REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie
****
MINISTERE DE LA DECENTRALISATION ET DU DEVELOPPEMENT LOCAL
****
REGION DE L'OUEST
******
DEPARTEMENT DU NDE
****
COMMUNE DE TONGA

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland
****
MINISTRY OF DECENTRALIZATION AND LOCAL DEVELOPMENT
****
WEST REGION
*****
NDE DIVISION
****
TONGA COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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 : DEVELOPMENT KNOWLEDGE INTERNATIONAL (DKI)

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

PRÉFACE ..... **Erreur ! Signet non défini.**
RESUME EXECUTIF 5
LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS (à compléter) 5
LISTE DES TABLEAUX 7
LISTE DES FIGURES 9
INTRODUCTION GENERALE 10
CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE 14
INTRODUCTION 14
I.1 Champ géographique et populations cibles 14
I.2 Plan de sondage 14
I.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête 16
CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE TONGA 18
II.1 PRÉSENTATION DE LA COMMUNE 19
II.1.1 SITUATION ADMINISTRATIVE ET HISTORIQUE 19
II.1.2 Situation démographique 20
II.1.3 Situation géographique 21
II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle 22
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation 23
II.3 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles 25
II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau 25
II.3.2 Secteur santé 27
II.3.3 Secteur de l'éducation 28
II.3.4 Secteur des services communaux 29
CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES 30
III.1 DESCRIPTION DE LA POPULATION ENQUETEE 30
III.2. APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE DANS LA COMMUNE DE TONGA 31
III.2.1 Accessibilité et utilisation des points d'eau 31
III.2.2 Entretien et maintenance des points d'eau 33
III.2.3 Caractérisation et appréciation des points d'eau 34
III.2.4 Satisfaction des ménages en approvisionnement en eau 36
III.2.5 Actions envisagées en vue d'améliorer les services d'approvisionnement en eau 37
III.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées 38
III.3. SERVICES DE SANTE 39
III.3.1 Utilisation des et caractérisation des formations sanitaires 39
III.3.2 Coût et appréciation du service rendu 41
III.3.3 Satisfaction des ménages du service sanitaire 42
III.3.4 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu 43
III.3.5 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 44
III.4 SERVICES DE L'EDUCATION 45
III.4.1 Disponibilité et accessibilité des services de l'éducation par cycle 45
III.4.2 Coût et gestion des ouvrages voués à l'éducation 48
III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle 50
III.4.4 Actions envisagées en vue de l'amélioration des services de l'éducation 52
III.4.5 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées 52
III.5 FOURNITURE DES SERVICES COMMUNAUX 53
III.5.1 Caractérisation de la fourniture des services dans l'institution communale 53
III.5.2 Contraintes liées aux services communaux et promotion de l'engagement citoyen dans la Commune 54

III.5.3 Appréciation des services communaux et actions envisagées en vue de l'amélioration des services rendus 56
III.5.4 Synthèse de la perception des services communaux et amélioration suggérées 57
CHAPITRE IV : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE 59
D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE TONGA 59
IV.1. DISPOSITIF DE SUIVI-EVALUATION PARTICIPATIF POUR LA CONDUITE DES CHANGEMENTS 59
IV.1.1. Composition du comité de suivi – évaluation participatif 59
IV.1.2. Attribution du comité de suivi – évaluation participatif 60
IV.1.3. Composition du comité de suivi – évaluation participatif 61
IV.2 PLAN D'ACTIONS DU CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE EN VUE DE LA CONDUITE DES CHANGEMENTS DANS LA COMMUNE DE TONGA ... 63
CONCLUSION GENERALE ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS 69
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES 71
ANNEXES 72
Annexe 1 : Composition de l'équipe de l'OSC Development Knowledge International impliquée dans le projet ScoreCard 2 72
Annexe 2 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport communal ScoreCard 2 72
Annexe 3 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard 2 72
Annexe 4 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements 89

PRÉFACE

Au cours de ces dernières décennies, les Objectifs Millénaires du Développement (OMD) devenus Objectifs de Développement Durable (ODD), ont orienté la définition politique nationale du Cameroun. C'est dans ce cadre que le gouvernement camerounais à élaborer un ensemble de programmes et de projets d'amélioration des conditions de vie des populations dont le cadre opératoire est défini d'abord dans le DSRP, ensuite le DSCE et présentement la SND30.

Pour se faire, le Président de la République, S.E. PAUL BIYA, a institué la décentralisation comme levier de développement harmonieux. Cette instruction a conduit à la loi n° 96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 2 juin 1972 faisant du Cameroun un Etat unitaire décentralisé. Cependant, la loi n° 2019 / 024 du 24 décembre 2019 portant code général des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) et la mise en œuvre des régions en 2020 marquent la consécration de la décentralisation dans notre cher et beau pays.

Par définition, la décentralisation consiste à transférer des compétences des organes centraux vers les Collectivités Territoriales Décentralisées, permettant ainsi un développement partitif, mettant le citoyen au centre de l'amélioration de ses propres conditions de vie. Chers lecteurs, au cours de ces derniers années, nous avons mené plusieurs actions allant dans le sens d'un véritable construit participatif dans notre Commune de Tonga. Nous avons réalisé ensemble des ouvrages pouvant apporter des solutions ou des débuts de solution à nos problèmes quotidiens. Certes, le chemin est encore long, mais comme dit l'adage : « … *le vent n'est favorable qu'à celui qui sait où il va* ». Il est donc temps pour nous de faire un arrêt pour évaluer notre position et refixer le cap.

Cette évaluation s'inscrit dans le cadre du contrôle citoyen de l'action public, un outil prévu par notre législation. Cette opération qui vient de se dérouler avec succès dans notre Commune par l'OSC DDMINESEC (DKI), avec l'appui financier et technique du PNDP et de l'Institut National de la Statistique (INS) a pour but de capter la satisfaction des ménages vis-à-vis des services publics dans les domaines d'accès à l'eau, à la santé, à l'Education et aux services communaux. Les résultats issus de cette activité ont conduit à l'élaboration d'un plan d'action qui nous interpelle tous, chacun à son niveau, de porter plus haut le flambeau de la décentralisation dans notre Commune.

Par ces mots, j'exhorte toutes les forces vives de la Commune de Tonga, enfants, jeunes et adultes 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 nous serve de principe directeur pour la manifestation de notre engagement citoyen afin que vive la Commune de Tonga…, Vive le Cameroun …

LE MAIRE DE LA COMMUNE DE TONGA

Le Maire

Dieudonné Ban

RESUME EXECUTIF

Dans le cadre des Objectifs de Développement Durablement (ODD), l'Etat du Cameroun s'est engagé à améliorer les conditions de vie des populations. Pour se faire, le Gouvernement a opté pour la vision de mettre le Cameroun au rang des pays émergents en 2035. L'opérationnalisation de cette vision passe par un cadre définit dans la Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 (SND-30) qui est le guide opératoire du développement du Cameroun. Cette politique a conduit à la mise sur pied de plusieurs programmes et projets parmi lesquels le Programme National de Développement Participatif qui a vocation d'accompagner les Communes dans le processus du développement local.

C'est dans ce contexte que le PNDP en partenariat avec la commune de Tonga, grâce l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS), a impulsé le projet SCORE CARD dit Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP). En effet, cette opération a pour but d'apprécier la satisfaction des populations vis-à-vis des services publics qui leurs sont rendus dans les domaines de l'eau, de la santé, de l'éducation et des services communaux. En outre, cette initiative vise à contrôler l'action publique et permettre à ce que les décideurs publics rendent compte aux citoyens de leurs actions au quotidien. Pour garantir la fiabilité des résultats de ce travail, il s'est avéré nécessaire de faire recours à une méthode axée sur la démarche qualité qui consiste à collecter des données auprès de 319 ménages échantillonnés et représentatifs de toute la population communale de Tonga. Cet échantillon résulte d'un tirage aléatoire des ménages issues des grappes cartographiées et stratifiées à plusieurs degrés.

Au terme des analyses il ressort que 88% des ménages enquêtés dans la commune de Tonga sont satisfaits des services publics rendus en matière d'approvisionnement en eau. Il en est de même pour 96,67% de ceux-ci vis-à-vis des services de santé. Pour les services d'éducation en général, plus de 99% des parents de ménages sont satisfaits soit 99,7% pour l'éducation maternelle, 100% pour l'éducation primaire et 99,88% pour l'éducation au niveau secondaire. En fin, 82,23% des ménages sont satisfaits des services rendus par l'institution communale. Cependant, la faible proportion d'insatisfaction collective se justifie par trois causes majeures à savoir : l'accès difficile aux services, le coût financier élevé et les problèmes liés à la gouvernance. Cependant, on observe une volonté significative des populations à contribuer à l'amélioration de leurs conditions d'accès à ces services. C'est ainsi qu'un plan d'action est élaboré à la fin de ces observations dans le but d'améliorer l'offre des services publics dans ces différents secteurs. Ce plan a aussi pour objectif d'inciter des changements positifs à travers la planification, la programmation, la mise en œuvre et le suivi-évaluation d'actions en vue de leur concrétisation.

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS (à compléter)

APEE :	Association des Parents d'Élèves et Enseignants
CAMWATER :	Cameroon Water Utilities
CAPI :	Computer Assistant Personal Intervewing
CCAP :	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CCD :	Cadre Communal de Développement
CES :	Collège d'Enseignement Secondaire
CETIC :	Collège d'Enseignement Technique, Industriel et Commercial
CMA :	Centre Médical d'Arrondissement
COGE :	Comité de Gestion
COSA :	Comité de Santé
COSADI :	Comité de Santé du District
CSI :	Centre de Santé Intégré
CSPro :	Census and Survey Processing System
CTD :	Collectivité Territoriale Décentralisée
CVC :	Comité de Veille Citoyenne
CVUC :	Communes et Villes Unies du Cameroun
DKI :	Development Knowledge International
DDMINEE :	Délégation Départementale du Ministère de l'Energie et de l'Eau
DDMINESEC :	Délégation Départementale du Ministère des Enseignements Secondaires
DSCE :	Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté
DSRP :	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
ELECAM :	Elections Cameroon
FOSA :	Formation Sanitaire
IAEB :	Inspection d'Arrondissement de l'Education de Base
INS :	Institut National de la Statistique
JEURAC :	Jeunesse Rurale Active
MINATD :	Ministère de l'Administration Territorial et de la Décentralisation
MINEDUB :	Ministère de l'Éducation de Base
MINEE :	Ministère de l'Eau et de l'Energie

MINEPIA :	Ministère de l'Elevage, de la Pêche et de l'industrie Animale
MINESEC :	Ministère des Enseignements Secondaires
MINSANTE :	Ministère de la Santé Publique
ODD :	Objectifs du Développement Durable
OMD :	Objectifs Millénaires du Développement
OSC :	Organisation de la Société Civile
PCD :	Plan Communal de Développement
PDI :	Plan Directeur d'Industrialisation
PNDP :	Programme National de Développement Participatif
PNPS:	Politique Nationale de la Protection Sociale
PTF :	Partenaire Technique Financier
RGPH :	Recensement Général de la Population et des habitats
SCORECARD :	Citizen Report Card
SND-30 :	Stratégie Nationale de Développement 2020-2030
UPE :	Unité Primaire d'Echantillonnage
ZD :	Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I.1 : Bilan de la collecte des données dans la commune de Tonga..... 18

Tableau II.1 : Eléments du milieu géographique 21

Tableau II.2 : Principales activités économiques par types d'acteurs 22

Tableau II.3: Etat des lieux des points d'eau dans la commune 26

Tableau II.4 : Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune 27

Tableau II.5 : Etat des lieux des services de l'éducation 28

Tableau II.6 : Inventaire des services communaux 29

Tableau III.1: Répartition (%) dans la commune de Tonga des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence 30

Tableau III.2 : Utilisation d'une source d'eau publique 32

Tableau III.3: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau 34

Tableau III.4 : Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source 35

Tableau III.5: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin 36

Tableau III.6 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans l'approvisionnement en eau potable 37

Tableau III.7: Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations 39

Tableau III.8: 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 40

Tableau II.9: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé 40

Tableau III.10 : Accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 40

Tableau III.11 : 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 41

Tableau III.12 : Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant 42

Tableau III.13: 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 44

Tableau III.14: Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 44

Tableau III.15: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence 46

Tableau III. 16: 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 47

Tableau III. 17: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence 47

Tableau III.18: 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 48

Tableau III.19: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE 49

Tableau III.20: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence 49

Tableau III.21: Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 52

Tableau III.22: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service 53

Tableau III.23: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal 54

Tableau III.24: Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 58

Tableau IV.1 SYNTHESE DES PROBLEMES RENCONTRES A TONGA 62

Tableau IV.2: Plan d'actions du contrôle citoyen de l'action publique en vue de la conduite des changements dans la commune de Tonga 63

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge 31

Figure 2 :Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée 32

Figure 3 : Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée 32

Figure 4 Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé 33

Figure 5 : Appréciation du service rendu par la principale source d'approvisionnement en eau 35

Figure 6 Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence 35

Figure 7 : Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable 37

Figure 8 : Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable 38

Figure 9 : Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins 41

Figure 10 Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins 43
Figure 11 : Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé 43
Figure 12 Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire46
Figure 13 ; Dépenses moyennes (FCFA) par cycle d'établissement.....50
Figure 14: satisfaction des ménages vis-à-vis des services d'éducation 51
Figure 15 Raisons de non satisfaction des populations vis-à-vis des services d'éducation dans la commune de Tonga.....51
Figure 16 : Proportion (%) des ménages selon leur participation aux activités de la commune 56
Figure 17 : Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction par rapport aux services communaux.....57

INTRODUCTION GENERALE

La loi nº 96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 2 juin 1972 marque un grand tournant tournent dans le processus de décentralisation du Cameroun. La nouvelle constitution

émanant de cette révision fait du Cameroun un Etat unitaire décentralisé. Dans cette innovation, l'Etat s'engage à « assurer le bien-être de tous en relevant le niveau de vie des populations sans aucune discrimination, affirme son droit au développement ainsi que sa volonté de consacrer tous ses efforts pour le réaliser ». Dans le cadre des Objectifs Millénaires du Développement (OMD) devenus Objectifs de Développement Durable (ODD), l'Etat du Cameroun s'est résolu à éradiquer la pauvreté et faire du Cameroun un pays émergent à l'horizon 2035. Pour se faire, Le Gouvernement a élaboré en avril 2003, suivant une démarche participative, le Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP). La mise en œuvre de ce document a permis au Gouvernement de maintenir la stabilité du cadre macroéconomique et de soutenir des taux de croissance positifs jusqu'en 2008. Au cours de cette phase, le Gouvernementa entrepris des réformes en matière de Gouvernance et de gestion de finances publiques dont l'adoption de la budgétisation par programme. Toutefois, les réformes les plus marquantes sont : la loi n° 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation ; la loi n° 2009/011 du 10 juillet 2009 portant régime financier des collectivités territoriales décentralisées et la loi n° 2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale.

Le processus de révision du DSRP en mars 2008 pour corriger les manquements a abouti en 2009 à l'élaboration d'un nouveau cadre opératoire de la politique nationale baptisé Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE). Cette stratégie consacre l'option d'implication des populations à la base, dans une démarche participative dans le processus de développement. Les populations ont notamment souhaité que les stratégies résultent de l'émanation d'une vision de développement à long terme assortie de programmes de développement pluriannuels. Cette recommandation a été concrétisée avec la définition de la vision de développement à l'horizon 2035: « faire du Cameroun un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité ». Le DSCE a été élaboré par le Gouvernement, dans le cadre d'un processus dynamique et ouvert, mettant à contribution la pleine participation des populations à la base, de la société civile, du secteur privé et des partenaires au développement.

La réforme la plus marquante de cette deuxième phase est la loi n° 2019 / 024 du 24 Décembre 2019 portant code général des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD). Cette loi « fixe le cadre général de la décentralisation en renforçant les principes relatifs à la garantie de la libre administration et de l'autonomie fonctionnelle des Collectivités Territoriales. Par ailleurs, la loi pose le principe de l'exclusivité de l'exercice des compétences transférées aux Collectivités Territoriales. De surcroit, les ressources financières afférentes aux compétences transférées ne sont plus inscrites dans les budgets des départements ministériels, mais sont directement affectées aux collectivités »

Dès lors, les Collectivités Territoriales Décentralisées au premier rang desquelles les Communes, apparaissent comme le creuset de l'expression de la démocratie. Elles s'efforcent, à travers divers outils et mécanisme (budget participatif, Plans Communaux de Développement, etc.), d'implémenter les principes fondamentaux de la démocratie moderne, avec la participation citoyenne à tous les niveaux du

processus d'élaboration des politiques publiques locales. Ainsi, « Toute personne physique ou morale peut formuler à l'attention de l'exécutif communal toutes propositions tendant à impulser le développement de la Collectivité Territoriale Décentralisée concernée ou à améliorer son fonctionnement. Par ailleurs 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. Faudrait-il rappeler la disposition du cadre réglementaire à cet effet : « Tout habitant ou contribuable d'une Collectivité Territoriale peut, à ses frais ; demander communication ou prendre copie totale ou partielle des procès-verbaux des organes délibérants, des budgets, projets et rapports annuels de performance, plans de développement ; comptes de gestion, suivant des modalités fixées par voie réglementaire (…). Les associations et organisations de la société civile locales, ainsi que les comités de quartier et de village concourent à la réalisation des objectifs des Collectivités Territoriales ».

Le Programme National de développement Participatif (PNDP) est un organe opérationnel de développement mis en place par l'Etat Camerounais en 2004 qui a pour objectif de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services de socio-économiques durables et de qualité. Dans ces missions d'accompagnement des CTD, le PNDP en partenariat avec les communes, grâce 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 sur toute l'étendue du territoire national. En effet, le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) 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, des moyens qui y sont affectés et la satisfaction des populations vis-à-vis de ceux-ci. En outre, cette opération permet de contrôler l'action publique ou permettre à ce que les décideurs publics rendent compte aux citoyens de leurs actions au quotidien. Après une phase pilote dans 10 Communes, ce projet est implémenté dans 160 autres Communes dans l'ensemble du territoire national en 2017. Les résultats obtenus ont permis à ce qu'une deuxième phase voit le jour, étant donné la satisfaction de la précédente. À cet effet, l'Organisation de la Société Civile (OSC) Development Knowledge International (DKI), a été retenue pour conduire ce processus dans la Commune de Tonga / Département du Nde / Région de l'Ouest. Au regard de ce contexte, se dessine la question principale de savoir quelle est l'appréciation des populations de la Commune de Tonga des services publics qui leurs sont rendus ? autrement dit, les populations de Tonga sont-elles satisfaites des services publics à elles offerts dans les domaines de l'eau, de la santé, de l'éducation et des services communaux ?

Le présent rapport restitue les résultats de cette collecte des données auprès des ménages de la Commune de Tonga. Il se décline en quatre (04) chapitres. Le chapitre I traite de la synthèse

méthodologique de l'enquête. Le chapitre II présente les éléments relatifs à l'offre publique et au contrôle citoyen dans la commune de Tonga. 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, il est question d'une proposition d'esquisse de plan d'action pour la mise en place d'un dispositif de contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de Tonga pour conduire le processus de changement.

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

INTRODUCTION

Les contours techniques de l'enquête ScoreCard ont été défini 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 45 quartiers/villages de la commune de Tonga. 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.

- **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 320 ménages dans la Commune de Tonga. Cette enquête s'appuie sur 13 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 24 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 320 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.

- **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 jours 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.

- **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 ZDi, et t_{hij} la taille estimée en proportion du segment j choisi pour la ZDi 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

L'Organisation de la Société Civile (OSC) Development Knowledge International a été sélectionnée pour le lot 2 de huit communes à savoir (Batcham, Galim, Bafoussam 1er, Bafoussam 3e, Pète-Bandjoun, Demdeng, Bassamba et Tonga) en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les secteurs cibles. Cette organisation a procédé à la collecte des données dans la commune de Tonga appartenant à ce lot. Dans ce lot, l'OSC DKI était 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 retenu pour poursuivre avec la collecte des données sur le terrain. Cette dernière s'est déroulée du 02 au 08 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau I.1 : Bilan de la collecte des données dans la commune de Tonga

N°	Grappes	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1	2438	babouleng	24	00	01	00	Bon accueil
2	2439	mbene	28	00	00	00	Bon accueil
3	2441	Bitchoua	28	00	00	00	Bon accueil
4	2442	kopto	26	00	02	00	Bon accueil
5	2443		00	00	00	00	Grappe non échantillonnée sous Csentry
6	2444	Telegwa	27	01	00	00	Bon accueil
7	2445	loumou	16	00	00	00	Bon accueil
8	2446	Bamkoua	25	00	00	00	Bon accueil
9	2447	Noumbo	22	00	03	00	Bon accueil
10	2448	tonga	25	00	00	00	Bon accueil
11	2452	Naham	25	00	00	00	Bon accueil
12	2453	babitchoua	24	01	00	00	Bon accueil
13	2455	baloua	24	00	01	00	Bon accueil
Total	13		319	02	07	00	Bon accueil

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 DKI, 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 TONGA

II.1 PRÉSENTATION DE LA COMMUNE

Il est question ici de présenter la situation administrative, historique, géographique et socioculturelle de la commune de Tonga

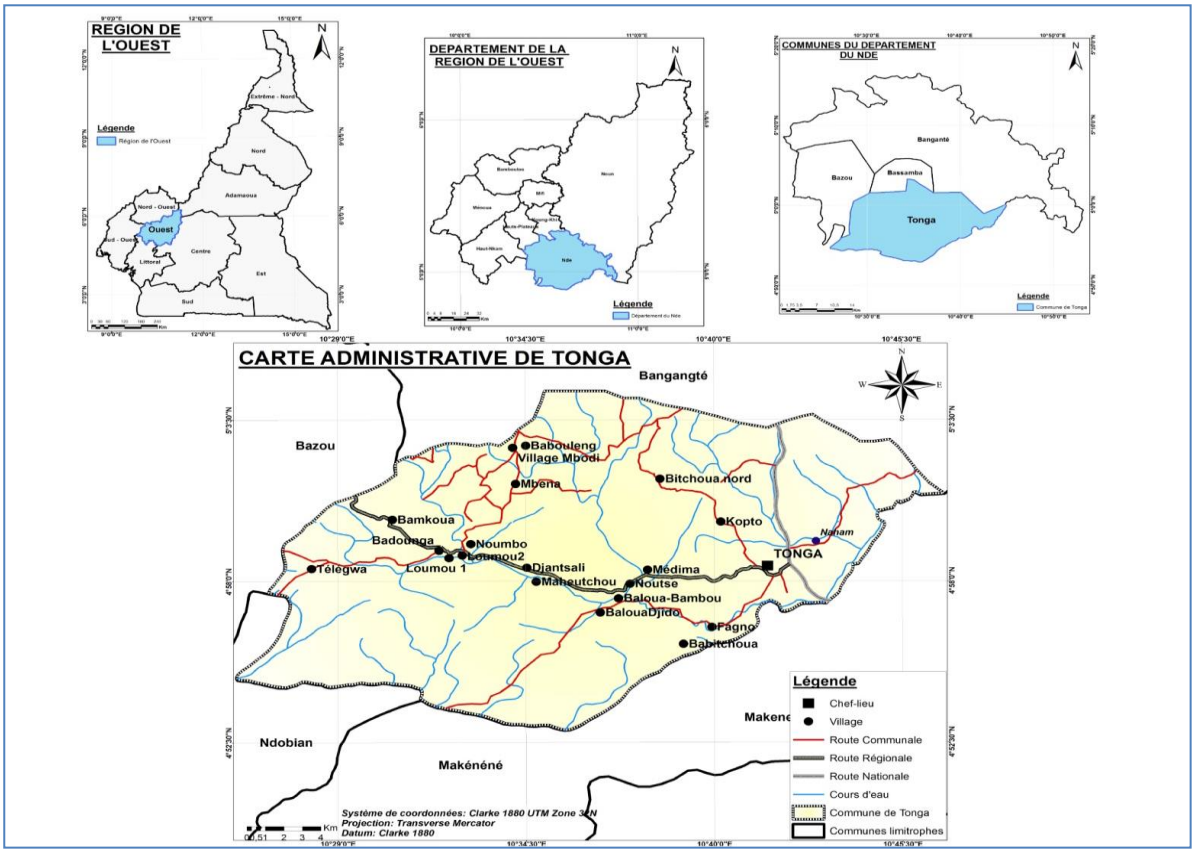
II.1.1 SITUATION ADMINISTRATIVE ET HISTORIQUE

La commune de TONGA a été créée en 1962. Cette Commune compte un groupement qui a à sa tête un chef de deuxième degré, 21 quartiers urbains et 23 villages. La commune de Tonga occupe une position hautement stratégique pour la région de l'ouest et le Cameroun. Principale porte d'entrée et de sortie de la région de l'ouest, Tonga est à califourchon sur les trois principales régions du Cameroun : elle est ainsi limitrophe avec la région du centre (commune de Makénéné), avec la région du littoral (commune de Dobian/Nord-Makombe), et avec la région de l'ouest par elle-même. Par ailleurs, Tonga est la muraille du NDE, car elle occupe toute la partie sud dudit département, en étant limitrophe avec les trois autres communes dont Bangangté, Bassamba et Bazou. Tonga est ainsi une véritable base arrière pour le Ndé, et le front de démarcation entre la Région de l'Ouest et les Régions stratégiques du Cameroun que sont le Centre et le Littoral. La Commune de Tonga s'étend sur 342 km^2, et compte environ 32 567habitants soit une densité de 95 habitants au km^2. Les ressortissants du Peuple Mahbelema, exilés du fait de la guerre d'indépendance en majorité dans les régions du littoral, du centre et du sud, sont estimés à plus de 20.000 âmes.

L'arrondissement de Tonga est aujourd'hui ce qui reste du royaume Batongtou après les guerres d'indépendance, lequel royaume n'avait de semblable que celui des Bamouns, tant du point de vue de la puissance guerrière que du degré de développement économique. Les colons y avaient d'ailleurs fait construire, à bandounga, un Palais à son Roi Fotchada identique à celui du Sultan des Bamouns. Bandounga fut la terre d'accueil des missionnaires palotins en pays bamiléké, lesquels y érigèrent la quatrième cathédrale de la région après Dschang, Bafoussam et Foumban. Mais ce Peuple a payé un très lourd tribut pour son implication dans les luttes d'indépendance du Cameroun, et ce du fait de sa position géostratégique ci-haut évoquée. Le royaume Batongtou fut balkanisé et les populations déportées au centre de regroupement à Tonga à partir de 1958. Les différents découpages administratifs renverront ainsi Makénéné dans le Centre, Bassamba dans l'arrondissement de Bangangté, Kouba dans Bazou. Plus récemment encore, Toungou, mooyah et Babah ont été rattachés à l'arrondissement du Nord-Makombé dans le Nkam. La ville de Tonga connue aujourd'hui, vide vers 1950 encore, point d'accès à la route nationale, avait été choisi comme centre de regroupement des populations chassées de leurs différents villages par les commandos, afin de couper les sources de ravitaillement aux "maquisards" et surtout pour pouvoir

"arroser" la zone de front sans "état d'âme". Ainsi, plusieurs villages furent abandonnés, et ce n'est que 20 ans après que le retour aux sources a commencé à s'opérer, et l'installation progressive des chefs dans leurs villages d'origine conduit peu à peu à une accalmie des luttes d'influence entre les différentes chefferies.

Carte 1: Localisation de la Commune de Tonga



Source: PCD Tonga (2019)

II.1.2 Situation démographique

Sur la base des résultats du Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2005, la population de la Commune de Tonga se situerait (2017) autour de 32 5**67** habitants environ pour une superficie de 342 km2, soit une densité de 95,**2** hbts/km². Par sexe, cette population comprend 51.4% de femmes et 48.6% d'hommes. Trois groupes ethniques constituent l'ossature de la Commune. Il s'agit :

- des Bandounga qui seraient de sources concordantes les descendants du village Bayomen dans l'ancienne Région du Mbam, et qui ont à leur tête un Chef de Groupement ;
- des Babitchoua, ayant à leur tête un Chef de 3ème degré et
- des Baloua ayant également à leur tête un Chef de 3ème degré et qui seraient, de sources concordantes les descendants du Groupement Bamendjinda dans l'Arrondissement de Mbouda.

De manière général, la commune est peuplée par les bamilékés majoritaires ; Les anglophones venant des Régions du Nord-Ouest et du Sud-Ouest, à la recherche des terres propices à la pratique de l'économie rurale. Ils sont majoritaires dans certains villages à l'instar de Babitchoua, Ndjantchali et Bitchoua-Nord où ils représentent environ 90% de la population résidente. Et les betis en provenance de la Région du Centre et c'est le cas particulier de Baloua-Ndjindo.

II.1.3 Situation géographique

Tableau II.1 : Eléments du milieu géographique

Eléments	Caractéristiques	Contraintes	Opportunités
Sol	- Ferralitiques sur les flancs de collines - Sablonneux et argileux sur terre ferme	- Soumis à une forte érosion	- Plus ou moins fertiles. - Carrière de latérite pour réhabilitation et cantonnage des routes
	- Bas-fonds hydro morphes constitués de terres noires	- Forte activité humaine (champs)	-Terres noires fertiles propices aux cultures maraichères
Climat	- Climat d'altitude de type caméronien à deux saisons inégales une grande saison de pluie (mi-mars à mi-novembre), et une petite saison sèche (de mi-novembre à mi-mars)	Irrégularités et perturbations du cycle des saisons	- Moyenne annuelle des précipitations 1 600 mm propices à l'agriculture et à la pisciculture
	- Température moyenne variante entre 18 et 26°C, - Moyenne annuelle 22°C.	Fortes hausses régulières de températures	
Relief	- Collines et pentes plus ou moins faibles - vallées traversées par les cours d'eau	- Difficultés d'occupation - Difficultés de constructions et de pratique de l'Agriculture	- Gisements de roches (granites) exploitables pour installation des carrières
Faune	- Prédominance des petits rongeurs et de reptiles (mamba vert, vipère, - Présence de quelques espèces sauvages (antilopes, panthères, porc-épic) - Présence des oiseaux sauvages (perdrix, moineau, épervier, corbeau) - Faune domestique constituée de caprins, volaille, porcins…	- Rareté des espèces animales - Chasse abusive - Feux de brousse	- Existence des espèces rares dans certains villages (hippopotames et panthères)

Eléments	Caractéristiques	Contraintes	Opportunités
Flore	- Omniprésence de la savane herbacée et de quelques zones de forêts - haies vives autour des habitations - Espaces en friches et des zones de cultures	-Rareté des essences végétales et disparition du couvert végétal	- Offre de plusieurs zones de pâturages - Matériaux de construction - Bois de chauffe
Hydrographie	- Présence de quelques cours d'eau à très faible débits en dehors du Ndé qui fait le tour de la commune	-Assèchement -Pollution -Inondation	- Présence de quelques cours d'eau - Présence de quelques espèces halieutiques (carpes, tilapia, silures)

Source : PCD Tonga (2019)

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

L'économie locale de Tonga repose principalement sur l'agriculture. On retrouve plusieurs spéculations notamment les cultures de rente et les cultures vivrières. Pour ce qui est des principales cultures de rente, nous pouvons citer le Cacao et le café avec une production annuelle respective de : de 70 et 50 t / an. À ceux-ci, vient s'ajouter le riz local très productif ici, avec des estimations de 300 tonnes l'année pour une superficie de près de 350 hectares

Quant aux cultures vivrières comme spéculations on peut citer : Mais, banane plantain, macabo, manioc, patate, igname, etc. L'agriculture pourrait mieux se porter si les obstacles liés à l'encadrement des agriculteurs, l'accès aux financements, aux intrants et produits phytosanitaires, mais aussi à un outillage moderne, étaient assurés.

L'élevage est une activité très négligée par les populations, pourtant riche en opportunités. Il revient à la Commune et aux services du MINEPIA de trouver des mesures afin d'inciter les populations à s'y intéresser.

Tableau II.2 : Principales activités économiques par types d'acteurs

ACTIVITES		Localisation	HOMMES	FEMMES	JEUNES	Observation
Agriculture	**Haricot**	Tous les villages	10%	80%	10%	Faible intérêt des jeunes
	Pomme de terre		75%	80%	50%	Prédominance des femmes en groupes
	Choux		20%	50%	30%	Cultures individuelles
	Café		80%	20%	10%	Prédominance des hommes
	Banane plantain		45%	20%	35%	Implication générale
	Tubercules		10%	70%	10%	Prédominance des femmes
	Céréales		20%	60%	20%	Implication générale
	Maraichage	Dans les espaces marécageux	10%	75%	15%	Pratique saisonnière
	Riz	Bandounga	25%	20%	20%	Culture de plus en plus productive

ACTIVITES		Localisation	HOMMES	FEMMES	JEUNES	Observation
Commerce	**Restauration**	Centre urbain	20%	50%	30%	Apanage des femmes et des jeunes
	Produits agricoles	Marchés périodiques et centre urbain	75%	80%	50%	Prédominance des Bayam sellam
	Echoppes/boutiques	Centre urbain et groupements	50%	50%	60%	Implication de toutes les couches
Transport		A travers la commune	30%	Non active	50%	Activité des jeunes sans emploi
Extraction sable		Abords des cours d'eau et marécages	40%	1%	75%	Activité des jeunes et des hommes
Chasse		Tous les villages	60%	Non active	30%	Aucune implication des femmes
Micro finance		Centre urbain Tonga	30%	60%	60%	Activité prisée par les jeunes
Station service			1%	0,1%	1%	Secteur en création

Source : PCD Tonga 2019

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

La loi N° 2019 / 024 du 24 Décembre 2019 portant code général des CTD stipule en son article 147 que : « La commune est la collectivité territoriale de Base. Elle a pour mission générale de développement et d'amélioration des conditions de vie de ses habitants. » A cet effet, de nombreuses compétences ont été transférées aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), notamment dans les domaines sanitaire, économique, social, éducatif, culturel et sportif. Dans son article 157, cette loi prévoit que la Commune assure l'alimentation en eau potable. Par ailleurs, dans le secteur de la santé (article 160), la commune bénéficie du transfert des compétences pour :

- La création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal conformément à la carte sanitaire ;
- Le recrutement et la gestion du personnel infirmier et paramédical des centres de santé intégrés et des centres de médicaux d'arrondissement ;
- L'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ;
- Assurer des inspections sanitaires dans les établissements qui fabriquent, emballent, stockent et distribuent des produits alimentaires, ainsi que les usines qui traitent les déchets solides et liquides produits par des particuliers ou des entreprises etc.

Dans le secteur de l'éducation les compétences suivantes sont transférées aux communes :

- Créer, équiper, gérer et entretenir des écoles maternelles, primaires et préscolaires.
- Recruter du personnel pour ces écoles
- Fournir du matériel et des fournitures scolaires aux établissements scolaires

- Apporter un appui à la gestion et à l'administration des lycées et collèges publics
- En partenariat avec la Région, lutter contre l'analphabétisme

  Appuyer la création et l'entretien des infrastructures éducatives etc

Tableau 2 : compétences transférées par l'Etat du Cameroun au CTD

Compétences économiques	Compétences sociales et sanitaires	Compétences éducatives, sportives, culturelles et jeunes
Promouvoir les activités agropastorales, piscicoles et artisanales	Apporter un appui à l'entretien et à la gestion des centres de promotion et de réinsertion sociale	Créer, équiper, gérer et entretenir des écoles maternelles, primaires et préscolaires. Recruter du personnel pour ces écoles
Créer, aménager et entretenir des sites touristiques	Dresser les actes d'état civil (acte de naissance, copie et extrait de l'acte de naissance, acte de mariage, acte de décès)	Fournir du matériel et des fournitures scolaires aux établissements scolaires
construire, équiper, gérer et entretenir des marchés, des gares routières et des abattoirs	Créer, équiper, gérer et entretenir les centres de santé	Apporter un appui à la gestion et à l'administration des lycées et collèges publics
Planifier et exécuter les investissements communaux	Appuyer les formations sanitaires et sociales qui existent	En partenariat avec la Région, lutter contre l'analphabétisme
Suivre et contrôler la gestion des déchets industriels, ainsi que les ordures ménagères	Faire des contrôles de qualité dans les structures de production, de conditionnement, de stockage et de distribution des denrées entrant dans l'alimentation des populations	Appuyer la création et l'entretien des infrastructures éducatives
Initier des opérations de reboisement Créer des bois communaux	Créer, gérer et entretenir les cimetières publics	Planifier et gérer des journées de formation et de recyclage
Lutter contre les nuisances et les pollutions, notamment la pollution des eaux superficielles et souterraines	Organiser et gérer les secours aux nécessiteux	Planifier l'insertion et la réinsertion professionnelles des jeunes
Veiller à l'hygiène et à la salubrité des lieux publics		Appuyer la création, l'entretien et la gestion des centres de formation
Planifier et suivre les activités de protection de l'environnement		Promouvoir et animer les activités sportives et jeunes
Améliorer l'accès à l'eau potable		Donner un appui aux associations sportives par leur recensement et leur équipement en matériel

		adéquat
Créer, entretenir les espaces verts, les jardins publics et les parcs		Créer et gérer les stades municipaux, les piscines, les parcours sportifs, les aires de jeux et les arènes.
Organiser et gérer des expositions à caractère commercial		Organiser ou apporter un appui à l'organisation de compétitions sportives
Promouvoir et appuyer les micro-projets générateurs de revenus et créateurs d'emplois		Organiser des journées et des manifestations culturelles, traditionnelles, littéraires et artistiques avec concours
Créer des zones industrielles		Créer et gérer des orchestres, des ballets, des chorales lyriques et des troupes théâtrales en langues nationales
Organiser et gérer les transports publics		Créer et gérer des bibliothèques municipales et des centres socio-culturels
Gérer, en partenariat avec l'État et la Région, les contrats et les plans de la commune en vue de réaliser les objectifs de développement		Appuyer les associations culturelles
Planifier et contrôler l'occupation des terres en délivrant les permis de bâtir, de lotir, de démolir et d'implanter		En partenariat avec la Région, promouvoir les langues nationales

Source : https://www.minddevel.gov.cm

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

Dans la Commune de Tonga, l'offre publique en matière de l'eau, de la santé, de l'éducation et des services communaux présente un état des lieux qui témoigne des efforts fournis dans ces différents secteurs et par la Mairie pour améliorer les conditions de vie des populations. Cette offre est assurée par les Délégations Départementales de l'Eau et de l'Energie et des Enseignements Secondaires des Bamboutos, le District de Santé de Tonga, l'Inspection de l'Education de Base de Tonga et la Mairie de Tonga

II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

Ce paragraphe sur le secteur de l'approvisionnement en eau présente l'état des lieux des ouvrages hydrauliques dans la commune ainsi que leur situation de fonctionnalité.

Tableau II.3: 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	
	Commune	DD MINEE/NDE	Commune	DD MINEE/ NDE	Commune	DD MINEE/ NDE	Commune	DD MINEE/ NDE
Puits avec pompe à motricité humaine	08	08	05	02	08	00	08	00
Puits avec pompe électrique	00	/	00	/	00	/	00	/
Forages avec pompe à motricité humaine	30	06	25	06	25	03	23	00
Forage avec pompe électrique	00	03	00	01	00	00	00	00
Borne-fontaine	10	/	08	/	10	/	10	/
Source	20	03	00	03	20	03	20	03
Réseau d'adduction d'eau communal	01	01	00	01	01	01	01	01
Total	**69**	**21**	**38**	**13**	**64**	**04**	**62**	**04**

Source : Enquête CCAP2, TONGA 2022.

L'analyse de ces données issues des entretiens auprès de la Commune de Tonga et de la Délégation Départementale de l'Energie et de l'Eau nous révèle qu'il existe 69 ouvrages hydrauliques dans ladite commune. Parmi ces ouvrages, 43,47% sont des forages, 28,98% sont des sources, 14,49% de forages, 11,59% de puits et un réseau d'adduction d'eau communal. Par ailleurs, 55,05% de ces ouvrages sont fonctionnels, 92,75% disposent d'un mécanisme de gestion et d'entretien et 96,87% de ces mécanismes sont fonctionnels. En revanche, on observe un grand écart entre les statistiques de la Commune et celles du sectoriel (DDMINEE) en matière de l'eau. Face à ces observations, il s'avère nécessaire pour la Délégation de L'Eau et la Maire de définir un cadre dans lequel elles pourront se concerter selon un calendrier raisonnable au cours de chaque année pour harmoniser leurs bases de données sur les ouvrages hydrauliques en présence dans la Commune. Ces deux institutions doivent aussi accompagner les populations à s'impliquer davantage dans la gestion des points d'eau qu'elles utilisent. Cela passerait par exemple par la mise sur pieds des COGES et la formation des membres à la

maintenance des points d'eau.

II.3.2 Secteur santé

La carte sanitaire de la commune de Tonga est assez faiblement couverte par les formations sanitaires. D'après l'arrêté n°2039/MINSANTE du 5 Mai 2021 fixant la carte sanitaire du Cameroun pour la période 2021-2025, la distance minimale qui doit séparer deux formations sanitaires publiques de même catégorie. Par ailleurs une Formation Sanitaire publique doit couvrir au moins 10 000 habitants dans les chefs lieu de région et 5000 habitants dans les autres localités. S'agissant des districts de santé, la taille des populations à desservir par District de santé viable est de 5 000 à 10 000 habitants en zone rurale et 10 000 à 30 000 habitants en zone urbaine.

Tableau II.4 : Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formation sanitaire fonctionnelles 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	Nature de l'accompagnement				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement	Appui logistique	Autres (à
Centre de santé / Centre de santé intégrée	02	01	01	OUI	00		00	00	/
Centre Médical d'Arrondissement	01	01	01	NON	00	00	00	00	/
Hôpital de district	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Hôpital régional	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Hôpital de référence	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Formation sanitaire privée	01	01	00	NON	/	/	/	/	/
Autres (à préciser) _____	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Total	**04**	**03**	**02**						

Source : Enquête CCAP2, TONGA 2022.

Au regard de ce tableau remplit après consultation du District de santé de Tonga, on constate que toute la commune est couverte par quatre (04) formations sanitaires dont deux (02) Centres de Santé Intégrés (CSI), un centre de Centre Médical d'Arrondissement et un centre de santé privé. En outre, trois formations sur les quatre existantes sont fonctionnelles et deux disposent d'un Comité de Santé (COSA). Pour les 32567 habitants de la Commune de Tonga répartis sur 342km^2 les trois formations sanitaires publiques sont insuffisantes. Il est aussi à noter un accompagnement assez faible des services de la Mairie près de ces formations sanitaires pour leur entretien et leur gestion au quotidien. Dès lors, tel que prévu par la réglementation, il est nécessaire que l'institution communale fasse des efforts supplémentaires en matière

d'accompagnement financier et technique auprès des formations sanitaires présentes dans la municipalité.

II.3.3 Secteur de l'éducation

Le secteur de l'éducation dans la Commune de Tonga est assez représentatif dans les différents ordres d'enseignement qui y existent (maternel, primaire, et secondaire). Cependant, la commune n'abrite pas encore un établissement d'enseignement supérieur.

Tableau II.5 : 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	12	12	00	09	12
	Privé laic	/	/	/	/	/
	Privé confessionnel	/	01	00	00	00
	Ecole de parents	00	00	00	00	00
Primaire	Public	65	59	00	57	59
	Privé laïc	00	00	00	00	00
	Privé confessionnel	00	05	00	05	05
	Ecole de parents	00	00	00	00	00
Secondaire 1er cycle	Public	/	00	00	03	03
	Privé laïc	00	00	00	00	/
	Privé confessionnel	00	00	00	00	/
	Ecole de parents					
Secondaire 2ème cycle	Public	03	10	02	08	08
	Privé laïc	/	01	00	01	01
	Privé confessionnel	00	00	00	00	00
	Ecole de parents					
Total		80	88	02	83	88

Source : Enquête CCAP2, TONGA 2022

La carte scolaire de Tonga présente 88 établissements au total. Les écoles primaires couvrent seules représentent près du ¾ soit 74,71% de tous les établissements. Le reste est partagé entre les écoles maternelles (13,79%) et les Lycées et Collèges d'enseignements Général et Technique (CES/ CETIC). De manière générale, seulement deux établissements scolaires sont non opérationnels. Par ailleurs, plus de 9/10 sont construits en matériaux définitifs et tous les établissements scolaires disposent d'une Association des Parents d'Elèves et Enseignants (APEE).

En revanche le nombre d'établissement prévu ne correspond plus à la démographie présente dans la Commune. En plus, le sectoriel des enseignements secondaires ne maîtrise pas le nombre d'établissements scolaires secondaires que prévoit la carte scolaire de la commune de Tonga.

II.3.4 Secteur des services communaux

Dans le cadre de la Décentralisation, plusieurs compétences réparties dans divers secteurs ont été transférées aux CTD. Cette situation a augmenté la palette et la fréquence des services offerts par la Marie aux populations.

Tableau II.6 : Inventaire des services communaux

Nature du service	Disponibilité du service Oui/Non	Délai en jours pour l'obtention du service
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	90 Jours
Délivrance des documents d'urbanisme	Oui	Ne sait pas
Aménagement des voiries	Oui	90 Jours
Gestion des déchets / Assainissement	Oui	1 Jour
Légalisation des documents	Oui	1 Jour
Authentification des documents	Oui	1 Jour
Hygiène et salubrité	Oui	[redacted]
Aménagement des espaces verts et de loisirs	Oui	
Aménagement des aires de jeux	Non	
Eclairage public	Oui	
Transport public	Non	
Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	Oui	
Autres (à préciser) _____	/	

Source : Enquête CCAP2, TONGA 2022.

La commune de Tonga couvre 10 services sur 12 prévus et doit faire des efforts pour satisfaire les populations en matière d'aménagement des espaces verts et de loisirs et en transport public.

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

Dans le cadre des Objectifs de Développement Durable, le Cameroun s'est engagé dans sa stratégie Nationale de Développement 2020-2030 (SND-30) à devenir un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique fait suite à plusieurs programmes et plans de développement qui ont été mis en œuvre par l'Etat pour l'atteinte de cet objectif. Le but de ce chapitre est de restituer les principaux résultats 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 rendus par la Commune de Tonga en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs. Cette enquête est orientée essentiellement vers les ménages et une attention particulière est portée sur l'âge et le sexe des répondants. Une telle précision permet de prendre en compte les aspects de genre dans l'appréciation des réponses collectées d'une part, et la formulation des améliorations à suggérer d'autre part. Les principaux résultats s'articulent en cinq sections à savoir : la description de la population enquêtée, l'approvisionnement en eau potable, les services de santé, les services de l'éducation de base et des enseignements secondaires et enfin la fourniture des services communaux.

III.1 DESCRIPTION DE LA POPULATION ENQUETEE

Cette section vise à présenter les principales caractéristiques des ménages échantillonnés dans le cadre de l'enquête ScoreCard. En effet, les ménages constituent la principale cible de l'enquête selon qu'ils résident en milieu urbain ou rural. Cette enquête a également pour but de mettre en évidence quelques caractéristiques socio-démographiques telles que l'âge et le sexe du chef de ménage. En plus des chefs de ménage qui sont les principaux répondants de l'enquête, d'autres personnes ayant des liens de parenté avec les chefs de ménages ont été enquêtés (tableau 3.1).

Tableau III.1: Répartition (%) dans la commune de Tonga des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence

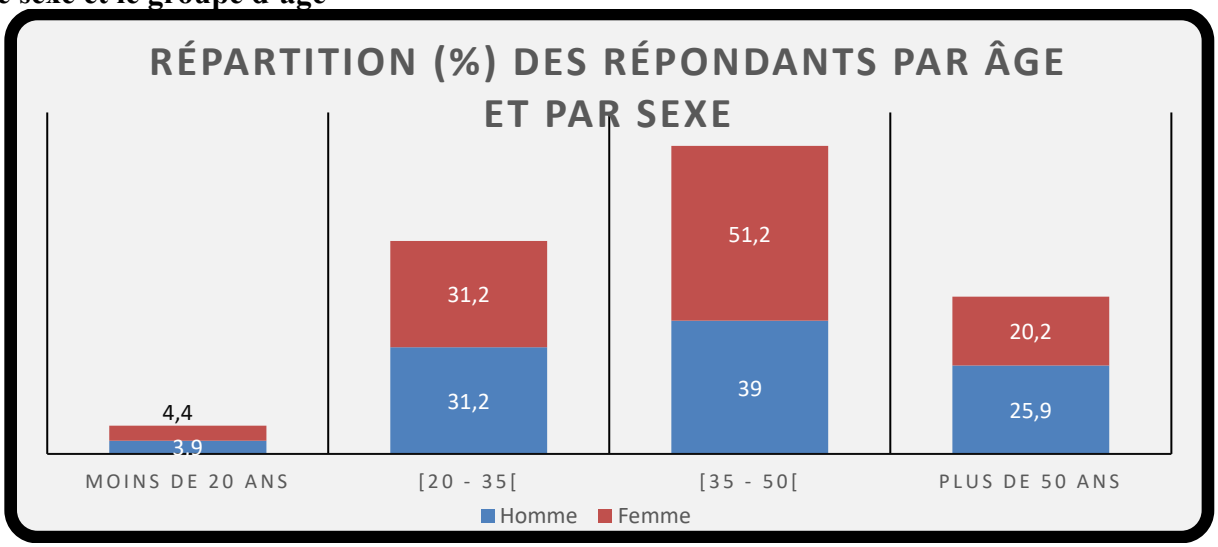
Répartition (%) dans la commune de Tonga des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence					
		Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage			
		Chef de Ménage	Conjoint (e) du Chef de Ménage	Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Total
Strate de résidence	Urbaine	88,8	7,0	4,2	100,0
	Rurale	75,7	5,3	19,0	100,0
	Total	81,3	6,0	12,7	100,0

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

La lecture de ce tableau montre que 81,30% des répondants lors de cette enquête sont des

chefs de ménage les 18,7% restant sont les conjoints et descendants de ceux-ci. En outre, on observe une grande majorité des répondants hommes et femmes âgés de plus de 30 ans. A cet effet, la commune de Tonga doit exploiter son potentiel démographique suffisamment jeune pour booster son développement économique, social et culturel. S'agissant du sexe, la population de tonga est composée de 51,4% de femmes et 48,6% d'hommes.

Figure 1 : Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

III.2. APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE DANS LA COMMUNE DE TONGA

L'accès à l'eau est une nécessité vitale pour les populations, au regard de son utilité pour la boisson, l'hygiène et assainissement, les tâches ménagères et les activités génératrices de revenus. Le bien-être des populations de la Commune en est tributaire, raison pour laquelle le secteur de l'hydraulique occupe une place de choix dans le mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique. Dans le processus de mise en œuvre de la Décentralisation, l'Arrêté N0 2010/00000298/A/MINEE du 01/09/2010 précise les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable, des puits et des forages d'eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat. Parmi ces compétences figure en bonne place le suivi de la satisfaction du service et la planification de son extension selon l'évolution démographique. La perception des populations de la Commune de Tonga dans ce secteur est captée, à travers l'examen des systèmes d'approvisionnement, de la disponibilité, de l'accès, de la qualité et du coût de l'approvisionnement, ainsi que le degré de satisfaction des services et leurs attentes.

III.2.1 Accessibilité et utilisation des points d'eau

La commune de Tonga est une commune essentiellement rurale. Les populations de Tonga utilisent à la fois plusieurs sources d'approvisionnement en eau, en fonction des besoins et de la

disponibilité. D'après les services de la Marie, elle dispose de 69 points d'approvisionnement en eau conventionnels. Parmi ces points, 43,47% sont des forages, 28,98% sont des sources, 14,49% de bornes fontaines, 11,59% de puits et un réseau d'adduction d'eau communal. Par ailleurs, 55,05% de ces ouvrages sont fonctionnels, 92,75% disposent d'un mécanisme de gestion et d'entretien et 96,87% de ces mécanismes sont fonctionnels.

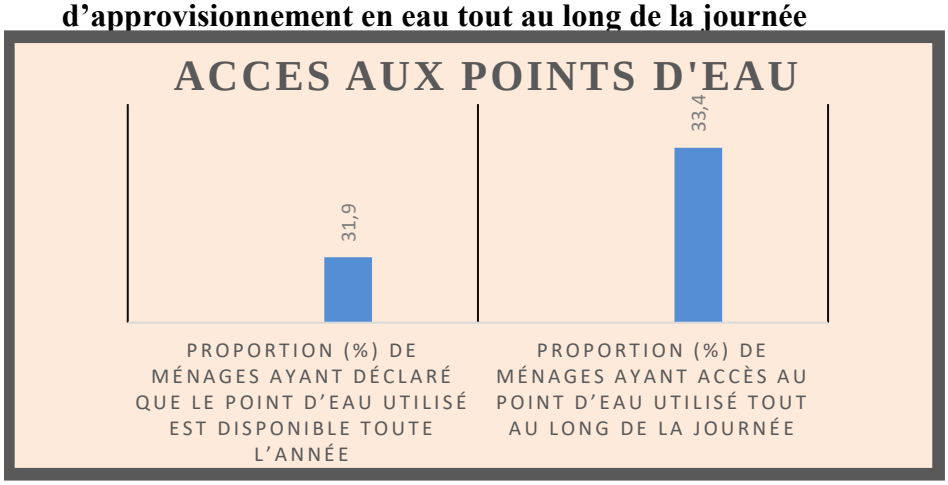
Tableau III.2 : Utilisation d'une source d'eau publique

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	Forage avec pompe à motricité électrique	Forage avec pompe à motricité humaine	Borne-fontaine	Source	Marre	Réseau d'adduction d'eau	Adduction en eau potable	Rivière	**Total**
Urbain	33,60	0,00	0,00	41,70	50,00	00,00	0,00	00,00	8,30	00,00	00,00	**100,00**
Rural	33,30	74,60	3,20	0,00	12,70	00,00	6,30	00,00	3,20	00,00	00,00	**100,00**
Ensemble	33,40	42,30	1,80	18,00	28,80	00,00	3,60	00,00	5,40	00,00	00,00	**100,00**

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Le tableau ci-dessus ressort que 33,40% des ménages dans la Commune de Tonga recourent à une source d'approvisionnement d'eau publique. Il convient de noter que près 44,1% de ces ménages cités ici-haut s'approvisionnent dans des puits tandis que 46,8% trouvent leurs comptes au niveau des forages publics. Cependant, il en est de même pour leurs principales sources d'approvisionnement. Par ailleurs, 31,9% de ménages affirment que ces points d'eau sont disponibles toute l'année et pour 33,4% le point d'eau est accessible toute la journée.

Figure 2 :Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée



Source : Enquête CCAP2, Tonga 202

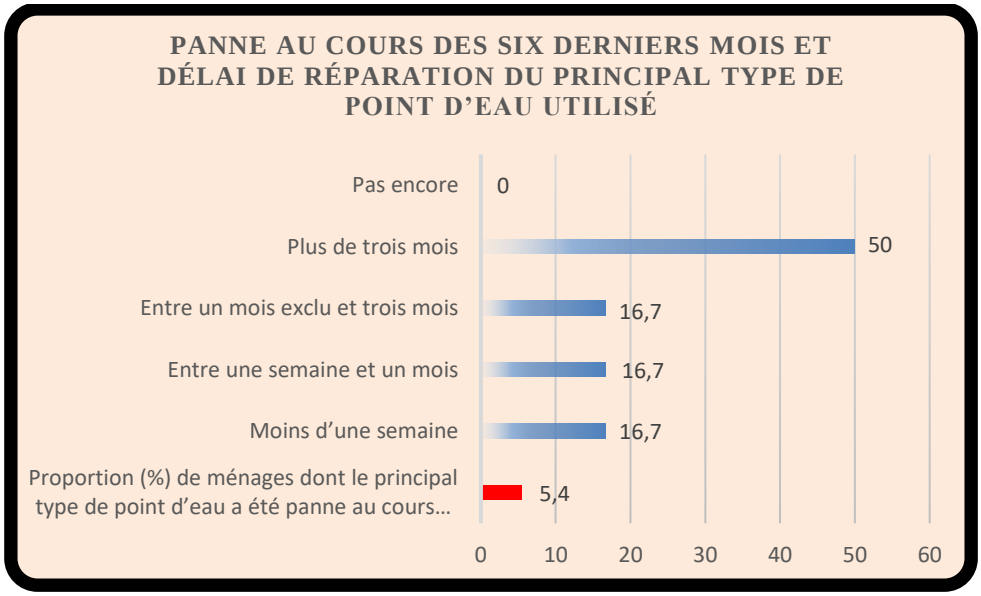
Figure 3 : Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

III.2.2 Entretien et maintenance des points d'eau

Les principales sources d'approvisionnement en eau tombent assez souvent en panne et la durée de réparation varie entre l'ordre de semaine et des mois. En effet, 5,4% des ménages enquêtés déclarent que leur principale source d'approvisionnement en eau est tombée en panne ces six derniers mois. Par ailleurs plus de 66,70% des pannes ont été réhabilités après un mois d'attente au minimum. De manière générale, ces points d'eau sont remis en état de fonctionnalité par les services de la commune, l'élite de la localité, les comités de gestions et les communautés.

Figure 4 Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Il est important de souligner que les comités de gestions des ouvrages hydrauliques sont très dynamiques dans la commune de Tonga. Les populations sont aussi très impliquées dans les mécanismes d'entretien des de ces ouvrages.

Tableau III.3: 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*	*Aautres*
Urbain	22,90	37,50	6,30	56,30	2,10
Rural	0,00	20,60	3,20	81,00	0,00
Ensemble	9,90	27,90	4,50	70,30	0,90

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Le tableau ci-dessus indique que les communautés sont les premiers intervenants dans le mécanisme de maintenance des ouvrages hydrauliques dans la commune de Tonga. Les participent pour plus de 70% dans l'entretient des points d'eau. La commune joue aussi un rôle majeur dans la réhabilitation des points d'eau en panne. Les COGES et les services de CAMWATER participent aussi dans le processus de maintenance des points d'eau. Malgré le dynamisme des populations dans le mécanisme d'entretien des points d'eau, celles-ci contribuent faiblement au niveau du financement des COGES. A titre d'illustration, seulement 9,9% des ménages contribuent financièrement au fonctionnement des COGES. Tous ces ménages estiment que l'accès à l'eau potables coute cher dans la commune de Tonga. En outre, 9,90% des ménages contribuent financièrement au bon fonctionnement des COGES et estiment que le coût d'accès à l'eau potable est élevé.

III.2.3 Caractérisation et appréciation des points d'eau

La disponibilité, l'accessibilité et la qualité de l'eau sont des variables qui permettent d'apprécier l'état des services de l'hydraulique dans une Commune. Dans la commune de Tonga en occurrence, l'échange avec les ménages a révélé que seulement 31,9% et 33,4% des ménages ont respectivement accès à leurs principales sources d'approvisionnement en eau pendant toute l'année et tous les jours. Les résultats présentés dans le Tableau ci-après, montrent que les ménages parcourent environ ½ de km pour atteindre leur principale source d'approvisionnement. Ce trajet leur coûte une dizaine de minute en moyenne de marche. Une fois arrivée au point d'eau, il faut attendre une vingtaine de minutes pour arriver à son tour de puiser, le temps pour quinze personnes de puiser à l'avance. Un chef de ménage s'est confié à cet effet en ces termes : « nous sortons généralement à quatre heures du matin pour ne pas avoir à s'aligner derrière une vingtaine de personnes. Des gens viennent parfois des villages voisins à moto pour s'approvisionner. On puise l'eau seulement le matin et le soir ce qui n'est pas satisfaisant pour nos besoins. Nous avons besoin des points d'eau supplémentaires ». Cependant, une large majorité des ménages expriment leur satisfaction vis-à-vis du service public qui leur est rendu en matière d'accessibilité en eau dans la commune. Cela s'explique par une assez bonne appréciation de la qualité de l'eau et la distance

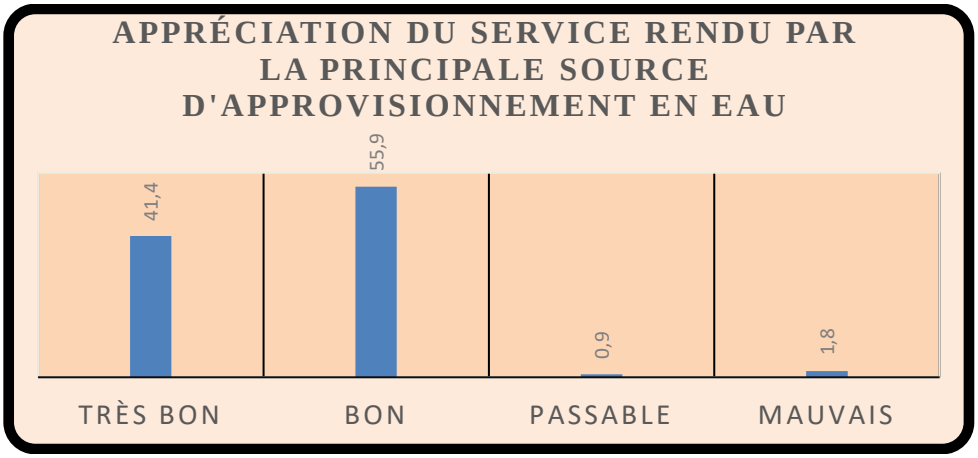
moyenne raisonnable pour atteindre le point d'eau public principal.

Tableau III.4 : 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
Urbain	193,60	8,20	8,40	8,00
Rural	607,30	9,90	33,00	20,70
Ensemble	428,40	9,10	22,40	15,20

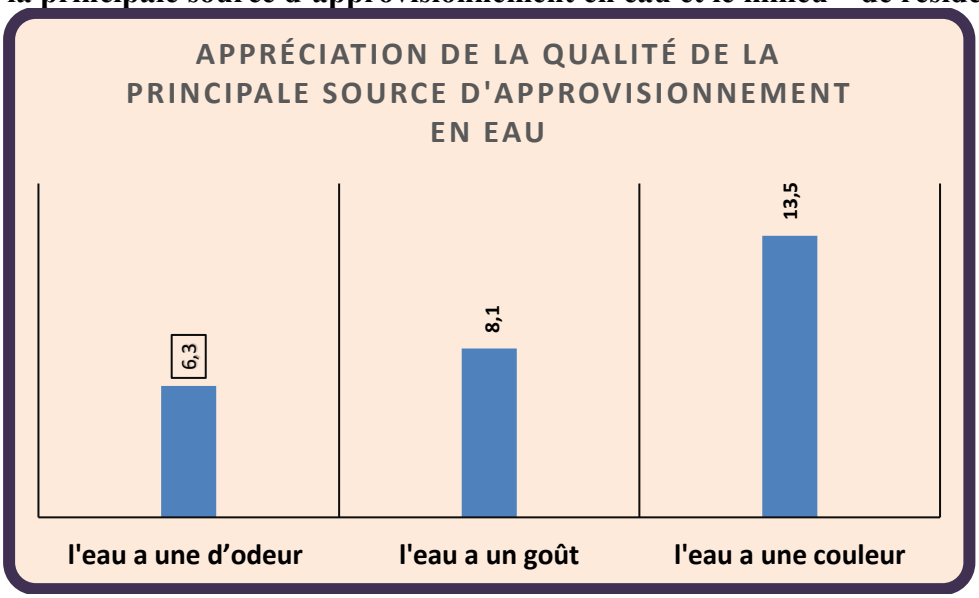
Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Figure 5 : Appréciation du service rendu par la principale source d'approvisionnement en eau



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Figure 6 Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Certes, l'appréciation de la qualité de l'eau utilisée par les ménages est encourageante, toutefois des efforts restent à fournir pour l'amélioration de cette qualité pour des raisons

d'optimisation de sécurité sanitaires des usagers. En effet 6,30% des ménages déclarent que leur principale source d'approvisionnement en eau à une odeur par fois, 8,10% disent qu'elle a un goût et 13,50% affirment qu'elle est colorée. Ces résultats sont suffisants pour attirer l'attention sur l'analyse de la qualité de l'eau consommée dans la commune de Tonga.

Tableau III.5: 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 satisfait
		Au Maire	A l'Etat	A une élite	Au Chef de village/ quartier	A l'Autorités administratives	A Camwater/SNEC	
Urbain	4,2	50,00	0,00	0,00	66,70	16,70	16,70	0,00
Rural	2,6	60,00	20,00	60,00	40,00	0,00	0,00	0,00
Ensemble	3,3	60,50	9,10	27,30	54,50	10,15	5,10	0,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

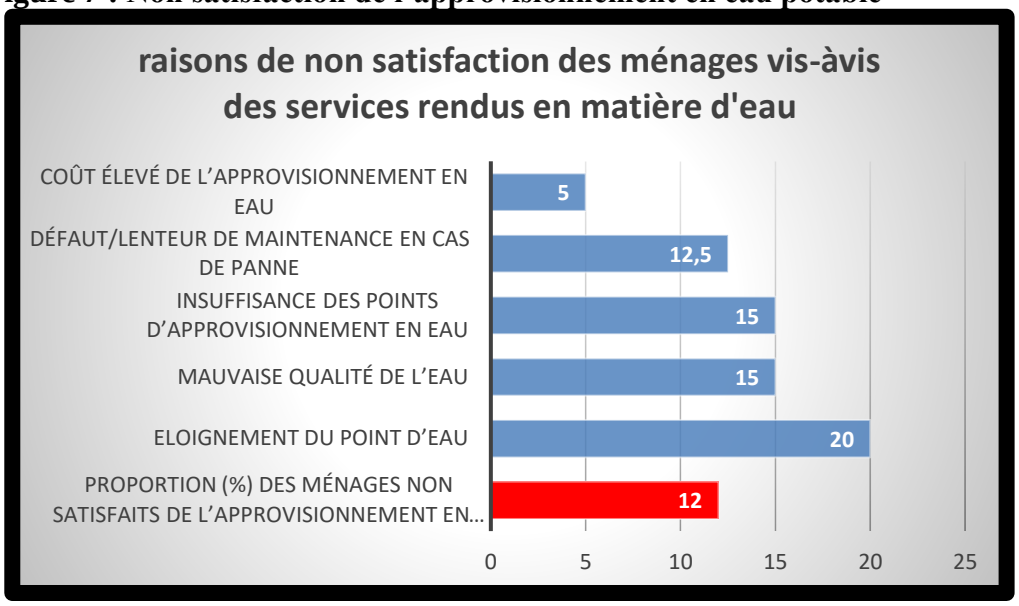
Dans la commune de Tonga, les ménages n'ont pas significativement exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable. Pour cette proportion ayant exprimée son besoin aucune réponse favorable (création d'un point d'eau) n'a été observée sur le terrain. En effet, Seulement 3,3% d'entre les ménages enquêtés ont demandé la réalisation d'un ouvrage hydraulique dans leurs localités. Ces derniers disent l'avoir fait à l'endroit de du Maire 60,50%, du chef de village ou du quartier 54,5%, de l'élite 27,3%, des autorités administratives et de l'Etat. Cette non significativité d'expression des populations témoigne à suffisance que ces dernières ne sont pas suffisamment éduquées en la matière. Il devient dès lors nécessaire pour la commune et les institutions de l'Etat de mettre en place des mécanismes d'incitation et de participation des populations au processus de développement de leur commune.

III.2.4 Satisfaction des ménages en approvisionnement en eau

L'eau est une ressource vitale pour la vie : pour les cultures, pour se laver, pour préparer nos aliments, pour le ménage, pour la consommation domestique et humaine. La connaissance des raisons de non satisfaction des populations en matière d'alimentation en eau nous permettra de mieux orienter nos actions. Comme nous l'avons souligné plus haut, on note encore une faible significativité statistique de la proportion des ménages ayant exprimé les raisons de leur insatisfaction. Le graphique ci-après indique que 12% des ménages sont insatisfaits des services d'approvisionnement en eau dans la Commune. Le malaise au sein de la population est lié à l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau (15%), à l'éloignement du point d'eau (20%), et à la mauvaise qualité de l'eau (15%), le défaut de gestion des points d'eau (12,5%) et le coût

élevé d'approvisionnement (5%). Ce graphique indique qu'un même ménage peut avoir plusieurs raisons d'insatisfactions.

Figure 7 : Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

III.2.5 Actions envisagées en vue d'améliorer les services d'approvisionnement en eau

Face à cette non satisfaction, les ménages de la commune Tonga sont majoritairement favorables à l'idée de contribuer à l'amélioration des services rendus dans l'approvisionnement en eau potable. En effet, plus de 80% des ménages sont volontaires à contribuer pour l'augmentation des points d'eau soit en participant à la construction ou en octroyant un site pour la construction. En outre, 13% des ménages sont près à contribuer à l'amélioration de la gestion des points d'eau dans la commune. Et plus de 53% des ménages voudraient bien contribuer à l'amélioration de la qualité de l'eau dans la commune. Au regard de cette volonté collective des populations il est nécessaire de mettre sur pieds un cadre qui permet de mutualiser les efforts afin d'optimiser l'approvisionnement en eau dans la commune de Tonga

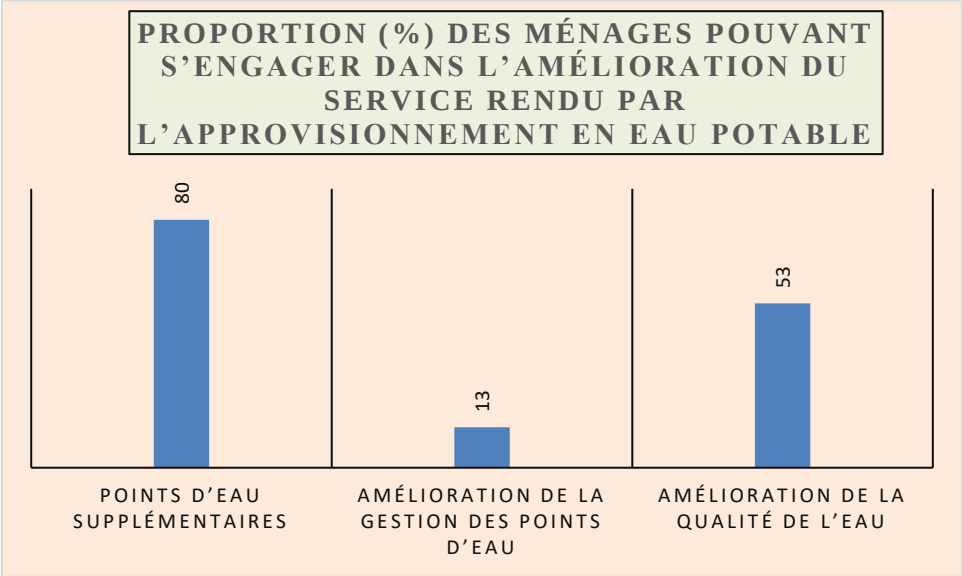
Tableau III.6 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans l'approvisionnement en eau potable

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	
	Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire	Donation du site de construction d'un point d'eau	Plaidoyer au près 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	44,80	10,50	0,00	4,20	0,00	4,90	6,30	7,00	89,50	26,60
Rural	95,80	4,20	66,1	3,70	2,60	0,00	0,50	1,10	3,20	2,10

			0							
Ensemble	73,80	6,90	37,70	3,90	1,50	2,10	3,00	3,60	40,40	12,70

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Figure 8 : Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

L'accès à l'eau potable pour tous reste toujours un défi à relever pour les populations de la Commune de Tonga. L'amélioration de l'offre en eau en quantité et en qualité passe à priori par : l'augmentation des points d'eau à 15%, une meilleure gestion des points d'eau existants à 17,5%, la réhabilitation des infrastructures existantes à 55,07%. Ces attentes des populations cadrent avec les raisons de non satisfaction évoquées plus haut.

Pour répondre aux besoins en adduction d'eau potable, la Commune doit préparer des programmes pluriannuels d'interventions pour une gestion concertée des ressources en eau avec l'Etat, les élites, les autres partenaires et les usagers qui contribuent au financement des interventions diverses.

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

Il ressort des précédentes analyses que les pouvoirs publics consentent beaucoup d'efforts dans le secteur de l'hydraulique. Mais les populations de la Commune de Tonga ignorent les orientations des politiques gouvernementales dans ce secteur. Suite à l'analyse des données contenues dans les tableaux produits, il s'avère nécessaire pour l'Exécutif Communal d'intégrer dans le plan d'actions de mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique de la Commune de Tonga, les améliorations contenues dans le tableau ci-après.

Tableau III.7: Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations

SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES SERVICES DE L'HYDRAULIQUE	AMELIORATIONS SUGGEREES
Le nombre de points d'approvisionnement en eau potable est insuffisant.	L'augmentation des points d'eau a été souhaitée. Toutefois, une cartographie des points d'eau indiquant leur débit, leur état de fonctionnalité et la densité de la population pourrait servir à bon escient dans la prise de décision relative à l'augmentation des points d'eau.
L'eau destinée à la consommation est de mauvaise qualité du fait de son goût particulier, de son odeur remarquable et de sa couleur inadaptée.	- Education des populations à la protection des points d'eau des éléments nocifs ; - Renforcement des capacités des populations sur les stratégies de potabilisation de l'eau ; - Sensibilisation des populations sur la nécessité de boire une eau de bonne qualité pour préserver leur santé et économiser sur les frais médicaux ; - Apprendre aux populations à développer des stratégies pour garantir leur accès à l'eau potable.
Les points d'eau existants sont mal gérés.	- Sensibiliser les populations sur la mise en place des Comités de Gestion des points d'eau ; - Former les membres du Comité de Gestion des points d'eau à l'entretien des ouvrages hydrauliques et la gouvernance des biens publics.

III.3. SERVICES DE SANTE

La commune de Tonga est couverte par quatre (04) formations sanitaires dont deux (02) Centres de Santé Intégrés (CSI), un centre de Centre Médical d'Arrondissement et un centre de santé privé. En outre, trois formations sur les quatre existantes sont fonctionnelles et deux disposent d'un Comité de Santé (COSA). Il est aussi à noter un accompagnement assez faible des services de la Mairie près de ces formations sanitaires pour leur entretien et leur gestion au quotidien. Dans le cadre de sa Stratégie Nationale de Développement, le gouvernement camerounais vise entre autres l'accès universel aux services et soins de santé de qualité à travers l'amélioration de l'offre sanitaire et le financement de la demande. Toutefois, l'accès aux médicaments reste encore difficile, les plateaux techniques dans les hôpitaux de districts ne sont pas toujours complets, le personnel médical et paramédical est insuffisant, voire inexistant dans certains centres de santé surtout dans ceux nouvellement construits. L'accès au personnel médical et paramédical pour se faire soigner est le plus souvent monnayé dans certains centres de santé publics. En ce qui concerne la Commune de Tonga, l'offre des services de santé publique est appréciée à travers la disponibilité et l'utilisation des services de santé ; le coût et la qualité des services sanitaires.

III.3.1 Utilisation des et caractérisation des formations sanitaires

La norme voudrait que deux formations sanitaires soient distantes de 5 km pour permettre à la population d'avoir accès à la stratégie fixe qui est la moins coûteuse aussi bien pour l'Etat que pour les

populations. En appliquant cette norme dans la commune de Tonga, on trouve un taux de couverture 5,8% pour un total de 68 formations sanitaires que devrait couvrir la commune. Le tableau ci-après montre que 71% des ménages préfèrent fréquenter les formations de santé privées.

Tableau III.8: 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	10,50	0,70	88,80	100,00
Rural	42,90	0,00	57,10	100,00
Ensemble	28,90	0,30	70,80	100,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Tableau II.9: 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	67,20	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00
Rural	91,70	100,00	100,00	99,10	99,10	97,20	0,00
Ensemble	78,40	100,00	100,00	99,60	99,60	98,70	0,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Le recours à une formation sanitaire est fonction de la satisfaction des soins recherchée par l'usager. Raison pour laquelle, les chefs de ménages peuvent traverser la formation sanitaire la plus proche si son plateau technique ne répond pas à leurs besoins pour se rendre dans un centre de santé plus loin. Les raisons pour lesquelles les ménages de Tonga choisissent les formations privées sont multiples. Celles-ci (78,4%) accusent les longues distances qui les séparent des formations publiques lesquelles distances impliquent des dépenses supplémentaires augmentant par ricochet le coût. Tous les ménages sont unanimes sur le fait que l'accueil, la qualité des soins et la disponibilité du personnel soignant et des médicaments sont bien mieux dans les formations privées que celles du secteur public.

Tableau III.10 : 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	24,30	75,70	100,00	10301,10	171,90
Rural	12,00	88,00	100,00	10401,30	160,10
Ensemble	15,80	84,20	100,00	15737,20	240,70

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Au regard de ce tableau, il ressort que plus de 84,2% des ménages déclarent ne pas être proche de leurs principales formations sanitaires publique fréquentées. Cela s'explique par le fait qu'il s'agisse principalement de l'Hôpital de District de Bangangté qui est très éloigné des ménages de la commune de Tonga. La distance moyenne parcourue pour atteindre leur principale formation sanitaire publique est estimée à plus de 15,7 km soit 4 heures environ de marche à pied.

III.3.2 Coût et appréciation du service rendu

Le Coût et la qualité des services sanitaires dépendent du pouvoir d'achat, de l'accessibilité des populations, de la disponibilité des soins et de la qualité du plateau technique. L'analyse du Tableau ci-après montre que plus 97% des chefs de ménages fréquentent les formations sanitaires qui disposent du petit matériel de soins (ciseaux, seringues, alcool, tensiomètre, thermomètre, gangs etc.)

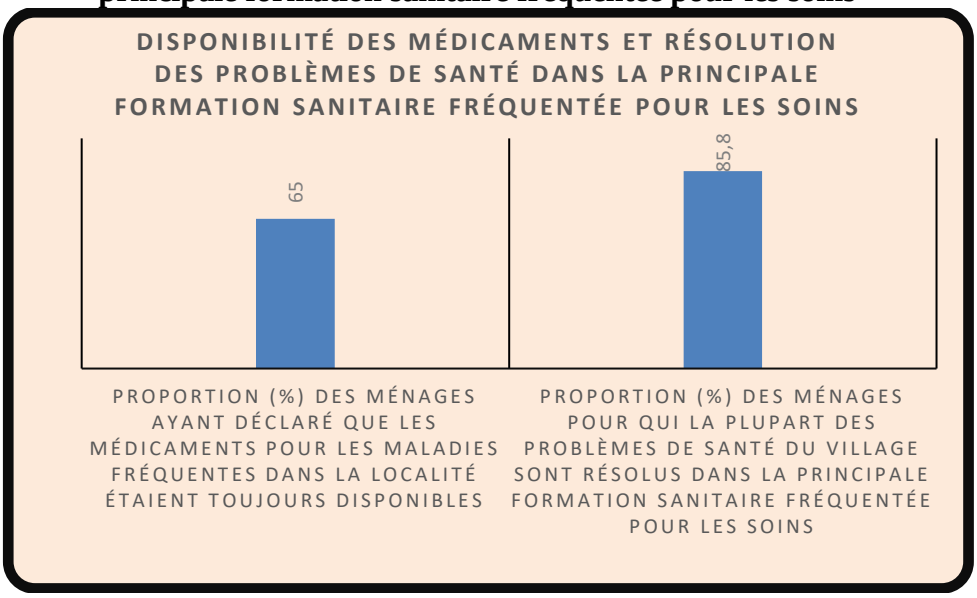
Tableau III.11 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

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*
Urbain	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	97,30
Rural	96,40	100,00	98,80	100,00	98,80	98,80	96,40	96,40	95,20
Ensemble	97,50	100,00	99,20	100,00	99,20	99,20	97,50	97,50	95,80

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Si 65 % des ménages déclarent que les médicaments sont disponibles dans formations sanitaires proches des lieux d'habitation, plus de 85,8% d'entre eux ne trouvent satisfaction face leurs problèmes de santé que dans leurs principaux centres de santé qui sont assez éloignés d'eux de leurs localités de résidence.

Figure 9 : Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Les frais de consultations dans les CSI sont fixés entre 200 et 300 FCFA au maximum. Dans

les Centres Médicaux d'Arrondissement (CMA) et les Hôpitaux de Districts, ces frais sont fixés à 600 FCFA. L'analyse du Tableau ci-après montre que les chefs de paient en moyenne 710 FCFA pour les services de consultation. En plus, la majorité de ces chefs de ménages (75%) trouvent que le montant payé est raisonnable. Néanmoins 25% des chefs de ménage estiment que ce montant est élevé. Par ailleurs, 30,8 de ces derniers déclarent avoir payé des frais non autorisés afin de bénéficier des soins. En revanche, plus de 74% déclarent avoir été bien accueillis par le personnel soignant. Ceci montre que les chefs de ménages de la Commune de Tonga sont prêts à payer les frais médicaux nécessaires pour leur santé. On peut donc dire que dans ce secteur, la demande des soins est supérieure à l'offre. Ceci pose le problème de la gouvernance des formations sanitaires. Une gestion rationnelle de ces formations sanitaires peut permettre d'améliorer l'accès aux services de santé dans la commune de Tonga.

Tableau III.12 : Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant

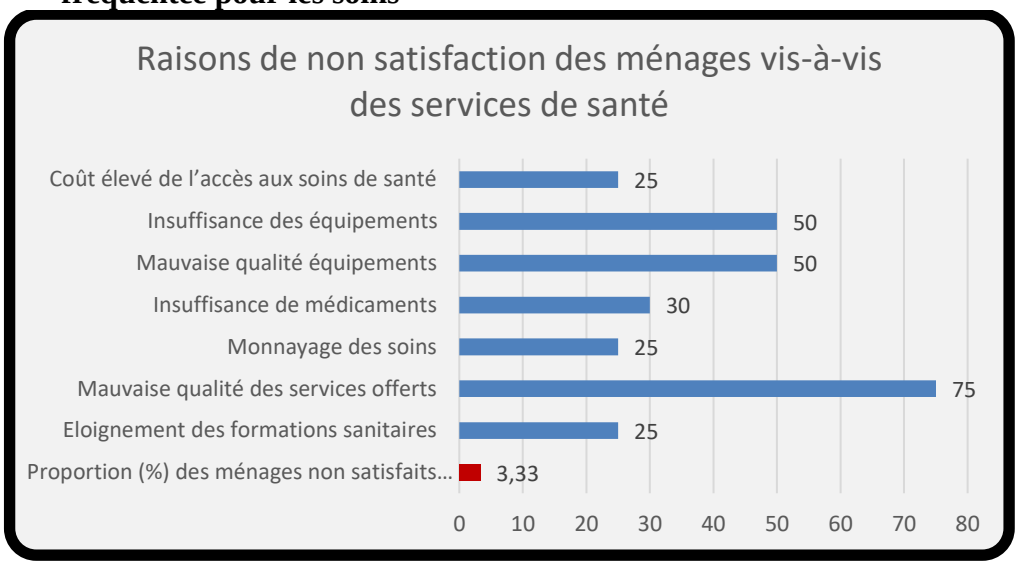
Milieu de résidence	**Montant (en FCFA) moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Proportion (%) des ménages qui trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation 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	794,60	27,00	8,10	91,90	8,10	0,00	100,00
Rural	672,40	25,30	41,00	66,30	28,90	4,80	100,00
Ensemble	710,10	25,80	30,80	74,20	22,50	3,30	100,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

III.3.3 Satisfaction des ménages du service sanitaire

L'organisation du système de santé au Cameroun prévoit l'implication et la contribution des populations bénéficiaires des services de soins de santé à travers l'organisation des Comités de Santé (COSA, COSADI ; COGE) qui sont les structures de dialogue et de participation communautaire. De manière globale, près de 3,33% des chefs de ménages de la commune de Tonga sont insatisfaits pour des raisons qui figurent dans le tableau ci-après. Les résultats issus de ce tableau montrent que 25%, se plaignent de l'éloignement des centres de santé, 66,7% accusent la mauvaise qualité des services, 30% dénoncent des actes de corruption, 50% ne son pas satisfaits de la qualité des équipements et 25% plaignent le coût élevé d'accès aux soins.

Figure 10 Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

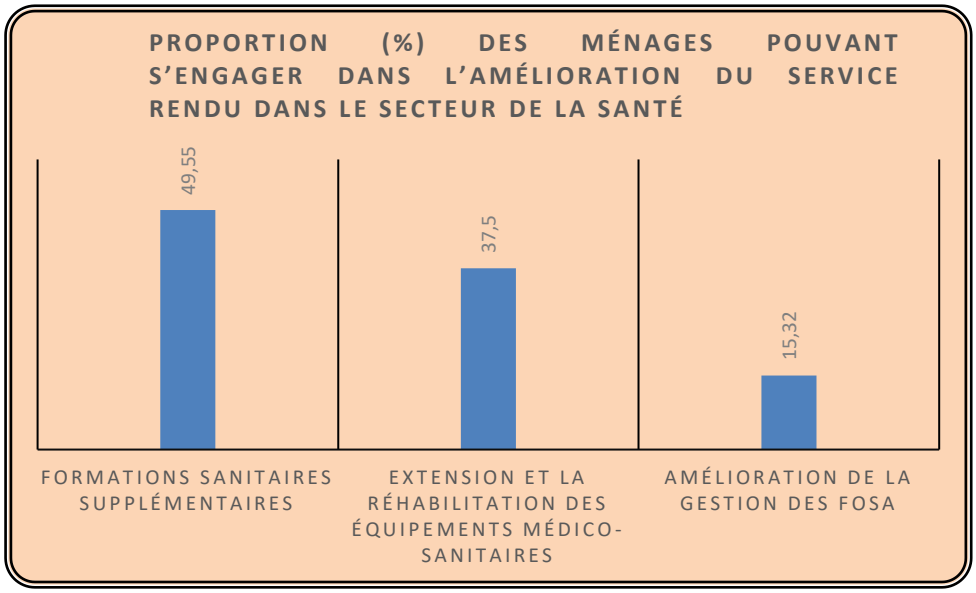


Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

III.3.4 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu

Face à cette non satisfaction, les ménages de la commune Tonga sont majoritairement favorables à l'idée de contribuer à l'amélioration des services rendus dans le secteur sanitaire. En effet, de 49,55% des ménages sont volontaires à contribuer par des plaidoyers pour la construction des formations de santé supplémentaires. En outre 37,5 sont prêts à plaider pour l'extension et la réhabilitation des équipements médico-sanitaires. Et enfin 15,32% des ménages voudraient bien contribuer à l'amélioration de la gestion des FOSA dans la commune. Au regard de cette volonté collective des populations il est nécessaire de mettre sur pieds un cadre qui permet de mutualiser les efforts afin de renforcer l'accès aux services de santé dans la commune de Tonga.

Figure 11 : Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Tableau III.13: 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		Amélioration des équipements sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA				
	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	Approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	Accueil et prise en charge des patients	Maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière	Plaidoyer pour affectation du personnel	Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical
Urbain	0,00	2,70	43,20	81,10	91,9	70,30	24,3	18,90	5,40
Rural	80,70	61,40	43,40	9,60	8,40	6,00	1,20	0,00	1,20
Ensemble	55,80	43,30	43,30	31,7	34,2	25,80	8,30	5,80	2,50

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

III.3.5 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

Il ressort des précédentes analyses que les pouvoirs publics consentent beaucoup d'efforts dans le secteur de la santé. Mais les populations de la Commune de Tonga connaissent encore des difficultés dans ce secteur. Suite à l'analyse des données contenues dans les tableaux produits, il serait important pour l'Exécutif Communal d'intégrer dans le plan d'actions de mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique de la Commune de Tonga, les améliorations contenues dans le tableau ci-après.

Tableau III.14: Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES SERVICES DE SANTE	AMELIORATIONS SUGGEREES
Le nombre de formations sanitaires est insuffisant.	- L'augmentation du nombre de formations sanitaires dans la Commune de Tonga. Toutefois, la distance exigée entre deux centres des formations sanitaires et la densité de la population devant bénéficier de cette structure (rapport médecin/population) doivent servir de repère dans la prise de décision relative à cette augmentation. - L'édification des populations sur les conditions de création d'une formation sanitaire.
Insuffisance du personnel de santé qualifié pris en charge par l'Etat.	- L'augmentation du personnel qualifié dans les formations sanitaires de la Commune de Tonga a été souhaitée. Toutefois, le nombre de patients enregistré quotidiennement par formation sanitaire et celui reçu par chaque praticien pourraient déterminer la pertinence de la sollicitation. - L'information des populations sur l'offre des services de santé par les formations sanitaires ; les encourager à dénoncer les mauvaises pratiques et les insuffisances du personnel de santé

SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES SERVICES DE SANTE	AMELIORATIONS SUGGEREES
La pharmacie des services de santé n'est pas très fournie.	- L'amélioration de la gestion des stocks pourrait grandement contribuer à la réduction des problèmes relatifs à l'approvisionnement en médicaments de première nécessité. - L'ouverture des pro-pharmacies dans les zones rurales ; ceci contribuerait aussi à pourvoir ces zones en médicaments plus spécifiques. Cette complémentarité permettrait aussi de palier aux éventuelles ruptures observables dans les formations sanitaires.
Amélioration du plateau technique.	- Les formations sanitaires étant classées par catégories, la Mairie doit s'assurer que chaque structure a la possibilité d'offrir les soins à la hauteur de sa classification. Ceci passe par des ressources tant humaines que matérielles. - L'information des populations sur le classement des formations sanitaires (niveau de compétences exigibles) et les coûts des services offerts.

III.4 SERVICES DE L'EDUCATION

En matière d'éducation et de formation professionnelle, la SND-30 fixe les objectifs et les orientations en mettant un accent particulier sur la formation du capital humain. Cela passe entre autres par un enseignement fondamental de qualité pour pouvoir dispenser aux élèves des cycles d'enseignement maternel, primaire et secondaire un paquet solide de connaissances axées sur la maîtrise des savoirs, du savoir-faire et du savoir-être requis pour leur insertion sociale.

Pour garantir la qualité de l'enseignement, l'amélioration des infrastructures, la maîtrise réelle des effectifs sont indispensables, autant que la réduction des coûts de scolarité et la qualité du personnel enseignant. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique capte l'état de satisfaction des populations de la Commune de Tonga et négocie les changements nécessaires dans ce secteur stratégique sur la base de leurs attentes. Le secteur de l'éducation dans la Commune de Tonga est assez représentatif dans les différents ordres d'enseignement qui y existent (maternel, primaire, et secondaire). Cependant, la commune n'abrite pas encore un établissement d'enseignement supérieur.

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

La création des établissements scolaires obéit à la croissance démographique et s'adosse sur des normes sectorielles. Au Cameroun la loi N° 98/004 du 4 avril 1998 d'orientation de l'éducation au dispose en son Article 7 que l'Etat garantit à tous l'égalité de chances d'accès à l'éducation sans discrimination de sexe, d'opinion politique et de religion, d'origine sociale, culturelle, linguistique ou géographique. La carte scolaire de Tonga présente 87 établissements au total. Les écoles primaires couvrent seules représentent près du ¾ soit 74,71% de tous les établissements. Le reste est partagé entre les écoles maternelles (13,79%) et les Lycées et Collèges d'enseignements Général et Technique (CES/ CETIC :

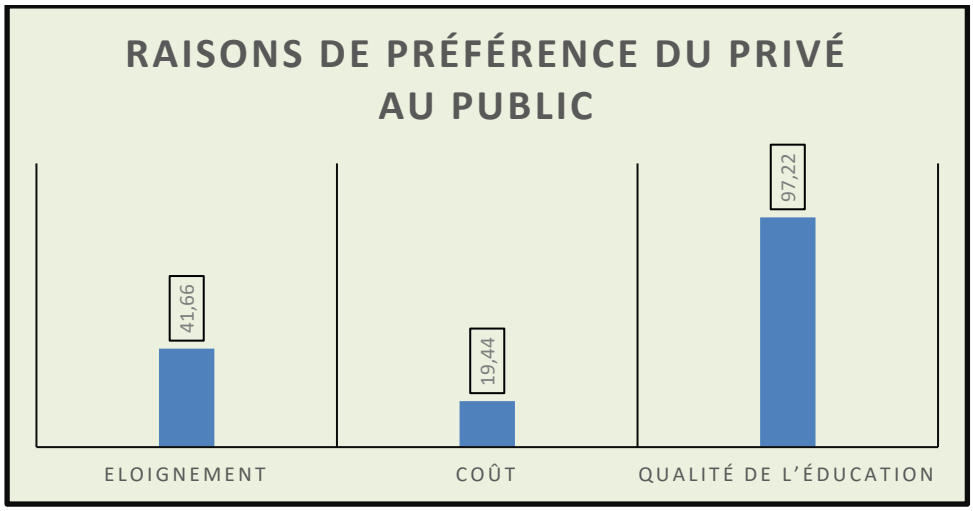
Tableau III.15: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Cycle d'enseignement							
	Maternel		Primaire		Secondaire 1er cycle		Secondaire 2ème cycle	
	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé	Public	Privé
Urbain	00,00	100,00	46,15	53,84	66,66	33,33	100,00	00,00
Rural	60,00	40,00	57,62	42,37	100,00	00,00	100,00	00,00
Ensemble	61,00	39,00	70,55	29,45	95,45	4,54	100,00	00,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Le tableau ci-haut présente la répartition des enfants selon qu'ils fréquentent dans les établissements publics ou privés. Dans le cycle Maternel, on note que 61% d'enfants fréquentent le public et 39 fréquentent au cycle privé. Pour ce qui est de l'ordre primaire, on constate que 70,55% d'élèves fréquentent le public contre 29,45% au privé. Au secondaire, plus de 97% d'élèves vont au public. Cela traduit la prépondérance des établissements publics dans la commune. La proportion des parents qui choisissent d'inscrire leurs enfants dans le cycle privé déclarent que c'est pour des raison d'éloignement (41,66%), de coût (19,44%) et de qualité d'éducation (97,22%).

Figure 12 Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

La proximité des populations par rapport à la localisation des établissements scolaires est un indicateur de disponibilité et d'accessibilité à l'éducation. La création des établissements scolaires obéit à la croissance démographique et s'adosse sur des normes claires. Au Cameroun la loi N0 98/004 du 4 avril 1998 d'orientation de l'éducation au dispose en son Article 7 que l'Etat garantit à tous l'égalité de chances d'accès à l'éducation sans discrimination de sexe, d'opinion politique et de religion, d'origine sociale, culturelle, linguistique ou géographique.

Tableau III. 16: 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	25,87	38,62	33,13	63,57	36,43	100,00
Primaire	19,58	43,91	33,43	63,02	36,98	100,00
Secondaire 1er cycle	7,69	14,28	11,44	32,55	67,45	100,00
Secondaire 2nd cycle	1,39	1,05	1,20	1,43	98,57	100,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

La répartition des établissements scolaires dans la Commune de Tonga est un indicateur d'accessibilité à l'éducation par les jeunes en âge d'être scolarisés. Il est important de noter une forte disparité en fonction des différents cycles d'enseignement disponibles dans la Commune. A cet effet plus de 33% des ménages sont dans des localités qui couvrent au moins un établissement scolaire maternel ou primaire. 11,44% des ménages partagent la même localité avec des établissements secondaires du premier cycle et seulement 1,2% des sont dans la même localité avec des Lycées d'enseignement général et technique. Cependant la grande majorité des chefs de ménage soit plus de 98% déclarent ne pas résider à proximité de ces établissements scolaires.

Tableau III. 17: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds 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	756,03	14,43	1045,33	17,30	900,68	15,86
Primaire	300	9.87	800	14,29	500	12,08
Secondaire	4843,17	55,93	5475,14	69,97	5159,15	62,95

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

La distance à parcourir et le temps mis restent un facteur déterminant plusieurs familles et enfants en matière de motivation à pour fréquenter un établissement scolaire. Ce facteur peut être l'une des causes de déperdition scolaire, de découragement, d'abandon, de paresse et de risque de détournement. Le tableau ci-haut montre qu'un élève qu'un élève du cycle maternel parcourt en moyenne 900,68 mètres pour arriver à l'école pour une durée de marche d'environ 16 minutes. Un élève du primaire quant à lui, fait 500m pour 12 minutes à peu près et un élève du collège ou du lycée traverse 5159,15m sur une durée moyenne de 62,95minutes. De manière générale, un élève parcourt en moyenne 2,19km pour atteindre son établissement pendant une durée moyenne 30,29 minutes. Cette situation interpelle l'institution communale et les sectoriels en charge de l'éducation à accroître des efforts dans en matière de création des établissements scolaires surtout d'enseignement secondaire et maternel.

III.4.2 Coût et gestion des ouvrages voués à l'éducation

Par Décret présidentiel, l'école primaire est gratuite au Cameroun. Cependant certains frais exigibles sont encore perçus, notamment dans les cycles maternel et secondaire. Les populations n'apprécient pas ces montants payés de la même façon. Les caractéristiques des structures qui existent témoignent du confort qui est l'un des gages du succès scolaire. D'après les renseignements issus de l'inspection de l'éducation de de base de Tonga, les cycles complets sont courants dans la commune (100%) pour tous les ordres d'enseignement. Toutefois, le jumelage des salles de classe est pratiqué pour les besoins de la cause ; ce qui suppose que la nécessité s'impose de pourvoir certains établissements de la commune en salles de classe et de les équiper en tables bancs pour limiter la promiscuité. Par ailleurs quatre écoles maternelles sur douze ont des bâtiments faits en matériaux provisoires et deux établissements d'enseignement secondaire sont non fonctionnels. En outre 18,9% d'élèves connaissent une situation d'insuffisance de tables bancs dans leurs salles de classe. Pendant ce temps, plus de 19,01% d'entre eux se partagent les mêmes salles de classe. Tous les répondants déplorent le fait que la distribution des manuels scolaires n'existe plus. Certains parents dont les enfants sont majors dans leurs établissements reconnaissent avoir bénéficier de la distribution des fournitures scolaires de la part de l'élite de la Commune.

Tableau III.18: 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	37,54	27,28	72,72	0,00	100,00
Primaire	43,28	50	50	0,00	100,00
Secondaire	55,78	40,91	59,09	0,00	100,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Le tableau ci-haut montre qu'une salle de classe contient en moyenne 45 élèves tout cycle confondu dans la commune de Tonga. La régularité des enseignants est passablement appréciable par les chefs de ménage. 60,60% de ces derniers disent que Les enseignants sont moyennement réguliers et 39,36% estiment qu'ils sont réguliers. la bonne nouvelle c'est qu'aucune irrégularité d'enseignant n'est constatée par les parents.

Tableau III.19: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE

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
Maternel	29,68	50,32	80,30	0,00	10,09	100,00	100,00
Primaire	31,90	46,7	78,60	50,00	0,00	50,00	100,00
Secondaire	21,59	7,31	28,90	0,00	5,64	100,00	35,00
MOYENNE	27,72	34,77	62,6	16,66	5,24	83,33	78,33

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Les parents d'élèves dans la commune de Tonga ne sont pas en majorité favorables à l'adhésion aux Associations des Parents d'Elèves et des Enseignants (APEE). Plus de trois parents d'élèves sur cinq ne participent pas aux réunions d'APEE pour plusieurs raisons entre autres : la non reddition des comptes (78,33%), le non-respect des horaires (16,66%), les longues durées des réunions (5,4%). En outre, quatre des parents d'élèves sur cinq affirment que les réunions d'APEE sont des « réunions d'information et non d'échange ». A cet égard, les institutions en charge de l'éducation en partenariat avec la commune doivent mettre l'accent sur la sensibilisation et la communication autour des attributions de chaque membre de l'APEE et les missions de ladite association.

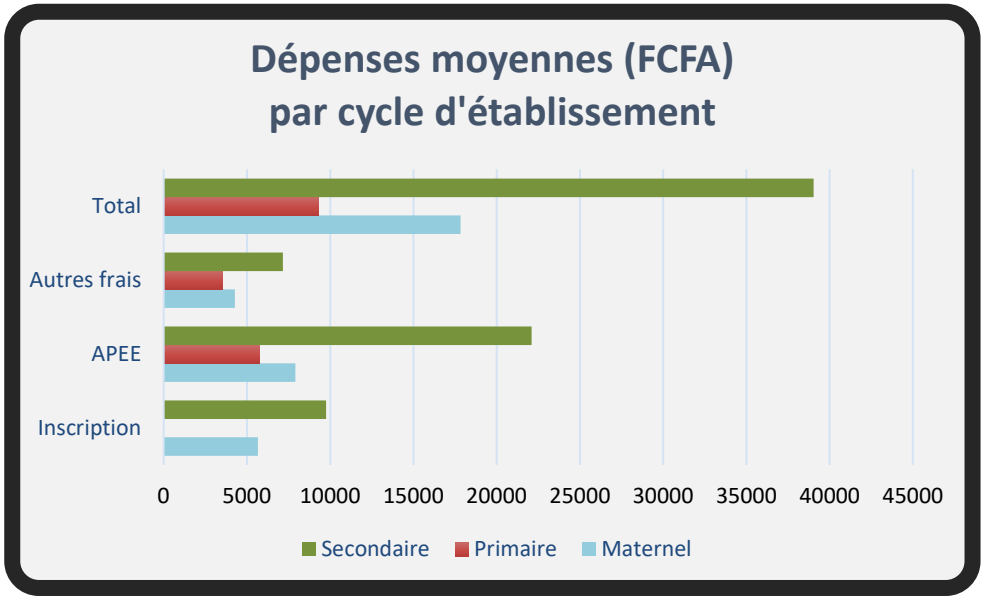
Le coût d'accès à l'éducation connaît une augmentation au quotidien d'après les chefs de ménages de la commune de Tonga. Par Décret présidentiel, l'école primaire est gratuite au Cameroun. Cependant des frais exigibles sont encore perçus, notamment dans les cycles maternels et secondaires. Par ailleurs, les frais d'APEE sont aussi requis pour l'admission des enfants dans les établissements scolaires. Les populations n'apprécient pas ces montants payés de la même façon. C'est ce qui apparait dans le tableau ci-après.

Tableau III.20: 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	Total	Elevé	Raisonnable	Faible	
Maternel	5654,98	7909,09	4272,72	17836,80	27,27	72,72	0,00	100,00
Primaire	00,00	5761,90	3528,57	9290,47	42,85	57,14	0,00	100,00
Secondaire	9765,15	22106,06	7166,66	39037,87	46,96	53,03	0,00	100,00

Source: Enquête CCAP2, Tonga 2022

Figure 13 ; Dépenses moyennes (FCFA) par cycle d'établissement



Source: Enquête CCAP2, Tonga 2022

Par unité d'enfant qui fréquente le cycle maternel, les parents déclarent dépenser en moyenne 17836,80 Fcfa par année scolaire. Pour le cycle primaire, cette dépense s'élève à 9290,47 Fcfa et pour les élèves du cycle secondaire, les dépenses moyennes annuelles par unité d'enfant sont évaluées à 39037,87 Fcfa. Au regard du tableau ci haut, il apparaît que tous les ménages paient des frais supplémentaires en plus des frais d'inscription et des frais d'APEE. Il faut rappeler que la plupart de ces frais relèvent des frais d'examen pour certains enfants. Les parents d'élèves plaignent aussi les frais dits d'épreuves pour les élèves du cycle primaire et maternel. Pour eux ces frais supplémentaires n'ont aucune raison fondamentale d'être étant donné que les frais d'APEE sont sensés couvrir ce volet de dépense. En définitive, 46,96% des parents d'élèves estiment que le coût de l'éducation à Tonga est élevé. Pendant ce temps, 53,04% parmi eux jugent ce coût raisonnable. L'état du Cameroun ne finance pas l'éducation à la hauteur des besoins des bénéficiaires. C'est un point d'attention qui mérite d'être adressé pour amener les décideurs à se pencher plus sérieusement sur les clauses obligataires de l'ODD4 en prévision de l'émergence en 2035.

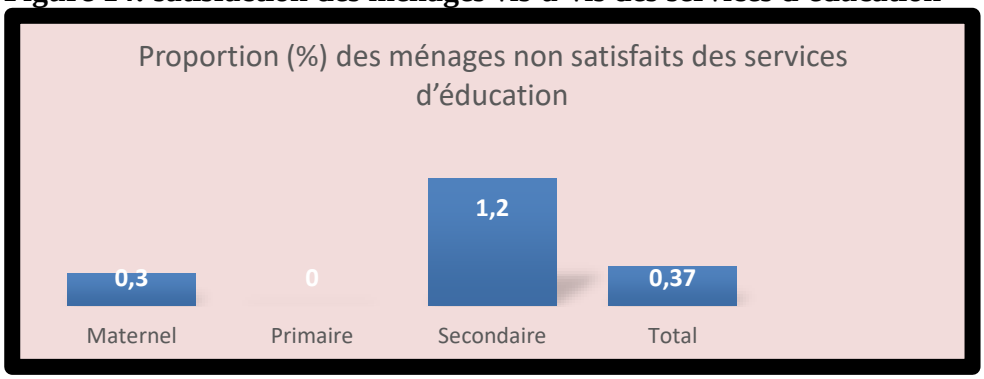
III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle

Les causes de l'insatisfaction des populations par rapport à l'offre publique en matière d'éducation sont liées à la situation géographique des écoles, aux infrastructures mal équipées, à la fréquence et à la qualité du personnel enseignant, au coût de la scolarité et aux mauvais résultats. L'éloignement des élèves par rapport à leurs établissements est la principale cause de l'insatisfaction des ménages dans la Commune.

Au niveau de la maternelle 0,3% des ménages sont insatisfaits suivi de 1,2% dans le secondaire. Il faut souligner qu'aucun parent d'élève n'a déclaré être insatisfait du service d'éducation primaire dans la Commune. De manière générale, plus de 99% de parents d'élèves sont satisfaits des services d'éducation dans la commune de Tonga. Cependant, la formation et le recrutement des enseignants relèvent de la mission de

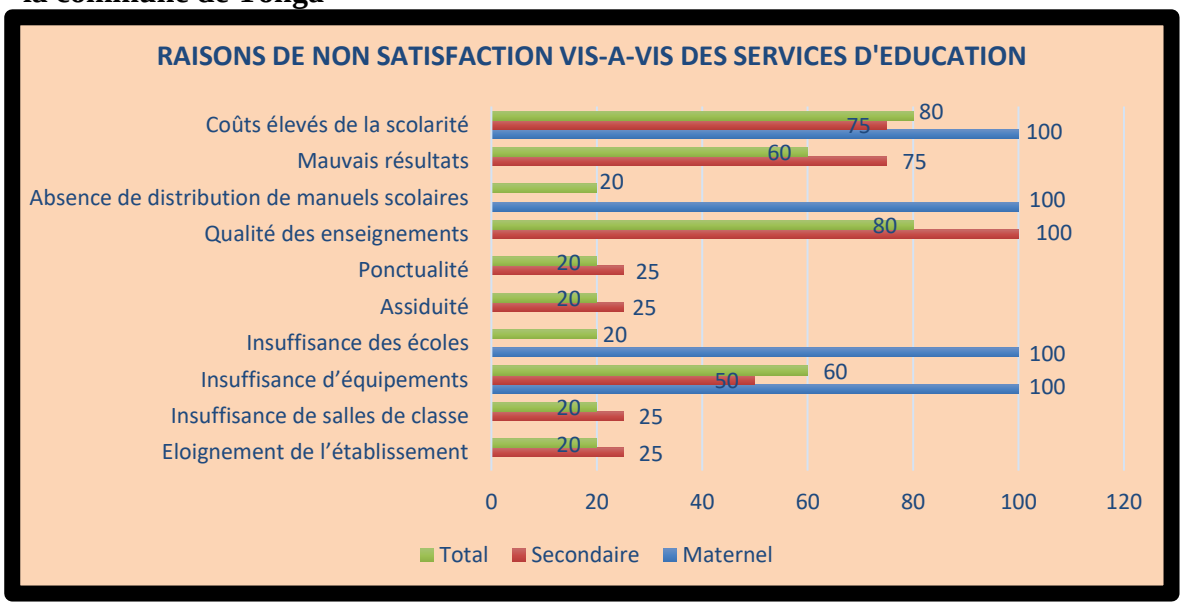
l'Etat. L'APEE doit aussi palier à l'insuffisance des salles de classe et d'équipement ; or cette association est entièrement financée par les parents ; ce qui rend le coût de la scolarité élevé source d'insatisfaction de la plupart des ménages démunis. L'absence des écoles dans certains quartiers /villages justifierait l'insuffisance des écoles et l'éloignement des services d'éducation du terrain. Les mauvais résultats scolaires mis en cause s'expliqueraient par le fait que les maitres des parents sont très mal payés ajouté aux mauvaises conditions de travail et des plaintes récurrentes des enseignants fonctionnaires et contractuels. Il faut relever que l'amélioration des conditions de vie et de travail des personnels dans le secteur de l'éducation reste une priorité pour les acteurs de la mise en œuvre du processus de la décentralisation dans la Commune de Tonga.

Figure 14: satisfaction des ménages vis-à-vis des services d'éducation



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Figure 15 Raisons de non satisfaction des populations vis-à-vis des services d'éducation dans la commune de Tonga



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Les principales préoccupations des chefs de ménage de la commune de Tonga en matière d'éducation portent sur le coût élevé des frais de scolarité (80%), les mauvais résultats (60%), l'absence de distribution des manuels scolaires (20%), la mauvaise qualité des enseignements (80%), la ponctualité (25%), l'assiduité (25%), l'insuffisance des écoles (20%), l'insuffisance des équipements (60%) et salles de classe (20%) et l'éloignement de l'établissement (20%). Au regard de tous ces manquements, l'objectif de formation du capital humain si cher au Gouvernement du Cameroun est mis à mal dans la Commune de Tonga. Des mesures

correctives telles que la création de nouveaux établissements scolaires, la construction de nouvelles salles de classes, l'amélioration des équipements et du paquet minimum en quantité et en qualité, et la bonne gestion des frais de l'APEE sont à envisager.

III.4.4 Actions envisagées en vue de l'amélioration des services de l'éducation

Face à cette non satisfaction, les ménages de la commune Tonga sont majoritairement favorables à l'idée de contribuer à l'amélioration des services rendus en matière d'éducation. En effet, plus de 80% des ménages sont volontaires à participer aux activités de l'école en veillant au respect des règles éthiques et didactiques. En outre, 77% des ménages sont près à contribuer à l'amélioration de la gestion des APEE. Et plus de 63% des ménages voudraient bien contribuer à l'amélioration des relations entre parents d'élèves et personnels enseignant afin de mieux encadrer les enfants. Au regard de cette volonté collective des populations il est nécessaire de mettre sur pieds un cadre qui permet de mutualiser les efforts afin d'optimiser l'accès à l'éducation dans la commune de Tonga.

III.4.5 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées

Il ressort des précédentes analyses que les pouvoirs publics consentent beaucoup d'efforts dans le secteur de l'éducation. Mais les populations de la Commune de Tonga connaissent encore des difficultés dans ce secteur. Suite à l'analyse des données contenues dans les tableaux produits plus hauts, il serait important pour l'Exécutif Communal d'intégrer dans le plan d'actions de mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique de la Commune de Tonga, les améliorations contenues dans le tableau ci-après en matière d'éducation.

Tableau III.21: Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES SERVICES DE SANTE	AMELIORATIONS SUGGEREES
Avoir une école plus proche / Ajouter les écoles	- L'augmentation des établissements tous cycles confondus dans la Commune de Tonga est recommandée. Toutefois, la création de nouveaux établissements devrait servir à pallier aux effectifs pléthoriques et non à plaire aux populations. - L'exploitation de la carte scolaire et le dénombrement des populations devant bénéficier de nouvelles structures serviraient de base pour la prise de décision d'éventuelles créations. - Eduquer les populations sur les conditions de création d'un établissement.
Ajouter le personnel	- L'Etat doit s'acquitter de ses missions régaliennes par la formation, le recrutement et l'affectation des personnels dans les services de l'éducation. - Toutefois, une bonne gestion des APEE pourrait contribuer à atténuer ce problème.
Diminuer les coûts de la scolarité	- Dans le cadre des compétences transférées, les Communes doivent davantage appuyer les établissements (réparation des classes endommagées ; construction de nouvelles salles de classe, etc.) - Les parents doivent participer activement aux réunions des APEE afin contribuer à la prise des décisions (notamment les montants des contributions aux APEE et l'utilisation des fonds collectés).

	- Les APEE peuvent aussi monter et mettre en œuvre des activités génératrices de revenus pour financer les besoins de l'école.
Améliorer la qualité des enseignements	- L'Etat doit mettre l'accent sur la qualité de formation, le sens de l'éthique et de la rigueur sur l'excellence académique et scolaire tant pour le personnel enseignant que pour les élèves.

III.5 FOURNITURE DES SERVICES COMMUNAUX

La Commune de Tonga a été créée en 1962. Elle dépend du Département du Nde, dans la Région de l'Ouest Cameroun. La loi de 2004 portant orientation de la décentralisation définit les compétences transférées aux Collectivités Territoriales Décentralisées par secteur d'activité, et fait de la Commune l'unité de développement local. Dès lors, la Commune a pour mission première de travailler pour le développement et l'amélioration des conditions de vie des populations. En retour, ces dernières ont le devoir de s'informer sur les services communaux de base, de bien connaître leur importance pour pouvoir les solliciter.

III.5.1 Caractérisation de la fourniture des services dans l'institution communale

La commune de Tonga, comme toutes les autres communes du Cameroun, en plus des services régaliens qui lui sont reconnus rends bien d'autres services dans le cadre du transfert des compétences de certains secteurs de l'Etat. Les principaux services rendus par la commune sont les services d'état civil, les services d'aménagement du territoire et les services relevant des compétences transférées. Le tableau ci-après résume l'offre des services de la commune de Tonga aux populations.

Tableau III.22: 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	41,90	10,80	3,58	71,94		1,43	13,65	9,40
Acte de décès	0,30	0,30					100	
Acte de mariage	0,90	0,30		66,67			33,33	
Légalisation des documents officiels	10,20	9,60	99,99					
Délivrance des documents d'Urbanisme	0,30	0,30		100				
Aménagement des voiries	0,00	0,00						
Gestion des déchets /assainissement	0,00	0,00						
Hygiène et salubrité	0,00	0,00	0,00					
Aménagement des espaces verts	0,00	0,00	0,00					

et de loisir								
Transport public	0,00	0,00	0,00					
Eclairage public	1,2	0,00	0,00				50,00	50,00
Aménagement des aires de jeux	0,00	0,00	0,00					
Certificat de domicile	0,30	0,00	0,00	100				
Validation des plans de localisation	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Authentification des documents	0,60	0,60	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informations	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Le tableau ci-contre présente l'état de demande des services communaux par les populations de Tonga ces douze derniers mois et leur appréciation de la qualité de l'accueil et de la durée de rendement du service. On peut donc constater de manière générale, un fable taux de demande de service de la part des populations auprès de la commune de Tonga. En réalité, outre le service d'établissement des actes de naissances demandé par 41,90% des populations, aucun autre service n'a dépassé les 10,2% de demandeurs (en occurrence le service de légalisation de documents officiels). Par ailleurs, la proportion maximale des ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon est de 10,8%. Cela expliquerait le niveau élevé d'insatisfaction des usagers au passage à la Mairie lors des demandes de services. Cependant il est à noter que pratiquement tous les services (99,99%) de légalisation de documents officiels et d'authentification des documents sont rendu en une journée maximum. Ce qui est encourageable. C'est donc dire que le niveau de demande des services à la Mairie est très faible. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les populations ne sont pas suffisamment informées sur les services disponibles à la commune. Le paragraphe suivant va nous permettre de voir l'appréciation que ces populations ont des services de l'institution communale.

III.5.2 Contraintes liées aux services communaux et promotion de l'engagement citoyen dans la Commune

L'appréciation du coût et de la qualité des services rendus par la commune passent par l'évaluation du temps et des moyens mis en jeu pour leur obtention.

Tableau III.23: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur 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 temps long ou très long pour rendre service**					
		Personnel indisponible /absent	*Absence de matériel*	*Incompétence du personnel*	Mauvaise organisation	Refus de Corrompre	*Autres*
Acte de naissance	77,69	6,50	0,92	7,40	85,18	0,00	
Acte de mariage	66,66	0,00	0,00	50,00	50,00	0,00	
Acte de décès	0,00						

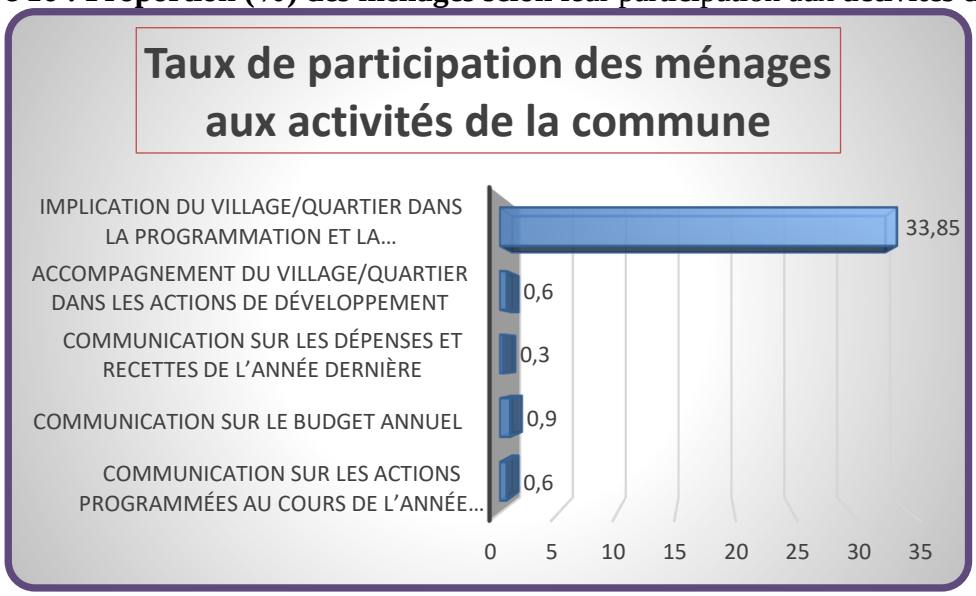
Service communal	**Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service**	**Cause du temps long ou très long pour rendre service**					
		Personnel indisponible /absent	*Absence de matériel*	*Incompétence du personnel*	Mauvaise organisation	Refus de Corrompre	*Autres*
Légalisation des documents officiels	2,94						
Délivrance des documents d'urbanisme	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	
Aménagement des voiries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
Gestion des déchets / Assainissement							
Hygiène et salubrité							
Aménagement des espaces verts et de loisir							
Transport public							
Eclairage public	100,00	25,00	0,00	0,00	50,00	25,00	
Aménagement des aires de jeux			0,00	0,00			
Certificat de domicile	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	
Validation des plans de localisation							
Authentification des documents	50,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Informations							
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables							
Autres							

Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

L'analyse de ce tableau montre les populations en grandes majorité estiment que le temps mis pour les recevoir à la mairie est long voir même très long. Seul le service de demande de légalisation de documents connait une appréciation positive des populations avec seulement 2,94% d'entre eux qui trouvent que le temps mis pour les satisfaire est long. En plus de cette lenteur dans le traitement, les usagers se plaignent aussi de l'indisponibilité du personnel communal en cas de besoin, de la mauvaise organisation du service communal et de la corruption qui cesse de gangrener ce service. Plus de 38,85% des personnes ayant demandé un service à la commune déclarent avoir été servis après avoir payé un pourboire au personnel communal en charge de les recevoir. Il devient alors impératif de revoir la gouvernance de tout le service communal de Tonga et de mettre l'accent sur la communication et le volet participatif des populations dans la planification, la programmation, la mise en œuvre et le suivi des projets de développent de la commune.

Ainsi, « Toute personne physique ou morale peut formuler à l'attention de l'exécutif communal toutes propositions tendant à impulser le développement de la Collectivité Territoriale Décentralisée concernée ou à améliorer son fonctionnement. Par ailleurs 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. Faudrait-il rappeler la disposition du cadre réglementaire à cet effet : « Tout habitant ou contribuable d'une Collectivité Territoriale peut, à ses frais ; demander communication ou prendre copie totale ou partielle des procès-verbaux des organes délibérants, des budgets, projets et rapports annuels de performance, plans de développement; comptes bu arrêtés, suivant des modalités fixées par voie réglementaire (…) Les associations et organisations de la société civile locales, ainsi que les comités de quartier et de village concourent à la réalisation des objectifs des Collectivités Territoriales ». Ceci étant, on constate une faible implication des populations dans les activités communales.

Figure 16 : Proportion (%) des ménages selon leur participation aux **activités de la commune**



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Le résultat présenté dans ce tableau montre une population de Tonga déconnectée des actions de la commune. En dehors des 33,85% des chefs de ménage qui affirment avoir participer à la réalisation du PCD, le seuil de participation des ménages aux actions entreprises par la Commune est quasi nul tant en matière d'accompagnement qu'en matière de communication.

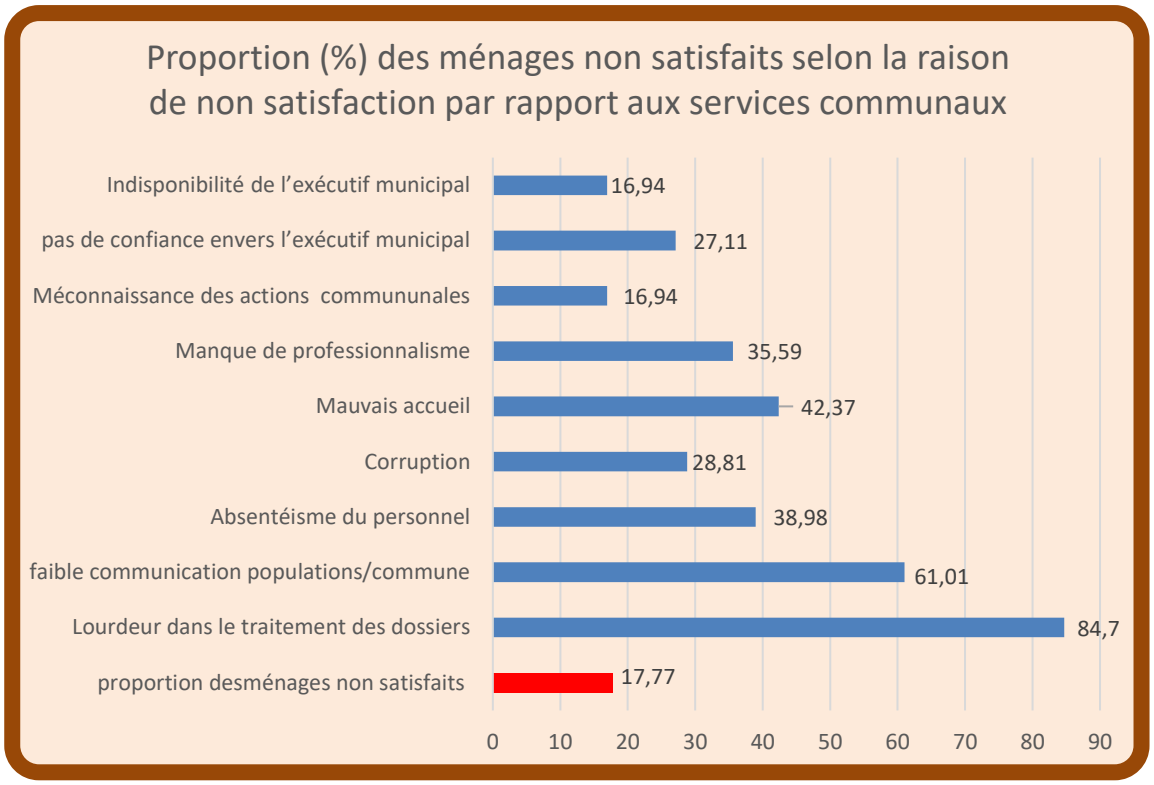
Cette situation pourrait s'expliquer soit par l'ignorance des populations ou par l'absence des mécanismes d'implication ou d'incitation des populations à participer au développement de leur localité. Que ce soit une raison ou l'autre, la solution reste la même : mettre en œuvre des outils permettant de faciliter la cohésion et la collaboration entre l'institution municipale et populations.

III.5.3 Appréciation des services communaux et actions envisagées en vue de l'amélioration des services rendus

La Mairie est une institution étatique de gestion du pouvoir social au niveau local. Son bon fonctionnement requiert les avis concertés de la population bénéficiaire de ses actions. A Tonga, le Tableau ci-après nous montre que 82,23 % des chefs de ménages sont satisfaits des actions/services de

la Commune.

Figure 17 : Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction par rapport aux services communaux



Source : Enquête CCAP2, Tonga 2022

Parmi les raisons évoquées par les 17,77 % chefs de ménages insatisfaits, figurent en premières lignes la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers (84,7%), et la non implication des populations dans la gestion communale (61,01%). La lourdeur dans le traitement de demandes serait due aux manquements liés au personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil) et à l'indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) ; ce qui plombe la qualité des services.

Face à cette non satisfaction, les ménages de la commune Tonga sont majoritairement favorables à l'idée de contribuer à l'amélioration des services rendus par l'institution Communale. En effet, plus de 94% des ménages sont volontaires à participer à la diffusion des informations communales dans la communauté. En outre, 97,43% des ménages sont près à contribuer aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes). Et plus de 45% des ménages voudraient bien contribuer dans le volet de communication et de sensibilisation sur les services communaux. Au regard de cette volonté collective des populations il est nécessaire de mettre sur pieds un cadre qui permet de mutualiser les efforts afin d'optimiser l'accès des populations aux services communaux à Tonga.

III.5.4 Synthèse de la perception des services communaux et amélioration suggérées

Il ressort des précédentes analyses que l'institution communale de Tonga fait beaucoup d'efforts en matière des services communaux. Mais les populations connaissent encore des difficultés dans ce secteur. Suite à l'analyse des données contenues dans les tableaux produits plus hauts, il serait important pour

l'Exécutif Communal d'intégrer dans le plan d'actions de mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique de la Commune de Tonga, les améliorations contenues dans le tableau ci-après en matière des services communaux.

Tableau III.24: Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES SERVICES DE SANTE	AMELIORATIONS SUGGEREES
Les populations ne sont pas suffisamment impliquées dans la prise des décisions à la Mairie de Tonga.	**Impliquer davantage les populations dans la prise de décision**. -Formation des conseillers municipaux sur leurs rôles. -Renforcement des capacités des Conseillers Municipaux sur leur appropriation des besoins exprimés par les populations dans le PCD, avec un accent sur la mise en œuvre des solutions endogènes.
Les populations n'ont pas suffisamment accès aux informations sur la gestion des affaires communales	**Améliorer la transparence dans la gestion communale** -Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal. -Mise en œuvre, suivi et écaluation des plans d'actions des Conseillers Municipaux.
Les populations ne sont pas suffisamment informées sur les actions de la Commune.	**Améliorer la communication sur les actions de la Commune et rapprocher les services communaux des administrés.** - Formation les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations. - Elaboration du plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Affichage, causeries éducatives, etc.). - Former les acteurs communaux à la gestion axée sur les résultats. - Former le personnel communal sur l'archivage des documents et la comptabilité.

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

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-EVALUATION 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. Composition 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 invité 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 president :**
- **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).

Tableau IV.1 SYNTHESE DES PROBLEMES RENCONTRES A TONGA

Secteurs	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local	Central
Eau	Eloignement des points d'approvisionnement en eau	Création des points d'eau supplémentaires		
	Insuffisance des points d'approvisionnement			
	Mauvaise qualité de l'eau	Création des centres d'apurement et de traitement d'eau		
	Mauvaise gestion des points d'eau existant	Mise en place des comités de gestion des points d'eau		
	Coût élevé d'accès à l'eau	Création des points d'eau supplémentaires		
Santé	Services offerts insatisfaisants	Renforcer les capacités du personnel soignant		
	Insuffisance des équipements	Equiper les formations sanitaires		
	Equipements amortis			
	Eloignement des formations sanitaires	Créer des formations sanitaires supplémentaires		
	Coût élevé de prise en charge	Revoir à la baisse le coût de la santé		
	Monnayage pour obtention des soins	Renforcer le contrôle du personnel		
Education	Coût élevé des frais liés à la scolarité	Réduction des frais liés à la scolarité		
	Insuffisance des établissements	Amélioration des infrastructures scolaires (bâtiments, salles de classes, tables-bancs etc.)		
	Eloignement des établissements scolaires			
	Mauvaise qualité des enseignements	Sensibiliser et renforcer les capacités du personnel enseignant		
Services communaux	Lourdeur dans les traitements	Améliorer la gouvernance communale (Formation du personnel, renforcer les mécanismes de communication sur l'action communal, accentuer le contrôle du personnel et veiller à la participation des populations dans la gestion des affaires communales.		
	Faible communication sur les services communaux			
	Absentéisme			
	Corruption			

IV.2 PLAN D'ACTIONS DU CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE EN VUE DE LA CONDUITE DES CHANGEMENTS DANS LA COMMUNE DE TONGA

Tableau IV.2: Plan d'actions du contrôle citoyen de l'action publique en vue de la conduite des changements dans la commune de Tonga

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	**Fin**					
Approvisionnement en eau potable										
Améliorer l'accès à l'eau potable, sa qualité et harmoniser des bases de données statistiques sur l'approvisionnement eau dans la commune	Accroître le nombre de points d'eau publics fonctionnel dans la commune	Rendre fonctionnels tous les points d'eau publics existant dans la commune	Responsable de l'eau	2023	2024	69 points d'eau fonctionnels	31	69	Enquête CCAP2 : entretien auprès commune de Tonga	Comptage physique des points d'eau fonctionnels (tableau II.3)
	Améliorer la qualité de l'eau dans la commune	Sensibiliser les populations à protéger les points d'eau des torrents, des animaux, des seaux pollués et tout autre élément polluant.	Responsable de l'eau	2023	2024	90%	53%	90%	Enquête CCAP2 commune de Tonga	Entretien direct avec les populations proportion moyenne des populations volontaires pour améliorer la qualité de l'eau (tableau III.6)
		Former les populations sur les techniques de potabilisation de l'eau	Responsable de l'eau	2023	2024	90%	53%	90%	Enquête CCAP2 commune de Tonga	Entretien direct avec les populations (tableau III.6)
	Optimiser la gestion des points d'eau	Rendre fonctionnel tous les COGES	Responsable de l'eau	2023	2024	30% des ménages sont	64 COGES 13,5%	69 COGES 30% de	Enquête CCAP2 commun	Entretien auprès de la commune et échanges directs

		existant et former les membres à la bonne gestion des points d'eau				membres de 64 COGES fonctionnels	des ménages volontaires	ménages	e de Tonga	avec les populations (tableau II.3 et tableau III.6)
		Créer des nouveaux COGES, les faire fonctionner et former les membres à la bonne gestion des points d'eau	Responsable de l'eau	2023	2024	100 COGES fonctionnels 46% des ménages sont membres de COGES	64 COGES	100 COGES fonctionnels 46% des ménages sont membres	Enquête CCAP2 commune de Tonga	Entretien auprès de la commune et échanges directs avec les populations (tableau II.3 et tableau III.6)
		Inciter les populations à participer à l'entretien des points d'eau	Responsable de l'eau	2023	2024	46% des ménages volontaires	13%	46% des ménages volontaires	Enquête CCAP2 commune de Tonga	Comptage analogique
		Définir un montant raisonnable de contribution par ménage pour l'entretien des points d'eau	Responsable de l'eau	2023	2024	Chaque ménage contribue 1000FCFA par an	Donnée manquante	500 par semestre par ménage	Enquête CCAP2 commune de Tonga	Entretien direct avec les ménages
	Synchroniser la base des données disponible au MINEE à celle de la commune	Organiser au moins une réunion par semestre pour évaluer le potentiel en eau ainsi que la fonctionnalité des points d'eau et des Comités	Responsables du MINEE et de la Commune	2023	2024	02 rencontres par an	0	2	Entretien avec le CCD et le chef service de l'eau DDMINEE Tonga	Nombres issus de l'enquête CCAP auprès de la commune et du MINEE

		de Gestion								
Secteur de la santé										
Renforcer le système d'accessibilité aux soins de santé de qualité	Améliorer la qualité d'accueil et des soins	Renforcer les capacités du personnel soignant	Représentant chef de district de santé	2022	2023	Proportion du personnel formé	/	/	District de sante de Bangangté	Comptage
		Equiper et moderniser le plateau technique des formations sanitaires	Représentant chef de district de santé	2022	2023	04 formations de santé équipée	04	100%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Observation directe
	Améliorer la gestion participative des formations sanitaires	Réhabiliter et redynamiser les COSA puis former les membres	Représentant chef de district de santé	2022	2023	100% DE COSA fonctionnels	50%	100%	District de sante de Bangangté	Entretien auprès du District de santé de Bangangté (tableauII.4)
		Créer les COSA renforcer les capacités des membres sur leurs rôles de sensibilisation pour le changement et le suivi de leur fonctionnement.	Représentant chef de district de santé	2022	2023	40% de ménages participent à 06 COSA fonctionnels	15% de ménages volontaires pour 02 COSA	40% de ménages participent à 06 COSA	District de sante de Bangangté	Entretien auprès du District de santé de Bangangté (tableauII.4) et échanges directs avec les ménages (figure 10)
	Amélioration de l'accès aux médicaments	Approvisionner régulièrement des formations sanitaires en médicaments	Représentant chef de district de santé	2022	2023	100% de formations médicales sont fournis en médicaments	60%	100%	District de sante de Bangangté	Echanges directs avec les ménages (figure 9)
EDUCATION										

	Assurer un environnement propice à l'assimilation des leçons par les élèves	Fournir des tables-bancs pour tous les élèves	Représentants de l'IAEB et de la DDMINESEC	2022	2023	100% d'élèves assis sur une table-banc	40% d'élèves satisfaits	100% de satisfaction	Enquête CCAP Commune de Tonga	Echanges directs avec les ménages (figure 13)
	Renforcer la relation entre parents d'élèves et enseignants pour rendre optimal le suivi des enfants	Sensibiliser les parents et les enseignants à participer aux réunions de l'APEE	Représentants de l'IAEB et de la DDMINESEC	2022	2023	100% des parents d'élèves participent aux réunions de l'APEE	38%	100%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Echanges directs avec les ménages (tableauIII.19)
		Sensibiliser les parents sur le bien-fondé de l'APEE et les impliquer sur la gestion de ses fonds	Représentants de l'IAEB et de la DDMINESEC	2022	2023	100% des parents d'élèves participent à améliorer la gestion de l'APEE	77% des parents d'élèves sont volontaires	100%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Echanges directs avec les ménages (page 52)
		Privilégier les échanges lors des réunions de l'APEE et rendre les comptes de l'APEE accessible à tous les membres	Représentants de l'IAEB et de la DDMINESEC	2022	2023	100% des parents d'élèves sont satisfaits du fonctionnement de l'APEE	20%	100%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Echanges directs avec les ménages (tableauIII.19)
		Mettre en place un comité conjoint de contrôle et de suivi de la présence effective des	Représentants de l'IAEB et de la DDMINESEC	2022	2023	88 comités fonctionnels	63% DE PARENTS VOLONTAIRES	100%	CCAP Commune de Tonga	Entretien auprès du District de santé de Bangangté (tableauII.4) Echanges directs avec les ménages (page 52)

		enseignants par établissement								
	Réduire les frais de dépenses liées à la scolarité	Consulter les parents d'élèves avant d'arrêter les frais d'APEE et tous les autres frais non exigibles	Représentants de l'IAEB et de la DDMINESEC	2022	2023	Une rencontre par an à ce propos	00	100%	Rapport de l'IAEB et de la DDES	Echanges directs avec les ménages
SERVICES COMMUNAUX										
	Faciliter l'accès aux services communaux	Sensibiliser le personnel de la commune sur l'accueil et l'orientation des usagers	Représentant de la société civile au niveau communal	2022	2023	100% de ménages satisfaits de l'accueil	58%	100%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Entretien direct auprès des ménages (figure 15)
		Réduire de façon considérable la durée de traitement de certains dossiers à la commune	Représentant de la société civile au niveau communal	2022	2023	Aucun usager ne se plaint de la longue durée de traitement de son dossier	66% de plaignant	0%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Entretien direct auprès des ménages (tableau III.13)
	Lutter contre la corruption	Sanctionner toute personne impliquée dans le monnayage de service et le détournement de biens publics	Représentant de la société civile au niveau communal	2022	2023	Aucun ménage ne se plaint de corruption	29% de ménages insatisfaits pour corruption	0%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Entretien direct auprès des ménages (figure 15)
	Informer les populations sur le budget, les dépenses, les recettes et les	Informer les populations tous les trimestres sur les recettes et les dépenses	Représentant de la société civile au niveau communal	2022	2023	Plus de 75% des ménages informés des recettes et dépenses	15% des ménages informés	Plus de 75% des ménages informés	Enquête CCAP Commune de Tonga	Entretien direct auprès des ménages (figure 15)

	activités programmés doivent être connus de tous	communales soit par des affiches sur la place publique ou par le canal des radios communautaires				communales				
	Prendre avis des populations lors de la programmation des activités	Organiser les réunions de concertation au moins deux fois par an avec les chefs de villages/quartiers pour leur permettre d'exprimer les besoins prioritaires de leurs populations	Représentant de la société civile au niveau communal	2022	2023	Aucun ménage insatisfait vis-à-vis des services communaux	78% des ménages non satisfaits	00%	Enquête CCAP Commune de Tonga	Entretien direct auprès des ménages (figure 15)

CONCLUSION GENERALE ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Dans le cadre du développement local tel que prescrit par la loi n° 2019 / 024 du 24 Décembre 2019 portant code général des Collectivités Territoriales Décentralisées au Cameroun, le PNDP en partenariat avec la Commune de Tonga, avec l'appui technique de l'INS, a impulsé le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP) ou *« Citizen Report Card »* dit Projet ScoreCard dans ladite commune. Pour mener à bien cette opération, l'Organisation de la Société Civile Development Knowledge International (DKI), a été retenue. Par ailleurs cette permet aux citoyens d'apprécier la pertinence des projets, des moyens qui y sont affectés et la satisfaction des populations vis-à-vis de ceux-ci. En outre, cette opération permet de contrôler l'action publique ou permettre à ce que les décideurs publics rendent compte aux citoyens de leurs actions au quotidien. Ainsi, Dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique à réaliser sur le territoire communal de Tonga, des enquêtes menées auprès de 319 ménages ont permis d'élaborer un outil de gouvernance locale à travers lequel des changements considérables pourraient être capitalisés pour améliorer les conditions de vie des populations.

Au terme des analyses, il ressort que le niveau de non satisfaction des populations de Tonga en matière d'approvisionnement en eau est de 12%. Ces dernières expriment un besoin en amélioration de l'offre en eau potable surtout laquelle passerait par une augmentation des points d'eau potable, une meilleure gestion de ceux existant, la réhabilitation des points d'eau défectueux et l'amélioration de la qualité de l'eau de manière générale. En outre, plus de 96,67% sont satisfaits des services de santé. Par ailleurs les 3,33% des ménages insatisfaits demandent une revue quasi-systématique du secteur sanitaire qui se résume en quatre axes : augmentation des formations sanitaires, amélioration des plateaux techniques et fourniture en médicaments et améliorer la qualité des soins et revoir les coûts d'accès aux soins à la baisse. Pour les services d'éducation en général, plus de 99% des parents de ménages sont satisfaits soit 99,7% pour l'éducation maternelle, 100% pour l'éducation primaire et 99,88% pour l'éducation au niveau secondaire. Il convient de souligner que l'ordre d'enseignement supérieur ou professionnel n'existe pas dans la commune. Les plaidoyers des populations à ce niveau sont la réduction des frais liés à la scolarité, l'augmentation des établissements surtout maternel et secondaire avec les équipements et l'amélioration de la qualité des enseignements. En fin plus de 82,23% sont satisfaits des services communaux rendus. Toutefois, 17,77% des ménages enquêtés sollicitent une amélioration de la gouvernance communale pour plus de participation et une plus grande efficacité.

Les dysfonctionnements et les faiblesses relevés peuvent trouver leur solution dans les forces et les opportunités qui existent potentiellement dans la Commune et que l'on peut mettre en œuvre

pour renforcer l'implication des populations dans la gestion des affaires publiques locales à travers le budget participatif, le dialogue citoyen et la consultation publique. En définitive il est recommandable aux parties prenantes de :

- **Dans le secteur de l'hydraulique, l**'amélioration de l'offre en eau potable se fera à travers l'augmentation des points d'eau, l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants, l'amélioration de la gestion des points d'eau existants, la remise en service des points d'eau en panne.
- **Dans le secteur de la santé,** le principal changement est l'amélioration de la gouvernance sanitaire
- **Dans le secteur de l'éducation,** les axes de changement retenus sont l'amélioration de l'offre en infrastructures de qualité, la réduction des coûts de scolarisation et l'amélioration des conditions d'enseignement.
- **Par rapport aux services communaux**, les axes d'amélioration de la gouvernance communale requièrent plus de communication sur les actions de la Commune, plus d'implication des populations dans la prise de décision, plus de transparence dans la gestion, plus de proximité avec les administrés.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

République du Cameroun, 2003. Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP)

République du Cameroun, 2009. Cameroun Vision 2035.

République du Cameroun, 2020. Stratégie Nationale du Développement 2020-2030

République du Cameroun, 2009. Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE).

République du Cameroun, 2015. Stratégie Nationale du Développement du Secteur Rural (SDSR).

République du Cameroun, 2016. Stratégie Sectorielle de la Santé.

République du Cameroun, 2016. Plan Directeur d'Industrialisation (PDI).

République du Cameroun, 2017. Politique Nationale de la Protection Sociale (PNPS).

République du Cameroun, 1996. Loi de finances 1996 : loi nº 96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 2 juin 1972

République du Cameroun, 2019. Loi n° 2019 / 024 du 24 Décembre 2019 portant code général des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD).

République du Cameroun, 2004. Loi nº 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation ;

République du Cameroun, 2009. La loi nº 2009/011 du 10 juillet 2009 portant régime financier des collectivités territoriales décentralisées.

République du Cameroun, 2009. Loi nº 2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale.

Commune de Tonga, 2019. Plan Communal de Développement de la Commune de Tonga.

Ibert. J., et Al, 1999. La collecte des données et la gestion de leurs sources

ANNEXES

Annexe 1 : Composition de l'équipe de l'OSC Development Knowledge International impliquée dans le projet ScoreCard 2

N°	Commune	Superviseur	Enquêteur
1.	LOT 2	NGOUFO Robert	
2.	**Bafoussam I**	**MEKONTSO Sébastien**	**AKENKO TENKEU Léonela**
3.	Bafoussam III	DONGMO SOUMELOU YVES	DJANTCHA Georges
4.	**Pete Bandjoun**	**KOUATOUNG Marcelle**	**FIEKNI FEUMBA Minève**
5.	DEMDENG	NGATCHOU NGUENANG Ghislain L	DJOMOU Lena Ernest
6.	**GALIM**	**DSONKOUET TALONFO Williams**	**LONLACK Martin**
7.	TONGA	DSONKOUET TALONFO Williams	GAMOGHA G Nickson
8.	**BASSAMBA**	**DONGMO SOUMELOU YVES**	**SIZE Moïse**
9.	BATCHAM	NOUMESSI FODJOU Willy	KAMTA TCHINDA Vanessa

Annexe 2 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport communal ScoreCard 2

N°	Commune	NOMS	QUALITE
1.	LOT 2	NGOUFO ROBERT	COORDONNATEUR
2.	**Bafoussam III**	**DONGMO SOUMELOU YVES**	**SUPERVISEUR / CHEF DE MISSION**
3.	BASSAMBA	DONGMO SOUMELOU YVES	SUPERVISEUR / CHEF DE MISSION
4.	**GALIM**	**DSONKOUET TALONFO Williams**	**SUPERVISEUR / CHEF DE MISSION ADJOINT**
5.	TONGA	DSONKOUET TALONFO Williams	SUPERVISEUR / CHEF DE MISSION ADJOINT
6.	**Bafoussam I**	**MEKONTSO Sébastien**	**SUPERVISEUR**
7.	Pete Bandjoun	KOUATOUNG Marcelle	SUPERVISEUR
8.	**DEMDENG**	**NGATCHOU NGUENANG Ghislain L**	**SUPERVISEUR**
9.	BATCHAM	NOUMESSI FODJOU Willy	SUPERVISEUR

Annexe 3 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard 2

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix Travail Patrie

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

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN DEVELOPMENT PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

ENQUETE 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	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
D. Forage avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable					
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. Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	|__|		
X. Autres (à préciser) _____	|__|		

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 DES ENSEIGNEMENTS SECONDAIRES

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 **S1Q11**	Coordonnées GPS de la DD/MINESEC X _____ Y_____ Z_____ 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 et fonctionnement des établissements secondaires				
Ordre d'enseignement	**S2Q01 :** Dans la commune, « l'ordre d'enseignement » existe-t-il dans l'enseignement secondaire ? 1=Oui 2=Non Si non allez à l'ordre suivant	**S2Q02 :** Combien d'établissements du secondaire compte la commune dans l' « ordre d'enseignement » ?	**S2Q03 :** Combien d'établissements du secondaire dans la Commune sont non opérationnels dans l' « ordre d'enseignement » ?	**S2Q04 :** Combien d'établissements du secondaire dans la Commune disposent de salles de classe en matériaux définitifs dans l' « ordre d'enseignement » ?
A. Public	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
B. Privé laïc	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
C. Privé confessionnel	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

S2Q05	Combien d'établissements du secondaire la carte scolaire prévoit-elle dans la commune ?	|__|__|__|__|
S2Q06	Connaissez-vous le nombre d'établissements du secondaire dans la commune ? 1=Oui 2=Non Si S2Q06=2 allez au S2Q09	|__|
S2Q07	Combien d'établissements du secondaire compte effectivement la commune ?	|__|__|__|__|
S2Q08	Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en éducation de la commune dans les enseignements secondaires ? 1=Oui 2=Non	|__|
S2Q09	Combien d'établissements du secondaire disposent d'une Association des Parents d'Elèves et Enseignants (APEE) fonctionnelle ?	|__|__|__|__|
S2Q10	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par un établissement du secondaire selon les normes d'élaboration de la carte scolaire ?	|__|__|__|
S2Q11	Combien d'établissements du secondaire dans la commune sont à cycle complet (premier cycle et second cycle) ?	|__|__|__|
S2Q12	Y a-t-il des établissements du secondaire dans la commune ne disposant pas d'un nombre suffisant d'enseignants ? 1=Oui (Si Oui, combien) 2=Non	|__N__|__|__|__|

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) _____	JJ/MM/AAAA
S1Q11	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	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. Si oui, fin du questionnaire	
S2Q09	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une formation sanitaire selon les normes requises ?	

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 Si S2Q02=2 allez au cycle suivant	**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 cycle ? 1=Oui 2=Non	**S2Q05 :** Combien d'écoles disposent d'une Associations des Parents d'Elèves et Enseignants (APEE) fonctionnelles dans le cycle ?	**S2Q06 :** Combien d'écoles parents compte la commune dans le cycle ?
Maternel	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
Primaire	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Cycle	**Ordre d'enseignement**	**S2Q07 :** Dans votre commune, « l'ordre d'enseignement »	**S2Q08 :** Combien d'écoles compte la commune dans	**S2Q09 :** Combien d'écoles sont non opérationnelles dans	**S2Q10 :** Combien d'écoles disposent de salles de classe en matériaux définitif dans

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des écoles maternelles et primaires					
		existe-t-il dans « le cycle » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q06=2 allez à l'ordre suivant	l' « ordre d'enseignement » du « cycle » ?	l' « ordre d'enseignement » du « cycle » ?	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 ?	|__|__|__|__|

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 _____ 01=Enquête complète 04=Absence d'un répondant compétent 02=Enquête incomplète 05=Logement vide ou pas de logement à l'adresse 03=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	|__|

CODES S1Q13

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
S2Q01	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 ⟶ S2Q18		|__|
S2Q02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 01= Puits avec pompe à motricité humaine 04=Forages avec pompe à motricité humaine 02= Puits avec pompe électrique 03 = Puits à ciel ouvert 06 =Source 07 . = Rivière 04 =Forage avec pompe électrique 08=Adduction en eau potable 09 = Borne-fontaine 10 =Marre		|__|__|
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	|__|
		H = Ne sait pas	|__|
		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	|__| |__| |__| |__| |__|
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		|__| |__|__|__|

Section II. EAU POTABLE			
	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 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 compte-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	1=Oui 2=Non 8=NSP

Section III. SANTE			
	votre village/quartier ?	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	|__|
		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 ?		|__|

Section III. SANTE			
	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	|__| |__|
		Amélioration de la gestion des FOSA	
		La redynamisation du COSA/COGE L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements L'accueil et la prise en charge des patients La maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière Plaidoyer pour l'affectation du personnel Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
		Réduction du coût d'accès aux soins de santé	
		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.				|__| __|
Noms des enfants du ménage 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	|__|	|__|	|__|	|__|

Section IV. EDUCATION						
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 d'enseignement public « Nom du cycle » d'enseignement public ? 1=Oui 2=Non. 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 du cycle (nom du cycle) que fréquente votre enfant ? (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 ? (Distinguer le premier cycle du second cycle) 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 ?					|__|

Section IV. EDUCATION					
	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 scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|		
S4Q15	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) l'enfant du ménage est 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,	|__|	|__|	|__|	|__|

Section IV. EDUCATION					
	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 (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 ⟶ ***S4Q24a***	|__|	|__|	|__|	|__|
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							
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, 2 =heures, 3 = jour, 4 = semaine, 5 = mois, *Si S5Q03=en cours passer à S5Q03a Si autre réponse, 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	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	
Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|

S5Q07	Vous ou un membre du ménage a-t-il 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	|__|

Section V. SERVICES COMMUNAUX			
S5Q08	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=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) : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|

Observations sur l'enquête

Annexe 4 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements