0	0	0
Total	**7**	**0**	**7**	**7**	**1**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 35 présente le nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignement dans la classe selon le cycle. D'après ce tableau, le nombre moyen d'élève par salle de classe est de 30,1 pour la maternelle, 33,4 pour le primaire, 48,2 pour le secondaire 1er cycle et 35 pour le secondaire 2e cycle.

Tableau 35. Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle

Cycle d'enseignement	**Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement**	**Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe**			
		Régulier	Moyennement régulier	Irrégulier	Total
Maternel	30,1	72,7	18,1	9,1	100
Primaire	33,4	62,1	28,7	9,1	100
Secondaire 1er cycle	48,2	81,8	9,1	9,1	100
Secondaire 2nd cycle	35	0	100	0	100
Formation professionnelle	30,1	72,7	18,1	9,1	100

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 35 montre également que 72,7% des ménages déclarent que les enseignants sont réguliers dans la classe de la maternelle, 62,1% déclarent que les enseignants sont réguliers dans le primaire et 81,8% déclarent que les enseignants sont réguliers dans le secondaire. Le tableau 36 présente la répartition en proportion dans la Commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE. D'après ce tableau, 60% des ménages dont les enfants fréquentent le cycle maternel déclarent ne pas participer aux réunions de l'APEE.

Tableau 36. Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Proportion (%) de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE			Parmi les ménages qui ne participent pas à l'APEE, proportion (%) de ménages selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE				
	Urbain	Rural	Total	Non-respect des horaires	Durée des réunions	Réunion d'information et non d'échanges	Non reddition des comptes	Autres
Maternel	0	20	60	0	0	40	20	0
Primaire	2,4	0	0	0	0	100	0	0
Secondaire 1er cycle	0,5	16,7	50	0	0	50	16,7	0
Secondaire 2nd cycle	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.4.4 Coût de l'éducation et gestion des ouvrages de l'école

Le tableau 37 montre que pour les écoles maternelles, les dépenses moyennes des ménages pour l'inscription des enfants s'élèves à 6 109 F CFA. Environ 45,4% des ménages trouvent que le montant est élevé. Le montant moyen payé pour les frais de scolarisation des enfants de l'école primaire s'élève à 1 131,8 F CFA. Pour ce qui est de l'enseignement secondaire, les dépenses moyennes à la scolarisation des enfants dans les lycées et collèges de la Commune s'élève à 15 924,2 FCFA ; ce qui semble élevé pour 27,3% des ménages.

Tableau 37. Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Dépense moyenne (FCFA)			Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé			Proportion (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation
	Inscription	APEE	Autres frais	Elevé	Raisonnable	Faible	
Maternel	6109,0	9818,1	1590,9	45,4	0,9	6109,1	9818,2
Primaire	1131,8	3166,6	128,8	62,1	4,9	1131,8	3166,7
Secondaire	15924,2	22424,6	1121,2	27,3	0,49	15924,2	22424,7
Formation professionnelle	2500	2500	0	0	0	2500	2500

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 38 présente la répartition en pourcentage des ménages déclarant que les ouvrages endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur et selon le cycle. D'après ce tableau, 3,9% des ménages déclarent que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines,

etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnée par l'APEE. Pour les écoles primaires publiques, 14,6% des ménages déclarent que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnée principalement par l'APEE. Pour l'enseignement secondaire, 9,3% déclarent que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnée principalement par l'APEE.

Tableau 38. Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	**Acteur déclaré de la réfection des ouvrages endommagés :**					
	APEE	*Maire*	*Organisation du village*	*MINEDUB/ MINESEC /MINEFOP*	*Elites*	*Autres*
Maternel	3,9	0,5	0,9	0,9	0	1,5
Primaire	14,6	9,3	4,9	1,5	0,5	8,8
Secondaire	9,3	1,5	0,5	1,9	0,5	6,3
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0,5

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.4.5 Appréciation du service de l'éducation par cycle

Le tableau 39 présente la répartition en pourcentage des ménages non satisfaits des services de l'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison.

Tableau 39. Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction

Cycle d'enseignement	**Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation**	**Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :**											
		Eloignement de l'établissement	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Assiduité du Personnel	Ponctualité du personnel	Qualité des enseignements dispensés	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultats	Coûts élevés de la scolarité	Coûts élevés de la scolarité	Autre
Maternel	1,9	50	25	50	0	25	25	50	25	25	25	0	25
Primaire	11,2	17,3	13,0	26,1	13,0	26,1	8,7	17,4	17,4	4,3	13,1	73,9	13,1
Secondaire	5,4	9,1	18,2	9,1	27,3	18,2	9,1	9,1	9,1	9,1	18,2	63,6	18,2
Formation professionnelle	0	18,4	15,8	23,7	15,8	23,7	10,5	18,4	15,8	7,9	15,8	63,5	15,8

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 39 montre que les ménages enquêtés sont globalement satisfaits des services de l'éducation dans tous les cycles d'enseignement. Les raisons de cette infirme insatisfaction au cycle maternel sont notamment l'Eloignement de l'établissement, la qualité des enseignements dispensés, les Mauvais résultats et le Coûts élevés de la scolarité. Pour le primaire, les principales raisons sont l'éloignement de l'établissement, l'Insuffisance de salles de classe, la qualité des enseignements dispensés plébiscité par les ménages enquêtés et le coût élevé de la scolarité plébiscité par les ménages enquêtés

III.4.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service de l'éducation

Le tableau 40 présente les actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation.

Tableau 40. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	**Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communal dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :**						
	Prime d'excellence aux écoles	Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle	Suivi rapproché des relations parents/enseignants	Restauration de l'autorité des enseignants	Formation des enseignants	Plaidoyer pour l'affection du personnel	Autres
Maternel	0,4	2,4	1,4	0,4	0,4	1,9	1,4
Primaire	9,2	17,5	8,7	2,9	5,3	17,5	2,9
Secondaire	4,4	5,8	4,4	0,9	0	4,8	4,8
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0,5	0

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 40, l'amélioration du service de l'éducation passe par la Restauration de l'autorité des enseignants déclaré, suivi du Plaidoyer pour l'affection du personnel et la prime d'excellence aux écoles, la sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle et le Suivi rapproché des relations parents/enseignants plébiscité. Cependant, une infirme partie des ménages enquêtés optent pour la Formation des enseignants et le Plaidoyer pour l'affection du personnel pour le cycle primaire et secondaire. Le tableau 41 présente les actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation.

Tableau 41. Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	**Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :**									
	Participation aux activités de l'école	Prime aux bons enseignants	Dénonciation des enseignants indélicats	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	Diffusion des comptes rendus de la gestion de l'APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres
Maternel	3,4	0,5	2,9	1,5	0	0,9	0,9	0	2,4	0,9
Primaire	23,4	2,4	17,1	11,2	2,9	9,2	7,8	1,4	15,1	1,5
Secondaire	9,7	2,9	7,8	3,4	0,4	4,8	3,9	1,4	5,8	3,9
Formation professionnelle	0,4	0	0,4	0	0	0	0,4	0	0,4	0

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 41, les actions des ménages au niveau communautaire pour améliorer le service d'éducation passent prioritairement par le renforcement des relations parents-enseignants, suivi de la prime aux bons enseignants et la dénonciation des enseignants indélicats et le renforcement des relations parents-enseignants. Cependant, une infirme partie des ménages enquêtés ont opté pour la participation aux activités de l'école que ce soit en cycle maternel, primaire comme en cycle secondaire.

III.5 Fourniture des services communaux

L'institution Communale rend de nombreux service à la population. Parmi ces services, nous citons entre l'établissement des actes d'état civil (acte de naissance, acte de décès, acte de mariage), la légalisation des documents officiels, la délivrance des documents d'Urbanisme, l'aménagement des voiries, la gestion des déchets /assainissement, l'hygiène et salubrité, l'aménagement des espaces verts et de loisir, le transport public, l'éclairage public et l'aménagement des aires de jeux.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

Le tableau 42 présente la demande des services, accueil a a commune et temps mis pour l'obtention du service.

Tableau 42. Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service

Service communal	Proportion de ménages ayant demandé le service pendant les 12 derniers mois	Proportion de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service communal					
			Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Plus de trois mois	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	En cours
Acte de naissance	18,5	15,6	50	2,6	5,2	13,1	100,0	50
Acte de mariage	11,2	8,8	86,9	0	0	8,7	100,0	86,9
Acte de décès	10,2	7,8	76,2	4,8	4,8	9,5	100,0	76,2
Légalisation des documents officiels	8,3	6,3	64,7	0	5,9	0	100,0	64,7
Délivrance des documents d'urbanisme	0,5	0,0	100	0	0	0	100,0	100
Aménagement des voiries	2,4	0	0	0	0	100	100,0	0
Gestion des déchets / Assainissement	2,4	0	0	0	20	80	100,0	0
Hygiène et salubrité	5,4	0,5	9,1	9,1	9,1	72,7	100,0	9,1
Aménagement des espaces verts et de loisir	2,0	0	0	0	0	100	100,0	0
Transport public	8,3	0	5,9	0	0	94,1	100,0	5,9
Eclairage public	12,2	2,0	0	0	0	84	100,0	0
Aménagement des aires de jeux	4,9	0	10	0	20	70	100,0	10
Certificat de domicile	0	0	0	0	0	100	100,0	0
Validation des plans de localisation	0,5	0	0	0	0	33,3	100,0	0
Authentification des documents	0	,0	0	0	0	66,7	100,0	0
Informations	1,5	1,0	50	2,6	5,3	13,1	100,0	50
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	1,5	0,5	86,9	0	0	8,7	100,0	86,9
Autres	18,5	15,6	76,2	4,8	4,8	9,5	100,0	76,2

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 42, plusieurs services sont disponibles dans l'institution communale. Le service le plus sollicité est l'établissement d'un acte de naissance. En effet, 18,5% des ménages enquêtes ont demandé l'établissement des actes de naissance au cours des douze derniers mois. Les autres services tels que la légalisation des documents officiels, les actes de mariage et de décès, l'éclairage public, l'aménagement des espaces verts et de loisir, l'aménagement des voiries, des demandes d'informations, le certificat de domicile et la délivrance des documents d'urbanisme sont faiblement demandés par les ménages de la commune. S'agissant de l'accueil réservé aux ménages ayant sollicité un service, 15,6% des ménages déclarent avoir été bien reçu à la commune pour l'établissement des actes de naissance. Le tableau 42 montre également

que 50% des ménages qui trouvent que le temps d'attente pour obtenir l'établissement des actes de naissance au plus d'un jour.

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Le tableau 43 présente la répartition en pourcentage des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal. D'après ce tableau, 47,3% des ménages trouvent le temps d'attente de l'établissement des actes de naissance long/très long.

Tableau 43. Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal

Service communal	**Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service**	**Cause du délai long ou très long pour rendre service**					
		Personnel indisponible /absent	*Absence de matériel de travail*	*Incompétence du personnel*	Mauvaise organisation des services	Refus de Corrompre	*Autres*
Acte de naissance	47,3	0	0	11,1	66,7	0	22,2
Acte de mariage	26,1	16,7	0	0	83,3	0	0
Acte de décès	23,8	0	0	0	80	0	20
Légalisation des documents officiels	29,4	0	0	0	60	20	20
Délivrance des documents d'urbanisme	0	0	0	0	100	0	0
Aménagement des voiries	100	0	0	0	100	0	0
Gestion des déchets / Assainissement	100	0	0	0	100	0	0
Hygiène et salubrité	100	0	0	0	100	0	0
Aménagement des espaces verts et de loisir	100	0	4	8	80	0	8
Transport public	100	0	0	0	100	0	0
Eclairage public	100	0	0	0	0	0	100
Aménagement des aires de jeux	100	0	0	50	50	0	0
Certificat de domicile	100	0	0	0	100	0	0
Validation des plans de localisation	66,7	0	0	11,1	66,7	0	22,2
Authentification des documents	66,7	16,7	0	0	83,3	0	0
Informations	47,4	0	0	0	80	0	20
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	26,1	0	0	0	60	20	20
Autres	23,80952381	0	0	0	100	0	0

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 44 présente la répartition en pourcentage des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal. D'après ce tableau, 31,6% des ménages enquêtés déclarent payer un pourboire pour l'obtention d'un acte de naissance.

Tableau 44. Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal

Service communal	**Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service**
Acte de naissance	31,6
Acte de mariage	26,1
Acte de décès	23,8
Légalisation des documents officiels	11,8
Délivrance des documents d'urbanisme	0
Aménagement des voiries	0
Gestion des déchets / Assainissement	20
Hygiène et salubrité	0
Aménagement des espaces verts et de loisir	0
Transport public	11,8
Eclairage public	4
Aménagement des aires de jeux	30
Certificat de domicile	100
Validation des plans de localisation	33,3
Authentification des documents	0
Informations	31,6
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	26,1
Autres	23,8

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

III.5.3 Promotion de l'engagement citoyen dans la commune

Le tableau 45 présente la répartition en pourcentage des ménages selon la caractérisation des activités de la Commune. D'après ce tableau, 20,5% des ménages enquêtés pensent que la Commune accompagne les villages/quartiers dans les actions de développement. 22,0% des ménages enquêtés pensent que la Commune implique le village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement. 6,8% des ménages enquêtés pensent que la Commune communique sur les actions le budget annuel. Au vu des chiffres qu'illustre le présent tableau, nous remarquons tout de même que les actions de la Commune sont plus axées en milieu urbain comparé au milieu rural.

Tableau 45. Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune

Milieu de résidence	**Caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage**				
	Communication sur les actions programmées au cours de l'année dernière	*Communication sur le budget annuel*	*Communication sur les dépenses et recettes de l'année dernière*	*Accompagnement du village/quartier dans les actions de développement*	*Implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement*
Urbain	10,0	10	10	30	25,0
Rural	6,5	0,5	1,1	19,5	21,6
Ensemble	**6,8**	**1,5**	**1,9**	**20,5**	**22,0**

Source: Enquête CCAP2, commune 2022

III.5.4 Appréciation des services communaux

Le tableau 46 présente la répartition en pourcentage des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction.

Tableau 46. Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux**	**Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :**									
		Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non information des populations de la gestion communale	Absentéisme du personnel	Corruption	Mauvais accueil	Manque de professionnalisme	Méconnaissance des actions menées par la commune	Manque de confiance envers l'exécutif municipal	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre
Urbain	15	33,3	33,3	0	0	0	0	100	66,7	0	,0
Rural	60	65,8	64,9	0,9	9,0	2,7	4,5	63,9	28,82	18,9	6,3
Ensemble	**55,6**	**64,9**	**64,0**	**0,9**	**8,8**	**2,6**	**4,4**	**64,9**	**29,8**	**18,4**	**6,1**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

D'après le tableau 46, l'enquête révèle que 55,6% des ménages enquêtés ne sont pas satisfait des services rendus par la Commune. Cette proportion élevée de ménages non satisfaits traduirait un certain non visibilité des actions de la Commune par les populations. En effet, plusieurs raisons sont évoquées par les ménages pour justifier leur non satisfaction. Il s'agit principalement de la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers, la non information des populations de la gestion communale, l'absentéisme du personnel, le mauvais accueil, la méconnaissance des actions menées par la Commune, le manque de professionnalisme et enfin la corruption.

III.5.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration des services communaux

Le tableau 47 présente la répartition en pourcentage des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence.

Tableau 47. Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale. Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers :									
	Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion	Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes)	Consultation du babillard de la commune	Animation des tranches d'antenne dans les radios communautaires	Suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires	Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires	Adhésion à des groupes d'écoute des radios communautaires	Participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune	Autres
Urbain	90,0	30	15	35	5	0	5	0	0	0
Rural	68,1	16,2	31,9	25,4	4,3	6,5	23,2	34,6	39,4	3,2
Ensemble	**70,2**	**17,6**	**30,2**	**26,3**	**4,4**	**5,8**	**21,5**	**31,2**	**35,6**	**2,9**

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Le tableau 47 illustre les différentes actions que les ménages aussi bien en milieu urbain que rural, sont prêts à mettre en œuvre pour l'amélioration des services rendu par la Commune. Pour leur contribution à l'amélioration des services rendus par la Commune, les ménages enquêtés optent pour la contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté, l'alimentations et exploitations des boîtes à suggestion, la participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes), la consultation du babillard de la Commune, le Suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires, le Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires, l'adhésion à des groupes d'écoute des radios communautaires et la participation aux réunions d'information et de sensibilisation.

CHAPITRE IV : PLAN D'ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE

Selon le Programme d'Action adopté en 1976 par la Conférence mondiale de l'Organisation internationale sur l'emploi, « une politique orientée vers la satisfaction des besoins essentiels demande que la population participe aux décisions qui l'intéressent par l'intermédiaire des organisations de son propre choix ». La participation de population à l'offre des services publics permet en effet d'abord de satisfaire leur désir légitime de prendre part à des décisions qui influent sur leur existence et leur mode de vie ; mais elle permet aussi d'identifier les besoins à satisfaire prioritairement, de mobiliser les ressources disponibles et de répartir au mieux les services ou les produits susceptibles de satisfaire ces besoins

L'implication des populations dans l'offre des services publics développés dans ce document est très importante, car elle contribue à l'amélioration de l'offre de ces services dans leur différente localité. Pour ce faire, la mise en commun de leur action va permettre la mise sur pied d'un plan d'action pour la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique. Ce plan d'action est précédé au préalable d'un dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements et enfin d'un plan d'action détaillant les différentes actions à mettre en œuvre pour l'amélioration des services publique rendu et les différents responsables des quatre secteurs développés dans ce rapport entre autres : l'approvisionnement en eau, les services de santé, les services d'éducation et les services communaux.

IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements

Le dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements est un outil permettant d'impliquer les populations dans l'amélioration des services publics rendus. La présente section se décompose en 4 axes principaux : la composition et attributions du comité de suivi-évaluation participatif, les indicateurs de suivi et d'évaluation, et le reporting des activités.

IV.1.1. Critères de sélection des membres du comité de suivi – évaluation participatif

Le Comité de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements est un organe consultatif mis en place par arrêté communal. Il est composé de 06 membres. Les critères de sélection qui ont permis leur choix sont :

- Etre élu local au moins pour le poste du Président ;

- Résider de préférence dans la Commune ;
- Etre disponible ;
- Avoir une connaissance de la Commune ;
- Avoir des connaissances dans les différents centres d'intérêts ;
- Maîtriser le processus de planification locale ;
- Ne pas faire partie de l'Exécutif Communal.

IV.1.2. Attribution du comité de suivi – évaluation participatif

Le comité de suivi – évaluation participatif a comme attributions :

- S'assurer de la mise en œuvre des activités du plan d'action ;
- Suivre et évaluer l'exécution des activités du plan d'action ;
- Apprécier le niveau d'engagement des responsables d'activités dans leurs tâches d'une part, d'atteintes des résultats, des changements produits au niveau des personnes, des structures et de la Commune d'autre part ;
- Permettre au Conseil Municipal ou à l'Exécutif Municipal de prendre à temps les mesures idoines pour corriger et ajuster les actions, les stratégies et les projets ;
- Veiller à une implication des populations dans les activités spécifiques de la communes (Budgets, réalisations, compte administratif, initiatives …) ;
- Eveiller la prise de conscience des populations à assumer leur rôle de suivi et d'évaluation des projets et réalisations (au niveau de leur mise en œuvre et de leur fonctionnement) par les sensibilisations ;
- Engager les populations dans les projets d'envergures, les initiatives de développement de la commune ;
- Mesurer et analyser les écarts au vu des objectifs :
- Prendre les mesures correctives pour rattraper les écarts ;
- Donner son avis sur le déroulement de l'ensemble des activités du plan d'action sur la base des rapports d'avancement ;
- Proposer à l'exécutif et au conseil communal toutes mesures susceptibles de rendre facile l'exécution des activités du plan d'action ;
- Veiller à la mise en œuvre effective des décisions ;
- Communiquer, informer l'exécutif communal sur l'état d'avancement des activités rencontrées dans l'exécution de leurs missions ;

Toutefois, le Comité doit tenir des réunions, des séances de travail pour s'assurer de la mise en œuvre effective des activités du plan d'action. Le Comité siège tous les trois mois et rédige un rapport d'activités trimestriel qui est soumis à l'attention du Maire, Les fonctions de membre du Comité sont gratuites. Toutefois, certaines charges liées au fonctionnement du Comité seront imputées au budget de la commune. Toute personne peut, en raison de ses compétences et sur décision du Président, être invitée à assister aux travaux dudit Comité, avec voix consultative. Le Président peut aussi inviter tout conseiller Municipal en fonction de ses compétences. Le mandat du Comité est de trois (3) ans renouvelables.

IV.1.3. Composition du comité de suivi – évaluation participatif

- **Le président :**
- **Le rapporteur :**
- **Les membres** :
  - 01 représentant de la sous-préfecture ;
  - 02 représentants de la société civile au niveau communal
  - 02 représentants des chefferies traditionnelles ;
  - 01 représentant du secteur de la santé (médecin chef de district de l'arrondissement) ;
  - 01 représentant du secteur de l'éducation (délégué d'arrondissement) ;
  - 01 représentant du secteur de l'eau ;
  - 02 leaders d'opinion au niveau local ;
  - 02 leaders religieux ;
  - 02 mouvements associatifs (au moins une association des femmes).

IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard

Le présent plan d'actions est élaboré dans le cadre de l'Enquête de perception sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux dans la Commune de MA'AN en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs. Il est annoté que ce plan d'actions est sujet à des éventuelles révisions et adaptations par le Comité de Suivi - évaluation participatif en fonctions du contexte, des réalités et opportunités en cours dans le territoire Communale.

PLAN D'ACTIONS DU CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE EN VUE DE LA CONDUITE DES CHANGEMENTS

Objectif global	Objectifs spécifique	Actions	Responsable	Période	Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
Approvisionnement en eau potable									
Améliorer l'accès aux services de l'eau de qualité	Améliorer l'offre d'infrastructure	Plaidoyer en vue de la construction de nouveaux points d'eau	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé auprès des élites et autorités	00	15	PV de réception des travaux	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
	Pérenniser les infrastructures existantes	Réhabilitions de points d'eau en panne	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de point d'eau réhabilité	00	40	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Redynamisation des comités de gestion des points d'eau	Cadre Chargé des Communautés	Juin 2022-juin 2025	Nombre de comités redynamisés	00	30	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Formation des artisans réparateurs	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre d'artisans formés	00	05	Rapport de la Formation	Contrôle Citoyen de l'Action Publique

Objectif global	Objectifs spécifique	Actions	Responsable	Période	Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
	Améliorer la qualité de l'eau consommée par la population	Sensibilisation des populations sur la potabilisation de l'eau	Commune d' MA'AN	Juin 2022-juin 2025	Proportion des ménages sensibilisée	0	100%	Rapport final de la mission de sensibilisation	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
Santé									
Améliorer l'accès aux services de santé de qualité	Améliorer la capacité d'accueil des structures sanitaires de la Commune	Plaidoyer en vue réhabilitation des infrastructures sanitaires délabrées	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Plaidoyer en vue de la construction des logements d'astreintes du corps médical	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
	Améliorer la qualité des services médicaux et la proximité avec les populations	Plaidoyer pour la Mise à disposition des formations sanitaires de personnels soignants qualifiés et en nombre suffisant	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Redynamiser les COGES	Cadre Chargé des Communautés	Juin 2022-juin 2025	Nombre de comités redynamisés	00	03	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
	Améliorer le niveau d'équipements et d'aménagement	Plaidoyer en vue de l'équipement des formations sanitaires en énergie solaire	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique

Objectif global	Objectifs spécifique	Actions	Responsable	Période	Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
	des structures sanitaires	Plaidoyer en vue de la construction des points d'eau dans les FOSA	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Plaidoyer pour l'approvisionnement régulier en médicament des Centres de santé	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
Education									
Améliorer l'accès à l'éducation	Améliorer l'offre en infrastructures scolaires	Plaidoyer en vue de la création des écoles maternelles	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport d'activité de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Plaidoyer pour la construction des logements d'astreintes	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Plaidoyer pour la construction de nouvelles salles de classes	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
	Améliorer la gestion des établissements scolaire de la Commune	Plaidoyer pour l'Equipement des salles de classes	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de salle de classe équipés	00	10	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Redynamisation des APEE	Cadre Chargé des Communautés	Juin 2022-juin 2025	Nombre d'association redynamisée	00	20	Rapport de l'IAEB	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Réhabilitions des salles de classes	Cadre Communal	Juin 2022-juin 2025	Nombre de salle de classe réhabilité	00	20	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique

Objectif global	Objectifs spécifique	Actions	Responsable	Période	Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
			Chargé du Développement						
	Améliorer la qualité de	Plaidoyer pour l'affectation des enseignants dans les écoles de la Communes	Cadre Communal Chargé du Développement	Juin 2022-juin 2025	Nombre de plaidoyer déposé	00	05	Rapport de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
Fourniture des services communaux									
Améliorer l'offre des services communaux	Améliorer la satisfaction des populations vis-à-vis des services communaux	Mise en place d'un mécanisme de communication sur les activités de la commune	Cadre Chargé des Communautés	Juin 2022-juin 2025	Nombre de mécanisme mis en place	00	01	Rapports de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
		Intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la Communes	Cadre Chargé des Communautés	Juin 2022-juin 2025	Nombre de comité de développement intervenant aux sessions du COMES	00	53	Rapports de la Commune	Contrôle Citoyen de l'Action Publique

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

(i) Résumé des forces

En conclusion, l'enquête révèle que certains aspects contribuent à améliorer la satisfaction des ménages en matière d'offre de service public dans les domaines de l'hydraulique, la santé, l'éducation, et les services communaux. Il s'agit de :

Secteur de l'hydraulique :

- Une bonne accessibilité du point d'eau principal pour la plupart des ménages ;
- La gratuité de l'approvisionnement en eau dans le point d'eau principal des ménages.

Secteur de la santé :

- La fréquentation des centres de santé en cas de problème de santé par les ménages ;
- La présence effective au poste de travail dans les formations sanitaires du personnel ;
- La disponibilité du petit matériel dans les formations sanitaires ;
- L'existence de pro-pharmacie dans les formations sanitaires ;
- La gratuité des consultations dans certains CS qui couvrent la commune ;
- L'accueil dans les formations sanitaires est satisfaisant.

Secteur de l'éducation :

- Les villages de la commune sont bien couverts en école primaire ;
- La présence au poste de travail est effective dans les écoles ;
- Les ménages ne sont pas contraints à verser des frais supplémentaires à ceux prévus pour l'admission de leurs enfants dans les établissements de la commune ;
- Les APEE participent à la réfection des salles de classe en cas de dommage ;
- Les ménages sont pour la plupart satisfaits des services d'éducation offerts dans la commune.

Services communaux :

- L'accueil satisfaisant à la mairie au cours de la sollicitation d'un service ;
- L'implication de la commune dans les actions de développement des communautés.

(ii) Résumé des faiblesses

La faible satisfaction des ménages peut être expliquée par les aspects ci-dessous et dont il faut améliorer :

Secteur de l'hydraulique :

- La méconnaissance des caractéristiques d'une eau potable ;
- Les délais de réparation des points d'eau en cas de panne qui semble long ;

- La mauvaise qualité de l'eau dans les points d'eau existant ;
- L'inactivité des comités de gestion.

Secteur de la santé :

- L'indisponibilité du médicament dans certaines formations sanitaires et le temps de réapprovisionnement en cas de pénurie qui semble long pour les populations ;
- Le paiement des frais supplémentaires versés en plus des frais de consultation prévue ;
- L'indisponibilité du personnel dans certaines formations sanitaires ;
- L'absence ou la mauvaise qualité des équipements sanitaires ;
- L'éloignement de la formation sanitaire par rapport au domicile.

Secteur de l'éducation

- Le coût élevé des inscriptions par rapport au revenu des parents dans le secteur de l'enseignement secondaire ;
- La faible intervention du MINEDUB et du MINESEC dans la réfection des salles de classe en cas de dommage ;
- L'insuffisance d'enseignants qualifiés et de salles de classes dans certains établissements scolaires de la commune.

Services communaux :

- La faible sollicitation des services de la commune par les ménages ;
- Le temps moyen pour l'obtention d'un service qui semble long ;
- L'indisponibilité du personnel et de l'exécutif municipal ;
- L'indisponibilité du matériel de travail ;
- La faible communication sur les actions menées par la commune.

(iii) Liste des recommandations suggérées

Afin d'améliorer l'offre de service public auprès des ménages de la commune, les recommandations ont été formulées :

Secteur de l'hydraulique :

- Construire des points d'eau supplémentaires ;
- Etendre le réseau de distribution de l'eau dans la commune et surtout dans les zones non approvisionnées ;
- Réduire les délais de réparation des points d'eau en pannes ;
- Remettre en service les points d'eau en panne ;
- Redynamiser les comités de gestion des points d'eau ;

- Former les populations sur le traitement de l'eau pour la rendre potable.

Secteur de la santé :

- Informer les populations sur les coûts officiels des services de santé afin de réduire la différence de coût au sein des formations sanitaires de même niveau (gratuité des consultations dans certains CSI et paiement des frais de consultation dans d'autres) ;
- Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- Renforcer les équipes actuelles des formations sanitaires pour améliorer l'offre de service de santé ;
- Organiser des campagnes de consultation pour les populations des villages éloignés des centres de santé ;
- Systématiser la diffusion de l'information auprès des populations sur la gestion des formations sanitaires à travers les structures de dialogues (comité de gestion, comité de santé, etc.).

Secteur de l'éducation :

- Construire de nouvelles salles de classes dans certains établissements ;
- Affecter des d'enseignants qualifiés dans certains établissements ;
- Mettre en place un mécanisme d'encouragement des élèves par l'attribution des bourses scolaires ;
- Renforcer les établissements scolaires en équipements et en matériels pédagogiques ;
- Améliorer la couverture en établissement d'enseignement secondaire dans la commune.

Services communaux :

- Informer suffisamment les populations sur les actions de la commune ;
- Intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la communes à travers la publication de la synthèse du budget et du compte administratif ;
- Sensibiliser le personnel sur les règles d'éthiques et morales ;
- Réduire le temps moyen d'obtention des services.

ANNEXES

Annexe 1. Liste des participants à la réunion de restitution

Annexe 2. Questionnaires de l’enquête ScoreCard

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE MENAGE

Section I. IDENTIFICATION

S1Q01	Région_____	|__|__|
S1Q02	Département_____	|__|__|
S1Q03	Commune_____	|__|__|__|
S1Q04	Lot de communes _____	|__|__|
S1Q05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	|__|__|
S1Q06	Strate de résidence : _____ 1=Urbaine 2=Rurale	|__|
S1Q07	Nom de la localité _____	
S1Q08	Numéro de structure _____	|__|__|__|
S1Q08a	Numéro du ménage dans l'échantillon _____	|__|__|
S1Q09	Coordonnées GPS du ménage X_____Y_____Z _____	
S1Q10	Nom du chef de ménage_____	
S1Q11	Sexe du chef de ménage _____ 1=Masculin 2=Féminin	|__|
S1Q12	Nom de l'enquêté _____	
S1Q13	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) _____	|__|
S1Q14	Sexe de l'enquêté : _____ 1=Masculin 2=Féminin	|__|
S1Q15	Age de l'enquêté (en année révolue) _____	|__|__|
S1Q16	Téléphone de l'enquêté _____	|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
S1Q17	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q18	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q19	Nom de l'enquêteur _____	
S1Q20	Nom du superviseur communal _____	
S1Q21	Résultat de la collecte _____ 1=Enquête complète 4=Absence d'un répondant compétent 2=Enquête incomplète 5=Logement vide ou pas de logement à l'adresse 3=Refus 96=Autres (à préciser) (Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire)	|__|
S1Q22	Appréciation de la qualité de l'enquête :	|__|

1= Très bonne	2=Bonne	3=Moyenne	4=Mauvaise	5=Très mauvaise

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

Section II. EAU POTABLE			
			1=oui 2=non 8=NSP
	Quels types de point d'eau disposez-vous dans votre village/quartier ?	A. Puits avec pompe à motricité humaine B. Puits avec pompe électrique C. Puits à ciel ouvert D. Forage avec pompe à motricité humaine E. Forage avec pompe électrique F. Borne-fontaine G. Source H. Marre I. Réseau d'adduction d'eau J. Adduction en eau potable(CAMWATER) K. Rivière X. Autres-à préciser)_____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S2Q01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 ⟶ S2Q17		|__|
S2Q02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 1= Puits avec pompe à motricité humaine 4=Forages avec pompe à motricité humaine 2= Puits avec pompe électrique 5=Source 6. Rivière 3=Forage avec pompe électrique 7=Adduction en eau potable 8. Borne-fontaine		|__|
S2Q03	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q04	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui ⟶ S2Q07		|__|
S2Q05	Si non, quelle est la fréquence quotidienne de disponibilité du point d'eau ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		|__|
S2Q06	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q07	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 ⟶ S2Q08		|__|
S2Q07a	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, si 5 ⟶ S2Q08		|__|
S2Q07b	Par qui a-t-il été remis en service ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes). Autre acteur de la remise en service du point d'eau ?	A= Commune B=Etat C=Une élite D=Le comité de gestion du point d'eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE X=Autres partenaires : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S2Q08	Qui intervient dans la gestion, l'entretien et la maintenance (préventive et usuelle) du point d'eau ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes). Qui d'autre ? Autre intervenant ?	A=COGES B=Commune C=CAMWATER D=Communauté X=Autres	|__| |__| |__| |__| |__|

Section II. EAU POTABLE			
Si S2Q08 = A	***S2Q08a***	Votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES ? 1=Oui 2=Non si non allez à S2Q09	|__|
	S2Q08b	A quelle fréquence votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES (unité nombre) ? Unité 1= jour, 2= Semaine 3 =Mois 4 = Trimestre 5 =Semestre 6 = Année	|__| |__|__|
	S2Q08c	Quel est le montant de cette contribution financière de votre ménage au fonctionnement du COGES (FCFA) ?	|__|__|__|__|__|
	S2Q08d	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|
S2Q09	A quelle distance moyenne du ménage se trouve votre principale source publique d'approvisionnement en eau (unité, nombre) ? 1= m 2= Km		|__| |__|__|__|
S2Q10	Combien de minutes en moyenne vous faut-il à pied pour arriver au point d'eau		|__|__|__|
S2Q11	Quel est le temps moyen en minutes d'attente au point d'eau ?		|__|__|__|
S2Q12	Quelle appréciation faites-vous du service rendu par votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? 1.Très bon 2. Bon 3. Passable 4. Mauvais 5. Très mauvais		|__|
S2Q13	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois …3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q14	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q15	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q16	Combien de personnes avez-vous l'habitude de trouver à ce point d'eau ?		|__||__||__|
S2Q17	Avez-vous exprimé à titre individuel ou collectif un besoin en matière d'approvisionnement public en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=Oui 2=Non Si non ⟶ S2Q18		|__|
S2Q17a	A qui vous êtes-vous adressé ? (Plusieurs réponses possibles) Autre ?	A. Maire (commune) B. Etat (sectoriels) C. Une élite D. Le comité de gestion du point d'eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC/CDE X. Autres partenaires : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S2Q17b	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2= Non 3=En cours d'étude si 2 ou 3 ⟶ S2Q18		|__|
S2Q17c	Si vous avez-eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait (unité nombre) ? 1 =minutes, 3 =heures, 4 = jour, 5 = semaine, 6 = mois, 7 = année		|__||__|__|
S2Q18	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec l'approvisionnement public en eau potable dans votre village / quartier ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 ⟶ S2Q20.		|__|
S2Q19	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage en ce qui concerne l'approvisionnement public en eau potable dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Mauvaise gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S2Q20	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de l'approvisionnement en eau potable ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?	A. Points d'eau supplémentaires	
		A1 Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire A2 Donation du site de construction d'un point d'eau A3 Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc..)	|__| |__| |__|
		B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants	
		B1 Redynamisation/mise en place du COGES	|__|

Section II. EAU POTABLE			
		B2. Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau B3 Encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES B4 Suivi de la production des comptes rendus sur la gestion du point d'eau par le COGES B5 Facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de la maintenance du point d'eau	|__| |__| |__| |__|
		C. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants	
		C1 Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans la localité C2 Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d'insalubrité qui impactent la qualité de l'eau	|__| |__|
		X. Autres à préciser _____	|__|

Section III. SANTE			
S3Q01	Quel type de formation sanitaire existe-t-il dans votre village/quartier ?	1=Oui 2=Non 8=NSP	
		A. Centre de santé intégrée B. Centre Médical d'Arrondissement C. Hôpital de district D. Hôpital régional E. Hôpital de référence F. Formation de santé privé X. Autres (à préciser)	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S3Q01a	Dans quel type de formation sanitaire vous rendez-vous le plus fréquemment pour votre prise en charge sanitaire ? 1= Publique 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si S3Q01=1 passer à S3Q02 Si S3Q01= 2 ou 3 continuer		|__|
S3Q01b	Quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ces formations ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Distance	|__|
		B. Coût	|__|
		C. Accueil	|__|
		D. Qualité des soins	|__|
		E. Disponibilité du personnel	|__|
		F. Disponibilité de médicaments	|__|
		X. Autres à préciser :	|__|
S3Q01c	Vous arrive-t-il de fréquenter des formations sanitaires publiques pour obtenir des soins ? 1=Oui 2=Non Si Non, passer à la section suivante		|__|
S3Q02	Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ? 1= CS/CSI 2= Hôpital/CMA 3= Hôpital de district 4. Hôpital de régional 5. Hôpital de référence		|__|
S3Q02a	Cette formation sanitaire est-elle la plus proche de votre ménage ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q02b	A quelle distance de votre ménage se trouve cette formation sanitaire (unité et nombre) ? Code unité : 1= m 2= Km		|__||__|__|
S3Q02c	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre cette formation sanitaire à pied lorsque vous êtes en bonne santé ? (unité et nombre) Code unité : 1=minute 2=heure		|__||__|__|__|
Les questions S3Q03 à S3Q11 portent sur la dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire la plus proche.			
S3Q03	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q04	Le petit matériel était-il toujours disponible ? (Plusieurs réponses services).	1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
		A. ciseaux	|__|
		B. Seringues	|__|
		C. Alcool	|__|

***Section III*. SANTE**			
		D. Coton	|__|
		E. Bétadine	|__|
		F. Thermomètre	|__|
		G. tensiomètre	|__|
		H. Balance	|__|
		I. Gants	|__|
		X. Autres à préciser :	|__|
S3Q05	Cette formation sanitaire disposait-t-elle des services suivants ? (Plusieurs réponses possibles). Autre service ? Si non, allez à S10.	1=Oui 2= Non 8=NSP	
		A. Maternité B. Pédiatrie C. Laboratoire D. Petite Chirurgie E. Hospitalisation X. Autres à Préciser :_____	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
S3Q06	Combien avez-vous payé pour sa consultation ordinaire ? (Frais de session) montant en Francs CFA		|__||__||__||__||__|
S3Q07	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible		|__|
S3Q08	En plus des frais de session, le personnel a-t-il exigé d'autres frais non autorisés pour vous servir (monétaire, surfacturage, matériel, etc.) ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q09	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais		|__|
S3Q10	Existe-t –il dans cette formation sanitaire un point d'approvisionnement en médicaments (pharmacie/pro-pharmacie) ? 1=Oui 2=Non 8= NSP **Si non → S3Q12**		|__|
S3Q11	Les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité y étaient–ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S3Q12	Cette formation sanitaire publique la plus proche de votre ménage permet-elle de résoudre la plupart des problèmes de santé que vous rencontrez dans votre ménage ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q13	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de santé délivrés dans cette formation sanitaire publique la plus proche de votre ménage ? (Encerclez une seule réponse) 1=Très satisfait 2=Satisfait 3=Passable 4=Insatisfait 5=Très Insatisfait Si 1 ou 2 allez à S3Q15		|__|
S3Q14	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage sur les services reçus de la formation sanitaire fréquentée ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Eloignement des formations sanitaires B. Mauvaise qualité des services offerts C. Absentéisme du personnel D. Mauvaise qualification du Personnel de la formation sanitaire E. Monnayage des soins F. Insuffisance de médicaments G. Mauvaise qualité des équipements H. Insuffisance des équipements I. Coût élevé de l'accès aux soins de santé X. Autres (à préciser) : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S3Q15	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service de santé ? (Plusieurs réponses). Autre action ?	A. Formations sanitaires supplémentaires	
		A1 Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles A2 Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	|__| |__|
		B. Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires existantes	
		B1. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires B2. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	|__| |__|
		C. Amélioration de la gestion des FOSA	

Section III. SANTE			
		C1. La redynamisation du COSA/COGE C2. L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements C3. L'accueil et la prise en charge des patients C4. La maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière C5. Plaidoyer pour l'affectation du personnel C6. Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
		D. Réduction du coût d'accès aux soins de santé	
		D1. Subvention de la COSA D2. Le Développement de partenariats publics-privés D3. La négociation des jumelages et intercommunalités X. Autres à préciser	|__| |__| |__| |__|

Section IV. EDUCATION						
S4Q01	Combien d'enfants dans votre ménage ont un âge compris entre 3 et 24 ans ? Si aucun, allez à la section suivante.					|__|__|
Nom de l'enfant dont l'âge est compris entre 3 et 24 ans			_____	_____	_____	_____
S4Q02	« Nom » fréquente –t-il une école au cours de l'année 2021/2022 ? 1 = Oui 2 = Non		|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q03	Dans quel cycle d'enseignement fréquente « nom » 1= Maternel 2= Primaire 3 = Secondaire 1er cycle 4 = Secondaire 2ème cycle 5 = Professionnelle		|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q04	Dans quel ordre d'enseignement ? 1= Public 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si Public, passez à l'enfant suivant		|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q05	Si privé laïc ou privé confessionnel, quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ce type d'établissement ? 1=oui 2=non	Eloignement	|__|	|__|	|__|	|__|
		Coût	|__|	|__|	|__|	|__|
		Qualité de l'éducation	|__|	|__|	|__|	|__|
Cycle d'enseignement			***Maternel***	***Primaire***	***Secondaire***	***Formation professionnelle***
S4Q06	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle public d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non.		|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
	Si non, passez au cycle suivant				
S4Q07	Cet établissement scolaire public du/de (nom du cycle) est-il le plus proche ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
Pour un cycle donné, les questions S4Q08 à S4Q24b s'adressent à l'enfant du ménage qui aura été sélectionné					
Cycle d'enseignement		***Maternel***	***Primaire***	***Secondaire***	***Formation professionnelle***
S4Q08	A quelle distance de votre ménage se trouve l'établissement scolaire que fréquente votre enfant (nom du cycle) ? (Unité/temps) 1 = m 2 = Km	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|
S4Q09	Quel est le temps moyen mis par l'enfant de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) qu'il fréquente ? (unité/temps) 1 = minutes 2 = heures	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|
S4Q10	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	
S4Q11	Le centre de formation professionnelle que fréquente l'enfant de votre ménage, dispose-t-il d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines ? 1=Oui 2=Non 8=NSP				|__|
S4Q12	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q13	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q14	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres	|__|	|__|		

	***Section IV*. EDUCATION**				
	scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non				
S4Q15	Combien d'élèves en moyenne contiennent la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) l'enfant du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle) ?	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|
S4Q16	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) l'enfant de votre ménage est scolarisé ? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q17	Participez-vous aux activités de l'APEE (Réunion) ? 1= Oui 2=Non Si 1 aller à S4Q18	|__|	|__|	|__|	
S4Q17a	Pourquoi ? (Plusieurs choix possibles). Autre raison ?				
	A. Non-respect des horaires	|__|	|__|	|__|	
	B. Durée	|__|	|__|	|__|	
	C. Réunion d'information et non d'échanges	|__|	|__|	|__|	
	D. Non reddition des comptes	|__|	|__|	|__|	
	X. Autres (à préciser)	|__|	|__|	|__|	
S4Q18	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, APEE) de cet enfant de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année ? (inscrire le montant moyen)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)
		APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)
		Autres frais ---------(en FCFA)	Autres frais ---------(en FCFA)	Autres frais ---------(en FCFA)	Autres frais ----------(en FCFA)
		Total des frais exigibles ----------	Total des frais exigibles --------	Total des frais exigibles ---------	Total des frais exigibles ----------
S4Q19	Comment jugez-vous ces montants ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q20	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 l'enfant du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q21	Lorsque les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) de l'école du				

***Section IV*. EDUCATION**					
	(nom du cycle) dans laquelle cet enfant du ménage fréquente, sont endommagées, qui s'occupe des réfections ? Autre intervenant ? 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) _____	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S4Q22	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village / quartier ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 ⟶ ***S4Q24*a**	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q23	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services de l'éducation dans le (nom du cycle) ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ?				
	A. Eloignement de l'établissement B. Insuffisance de salles de classe C. Insuffisance d'équipements D. Insuffisance des écoles E. Manquements liés au Personnel E1. Assiduité, E2. Ponctualité E3. Qualité des enseignements F. Absence de distribution de manuels scolaires G. Mauvais résultats H. Coûts élevés de la scolarité X. Autres à préciser	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|

Section IV. EDUCATION					
S4Q24a	Dans laquelle de ces actions au niveau communal votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'établissement scolaire du (nom du cycle) que cet enfant fréquente ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?				
	A. Prime d'excellence aux écoles	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Suivi rapproché des relations parents/enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Restauration de l'autorité des enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Formation des enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	F. Plaidoyer pour l'affection du personnel	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q24b	Dans laquelle de ces actions au niveau communautaire votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'établissement scolaire du (nom du cycle) que cet enfant fréquente ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?				
	A. Participation aux activités de l'école	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Prime aux bons enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Dénonciation des enseignants indélicats	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Renforcement des relations parents-enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Acquittement des cotisations	|__|	|__|	|__|	|__|
	F. Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	|__|	|__|	|__|	|__|
	G. Diffusion des compte-rendus de la gestion de l'APEE	|__|	|__|	|__|	|__|
	H. Diffusion des bonnes pratiques	|__|	|__|	|__|	|__|
	I. Contrôle de la présence régulière des enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres (à préciser)	|__|	|__|	|__|	|__|

Section V. SERVICES COMMUNAUX

***Section IV*. EDUCATION**							
Services communaux ↓	***S5Q01*** 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 → le service suivant	***S5Q02*** Comment avez-vous été accueilli lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	***S5Q03*** Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune ? (Unités, nombres) 0 = en cours, 1 =minutes, 3 =heures, 4 = jour, 5 = semaine, 6 = mois, 7 = année *Si S5Q03= 0/ en cours passer à S5Q03a Sinon, passer directement à S5Q04*	***S5Q03a*** Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (Unités, nombres) – 1 = jour, 2 = semaine, 3 = mois, 4 = année	***S5Q04*** Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonnable 2=Long 3=Très long *Si S5Q04=1* → *S5Q06*	***S5Q05*** Si S5Q04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=incompétence du personnel 4 = Mauvaise organisation des services 5=refus de Corrompre 6=Autres (à préciser) _____	***S5Q06*** Avez-vous été obligé de payer des frais non autorisés pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non
Acte de naissance	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de décès	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de mariage	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Légalisation des documents officiels	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Délivrance des documents d'Urbanisme	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des voiries	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Gestion des déchets /assainissement	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Hygiène et salubrité	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des espaces verts et de loisir	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Transport public	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Eclairage public	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des aires de jeux	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Certificat de domicile	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Validation des plans de localisation	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Authentification des documents	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Informations	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**			
S5Q07	Vous ou un membre du ménage avez-vous participé aux assemblées communautaires en vue de réfléchir sur les problèmes et les priorités de développement du village / quartier initiées par la commune ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S5Q08	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? =Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S5Q08a	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des actions programmées par la commune au cours de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S5Q09	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S5Q10	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, mise en œuvre des solutions endogènes etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S5Q11	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		|__|
S5Q12	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Très Satisfait 2 = Satisfait 3=Indifférent 4=insatisfait 5 = très insatisfait Si 1, 2 ou 3 allez à S5Q14		|__|
S5Q13	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services communaux ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non information des populations de la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal C1. Absentéisme du personnel C2. Corruption C3. Mauvais accueil C4. Manque de professionnalisme D Méconnaissance des actions menées par la commune E Manque de confiance envers l'exécutif municipal F. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S5Q14	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'équipe communale ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?	A. Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté B. Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion C. Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes) D. Consultation du babillard de la commune H. Interventions dans les radios communautaires H1 Animation des tranches d'antenne H2 Suivi des tranches horaires dédiées H3 Sensibilisation pour les écoutes groupées H4 Adhésion à des groupes d'écoute I. Participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune X. Autres (à préciser) : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE COMMUNE

Section 1 : Identification

S1Q01 Région _____ |__|__|

S1Q02 Département _____ |__|__|

S1Q03 Lot de Communes _____ |__|__|

S1Q04 Commune _____ |__|__|__|

S1Q05 Votre commune compte combien de villages / quartiers ? |__|__|__|

S1Q06 Quel est l'effectif de la population de votre commune ? (Préciser l'année de référence) |__|__|__|__|__|__|

S1Q07 Votre commune connait-elle l'effectif de la population par village ? 1=Oui 2=Non |__|

S1Q08 Fonction du répondant : 1. Maire 2. Adjt au Maire 3. SG 4. RM 5. CCD 6. Autres_____ |__|

S1Q09 Téléphone du répondant _____ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

S1Q10 Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q11 Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q12 Nom du superviseur communal _____

S1Q13 Coordonnées GPS de la commune X _____Y_____Z_____ |__|

S1Q14 Résultat de la collecte _____
1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser)
2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent

S1Q15 Appréciation de la qualité de l'enquête : |__|
1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable

Type de point d'eau potable	**S2Q01 :** Votre commune dispose-t-elle de ce point d'eau ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	**S2Q02 :** Combien de points d'eau potable de ce type compte votre commune ?	**S2Q03 :** Combien de points d'eau potable de ce type sont fonctionnels dans votre commune ?	**S2Q04 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion ?	**S2Q05 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel ?
A. Puits avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
B. Puits avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
C. Forages avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable					
D. Forage avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
E. Borne-fontaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
F. Source	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
G. Réseau d'adduction d'eau communal	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
H. Adduction en eau potable (CAMWATER)	|__|				

S2Q06	Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en eau dans la commune ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q07	Tous les villages / quartiers sont-ils approvisionnés en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q08	Dans votre commune, combien de villages / quartiers ne sont pas suffisamment approvisionnés en eau potable ?		|__|__|__|
S2Q09	Votre commune dispose-t-elle d'un service de gestion de l'eau potable ? 1=Oui 2=Non si non allez à la section 3		|__|
S2Q09a	Ce service de gestion de l'eau potable accompagne-t-il les mécanismes communautaires d'entretien et de gestion des points d'eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q09b	En quoi consiste cet accompagnement ?	A. Suivi technique 1=Oui 2=Non	|__|
		B. Appui financier 1=Oui 2=Non	|__|
		C. Renforcement des capacités 1=Oui 2=Non	|__|
		D. Appui logistique 1=Oui 2=Non	|__|
		X. Autres (à préciser) _____	|__|

Section 3 : Services communaux			
Nature du service	**S3Q01 :** Votre commune offre-t-elle « le service » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q01=2 allez au type suivant	**S3Q02 :** Y a-t-il un délai fixé et connu pour offrir « le service » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q01=2 allez au type suivant	**S3Q03 :** Quel est en jours le délai fixé pour offrir « le service » Unité / Temps
A. Etablissement d'actes d'état-civil	|__|	|__|	|__|__|
B. Délivrance des documents d'urbanisme	|__|	|__|	|__|__|
C. Aménagement des voiries	|__|	|__|	|__|__|
D. Gestion des déchets / Assainissement	|__|	|__|	|__|__|
E. Légalisation des documents	|__|	|__|	|__|__|
F. Authentification des documents	|__|	|__|	|__|__|
G. Hygiène et salubrité	|__|		
H. Aménagement des espaces verts et de loisirs	|__|		
I. Aménagement des aires de jeux	|__|		
J. Eclairage public	|__|		
K. Transport public	|__|		
L. Aides aux indigents	|__|		
X. Autres (à préciser) _____	|__|		

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE DELEGATION DEPARTEMENTALE DU MINEE

Section 1 : Identification

S1Q01 Région _____ |__|__|
S1Q02 Département _____ |__|__|
S1Q03 Lot de Communes _____ |__|__|
S1Q04 Commune _____ |__|__|__|
S1Q05 Fonction du répondant 1. DD 2. Chef Serv 3. Chef de bur 4. Cadre 6. Autres _____ |__|
S1Q06 Téléphone du répondant _____ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|
S1Q07 Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q08 Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q09 Nom du superviseur communal _____
S1Q10 Coordonnées GPS de la DD/MINEE X _____Y_____Z_____ |__|
S1Q11 Résultat de la collecte _____
1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser) |__|
2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent
S1Q12 Appréciation de la qualité de l'enquête : |__|
1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable

Type de point d'eau potable	**S2Q01 :** La commune dispose-t-elle de ce point d'eau ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	**S2Q02 :** Combien de points d'eau potable de ce type compte la commune ?	**S2Q03 :** Combien de points d'eau potable de ce type sont fonctionnels dans la commune ?	**S2Q04 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion ?	**S2Q05 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel ?
A. Puits avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
B. Puits avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
C. Forages avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
D. Forage avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
E. Borne-fontaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
F. Source	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
G. Réseau d'adduction d'eau communal	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable			
H. Adduction en eau potable (CAMWATER)	|__|		
S2Q06	Selon vous, les besoins en eau dans la commune sont-ils entièrement couverts ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q07	Tous les villages / quartiers sont-ils approvisionnés en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q08	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas suffisamment approvisionnés en eau potable ?		|__|__|__|
S2Q09	La commune dispose-t-elle d'un service de gestion de l'eau potable ? 1=Oui 2=Non si non fin du questionnaire		|__|
S2Q09a	Ce service de gestion de l'eau potable accompagne-t-il les mécanismes communautaires d'entretien et de gestion des points d'eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q09b	En quoi consiste cet accompagnement ?	A. Suivi technique 1=Oui 2=Non	|__|
		B. Appui financier 1=Oui 2=Non	|__|
		C. Renforcement des capacités 1=Oui 2=Non	|__|
		D. Appui logistique 1=Oui 2=Non	|__|
		X. Autres (à préciser) _____	|__|

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE INSPECTION DE L'EDUCATION DE BASE

Section 1 : Identification		
S1Q01	Région _____	|__|__|
S1Q02	Département _____	|__|__|
S1Q03	Lot de Communes _____	|__|__|
S1Q04	Commune _____	|__|__|__|
S1Q05	Fonction du répondant : 1. Inspecteur 2. Chef de bureau 3. Autre personnel _____	|__|
S1Q06	Téléphone du répondant _____	|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
S1Q07	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q08	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q09	Nom du superviseur communal _____	
S1Q10	Coordonnées GPS de l'Inspection X _____ Y_____	|__|
S1Q11	Z_____ Résultat de la collecte _____ 1=Enquête complète 3=Refus 2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent 6=Autres (à préciser)	
S1Q12	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	|__|

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des écoles maternelles et primaires						
Cycle	**S2Q01 :** Combien d'écoles la carte scolaire prévoit-elle dans la commune dans le cycle ?	**S2Q02 :** Connaissez-vous le nombre d'écoles dans le cycle ? 1=Oui 2=Non	**S2Q03 :** Combien d'écoles compte effectivement la commune dans le cycle ?	**S2Q04 :** Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en éducation de base de la commune dans le	**S2Q05 :** Combien d'écoles disposent d'une Associations des Parents d'Elèves et Enseignants (APEE)	**S2Q06 :** Combien d'écoles parents compte la commune dans le cycle ?

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des écoles maternelles et primaires						
		Si S2Q02=2 allez au cycle suivant		cycle ? 1=Oui 2=Non	fonctionnelles dans le cycle ?	
Maternel	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
Primaire	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Cycle	**Ordre d'enseignement**	**S2Q07 :** Dans votre commune, « l'ordre d'enseignement » existe-t-il dans « le cycle » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q06=2 allez à l'ordre suivant	**S2Q08 :** Combien d'écoles compte la commune dans l' « ordre d'enseignement » du « cycle » ?	**S2Q09 :** Combien d'écoles sont non opérationnelles dans l' « ordre d'enseignement » du « cycle » ?	**S2Q10 :** Combien d'écoles disposent de salles de classe en matériaux définitif dans l' « ordre d'enseignement » du cycle ?
Maternel	A. Public	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	B. Privé laïc	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	C. Privé confessionnel	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	D. Ecole de parents	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
Primaire	A. Public	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	B. Privé laïc	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	C. Privé confessionnel	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	D. Ecole de parents	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

S2Q11	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une école selon les normes d'élaboration de la carte scolaire ?	|__|__|__|
S2Q12	Combien d'écoles primaires de la commune sont à cycle complet (disposant des trois niveaux : Initiation, Cours élémentaire et Cours moyen) ?	|__|__|__|__|
S2Q13	Y a-t-il des écoles primaires dans la commune ne disposant pas d'un nombre suffisant d'enseignants ? 1=Oui 2=Non	|__|
S2Q13a	Si Oui à S2Q13, combien ?	|__|__|__|__|

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

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE DISTRICT SANTE

Section 1 : Identification		
S1Q01	Région _____	|__|__|
S1Q02	Département _____	|__|__|
S1Q03	Numéro du Lot de Communes _____	|__|__|
S1Q04	Commune _____	|__|__|__|
S1Q05	Combien de villages / quartiers de la commune se trouvent dans votre district de santé?	|__|__|__|
S1Q06	Quel est l'effectif de la population de la commune se trouvant dans votre district de santé?	|__|__|__|__|__|__|
S1Q07	Connaissez-vous la population par village de la commune se trouvant dans votre district de santé? 1=Oui 2=Non	|__|
S1Q08	Fonction du répondant 1. Chef de District 2. Autre personnel _____	|__|
S1Q09	Téléphone du répondant _____	|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
S1Q10	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q11	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q12	Nom du superviseur communal _____	
S1Q13	Coordonnées GPS du district de santé X _____ Y_____ Z_____	|__|
S1Q14	Résultat de la collecte _____ 1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser) 2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent	
S1Q15	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	|__|

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Formations sanitaires										
Type de formations sanitaires	***S2Q01:*** la formation sanitaire de ce type existe-t-elle dans la commune? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	***S2Q02:*** Combien de formations sanitaires de ce type avez-vous dans la Commune?	***S2Q03:*** Combien de formations sanitaires de ce type sont non fonctionnelles?	***S2Q04:*** Combien de formations sanitaires de ce type disposent d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels?	***S2Q05:*** La formation sanitaire de ce type bénéficie-t-elle de l'accompagnement de la Commune pour son entretien et sa gestion? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	***S2Q06:*** En quoi consiste cet accompagnement?				
						A. Suivi technique	B. Appui financier	C. Renforcement des capacités	D. Appui logistique	X. Autres (à préciser)
A. Centre de santé / Centre de santé intégrée	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|
B. Centre Médical d'Arrondissement	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|
C. Hôpital de district	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|
D. Hôpital régional	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|
E. Hôpital de référence										
F. Formation sanitaire privée	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|
X. Autres (à préciser) _____	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|	|__|

S2Q07	Selon vous, le nombre de formations suffit-il pour couvrir les besoins sanitaires dans la commune? 1=Oui 2=Non	|__|
S2Q08	Tous les villages / quartiers de la commune sont-ils couverts par une formation sanitaire? 1=Oui 2=Non	|__|
S2Q09	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une formation sanitaire selon les normes requis?	|__|__|__|

Annexe 3. Décision Municipal mettant en place le Comité de suivi des recommandations du ScoreCard

Annexe 4. Programme de dissémination des résultats et de présentation du plan d'action