REPUBLIQUE DU CAMEROUN
****
Paix – Travail – Patrie
****
REGION DE L'EXTREME NORD
****
DEPARTEMENT DU MAYO SAVA
****
COMMUNE DE**TOKOMBERE**

REPUBLIC OF CAMEROON
****
Peace – Work – Fatherland
****
FAR NORTH REGION
****
MAYO SAVA DIVISION
****
TOKOMBERE COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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

Septembre 2018

Appui technique et financier du Programme National de Développement Participatif (PNDP) en collaboration avec l'Institut National de la Statistique (INS)

Réalisé par : l'Association Camerounaise pour le Développement Communautaire (ACDC)

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS iii
LISTE DES TABLEAUX iv
LISTE DES GRAPHIQUES iv
LISTE DES PHOTOS v
PREFACE vii
RESUME EXECUTIF vii
INTRODUCTION GENERALE 1
CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DE DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN 3
1.1. CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA DECENTRALISATION 3
1.2. PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL 5
1.3. BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE DE TOKOMBERE 6
CHAPITRE II : SYNTHESE ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE TOKOMBERE 11
2.1. Contexte de l'étude 11
2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP 12
2.2.1. OBJECTIF DU CCAP 12
2.2.2. Méthodologie du CCAP 13
2.3. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données 14
2.3.1. Tirage de l'échantillon 14
i. **Champ de l'enquête et population cible** 14
ii. Méthode de sondage 15
iii. Taille de l'échantillon 15
iv- Base de sondage et sélection des grappes 16
v- Sélection des ménages 16
vi- Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage 17
2.3.2. Collecte de données 18
2.3.2.1. Outil de collecte 18
2.3.2.2. Collecte des données 18
i. Formation des agents de collecte 18
ii. Collecte des données 20
iii. Exploitation des données 21
2.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception 22
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES 23
3.1. Présentation de la population enquêtée 23
3.2. Secteur de l'hydraulique 24

3.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique 25
3.2.2. Coût et qualité des services de l'hydraulique 29
3.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique 32
3.2.4. Raisons de non satisfaction des populations 33
3.2.5. Principales attentes en matière de service de l'hydraulique 34
3.2.6. Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées 35
3.3. Secteur de la santé 36
3.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé 36
3.3.2. Coût et qualité des services sanitaires 40
3.3.3. Appréciation des services de santé 41
3.3.4. Raisons de non satisfaction des populations 43
3.3.5. Principales attentes en matière de service de santé 44
3.3.6. Synthèse de la perception des services de santé et amélioration suggérée 45
3.4. Secteur de l'éducation 47
3.4.1. Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle 48
3.4.2. Coût et qualité des services de l'éducation par cycle 50
3.4.3. Appréciation des services de l'éducation par cycle 52
3.4.4. Raisons de non satisfaction des populations par cycle 53
3.4.5. Principales attentes des populations en matière d'éducation 55
3.4.6. Synthèse de la perception des services de l'éducation et améliorations suggérées 56
3.5. Services offerts dans l'institution communale 57
3.5.1. Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale 58
3.5.2. Coût et qualité des services dans l'institution communale 59
3.5.3. Appréciation des services dans l'institution communale 61
3.5.4. Raisons de non satisfaction des populations 62
3.5.5. Principales attentes en matière de services dans l'institution communale 63
3.5.6. Synthèse de la perception des services communaux et améliorations suggérées 64
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS 66
CHAPITRE 4 : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE TOKOMBERE 70
PROGRAMME DE DISSEMINATION DES RESULTATS ET DE PRESENTATION DU PLAN D'ACTION 85
ANNEXE 89
REPUBLIQUE DU CAMEROUN 90

SIGLES ET ABREVIATIONS

ACDC : Association Camerounaise pour le Développement Communautaire
APEE : Association des Parents des Élèves et Enseignants
CCAP : Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CENAME : Centrale nationale d'approvisionnement en Médicaments Essentiels
CETIC : Collège d'Enseignement Technique Industriel et Commercial
CISL : Comité Interministériel des Services Locaux
COGES : Comité de Gestion de point d'eau et de suivi
CND : Conseil National de la Décentralisation
COGE : Comité de Gestion
CVUC : Association des Communes et Ville du Cameroun
CTD : Collectivités Territoriales Décentralisées
COSA : Comité de Santé
ECAM4 : Quatrième Enquête Camerounaise Auprès des Ménages
FEICOM : Fonds Spécial d'Équipement et d'Intervention Intercommunale
FIT : Front Inter Tropical
FRPS : Fonds Régional pour la promotion de la Santé
GTE/SAHEL : Association pour la Gestion des Terres et Eaux du Sahel
INS : Institut National de la Statistique
LRFE : Loi Portant Régime Financier de l'Etat
MINATD : Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
ONU : Organisation des Nation Uni
OSC : Organisation de la Société Civil
PCD : Plan Communal de Développement
PH : potentiel d'hydrogène
PNDP : Programme National de Développement Participatif
PPA : Projet de la Performance des Administrations
RGPH : Recensement Général de la Population et de l'habitat
SODECOTON : Société de Développement du Coton
UPE : Unité primaires d'Échantillonnages
UPP : Unité de Planification Participative
ZD : Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3. 1: Répartition (%) des répondants et chef de ménage par groupe d'âges 23

Tableau 3. 2: Pourcentage des ménages par accès, et fréquence d'utilisation de la principale 27

Tableau3. 3: Répartition (%) des ménages, par période pour la remise en fonction de la source 28

Tableau3. 4: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau 29

Tableau3. 5: ménages payant l'eau..... 30

Tableau3. 6: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau 33

Tableau3. 7: Non satisfaction en approvisionnement en eau..... 33

Tableau3. 8: Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire la plus proche..... 37

Tableau3. 9: Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage 39

Tableau3. 10: Pourcentage des ménages dont un membre a visité la formation sanitaire la dernière fois..... 39

Tableau3. 11: Montant payé pour la consultation (F CFA)..... 40

Tableau3. 12: (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé 43

Tableau3. 13: Cycle d'enseignement/formation professionnelle existant dans la Commune de TOKOMBERE... 48

Tableau3. 14: Caractéristiques de l'établissement..... 49

Tableau3. 15: Etat des salles de classe..... 50

Tableau3. 16: Appréciation du montant payé 51

Tableau3. 17: Nombre moyen d'élèves dans la classe..... 52

Tableau3. 18: présence des enseignants dans les classes 53

Tableau3. 19: (%) d'insatisfaits, parmi les insatisfaits, par raison d'insatisfaction, selon la Commune..... 54

Tableau3. 20: Attentes pour les services de l'éducation..... 55

Tableau3. 21: lenteur pour l'obtention d'un service et causes de délais 60

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 3. 1 : âge répondant et chef de ménage..... 24

Graphique 3. 2 : Système d'approvisionnement en eau..... 25

Graphique 3. 3 : principale source d'approvisionnement en eau 26

Graphique 3. 4: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau 28

Graphique 3. 5: qualité d'eau 30

Graphique 3. 6: Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau 34

Graphique 3. 7: Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village 37

Graphique 3. 8: Recours aux soins de santé 38

Graphique 3. 9: Appréciation du montant payé à la formation sanitaire 41

Graphique 3. 10: appréciation de l'accueil 42

Graphique 3. 11: nombre de lits dans les salles d'hospitalisations 42

Graphique 3. 12: Raisons d'insatisfaction 44

Graphique 3. 13: Attentes en service de santé 44

Graphique 3. 14: distance parcourue par les enfants du ménage 49

Graphique 3. 15: Proportion (%) des ménages ayant demandé le service 58

Graphique 3. 16: Temps mis pour obtenir le service demandé 59

Graphique 3. 17: Informations sur les actions de la Commune/Implication des ménages 61

Graphique 3. 18: Insatisfaction vis à vis de la Commune 62

Graphique 3. 19: Attentes des ménages 63

LISTE DES PHOTOS

Photo 2. 1 : Une Source d'eau publique dans la zone d'enquête du CCAP à extrême nord 11

Photo 2. 2 : Enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique extrême nord 2017 ..... *12*

Photo 2. 3 : L'équipe d'ACDC *13*

Photo 2. 4 : Formation des superviseurs et enquêteurs *14*

Photo 2. 5 : Ménage échantillonnée pour mener l'enquête du CCAP *15*

Photo 2. 6 : Atelier de Lancement des activités par le patron de l'extrême-nord *19*

Photo 2. 7 : Ménage de Moussa identifié et enquêté *20*

Photo 2. 8 : Déroulement de l'enquête dans les ménages *20*

PREFACE

Le processus de décentralisation a commencé au Cameroun avant l'indépendance et a effectivement pris corps à travers La loi nº 96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 2 juin 1972. Ce transfert de pouvoir est régi par des textes réglementaires votés par l'Assemblée nationale et promulgués par le République. Depuis 1996, de nombreux progrès et acquis ont été enregistrés, mais beaucoup de faiblesses et de contraintes pèsent encore dans la mise en œuvre de la politique de décentralisation. Il y a le problème crucial de la prise en charge par les collectivités locales de leurs compétences, de l'architecture et de l'organisation du cadre d'intervention des acteurs du développement local. Les principales faiblesses et contraintes ont trait singulièrement au cadre institutionnel, organisationnel et juridique d'intervention, au déficit en ressources humaines et financières des collectivités locales.

Pour suppléer à ces problèmes et accompagner la mise en œuvre progressive et harmonieuse du processus, l'État a créé et commis le PNDP (Programme National de Développement Participatif). Mise en place depuis 2004, avec pour objectif de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que le processus participatif de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité.

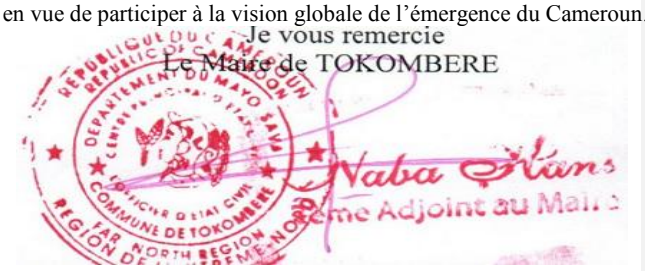
Le processus d'élaboration du plan communal de développement (PCD) nous a permis d'identifier et de prioriser de manière participative, les projets et actions importants de la Commune, de planifier et de programmer les actions de développement, mieux d'avoir une planification endogène qui implique les communautés à rester actifs dans leur participation au développement local. Cependant le taux d'implication des populations est resté insuffisant, leur niveau d'engagement reste faible par rapport aux défis du développement local actuel. Dans ce processus de décentralisation, il est essentiel désormais de s'appuyer pleinement sur la participation diligente des populations pour impulser un développement durable. Ainsi, la responsabilisation accrue des acteurs locaux dans tous les domaines de l'activité économique et sociale est apparue comme une condition sine qua non pour promouvoir un développement économique et social durable et participatif. C'est dans cette optique que le PNDP, dans sa 3ème phase, étend le contrôle citoyen de l'action publique (ScoreCard), dont la phase pilote à commence plus tôt à la 2ème phase, à environ 159 Communes dont la Commune de TOKOMBÉRÉ.

Le contrôle citoyen de l'action publique (ScoreCard) ambitionne de promouvoir la gouvernance, accroitre l'efficacité de l'action publique, renforcer les moyens d'action, clarifier les rôles des élus, des partenaires et des populations dans le suivi évaluation des actions publiques et en général dans le processus de développement local.

Le contrôle citoyen de l'action publique (ScoreCard), c'est inciter à une meilleure prestation des services publics, faire entendre la voix constructive des citoyen pendant qu'ils suivent et évaluent les actions publics, c'est améliorer la légitimité de l'Etat par une communication accrue Le contrôle citoyen de l'action publique (ScoreCard), c'est l'inauguration du dialogue citoyen, systématique et formel, qui engagera davantage les populations à assumer pleinement leur responsabilité de développement local. Ce rapport présente les activités qui ont été mené dans la mise en œuvre du CCAP dans la Commune de TOKOMBÉRÉ et les résolutions prises pour son implémentation.

En vous souhaitant une bonne lecture, nous gardons notre attention à vos suggestions et conseils, aussi bien que votre soutien pour la mise en œuvre de cette aventure exaltante qui permettra à la Commune de TOKOMBÉRÉ de relever le défi local en vue de participer à la vision globale de l'émergence du Cameroun.

Je vous remercie
Le Maire de TOKOMBERE



RESUME EXECUTIF

La décentralisation, qui constitue une des composantes essentielles de la vision du Cameroun émergent d'ici l'an 2035, a concédé aux Communes des responsabilités accrues dans le développement local. Plus de 40 compétences sur 63 prévues ont été transférées par l'état.

Pour atteindre ces objectifs, les Communes sont accompagnées par plusieurs organisations, notamment le PNDP (Programme Nationale de Développement Participatif), créé à ces fins par le gouvernement. La Commune de TOKOMBERE a déjà obtenu du PNDP dans le cadre de l'accompagnement à la mise en œuvre du processus de décentralisation, l'appui à l'élaboration du plan communal de développement (PCD) qui a consisté à la planification locale participative. Cet autre soutien concernant la mise en œuvre du CCAP (Contrôle citoyen de l'action publique) permettra de consolider l'implication de la population dans les actions de développement.

Cette étude avait pour objective de capter auprès des populations leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre de service public dans les secteurs ciblés, dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen des actions publiques réalisées sur le territoire communal. Parmi les ménages échantillonnés dans la Commune de TOKOMBERE afin de procéder à la collecte des données sur l'enquête menée par le PNDP sur le ScoreCard, le niveau de satisfaction des uns et des autres permettant d'avoir une perception de leurs populations dans les secteurs ciblés a été évalué et les améliorations envisagées par les populations locales ont également été prisent en considération.

L'idée ici était de se renseigner auprès des ménages sur les indicateurs liés à l'appréciation des services d'hydrauliques, santé, éducation et communal, dont l'analyse permettra de nourrir le plaidoyer en vue de la prise en compte plus accrue des besoins des populations à la base dans les interventions des acteurs de développement sur le territoire communal. Ceci a pour but de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de réalisation du contrôle citoyen et de l'action public, la démarche est adoptée à l'initiative du PNDP, de l'Institut National des Statistiques et des OSC. Le PNDP a procédé au recrutement des structures compétentes pour la réalisation de ces opérations, ensuite, l'INS a servi de cadre pour la détermination des ménages et enfin ACDC qui est un organe de suivi des opérations de collecte des données sur le terrain. Cependant, cette étude a été menée dans la Commune de TOKOMBERE Département de mayo SAVA Région de l'Extrême Nord où vingt ZD soit 320 ménages échantillonnées ont été enquêtés. Les activités du CCAP dans la Commune de TOKOMBERE ont consisté à : la sélection et formation des agents de terrain, le lancement au niveau communal, la Collecte des données , la saisie et consolidation, le Traitement et analyse des données, la Production de rapport et la négociation des

Restitution

changements et diffusion des résultats.

Ces activités, réalisées, nous ont permis de capter auprès des populations, leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre de service public dans les secteurs ciblés. Les appréciations positives ont été constatées à savoir : la présence des établissements scolaires (100% du primaire) sur l'étendue du territoire municipal appuyée par les efforts avérés des APEE(85%), la présence des points d'approvisionnement d'eau potable (Forages 74%) encadrée par des COGES(74,3%) dévoués et la présence des formations sanitaires proposant un accueil chaleureux(60%) et apprécié aux patients.

Ces appréciations positives restent insuffisantes du fait de nombreuses lacunes constatées :

Dans le secteur éducation, l'insuffisance prononcée des salles de classe (75%) et d'infrastructure adéquate (77%), l'insuffisance criarde des écoles (50%).

Dans le secteur hydraulique, la profusion des points d'approvisionnement d'eau non homologués tel que les sources/rivières et les puits non protégés évalués à (65%).

Dans le secteur santé globalement l'éloignement des formations sanitaires (68%) et le faible niveau des plateaux techniques marqué par une pénurie régulière de médicament dans les pharmacies et pro-pharmacies des formations sanitaires.

Dans les services municipaux, une faible qualité de service due à plusieurs facteurs dont le manque de communications, le non visibilité de l'action communale (86%) et une faible implication/engagement des populations dans les activités municipales (87%).

Ces résultats nous ont permis d'élaborer un plan d'action qui a abouti à l'identification des actions qui vont agir sur les raison d'insatisfaction par secteurs et de distinguer les actions à mettre en œuvre au niveau local et celles à mettre en œuvre au niveau central.

Les résolutions, en vue du changements, adoptés auront pour objectifs d'améliorer la situation de manière globale en impliquant les populations et en comptant sur le gage et la transparence des autorités aussi bien que l'engagement des populations à offrir un service de qualité qui contribue au développement local durable.

Ces résolutions qui auront force de loi sur l'espace communal permettront de remodeler les habitudes et les manières en vue d'instaurer un environnement de développement participatif sûr.

INTRODUCTION GENERALE

Dans l'optique de procéder à une analyse objective voire à un contrôle de l'action publique de l'Etat, en plus du contrôle exercé par les pouvoirs législatifs ; exécutifs et judiciaire, plusieurs autres contrôles interviennent dans la gestion et la régulation des affaires publiques. Le Cameroun dans son programme de lutte contre la pauvreté et ses effets, qui ont plongé le pays dans plusieurs crises économiques durant les trois précédentes décennies, a adopté plusieurs stratégies dont la décentralisation. Le concept de décentralisation a pleinement fait son apparition dans la constitution du 18 janvier 1996, dont le titre 10 lui est consacré.

Les collectivités territoriales décentralisées (CTD) de la république sont, d'un côté les Communes et les Régions et, de l'autre côté, tout autre type qui puisse être créé par la loi. Le 22 juillet 2004, trois textes majeurs en matière de décentralisation ont été adoptés et promulgués. Il s'agit de la loi d'orientation de la décentralisation ; et des lois portant dispositions applicables aux Régions et aux Communes. D'un point de vue général, la décentralisation désigne le transfert des compétences et de ressources de l'administration centrale vers les instances locales ou décentralisées. De ce fait, elle tient compte d'un système d'organisation administrative et de gestion par lequel l'Etat accorde à d'autres entités territoriales légalement consacrées par la constitution, la personnalité juridique, l'autonomie financière et de gestion.

Au Cameroun, les lois de 2004 sur la décentralisation ont dévolu aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), la mission de « promotion du développement local ». Depuis lors, des avancées significatives sur le processus ont été enregistrées : notamment amélioration constante du cadre juridique et réglementaire ; création des organes de suivi de la décentralisation que sont le Conseil National de la Décentralisation (CND) et le Comité Interministériel des Services Locaux (CISL) ; la mise en œuvre des programmes d'appui à la décentralisation parmi lesquels le Programme National de Développement Participatif(PNDP). Cela étant, le PNDP, partenaire potentiel du gouvernement se substitue à celui-ci avec l'aide de ses partenaires techniques et financiers pour améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural et impulser le processus de décentralisation. Cette posture induit une forte implication des populations à la base dans l'exécution de toutes ses activités. La matérialisation de cette prise en compte des citoyens de la Commune justifie l'émergence de divers mécanismes d'information, de coordination et de contrôle tant au niveau de la Commune qu'au niveau du PNDP, sur lesquels se fondent l'engagement citoyen. À ce titre, comment le gouvernement s'arrange-t-il pour s'assurer de la bonne conduite des actions des services publics et de la prise en compte de besoins de ses

citoyens ? Autrement dit ce processus est basé sur la loi n°2007/006 du 26 décembre 2007 portant régime financier de l'Etat. L'ambition de la LRFE (loi portant régime financier de l'Etat) est de procéder à une modernisation du processus de préparation, d'exécution et de suivi des budgets et à l'intégration de la gestion axée sur la performance dans l'administration à travers la budgétisation. La démarche de la budgétisation par programme axée sur la performance repose sur une logique qui voudrai qu'à partir des orientations politiques, des ressources mobilisables ainsi que des attentes des citoyens (usagers, contribuables) recueillis lors des enquêtes et des sondages contribuent à la fixation des objectifs et des programmes stratégiques. Ces objectifs sont décrits dans le projet de la performance des Administrations (PPA) qui constitue le document de base de pilotage stratégique et opérationnel.

C'est dans cette perspective qu'intervient le Contrôle Citoyen de l'Action Publique(CCAP) qui est un mécanisme d'évaluation des performances des services publics. En effet, se basant sur sa deuxième phase du Programme où un mécanisme de contrôle citoyen a été expérimenté dans 10 Communes pilotes à travers le **ScoreCard** qui s'est appuyé d'une part sur la réalisation d'une enquête de perception des populations sur l'offre des biens publics et des services communaux, et d'autre part sur la dissémination des résultats en vue d'opérer des changements significatifs sur la qualité des biens et services communaux, la mise à l'échelle de ce mécanisme est envisagée dans le cadre de la troisième phase du PNDP, dite phase de consolidation, qui se donne comme objectif de développement de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité. Son cadre des résultats en fait d'ailleurs une exigence en retenant parmi ses indicateurs, celui se rapportant au « Nombre de Communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information ». En vue de garantir la mise à l'échelle de ce mécanisme et fort de l'expérience pilote, le Programme a choisi la Commune de TOKOMBERE, cible de l'indicateur susmentionné, pour y conduire une enquête de perception des populations sur l'offre des services publics dans les secteurs de la santé, l'éducation, l'hydraulique et les services communaux. Le présent rapport est subdivisé en quatre chapitres.

Le premier chapitre traite le cadre juridique en matière de décentralisation et développement local au Cameroun, le deuxième quant à lui relève les aspects relatifs à la méthodologie de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique, ensuite la troisième évoque les principaux résultats et améliorations suggérées et enfin le dernier précis l'élaboration d'un plan d'action qui prenne compte des préoccupations majeures de la Commune.

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

En vertu de l'article 1er alinéa 2 de la loi fondamentale, « *la République du Cameroun est un État unitaire décentralisé ... »*. Cette volonté du constituant se réaffirme avec le titre X de la Constitution intitulé « *des collectivités territoriales décentralisées* ». Ce titre détermine les collectivités territoriales décentralisées qui sont les Communes et les Régions en vertu de l'article 55 de ladite Constitution et en précise leur régime juridique. La volonté des pouvoirs publics de promouvoir le développement local ne reste plus à démontrer. La mise en œuvre de cette volonté se poursuit par le pouvoir législatif et le pouvoir réglementaire, chacun en ce qui le concerne, à l'effet d'y rendre effective.

1.1. CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA DECENTRALISATION

L'effectivité de la volonté du Constituant de promouvoir la décentralisation et le développement local se réalise par les actes législatifs et réglementaires venant assurés sa mise en œuvre. Pour s'en rendre compte faisant en l'inventaire.

S'agissant des actes législatifs autrement appelés le cadre législatif de la décentralisation, ils sont nombreux. Le Parlement, soucieux du développement local, a adopté une série de textes aménageant les dispositions de la loi fondamentale en la matière. Il s'agit pour l'essentiel : de la *Loi n° 2004/017 du 22 juillet 2004 d'orientation de la décentralisation, de la Loi n° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Régions, de la Loi n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes, de la Loi n° 2009/011 du 10 juillet 2009 portant régime financier des Collectivités Territoriales Décentralisées et de la Loi n° 2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale*. Ces différents textes législatifs viennent aménager la volonté constitutionnelle du constituant en matière de la décentralisation et du développement local.

La volonté des pouvoirs publics de promouvoir la décentralisation et le développement local implique en dernière position l'intervention du pouvoir exécutif. Cette intervention se traduit par l'édiction d'actes réglementaires dont il dispose. En faisant pas exception, la décentralisation et le développement local n'ont pas échappé au pouvoir réglementaire. Dans ce cadre, il convient de dire qu'une pluralité de règlements ont été adoptés. Il s'agit entre autres des :

-Décret n° 77/91 du 25 mars 1977 déterminant les pouvoirs de tutelle sur les Communes, les syndicats de Communes et établissements communaux, modifié par le décret 90/1464 du 09.11.90,

-Décret n° 94/232 du 05 décembre 1994 précisant le statut et les attributions des receveurs municipaux.

-Décret du 05 Décembre 1974 portant création du FEICOM comme organisme d'accompagnement de la décentralisation.

-Décret n° 2000/365 du 11 décembre 2000 modifié par le décret N° 2006/182 du 31 MAI 2006 portant réorganisation du Fonds spécial d'Équipement et d'Intervention Intercommunale,

-Décret n° 2002/2175/PM du 20 décembre 2002 fixant les taux minima et les modalités de recouvrement de certaines taxes communales indirectes,

-Décret n° 2007/118 du 25 avril 2007fixant le nombre de Conseillers Municipaux par Commune,

-Décret n° 2007/1139/PM du 03 septembre 2007 fixant les modalités d'émission, de recouvrement, de centralisation, de répartition et de reversement des centimes additionnels communaux,

-Décret n° 2008/0752/PM du 24 avril 2008 précisant certaines modalités d'organisation et de fonctionnement des organes délibérants et des exécutifs de la Commune, de la Communauté Urbaine et du syndicat de Communes,

-Décret n°2009/248 du 05 AOUT 2009 fixant les modalités d'évaluation et de répartition de la Dotation Générale de la Décentralisation,

-Décret n° 2011/PM DU 23 mai 2011 portant exonération des droits de régulation des marchés publics et accordant le bénéfice des frais d'acquisition des dossiers d'appels d'offres des marchés aux Collectivités Territoriales Décentralisées,

-Arrête n° 00174/A/MINAT/DCTD du 22 mai 2003 portant détermination des modalités d'attribution et de déblocage de la quote-part de cinq pour cent (5 %) des centimes additionnels communaux destinée aux Communes frontalières ou sinistrées,

-Arrêté n° 105 CAB/PM du 23 mai 2011 fixant les Indemnités de session des Présidents, Membres et Secrétaires des Commissions de Passation des Marchés et Sous-commissions d'analyse des offres au sein des Collectivités Territoriales Décentralisées,

-Lettre-circulaire n°01415/LC/MINAT/DCPL/SAF du 26 février 1986 relative au calcul des indemnités et avantages des magistrats et Conseillers Municipaux,

-Circulaire n° 3381/C/MINAT/DCPL/SAF du 3 avril 1980 relative à la présentation matérielle des délibérations et actes réglementaires,

-Circulaire N° 8/CAB/PR du 19 Juillet 1971 Relative à la dénomination des artères et places des villes,

-Lettre- Circulaire n° 394/LC/ MINAT/ DCPL/ SDEC/ CEA1 du 25 mars 1994 relative à la sortie du territoire national

-Circulaire conjointe n°0002335/MINATD/MINFI du 20 octobre 2010 précisant les modalités d'application de la loi n°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale. Ces différents actes réglementaires viennent assurer la dernière étape de la mise en œuvre de la décentralisation.

1.2. PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL

En régissant la décentralisation, les différents textes ci-dessus énumérés viennent également promouvoir le développement local. C'est dans cette perspective qu'en vertu de leurs dispositions des transferts de compétence sont effectués au profit des collectivités territoriales décentralisées (les Communes et les Régions). Le principe du transfert des compétences est fixé par l'article 15 alinéa 1 de la loi d'orientation de la décentralisation. En vertu de cet article « *l'État transfère aux collectivités territoriales, dans les conditions fixées par la loi, des compétences dans les matières nécessaires à leur développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif* ». Ce principe de transfert tient en trois règles :

-le transfert n'est ni total ni exclusif, autrement dit les compétences transférées aux collectivités locales sont exercées concurremment par l'État et ces collectivités locales.

-les transferts ne doivent pas provoquer d'ingérence d'une collectivité dans les affaires d'une autre afin d'éviter la tutelle pernicieuse des collectivités territoriales les plus puissantes sur ce de moindre importance

-les transferts de compétences doivent être rigoureusement accompagnés du transfert par l'État aux collectivités, ou de la mise à leur disposition, des moyens nécessaires à l'exercice des compétences transférées.

Ces principes ainsi posés s'appliquent tant à l'action de la Commune qu'à celle de la Région. Pour promouvoir le développement local le législateur a tenu à préciser également les domaines d'action des collectivités locales. Il s'agit limitativement des domaines économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif.

Relativement au développement économique, l'État transfère aux collectivités locales les secteurs d'activités suivants : l'action économique, la gestion de l'environnement et des ressources naturelles, la planification, l'aménagement du territoire, l'urbanisme et l'habitat (voir les articles 15 à 18 de la loi fixant les règles applicables aux Communes et les articles 18 à 20 de la loi fixant les règles applicables aux Régions).

La deuxième catégorie de compétences transférées aux collectivités locales concerne le domaine sanitaire et social (lire l'article 19 de la loi fixant les règles applicables aux Communes et l'article 21 de la loi fixant les règles applicables aux Régions). Sur ce plan, les collectivités ont compétence pour gérer l'état civil. Elles peuvent créer, gérer, équiper et entretenir des centres de santé d'intérêt communal. Sur ce même plan, les collectivités locales ont compétence pour participer, entretenir et gérer les centres de promotion et de réinsertion sociale.

La troisième catégorie de compétences dévolues aux collectivités locales regroupe trois grands secteurs d'activités (voir articles 20 à 22 de la loi fixant les règles applicables aux Communes et articles 22 à 24 de la loi fixant les règles applicables aux Régions).

Le premier est constitué par l'éducation, l'alphabétisme et la formation professionnelle, le deuxième se compose de la jeunesse, du sport et des loisirs. Le troisième est constitué par la culture et les langues nationales. Tous ces domaines d'action sont désormais dévolus aux collectivités locales afin de promouvoir le développement local.

1.3. BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE DE TOKOMBERE

Créée par décret N°82/455 du 20 septembre 1982, la Commune de Tokombéré à une superficie de 552 Km^2. Située dans le Département du mayo-Sava Région de l'extrême Nord, la Commune de Tokombéré est limitée :

- Au Nord par la Commune de Mora,
- Au Sud par la Commune de Méri,
- A l'Ouest par la Commune de soulédé-Roua,
- Et à l'Est par la Commune de pétté

Milieu biophysique

Climat

Il est du type sahélo-soudanien avec une longue saison sèche de huit (8) mois (octobre à mai) et une courte saison pluvieuse de quatre (4) mois (Juin à septembre). La pluviométrie annuelle varie de 600 à 1 100 mm avec une moyenne de 700 mm. Les températures minimales oscillent autour de 20°C avec une maximale de 35°C et une moyenne annuelle de 30°C. La période couvrant les mois de juillet à octobre est la plus douce et correspond à la saison des pluies. Celle allant de novembre à février à une température qui atteint son point le plus bas, avec un froid sec favorable aux infections pulmonaires et à d'autres maladies opportunistes.

Par contre les mois de mars-avril-mai et parfois juin présentent les températures les plus élevée allant jusqu'à 45°C, cette partie de l'année est celle qui est la plus la mauvaise du fait des difficultés liées notamment à la chaleur suivi du manque d'eau dans la plupart des villages et quartiers de la ville de Tokombéré pour les humains et les animaux. Le vent dominant est l'harmattan qui souffle du nord au sud pendant près de sept ou huit mois. Il est chaud et sec. Pend nt les mois d'avril et mai des tourbillons viennent arracher lest toits des habitats. La mousson est un vent humide (soufflant du sud au nord) qui ne souffle que pendant peu de temps (juillet-septembre) au cours de l'année.

Sols

La Commune présente une diversité de sols en fonction de la géomorphologie de la zone. En zone de plaine, les sols argilo-sableux sont plus dominants. Ces sols sont très recherchés pour les activités agricoles. Cependant, en raison de leur position sur les pentes, ils sont fréquemment exposés à l'érosion hydrique qui entraine des pertes en terre énormes conduisant parfois à la formation des ravins.

Dans les zones d'habitations (piémonts), les sols sont sablo-limoneux du fait de dépôt des matières provenant du sommet des montagnes. Ces sols sont fertiles et présente une stabilité assez bonne.

En montagnes, le sol est ferrugineux connaissant une forte pression érosive. Cette érosion est facilitée par l'absence des aménagements antiérosifs. La population de l'UPP valoriserait mieux son sol, si elle met en place des dispositifs antiérosifs appropriés.

Relief

La Commune de Tokombéré est caractérisée par les types de relief suivants :

- Les montagnes entaillées par de dépressions aux pentes abruptes : il faut noter que ces montagnes représentent près de deux tiers de la superficie de la Commune, ce relief montagneux représente un facteur important d'érosion des sols en plaine.
- Les plaines : la Commune présente une grande plaine argilo sableuse. Cette plaine est jalonnée des pentes raides facteur d'érosion qui prennent leur source dans les montagnes et provoquent des inondations régulières dans le chef-lieu de la Commune.
- Les bas-fonds : ils sont constitués de terres généralement noires et issues des alluvions. Ils servent aux maraichages et aux cultures des contre saison (karal).

Hydrographie

Le réseau hydrographique de la Commune est constitué de plusieurs petits mayos qui ont pris naissance dans les massifs et sont les affluents des différentes rivières reparties un peu partout sur son territoire. En saison des pluies, les eaux de ruissellement serpentent les champs puis laissent place aux mayos ensablés en saison sèche. La Commune de Tokombéré est traversée par un cours d'eau saisonnier (mayo de Makilingaï) et un cours d'eau permanent (Mayo Ouldémé) qui servent d'une manière ou d'une autre aux activités de maraîchage tout le long de l'année.

Cette Commune dispose également de trois mini-barrages de retenue d'eau (Bzoukoudou, Kotouma et Galga). Autour du mini-barrage de Bzoukoudou les populations pratiquent la culture de canne à sucre, la tomate et les légumes (cas spécifique de Bzoukoudou et Kotouma).

Flore / Végétation

La végétation de la Commune présente les types de végétation suivante et selon les endroits :

- Les montagnes, sont couvertes par une savane herbeuse qui malheureusement connait les feux de brousse chaque année. Les principales espèces végétales rencontrées sont acacia albida, acacia nilotica, Azadirachta indica, Zizyphus maurituana.
- Les piémonts où existent les habitations, la végétation est dominée par les arbres de type domestiqué à dominance de Neem (*Azadirachta indica*).ces arbre servent d'ombrage dans les ménages qui les ont plantés.les espaces des piémonts où il n'existe pas des habitations sont généralement couverts par les faidherbia albida facteur de la fertilité de sols.

- La plaine et zone agricole est couverte par une végétation arbustive à dominance de ziziphus et faidherbia. Ces espèces sont généralement laissées sur le sol en vertu de leur pouvoir fertilisant. Cependant, elles connaissent une forte pression des éleveurs nomades à la quête des fourrages pour leurs animaux. Quelques lianes (ipomées) plantées pour lutter contre l'érosion et la dégradation des berges de moyos sont aussi rencontrées. La plaine profonde est une steppe à épineuses à dominance de nilotica. La Commune dispose d'une forêt expérimentale située à makilingaï et mise en place par l'Institut de Recherche Agronomique pour le développement(IRAD)

Faune

La faune de la Commune est diversement selon que l'on se trouve sur la montagne ou sur la plaine :

- Sur la montagne, les espèces les plus nombreuses sont les damans, les oiseaux, les singes, les porcs épics, les pangolins et les babouins. Les deux dernières espèces font des grands dégâts dans les champs agricoles Il est à noter que ces animaux sont moins attaqués par les chasseurs et autres ennemis. D'autres espèces telles que les panthères sont en nombre réduit et sont en voie de disparition.
- Sur la plaine l'on se rencontre des écureuils, des lièvres, des couleuvres, des vipères, des lapins, des hérissons tous sous la menace des chasseurs et des feux de brousse. Des oiseaux s'y trouvent aussi en nombre impressionnant.

Les ressources minières

Aucune prospection du sous-sol n'ayant été faite au niveau de la Commune de Tokombéré, il n'existe aucune information sur la richesse du sous-sol en ressources minières. Cependant en surface, l'on trouve en abondance des grands gisements de sable, de gravier et de moellon utilisés dans les travaux de construction des maisons et de génie civile.

Historique de la Commune

La Commune Tokombéré a été créée par décret N°82/455 du 20 septembre 1982. Avant sa création elle faisait partie de la Commune de Mora, Plusieurs Maires nommés ont dirigés cette Commune, Jusqu'en 1995 et ce n'est qu'en 1996 qu'a eu la première élection municipale qui a ouvert la porte de la Commune aux maires élus. Tokombéré a vu le jour vers les années 60 avec l'arrivée des missionnaires catholiques. Sa dénomination provient de Kudumbar en zoulgo qui veut dire le lieu de combat. Toutes les ethnies qui constituent cette Commune sont autochtones en dehors de quelques rares Mandara et peuhls rencontrés dans la ville de tokombéré.

Principaux groupes ethniques

Plusieurs groupes ethniques vivent dans la Commune dont les plus importants sont: les Mada, les Zoulgo, les mouyeng, les Molko, les Mandara, les Gemjeck, les Guiziga, les ouldémé, les Bokou et les Bornoua. Les différents groupes ethniques entretiennent de bonnes relations entre elles et avec l'autorité administrative.

Organisation sociale

Il existe dans la Commune 6 chefferies traditionnelles de deuxième degré (Mada, Serawa, Makilingai, Ouldémé, Mouyengué et Palbara) à la tête desquelles se trouve un chef de canton. Chaque canton est constitué des villages placé sous l'autorité de Lawane. Les villages sont subdivisés en quartiers dirigés par un Blama. Les Blama rendent comptent aux Lawanes et eux à leur tour aux chefs de cantons. Tous ces chefs traditionnels sont les auxiliaires de l'administration et rendent compte chacun en ce qui le concerne à son supérieur hiérarchique.

Habitat

Dans la Commune on rencontre Les Habitats construits en matériaux définitif et semi-définitifs.

Habitats construits en matériaux provisoires non durables. Généralement ces habitations en matériaux provisoires sont faites à partir de la terre battue ou des briques en terre et le toit en paille qui est attaqué par les termites un jour plus tard après la mise en place. Il relever que ces habitations ont une durée d'en moyenne d'une à deux ans. Ces habitants sont appelés à construire leur maison presque toute la durée de leur vie.

Celle dites en matériaux semi-définitifs sont construites à partir des briques en terre et les joints en ciments. Ces habitats ont une durée de vie plus ou moins longue. Les propriétaires sont généralement plus ou moins riches. Par contre les habitations en matériaux définitifs sont construites entièrement en ciments, de la fondation aux murs. Ces genres d'habitations sont construits par des personnes nanties.

Religions

Les deux religions dominantes de la Commune sont l'Islam et le christianisme. A côté de celles-ci. Il existe également l'animisme pratiqué par une faible proportion de la population.

Activités économiques

Les principales activités économiques identifiées dans la Commune sont : l'agriculture, l'élevage, l'artisanat, la transformation des produits agricoles, et le petit commerce.

CHAPITRE II : SYNTHESE ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE TOKOMBERE

Bien comprendre la méthodologie de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique souligne la nécessite de préciser le contexte de l'étude et son objectif pour une bonne vision.

2.1. Contexte de l'étude

Le contrôle citoyen de l'action publique s'inscrit dans la perspective d'enraciner le principe de base de la vision de développement au Cameroun. De plus, le Scorecard est un mécanisme qui s'engage dans un développement durable ; c'est-à-dire concilier le développement économique avec la préservation de l'environnement sociopolitique, les valeurs de solidarité et de justice sociale dans l'optique de stimuler le courage des générations futures à répondre aux besoins existants.il s'agit, en fait de relever les préoccupations ponctuelles des populations dans les secteurs importants tels que l'hydraulique(Photo ci-dessous), la santé, l'éducation les services offerts dans l'institution communale.

Photo 2. 1 : Une Source d'eau publique dans la zone d'enquête du CCAP à extrême nord

Ainsi, le CCAP faut-il le préciser est un processus dynamique qui met l'accent sur l'existence d'une volonté des pouvoirs publics dans l'accompagnement des collectivités locales décentralisées. Mais le succès de cette réflexion se mesure, en effet par la satisfaction des populations bénéficiaires et qualité du résultat.

Cependant, Le PNDP, programme mis en place par le gouvernement depuis 2004 s'investit pour améliorer les conditions de vie des populations rurales et urbaines. Ce procédé permet de renforcer les capacités des Communes dans l'implémentation de la décentralisation. Dans la même pensée, le Contrôle Citoyen de l'Action Publique est envisagé pour réaliser une enquête de perception des populations sur la qualité de l'offre des services publics dans l'espace communal.

2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP

Pour comprendre le mécanisme du ScoreCard, nous allons présenter son objectif et sa méthodologie de manière spécifique.

2.2.1. OBJECTIF DU CCAP

Le souci d'accompagner les populations dans la mise en œuvre des projets de développement local traduit la volonté manifeste du gouvernement. L'Objectif du CCAP est de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité. Cet objectif se décline en objectifs spécifiques précisés dans un cadre des résultats dont l'un des indicateurs s'intéresse particulièrement au « Nombre de Communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information ».autrement dit, cette opération permet d'accompagner les Communes dans la réalisation d'un contrôle citoyen des actions publiques en vue d'avoir la perception des populations sur le service public dans les secteurs de l'éducation, santé, eau et service communal ; de renforcer les capacités de la Commune pour qu'elle puisse capitaliser les leçons apprises et conduire les changements qui seront suggérés à l'issue de l'opération. Ceci rendra la Commune capable de reprendre le processus par la suite. Pour atteindre ces objectifs, une enquête a été menée dans les Communes pour se renseigner auprès des ménages (Photo 2) sur les indicateurs liés à : l'appréciation des services dans les secteurs ciblés, afin de générer des résultats probants favorisant la matérialisation de la décentralisation, gage de succès du Scorecard et d'améliorations des conditions de vie des populations.

Photo 2. 2 : Enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique extrême nord 2017

Pour garantir l'atteinte de cet indicateur en particulier, il est prévu d'accompagner les Communes dans le cadre de la mise en place dans leurs territoires respectifs d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique

2.2.2. Méthodologie du CCAP

Cette enquête est organisée par le Programme National de Développement Participatif (PNDP) et constitue une étape en vue de densifier l'implication des populations dans la gestion des affaires publiques locales. À cet effet, le PNDP a recruté des Organisations de la Société Civile (OSC) afin de procéder à la collecte des données dont l'analyse permettra de nourrir le plaidoyer en vue de la prise en compte plus accrue des besoins des populations à la base dans les interventions des acteurs de développement sur le territoire communal, ensuite, l'INS a servi de cadre pour la détermination des ménages. Au-delà de cet aspect, nous pouvons préciser qu'ACDC a supervisé les enquêtes dans la zone 8 de la Région de l'Extrême-. Pour la bonne conduite des opérations de collecte des données, il était indispensable de constituer une équipe composé d'un chef d'équipe, 1 superviseur et 10 enquêteurs par Commune.la Photo ci-dessous présente l'équipe d'ACDC qui a mené les activités dans la zone 8

Photo 2. 3 : L'équipe d'ACDC

Le critère de sélection qui a prévalu dans la désignation de ces candidats est basé sur l'étude des dossiers conformément au background défini par le PNDP à savoir : minimum Bac pour les enquêteurs, Bac+3 pour les superviseurs communaux et Bac+5 pour le chef d'équipe.

Au vu de ce qui précède, le PNDP a établi un chronogramme d'activités qui organise tout le processus. C'est, en effet le lieu d'indiquer qu'il y a eu d'abord la formation du chef d'équipe, ensuite celle des superviseurs et enfin la formation des enquêteurs harmonisées pour la

réalisation du contrôle citoyen de l'action publique. Les images ci-dessous sont quelques-unes prisent lors de la formation des enquêteurs et superviseurs.

Photo 2. 4 : Formation des superviseurs et enquêteurs

Nous notons à titre indicatif que les informations sur le terrain sont collectées à travers l'outil, qui est un questionnaire-ménage.

2.3. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données

Pour faciliter la réalisation du Scorecard, la démarche utilisée s'articule autour du tirage de l'échantillon et la collecte des données selon les normes produits par l'INS.

2.3.1. Tirage de l'échantillon

Le tirage d'un échantillon se base sur le champ géographique de l'étude dans le milieu, la méthode de sondage proprement dite et la taille de l'échantillon ; dont nous allons dérouler dans le paraGraphique ci-dessous

i. Champ de l'enquête et population cible

Le champ géographique de cette enquête est l'ensemble des cent soixante (160) Communes volontaires pour la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique au Cameroun. En substance, les enquêtes se sont déroulées dans 21 Communes cibles de la Région de l'Extrême-Nord, reparti en deux zones (zone 7 et 8). Cependant, l'OSC dénommée ACDC a piloté les opérations de collecte des données dans 10 Communes de la zone 8

Dans le cadre de cette enquête, les unités d'observation pour apprécier les actions communales dans les secteurs ciblés, sont les ménages (Photo 5).

Photo 2. 5 : Ménage échantillonnée pour mener l'enquête du CCAP

Par ménage, on entend une personne ou un ensemble de personnes apparentées ou non, vivant sous un même toit (maison, concession, etc.) et prenant généralement leur repas ensemble, mettant tout ou une partie de leur revenu en commun pour faire face à leurs besoins, et reconnaissant l'autorité d'une personne parmi elles appelée chef de ménage.

ii. Méthode de sondage

Les principales caractéristiques du plan de sondage sont décrites dans la présente partie. Les caractéristiques du plan de sondage sont notamment la taille de l'échantillon cible, la répartition de l'échantillon, la base de sondage et l'établissement de la liste des ménages, le choix des domaines d'études, les étapes d'échantillonnage, la stratification et le calcul des pondérations de l'échantillon. L'objectif principal du plan de sondage de l'enquête ScoreCard est de produire des estimations statistiquement fiables de la plupart des indicateurs au niveau de la Commune.

Une approche d'échantillonnage en grappes stratifié, à plusieurs degrés, a été utilisée pour la sélection de l'échantillon de l'enquête.

iii. Taille de l'échantillon

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

d'échantillonnage dans les enquêtes à grande échelle. Il est donc important que la taille de l'échantillon n'excède pas le maximum praticable**.**

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

iv- Base de sondage et sélection des grappes

Le tirage de l'échantillon de ScoreCard s'est adossé sur celui de l'EC-ECAM4 qui s'est effectué à partir de la base de sondage issue du dernier Recensement Général de la Population et de l'Habitat réalisé en 2005 (RGPH 2005) au Cameroun. L'échantillon des unités primaires de ScoreCard est le même que l'échantillon des unités primaires de l'enquête l'EC-ECAM4. De ce fait, il peut être considéré comme résultant d'un tirage à deux degrés.

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

v- Sélection des ménages

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

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

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

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

P_{1hi} probabilité de sondage au premier degré de la $i^{ème}$ ZD de la Commune h

P_{2hi} probabilité de sondage au deuxième degré dans la $i^{ème}$ ZD de la Commune h

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour opérationnel ce mécanisme, l'Institut National de la Statistique(INS) a mis à la disposition du PNDP des données statistiques de l'enquête camerounaise auprès des ménages en abrégé l'ECAM4 pour identifier les structures. La réalisation de la collecte des données sur le terrain est sanctionnée par la méthode aléatoire des ménages dans la Commune cible, situé dans l'intervalle de Cinq ménages.

2.3.2. Collecte de données

La collecte des données s'est étendue sur 11 jours et a consisté à la sélection des enquêteurs, la formation et à l'administration d'un questionnaire ménage sur support papier. Nous allons décrire dans cette partie l'outil de la collecte et la procédure appliquée pour la collecte des données

2.3.2.1. Outil de collecte

L'outil de collecte répond d'abord au souci de rassembler des informations dont le traitement approprié permettra d'atteindre les objectifs de l'enquête. Pour cette enquête, l'outil principal de collecte est le questionnaire ménage. Il est composé de cinq (5) sections dont la première porte sur les renseignements généraux (Dans cette section, il est enregistré les informations sur le ménage, le répondant, l'équipe de collecte et le résultat de l'enquête.), la deuxième sur l'hydraulique (Cette section traite de la connaissance et de l'appréciation des services publics en eau de la localité), la troisième sur la santé (Cette section traite de l'appréciation des services de santé dans la Commune), la quatrième sur 'éducation et la dernière sur les services communaux (Cette section traite de la connaissance et de l'appréciation des services d'éducation).

2.3.2.2. Collecte des données

Il est question dans cette rubrique d'énumérer deux grandes parties à savoir : celle de la formation des agents de collecte et la collecte proprement dite.

i. Formation des agents de collecte

L'enquêteur occupe une position centrale dans l'enquête puisque c'est lui qui recueille les informations auprès des enquêtés. Par conséquent, le succès de cette enquête dépend de la qualité de leur travail. Après l'atelier Régional portant lancement officiel du contrôle citoyen de l'action publique le 15 septembre 2017, l'une des grandes articulations de cette opération est sans aucun doute la formation des agents enquêteurs préalablement présélectionnés avec la collaboration des Communes couvertes par l'enquête Scorecard.

Photo 2. 6 : Atelier de Lancement des activités par le Gouverneur de la Région de l'extrême-nord

En prélude à la collecte des données dans les Communes ciblées par l'enquête ScoreCard, les équipes de l'Association Camerounaise pour le Développement Communautaire (ACDC), l'OSC de mise en œuvre se sont attelées, avec la collaboration des Communes cibles, à convoquer les agents enquêteurs présélectionnés en vue de leur formation sur les techniques de collectes de données dans le cadre de cette opération.

Aussi, du 18 au 20 octobre 2017 s'est tenue à Gazawa, la formation des agents enquêteurs a la Commune de Gazawa. Cette dernière a regroupé trois Communes à savoir la Commune de Tokombéré, Gazawa et Ndoukoula.

Pendant les trois jours de formation, six modules essentiels ont été déroulés pour familiariser les enquêteurs avec les techniques de collectes définis dans le cadre de cette enquête. Cet atelier de formation a réuni 42 enquêteurs présélectionnés pour le pôle de GAZAWA ; 03 superviseurs communaux et le chef d'équipe.

.L'objectif principal de cet atelier de formation était d'outiller suffisamment les enquêteurs pour leurs permettre d'être capable de localiser et d'identifier le ménage sélectionné et de lui administrer le questionnaire.

Photo 2. 7 : Ménage de Moussa identifié et enquêté

L'atelier de formation s'est achevé le troisième jour par un briefing avec les participants sur les délais de la confirmation de leur sélection et surtout sur le début de la collecte des données.

ii. Collecte des données

Elle consiste à recueillir auprès des individus par entretiens, ou interviews des données en déroulant le questionnaire d'enquête.

Photo 2. 8 : Déroulement de l'enquête dans les ménages

La qualité des données se caractérise par : la validité(les données mesurent ce qu'elles sont censées mesurer), la fiabilité (données collectées de façon cohérente dont la répétition des questions produits les mêmes résultats), l'exhaustivité (tous les éléments de données sont inclus), la précision (les données sont suffisamment détaillées), l'intégrité (les données sont protégées de tout biais ou manipulation délibérée).

L'enquête dans la Commune de TOKOMBERE a débuté par un lancement tenu le 21 octobre 2017 par le chef d'équipe, le superviseur de terrain, le maire, le sous-préfet et autres autorités traditionnelles de la localité. La Commune de TOKOMBERE ayant 20 ZD, chaque enquêteur avaient 2 ZD à enquêter. La collecte des données dans l'arrondissement de TOKOMBERE a duré 8 jours du 21 au 29 octobre 2017.

iii. Exploitation des données

Le CCAP est outil de gestion qui requiert une conduite de l'enquête sur la perception des populations de l'espace communal sur l'offre de service public d'une part et la qualité des services rendus par les Communes d'autre part. Cette opération consiste en l'exploitation des données favorable à l'élaboration d'un outil de gouvernance efficace à travers lequel les changements considérables peuvent être capitalisés dans la Commune. En effet, l'exploitation des données est axée sur une démarche suivante :

- Le toilettage des informations sur les fiches renseignées par les enquêteurs ;
- la validation des données collectées sur les questionnaires dans les ménages;
- la saisie et apurement des données collectées sur support informatique CSPro 6.3;
- l'analyse sur lesdites données par l'INS et les OSC;

Les données ayant été collectées à l'aide d'un questionnaire papier, La saisie des données a été réalisée après la collecte de celle – ci sur le terrain. Elle s'est faite à partir d'un masque de saisie élaborer sous CS Pro 6.3. Cette saisie a été faite par 45 agents de saisi recrutés et formé sous la supervision du PNDP et de l'INS.

La deuxième étape de l'exploitation était le traitement et apurement des données. Les indicateurs et les résultats ont été présentés sous forme de tableaux Méthodologie de mesure des indicateurs de perception.

2.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception

Les principaux indicateurs qui ont été utilisés pour appréhender chacun des 4 secteurs (l'hydraulique, la santé, l'éducation et la fourniture de services par la Commune) se réfèrent à la disponibilité, l'accessibilité, l'utilisation, le coût, la qualité, l'appréciation/satisfaction et les attentes.

L'évaluation de la disponibilité s'est faite par le recensement des différents types d'ouvrages publics existant pour chacun des 4 secteurs et de voir quels (proportion ou pourcentage) fonctionnent convenablement ou rend un service continu dans une période de temps bien déterminé.Pour l'utilisation, il a été question de déterminer la proportion de la population qui utilise effectivement les ouvrages publics mis en place et d'autre part la proportion de la population qui utilise chacun des différents types d'ouvrages publics;

Quant à la qualité, le coût, l'appréciation et la satisfaction il s'est agi d'apprécier la proportion de la population qui trouve acceptable ou appréciable la situation actuelle de chacun des secteurs dans la Commune.

Pour les attentes, il a été question dans un premier temps de voir la proportion de la population qui exprimait réellement des attentes dans chacun des secteurs concernés et de recueillir toutes les attentes évoquées et de comparer les proportions des différentes modalités entre elles. Au niveau des attentes, le questionnaire administré donnait quelques propositions d'attente mais laisser aussi le répondant apporter ses propres attentes si celles – ci ne figuraient pas dans la liste proposée.

Secteurs.	**Domaine concerné.**	**Indicateurs de mesure de perception.**
L'hydraulique.	Système public/privé d'approvisionnement en eau potable	-disponibilité et qualité d'eau ; -accessibilité de la population à l'eau ; -proximité des sources d'eau
Santé.	Niveau de soin sanitaire	-proximité des CMA/Hôpitaux ; -disponibilité du personnel et des médicaments ; - qualité des soins et coûts.
Éducation.	Évaluation du degré de satisfaction de la population	-disponibilité des établissements scolaires et professionnels -proximité des établissements et coûts de la scolarité ; -qualité de l'enseignement (personnels qualifiés et manuels scolaires)
commune	Implication de la population dans la gestion des affaires	Accessibilité de la population aux services tels que : -l'établissement d'actes de naissance ;

Tableau mis en forme

Mis en forme : Police :9 pt

Mis en forme : Police :9 pt

	communales.	-certification des documents officiels ou administratifs

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

Le chapitre ci-dessous présente les résultats d'analyse de l'enquête mené par le PNDP sur le contrôle citoyen de l'action public dans la Commune de TOKOMBERE. Il insiste plus sur les niveaux de satisfaction et de non-satisfaction des populations dans les secteurs cible et les raisons y relatives.il est question ici de travailler plus sur les raisons d'insatisfaction afin d'inverser la tendance et mettre en place des mécanismes de capitalisation des points de satisfaction. Les analyses ont été effectuées selon les règles de l'art : partir de l'idée, présenter les arguments et les illustrer (exemple, tableau, graphique…)

3.1. Présentation de la population enquêtée

L'échantillon de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de TOKOMBERE était composé de 320 ménages tirés au hasard dans toute la Commune. Selon les instructions pour les interviews, la personne enquêtée dans les ménages devait être le chef de ménages. Cependant en l'absence de ce dernier, les questionnaires ont été administré aux représentants adultes à savoir, son (sa) conjoint(e) ou tout autre personne ayant passé au moins six mois dans le ménage et pouvant être en mesure de fournir tous les détails sur le ménage. Ainsi, le questionnaire a été principalement administré aux chefs des ménages. Dans plus de 7 ménages sur 10, les répondants étaient des hommes.

Tableau 3. 1: Répartition (%) des répondants et chef de ménage par groupe d'âges

Mis en forme : Police :11 pt, Non Gras, Non Italique, Couleur de police : Automatique

	Groupe d'âges - chef du ménage et répondant											Sexe	
	Moins de 20 ans	**20-24**	**25-29**	**30-34**	**35-39**	**40-44**	**45-49**	**50-54**	**55-59**	**60-64**	**65 & +**	**M**	**F**
Chef ménages	**1,0**	**6,5**	**8,5**	**12,0**	**10,5**	**12,8**	**7,7**	**9,3**	**6,1**	**11,3**	**14,3**	**84,4**	**15,6**
Répondant	**2,3**	**14,4**	**11,3**	**12,5**	**10,8**	**11,4**	**6,7**	**7,0**	**4,9**	**8,0**	**10,7**	**72,7**	**27,3**

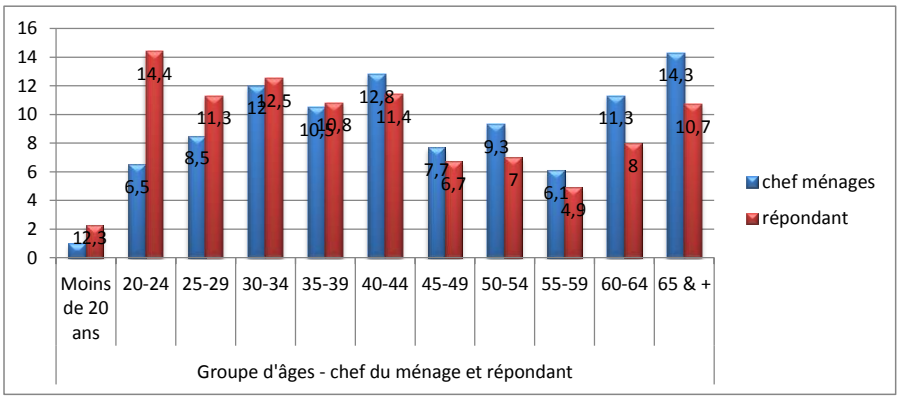
Source, SCORECARD, tokombéré 2017

Selon leur âge, presque 60% des répondants sont d'un âge compris entre 20 ans et 44 ans, soit des adultes responsables capables de fournir de réponses avisées.

Les ménages enquêtés sont principalement dirigés par des hommes (84,4%), les femmes ayant la responsabilité de la prise des décisions dans la zone d'enquête sont évaluées à 15,6%, soit 2 ménages sur 10.

Le rapprochement entre le pourcentage des chefs de ménages dont l'âge est compris entre 20 et 44 ans (50%) et les répondants de la même tranche d'âge (60%) nous permet de déduire qu'un très grand pourcentage de répondants serait constitué des chefs de ménages (Graphique ci-dessous).

Graphique 3. 1 : âge répondant et chef de ménage



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Les deux quarts de chefs de ménages sont des adultes dont l'âge est compris entre 20 et 44 ans, suffisamment matures pour apporter des réponses avisées.

La tranche d'âge des répondants, le taux élevé de répondant chef de ménage, la configuration par sexe des répondants qui correspond parfaitement à la réalité culturelle de TOKOMBERE, nous rassure de la qualité des données et des résultats issus de l'enquête.

Les indicateurs de la population enquêtée sont basés sur les secteurs nommément identifiés à savoir : l'hydraulique, la santé, l'éducation et les services communaux. Nous allons aborder l'analyse des données de ces secteurs dans l'ordre ci-dessus évoqué.

3.2. Secteur de l'hydraulique

Le système d'approvisionnement en eau est constitué de puits avec pompe, puits à ciel ouvert, puits protégé, forage avec pompe à motricité humaine, source/rivière, adduction en eau potable.

L'eau étant la principale source vitale, sa gestion requiert des sacrifices tant au niveau des services publics qu'au niveau des acteurs locaux. Cette section présente les résultats de l'enquête

du ScoreCard dans le secteur de l'hydraulique. Les ménages échantillonnés dans la Commune de Tokombéré ont exprimé leurs niveaux de satisfaction en termes de disponibilité, qualité, coût…, des services de l'hydraulique.

3.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

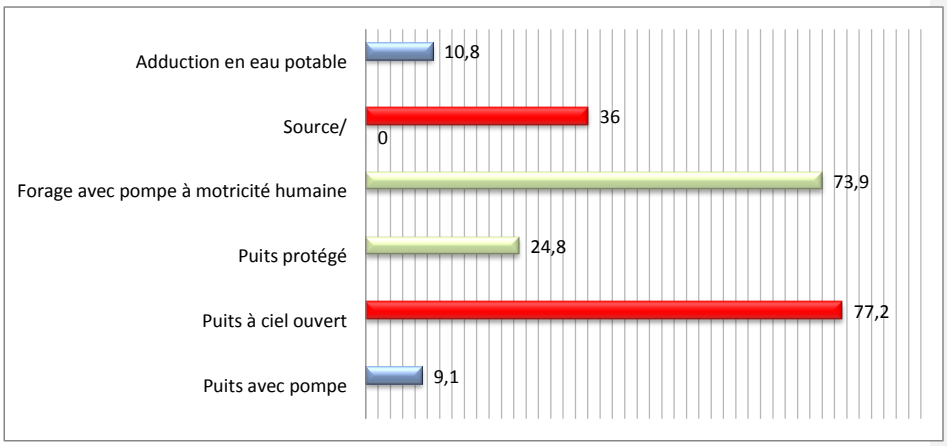
Pour percevoir le sens des services de l'hydraulique, il est intéressant d'évaluer le nombre des ménages qui utilisent effectivement les services susvisés.

Types de source d'approvisionnement en eau dans la Commune de TOKOMBERE.

D'après les résultats produits par ScoreCard dans les localités échantillonnées de la Commune de TOKOMBERE, sur les 320 ménages enquêtés : les puits à ciel ouvert et les forages avec pompe à motricité humaine constituent les sources d'approvisionnement en eau. Ils sont les plus accessibles par les ménages. Ils sont suivis des sources ou rivières et des puits protégé. L'adduction en eau potable et les puits avec pompe restent les sources d'approvisionnement en eau les moins utilisés de la Commune.

La Photo ci-dessous présente les types de source d'approvisionnement en eau dans l'espace municipal:

Graphique 3. 2 : Système d'approvisionnement en eau



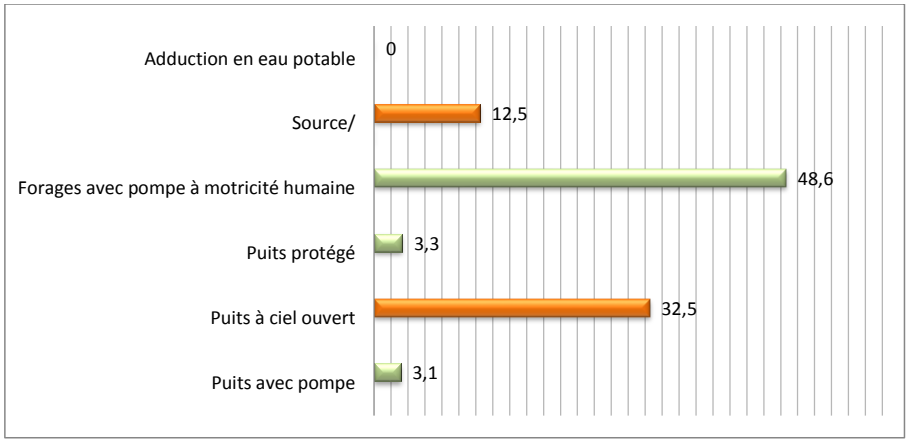
Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Les puits à ciel ouvert, les sources et les rivières, qui constituent des points d'eau non potable, fournissent de l'eau à une proportion encore important de ménages. Ce qui par conséquence exposé cette grande proportion de la population aux maladies hydriques.

Les sources d'approvisionnement pouvant garantir une eau potable sont l'adduction d'eau potable, les forages, les puits protégés et les puits aménagés avec pompe.

Quant aux ménages utilisant une source d'eau publique dans la zone d'enquête, 48,6% des ménages ont pour principale source d'approvisionnement en eau les forages avec pompe à motricité humaine. 32,5% et 12,5% des ménages s'approvisionnent respectivement dans les puits à ciel ouvert et les sources.

Graphique 3. 3 : principale source d'approvisionnement en eau



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Il ressort de cette répartition que le forage avec pompe à motricité humaine et le puits à ciel ouvert sont les deux principales sources d'eau publique utilisées par les ménages car enregistrent chacun respectivement 156 et 104 sur les 320 ménages enquêtés. Ce phénomène tire ses origines du manque de système d'approvisionnement en eau dans l'arrondissement.

Accessibilité des sources d'approvisionnement en eau.

Cette rubrique nous renseigne sur l'appréciation faite par les répondants sur l'accessibilité des sources d'approvisionnement. Cette accessibilité est appréhendée à partir du temps mis ou la distance parcourue pour se procurer l'eau auprès de la source d'approvisionnement la plus proche et de la disponibilité de l'eau à partir des sources d'approvisionnement présentes dans la Commune; c'est-à-dire la fonctionnalité, le caractère saisonnier ou permanent et la fréquence allouée).

Dans la Commune de TOKOMBERE, il est bien vrai que la proportion des ménages ayant accès toute la journée à l'eau de la principale source d'approvisionnement est élevée soit 91,2%, mais

un cinquième des ménages arrivent à utiliser une quantité correspondant à leur besoin en eau.

Tableau 3. 2: Pourcentage des ménages par accès, et fréquence d'utilisation de la principale

	Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir						
Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total	Proportion (%) des ménages ayant accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée	Proportion (%) des ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau
65,5	**6,3**	**40,2**	**31,5**	22	**100**	**91,2**	**19,7**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Il ressort du tableau ci-dessus que 65,5% des ménages ont accès à l'eau de leur source d'approvisionnement principale tout au long de l'année, mais 80,3% n'ont pas une quantité correspondant aux besoins en eau. Il faut noter aussi que 8,8% des ménages n'ont pas d'eau toute la journée. Cette situation suggère que les sources d'approvisionnement ne sont pas pérenne (elles sont saisonnière), et nous interroge sur les sources de remplacement en terme de quantité et de qualité et par là des conséquences que ces interruptions peut induire sur ces personnes en difficulté durant une période de l'année et ceux qui se doivent se démêler tous les jours.

L'accessibilité à l'eau potable est une préoccupation des organisations internationales (ONU), dans le respect des chartes, elles décrètent et fixes des normes minimales et spécifiquement dans le secteur de l'approvisionnement en eau, la distance maximale à parcourir qui est de 500 mètres, soit en moyenne 30 minutes en aller et retour à pieds.

Pour le cas de TOKOMBERE, 22% des ménages prennent plus de 30 minutes de marche pour s'approvisionner en eau, cela dévoile une accessibilité difficile en eau pour cette frange en termes de distance.

Disponibilité des sources d'approvisionnement en eau

L'eau est disponible, lorsque les ouvrages hydrauliques fonctionnent et sont maintenus en état de bon fonctionnement. La mauvaise gestion de l'entretien et de la maintenance peut-être handicapant aussi bien sur la quantité des ouvrages hydrauliques et sur la qualité de l'eau. Cette partie traite de la disponibilité de l'eau liée à la maintenance et à l'entretien des ouvrages hydrauliques. 23,9% des ménages déclarent que la période de remise en fonction de la source en panne est de "Moins d'une semaine», 63,5% de ménages déclarent une période allant d'une semaine à un mois.

Cette réactivité dévoile une certaine organisation autour de l'entretien et de la maintenance des ouvrages hydrauliques, le pourcentage de déclaration de panne interpelle un système de maintenance préventive et un système d'organisation qui anticiperait sur les multiples pannes.

Le tableau ci-dessous décrit la gestion des pannes des ouvrages hydrauliques de l'espace communale.

Tableau3. 3: Répartition (%) des ménages, par période pour la remise en fonction de la source

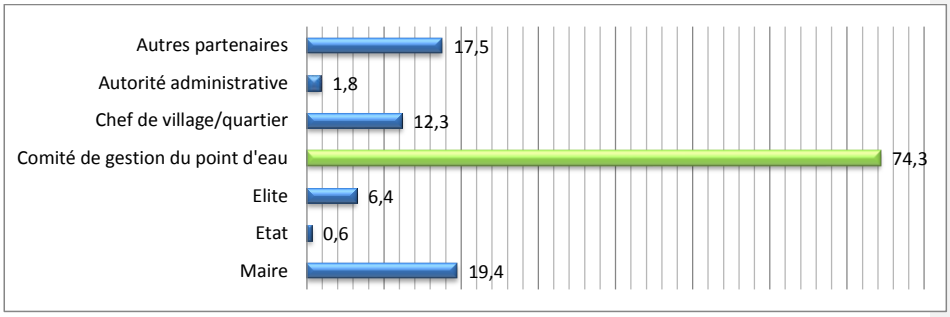
	Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source					
Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
56,1	**23,9**	**63,5**	**2,7**	**1,4**	**8,4**	**100**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Il convient de noter ici que, les sources/rivières tarissent à un moment de l'année et les forages qui tombent en panne ne sont pas réhabilités immédiatement ou même avec un grand retard. Il nous est revenu pendant les entretiens que sur les 56,1% des ménages qui ont déclaré une panne de la principale source d'eau publique (forage avec pompe à motricité humaine) durant les 6 derniers mois, 27% de ménages n'ont pas encore eu une réponse pour la remise en fonction de leur source. Voilà pourquoi 110 ménages sur les 320 enquêtés dans la zone ne bénéficient pas de la disponibilité de la principale source publique d'approvisionnement en eau durant toute l'année.

Dans la Commune, plusieurs institutions interviennent pour la remise en fonction, en cas de pannes affectant les infrastructures hydrauliques. Les Comités de gestion des points d'eau (COGES) s'en occupent le plus selon les 74,3% des ménages.

Graphique 3. 4: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Ce fort taux indique une implication non moins négligeable de la population dans la gestion des ouvrages publics. 19,4% et 17,5% des ménages ont déclaré respectivement que ce sont la Commune et les partenaires qui gèrent des pannes des ouvrages hydrauliques de l'espace communale.

Les ménages pensent que le maire est le plus habilité à gérer leur problème d'eau. L'état et les chefs de villages sont eux aussi sollicités en second.

Tableau3. 4: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau

	Pourcentage, de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :								
Pourcentage (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/ quartier	Autorité administrative	CAMWATER/SNEC	Autre partenaire	Pourcentage (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
40,7	**75**	**14,1**	**31**	**21,1**	**11,3**	**18,3**	**0**	**15,5**	**7,3**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Nous remarquons que les ménages se sont adressés à plusieurs entités ce qui laisse penser qu'il n'existe pas un canal connu, officiel et formel d'expression et de requête en général. Ce canal doit être créé et la population éduquée. En ce qui concerne le secteur d'eau, le maire est le maitre d'ouvrage pour la réalisation des ouvrages hydrauliques dans sa Commune. Les élites et les chefs de villages peuvent juste servir de « courroies de transmission ».

Les informations qui se retrouvent au niveau du tableau précédant, peuvent faciliter dans une certaine mesure l'étude consacrée à la disponibilité et à l'utilisation des services de l'hydraulique.

3.2.2. Coût et qualité des services de l'hydraulique

Le service d'approvisionnement en eau a un coût aussi bien à l'investissement dans la réalisation des ouvrages hydrauliques que dans la maintenance. Pour mieux servir, surtout au niveau de la maintenance et de l'entretien, l'apport des bénéficiaires est nécessaire dans certain point d'eau.

Pour mesurer le coût et la qualité des services de l'hydraulique, il faut tenir compte des variables axées sur la couleur, le goût et sans doute le prix de l'eau Dans la zone d'enquête de la Commune de TOKOMBERE. Etant donné que l'une des deux principales sources

d'approvisionnement en eau soit le forage avec pompe à motricité humaine, 3 ménages sur 10 payent l'eau issue de cette source et débourse une moyenne de 509 FCFA par mois à cet effet. Parmi les ménages qui payent pour avoir de cette eau, 12% de ménages trouvent le montant déboursé élevé par rapport à leurs revenus mensuels pendant qu'une bonne partie le trouve raisonnable soit 81 ménages.

Tableau3. 5: ménages payant l'eau

		Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			
Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
29,1	**509,7**	**12**	**72,7**	**15,3**	**100**

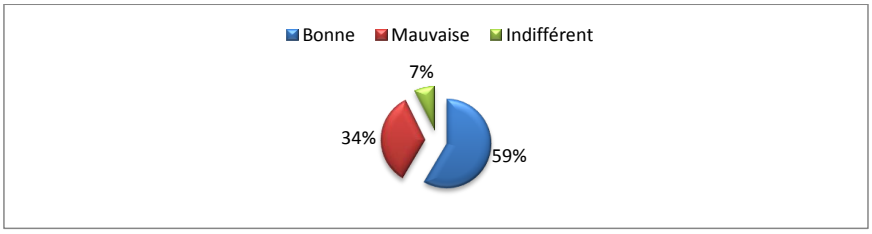
Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

On peut donc avouer ici que dépenser pour avoir accès à l'eau dans la zone d'enquête ne semble pas être une difficulté pour les ménages enquêtés du ScoreCard dans la Commune.

Selon l'OMS, pour qu'une eau soit qualifiée de potable, elle doit satisfaire à des normes relatives aux paramètres organoleptiques (odeur, couleur, turbidité, saveur), physico-chimiques (température, potentiel d'hydrogène (PH) etc.), microbiologiques (coliformes fécaux et totaux streptocoques fécaux etc.), des substances indésirables et toxiques (nitrates, nitrites, arsenic, plomb, hydrocarbures etc.). Pour chaque paramètre, des valeurs limites à ne pas dépasser sont établies.

La qualité d'eau utilisée dans les localités est fonction de la source. Etant donné que la plupart des ménages ont pour principale source d'approvisionnement source/rivière et puits à ciel ouvert pour lesquels aucune disposition de traitement régulier n'est prise parce qu'ils ne sont ni protégés, ni traités ; en moyenne 4 ménages sur 10 environ décrivent des caractéristiques augurant une mauvaise eau (Graphique ci-dessous).

Graphique 3. 5: qualité d'eau

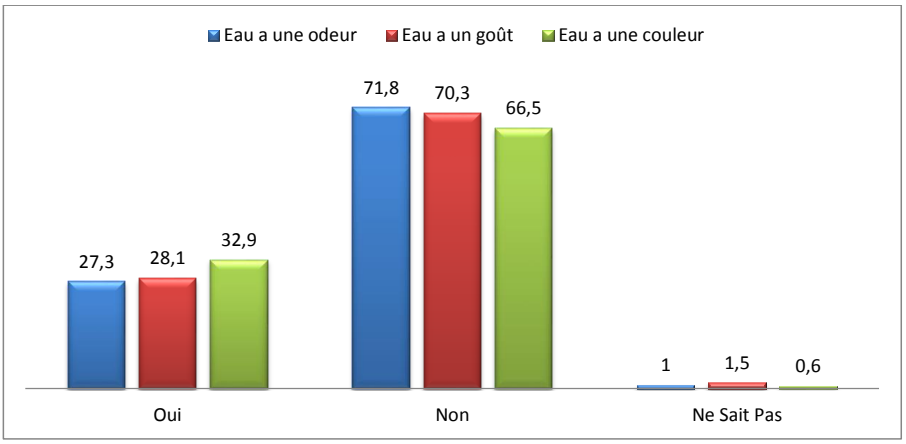


Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

En analysant ce graphique, on peut donc avouer sans crainte de se tromper que bon nombre de ménages enquêtés dans la Commune des TOKOMBERE consomment une eau insalubre et sont par conséquent exposés aux maladies hydriques.

Quant aux ménages utilisant des forages avec pompe à motricité humaine et du puits protégé pour lesquels certaines dispositions de traitement régulier sont prisent, 6 ménages sur 10 jugent la qualité d'eau de leur source principale d'approvisionnement bonne car n'a pas d'odeur, pas de couleur et pas de goût (Graphique).

Graphique 3. 1: appréciation en termes d'odeur, goût et couleur



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

En examinant ce tableau, l'on note les efforts consentis par les ménages utilisant des forages avec pompe à motricité humaine et du puits protégé pour renforcer l'approvisionnement des populations en eau potable car sur les ménages enquêtés dans la Commune de TOKOMBERE par rapport à la qualité d'eau consommée : 230 ménages qualifient leur principale source publique sans odeur, 229 ménages le trouve sans goût et 213 jugent leur source sans couleur. Voilà pourquoi le taux d'utilisation de l'eau potable est de 92,5% dans la zone d'enquête.

Cette concordance d'appréciation entre les réponses suggère que les répondants sont avisés par rapport à la qualité de l'eau.

Les détails relevés sur la qualité et le coût des services de l'hydraulique tiennent compte du jugement de valeur de la population enquêtée.

3.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique

L'appréciation des services de l'hydraulique a porté sur trois éléments essentiels : la disponibilité de l'eau, l'accessibilité et la qualité.

Il ressort de l'analyse des résultats de cette enquête que, le service de l'hydraulique dans la zone échantillonnée par ScoreCard est plus ou moins apprécié car :

- Dans le cadre de la disponibilité, les différents types de sources d'approvisionnement en eau dans l'espace municipal présentent un caractère saisonnier pour des ménages, parmi les principales sources d'approvisionnement en eau se trouvent les puits non protégés et source/rivières qui alimentent un de ménages enquêtés en mauvaise qualité d'eau. De même les pannes récurrentes des ouvrages hydrauliques rendent difficiles la disponibilité de l'eau.
- L'accessibilité est difficile pour environ des ménages à cause de l'éloignement des points d'eau des lieux de résidence et qui considère les coûts exigibles très élevés.
- seulement 19,7% ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspondent aux besoins en eau de leur ménage**.**
- Sur les 40,7% des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, seul 7,3% ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfait et le délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé reste le même.
- Sur les 56,1% des ménages ayant déclaré une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois, 8,4% de ses points d'eau n'ont pas encore été remise en fonction. Toutefois on peut noter que la majorité est réparée dans un intervalle d'un mois d'attente car 23,9% ont connu une intervention dans moins d'une semaine et 63,5% entre une semaine à un mois.
- En analysant les informations du tableau récapitulatif des personnes intervenant pour réparer les pannes, le comité de gestion de point d'eau est l'organe qui agit le plus dans la zone de l'enquête pour remettre les ouvrages hydrauliques en panne en marche.

Tableau3. 6: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau

Pourcentage, des ménages déclarant la panne, estimant que la panne déclarée a été résolue par :						
Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	Autres partenaires
19,4	**0,6**	**6,4**	**74,3**	**12,3**	**1,8**	**17,5**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Il ressort de cette analyse que, le taux d'intervention pour réparer les pannes par le comité de gestion s'élève à 74,3%. On peut apprécier à sa juste valeur cette contribution remarquable des comités de gestion de point d'eau qui dénote de l'importance accordé à l'eau par les communautés bénéficiaires.

L'appréciation faite sur le service de l'hydraulique donne une précision sur les raisons d'insatisfaction des populations.

3.2.4. Raisons de non satisfaction des populations

Cette enquête a permis aux usagers c'est-à-dire les ménages de se prononcer sur leur satisfaction en matière d'approvisionnement en eau et se sont prononcés sur les aspects ci-après : l'éloignement du point d'eau, la qualité de l'eau, les points d'approvisionnement en eau, la gestion du point d'eau, le coût et la maintenance. Le tableau ci-dessous nous présente le pourcentage des motifs de non satisfaction des populations des services hydrauliques.

Tableau3. 7: Non satisfaction en approvisionnement en eau

Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau
65,4	**53,1**	**46,7**	**92,3**	**28,2**	**35,5**	**4,7**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

De manière générale, 07 sur 10 ménages enquêtés ne sont pas satisfaits de l'approvisionnement en eau et beaucoup plus pour l'insuffisance des points d'eau qui s'élève à 92,3% et l'éloignement du point d'eau évalué à 53,1%. Nous avons aussi noté la mauvaise qualité de l'eau (46,7%) et le défaut et la lenteur dans la maintenance (35,5%). 28,2 % pour cause la gestion du point et 4,7% pour le coût élevé de l'approvisionnement du point d'eau des usagers. La mauvaise qualité de l'eau se justifie par le manque des sources d'approvisionnement en eau potable telles que les forages avec pompe à motricité humaine et l'adduction d'eau.

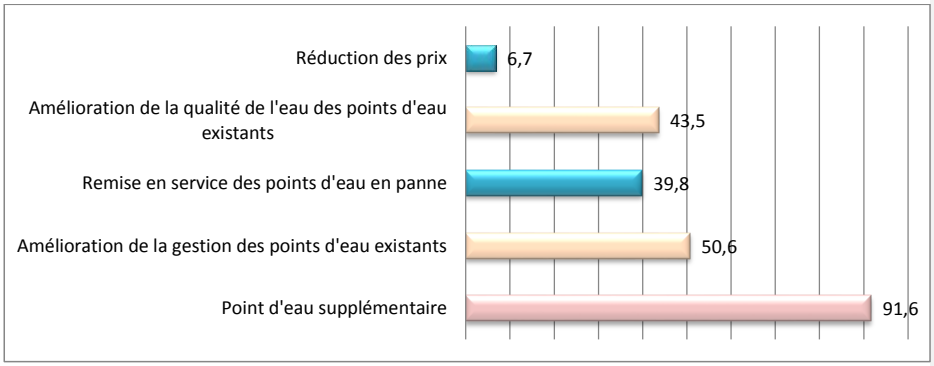
Après avoir donné les raisons d'insatisfaction des populations sur lesdits services, il est question d'envisager les principales attentes pour améliorer ces services.

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

Les attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau sont nombreuses et proportionnelles à l'expression de non satisfaction mentionnée au paraGraphique précédent. Cette rubrique oriente vers les solutions et les actions à mener pour combler la non-satisfaction.

Les solutions envisageables militent en faveur de la rénovation du secteur de l'hydraulique dans toute sa totalité. Pour cela, certaines recommandations peuvent être faites, à l'instar de l'adduction des points d'eau supplémentaire, de la réduction des prix, de la prompte réhabilitation des points d'eau en cas de panne et de l'amélioration de la qualité de l'eau. . Les résultats du Graphique ci-dessous révèlent que la quasi-totalité des ménages sollicitent la création des points d'eau supplémentaire alors que la moitié désire l'amélioration de la gestion des points d'eau existants.

Graphique 3. 6: Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

La carte hydraulique de la Commune devrait être actualisée pour identifier les points d'eau à remettre en service, identifier la panne et le budget de remise en service, ensuite classer par priorité les localités nécessitants des points d'eau supplémentaires. Le fonctionnement et la structuration des comités de gestion devraient être repensés et les services techniques, proposer des solutions pour améliorer la qualité de l'eau.

A la suite des résultats analysés dans chaque rubrique, il est important de résumer les perceptions des ménages vis-à-vis des services de l'hydraulique afin de proposer une esquisse de changement des activités qui se rapportent à la gestion de l'eau

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

De manière générale, il existe dans la zone de l'enquête diverses sources d'approvisionnement en eau au service des ménages. L'enquête a révélé 5 principales sources que sont entre autres des puits à ciel ouvert, des puits protégés, des forages avec pompe à motricité humaine, des rivières et une adduction d'eau potable. Cependant, on note une proportion de 48,6 % seulement qui utilisent l'eau du forage avec pompe à motricité humaine comme principale source publique. On a relevé une forte proportion de ménage (environ 25%) dont la principale source d'approvisionnement en eau est soit une source, une rivière ou un puits à ciel ouvert. Ces sources d'eau étant réputées non potable du fait de leur qualité potentiellement mauvaise, exposent ainsi aux multiples maladies hydriques. Pourtant, la Commune dispose de nombreuses infrastructures hydrauliques modernes telles que l'adduction d'eau potable, les forages, les puits protégés et les puits aménagés avec pompe. On peut conclure sans force de se tromper que la consommation d'eau ou d'une eau douteuse par plusieurs ménages est évidente du fait de l'insuffisance des sources d'eau potable.

L'enquête a également révélé que la proportion de ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond à leurs besoins en eau est de 19,7%. Ce qui démontre qu'il y'a un gap important à combler en termes de satisfaction des besoins des ménages en matière d'eau. Par ailleurs, Les forages avec pompe à motricité humaine les plus répandus dans la zone et produisant de l'eau potable pour les populations existe certes, mais sont estimés insuffisant raison pour laquelle les usagers font recours à la rivière, il va sans dire que l'installation d'autres ouvrages hydrauliques dans la zone d'enquête serait la bienvenue pour les ménages.

Certains points d'eau fournissant de l'eau potable au tiers de ménages enquêtés sont saisonniers et fonctionnent une partie de l'année.

Les pannes récurrentes des ouvrages hydrauliques conjuguées à la lenteur des interventions dans leur remise en fonctionnement constituent aussi des obstacles majeurs à la disponibilité de l'eau

S'agissant de l'accessibilité, les infrastructures hydrauliques sont rendues difficilement accessibles aux ménages du fait de la distance séparant les points d'eau des résidences. Pour d'autres ménages, ce sont les coûts exigibles aux ménages pour l'utilisation des infrastructures ou en cas de survenance d'une panne qui les empêchent d'accéder aux dites infrastructures.

Il est également ressorti que les pannes survenues sur les ouvrages ne sont pas immédiatement réparées et moins de 35% de réparation se font dans moins d'une semaine. Tout en appréciant les efforts fournis par les comités de gestion des points d'eau, il serait donc important et impératif d'examiner avec attention le mécanisme d'entretien et de réparation des ouvrages hydrauliques mis en place au sein des communautés de la Commune tout entière.

Effectuer des dépenses pour avoir accès à l'eau dans la zone d'enquête ne semble pas être une difficulté pour les ménages enquêtés parce que peu nombreux sont ceux qui déboursent de l'‘argent à cet effet. Et parmi ceux qui le font, la majorité trouve le montant dépensé raisonnable. Au vu de tout ce qui précède, on peut conclure qu'il reste encore du travail à faire en matière de service hydraulique dans la zone de l'enquête en termes de couverture de besoins exprimés que de la qualité de l'eau pour permettre aux ménages d'être à l'abri des maladies hydriques.

3.3. Secteur de la santé

La santé est un domaine sensible qui nécessité une intervention précise pour sa gestion soit par les pouvoirs publics, soit par les organes spécialisés. C'est dans cette perspective que le SCoreCard l'a identifié comme un secteur indispensable au développement des conditions physiologiques des populations locales. Mais, dans ce secteur, les différentes composantes concernées par l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique sont axées sur la disponibilité et utilisation des services de santé, l'appréciation des coûts, qualité et autres services relatifs aux soins de santé par les ménages et les raisons d'insatisfaction ainsi que les principales attentes exprimées par la population.

3.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé

Différentes structures sanitaires existent dans la zone d'intervention du ScoreCard dans la Commune de tokombéré. Pour comprendre la quintessence de la disponibilité et l'utilisation de ces services de santé, nous allons nous référer aux éléments présentés dans le tableau ci-après.

Les centres de santé intégrés publics sont les formations sanitaires les plus fréquentés par les populations de la Commune, bien devant les CMA et formations hospitalières. La position géographique des services de santé semble ne pas permettre aux ménages d'y accéder aisément

en cas de besoin. L'accessibilité aux soins de santé, mesurée par rapport aux temps moyen mis pour se rendre à la formation sanitaire la plus proche présente un réel problème.

On relève à peine 17% de ménages qui sont à 15 minutes de la formation sanitaire la plus proche. Par ailleurs, on a encore 54,3% de ménages qui sont à plus de 30 mn d'une formation sanitaire. En cela, l'OMS préconise 20 minutes à pieds au maximum pour atteindre le centre de soins le plus proche Pour un ménage.

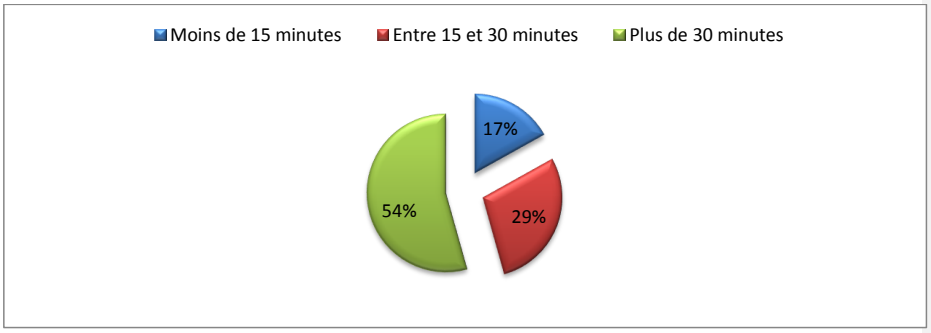
Tableau3. 8: Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire la plus proche

Formation sanitaire la plus proche de votre ménage					Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village			
Centre de santé intégré public	Hôpital/ CMA	Centre de santé privé	Aucune	Total	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total
73,2	**18,2**	**8,6**	**0**	**100**	**16,9**	**28,7**	**54,3**	**100**

Source : SCORECARD, tokombéré 2017

Selon l'OMS, environ quatre ménages sur dix fréquentent la formation sanitaire la plus proche dans la Commune de TOKOMBERE. Ce choix est avantageux sur le plan économique pour ces familles et les risques moindre liés aux déplacements. Cependant ceux qui vont plus loin (sept sur dix environ Graphique ci-dessous) peuvent aussi expressément éviter les formations sanitaires proches pour certaines raisons que nous supposons être la mauvaise ou insuffisance de la qualité du plateau technique (personnel, appareils, le manque de médicaments et l'indisponibilité de traitements spécialisés)

Graphique 3. 7: Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village



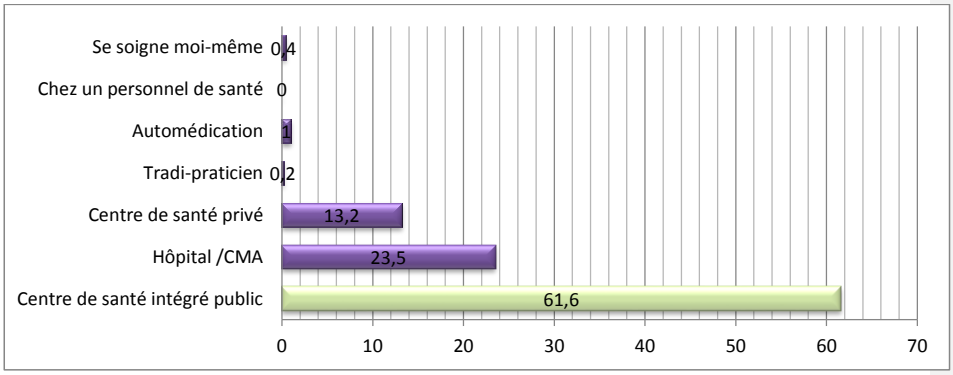
Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Le problème sous-jacent à l'éloignement de formations sanitaires des lieux de résidence est probablement le déficit en termes de d'offre. Une étude de la carte sanitaire, appuyé par la politique du secteur, permettrait de trouver la solution idoine pour résoudre le problème. Faudra-

t-il créé de formations sanitaires supplémentaires ? Certaines conditions imposent la nécessité de rentabiliser celle déjà en activité cependant le nombre de ménages en détresse est un critère non négligeable dans le processus de décision. Il faudrait sans nul doute améliorer les structures d'accueil et le plateau technique (personnel, appareils) des Centre de santé intégré public et des Hôpital /CMA.

Quant aux ménages utilisant une formation sanitaire, les statistiques ont révélé que sept ménages sur dix lorsqu'ils ont des problèmes de santé vont de préférence dans les centres de santé intégré public, deux sur cinq font recours à hôpital/CMA et deux ménages sur neuf au centre de santé privé (cf. *voir Graphique*). On relève aussi qu'un ménages sur dix font recourt aux soins de santé non conventionnels tels que les tradi-praticiens et l'automédication Une sensibilisation est nécessaire pour former et prévenir cette frange de la population à comprendre les risques auxquels ils courent en ne se laissant pas suivre par une formation sanitaire valide.

Graphique 3. 8: Recours aux soins de santé



Source : *SCORECARD, tokombéré, 2017*.

Il ressort de cette répartition que le centre de santé intégré public est la formation sanitaire la plus fréquentée car enregistre 61,6%. Ce phénomène tire ses origines du manque de structure sanitaire dans la Commune.

En analysant les informations du tableau récapitulatif des personnes responsables des formations sanitaire utilisées par au moins un membre du ménage selon la période observée (durant les 12 derniers mois), environ 4 ménages sur 10 ayant fréquenté une formation sanitaire conventionnelle ont rencontré le médecin lors de la consultation et le reste s'est fait consulté par un infirmier ou un aide-soignant.

Tableau3. 9: Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage

	Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage				
Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas
64,7	**40,4**	**59,1**	**0,5**	**0**	**0**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Les résultats de cette analyse montrent que, sur les 207 ménages ayant utilisés une formation sanitaire la plus proche pendant la période d'observation, moins de 50% des responsables sanitaires (médecin, infirmier, aide-soignant), étaient présents à leur poste pour venir au secours des patients dans la zone d'enquête de la Commune de Tokombéré. Toutefois, On peut reconnaitre à sa juste valeur cette contribution remarquable de la présence des infirmiers et aide-soignant qui dénote de l'importance accordé à la santé par les communautés bénéficiaires.

L'ensemble des ménagés interrogés sont satisfait du plateau technique qu'ils ont trouvé dans les formations sanitaires auxquelles ils ont eu recourt En effet, le personnel, le matériel de soins sont satisfaisant et ils attestent que la formation sanitaire dispose d'une salle d'hospitalisation et d'une pharmacie ou d'une pro-pharmacie assez fournie.

Tableau3. 10: Pourcentage des ménages dont un membre a visité la formation sanitaire la dernière fois

Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que :			Nombre de lits trouvé dans les salles d'hospitalisation						
La formation sanitaire a du personnel	La formation sanitaire dispose du matériel	La formation dispose d'une salle d'hospitalisation	Moins de 5 lits	Entre 5 et 10 lits	Plus de 10 lits	Ne sait pas	Total	Proportion (%) des ménages déclarant que la formation sanitaire dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie	Proportion (%) des ménages déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie qui des médicaments
95,9	**95,9**	**95,6**	**40,3**	**27,4**	**21,3**	**11**	**100**	**98**	**78,4**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

On peut dire que ces formations sanitaires disposent en quantité insuffisante des intrants nécessaires (Personnel de qualité, matériel, pharmacie et médicaments) permettant d'avoir un rendement appréciable sur la qualité de l'offre aux patients.

Comment apporter aux patients de soins de qualité avec un plateau technique acceptable dans chaque formation de santé à savoir: au moins un médecin, des médicaments et du matériel de soins de qualité minimum ?

La disponibilité et l'utilisation des services de santé nécessitent que soit abordée la question du prix et de la qualité des services sanitaires.

3.3.2. Coût et qualité des services sanitaires

Cette rubrique nous permet d'évaluer l'accessibilité au service de santé par rapport au coût.

Pour cette section, les questionnaires ont été administrés aux membres du ménage qui ont utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche pendant la période d'observation (12 derniers mois) de l'enquête. Sur les 207 ménages qui ont utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche de leur village, 198 ménages payent la consultation issue de cette formation sanitaire et débourse en moyenne une somme qui varie en fonction du responsable sanitaire pour la consultation. Les frais de consultations sont résumés sur le tableau ci-dessous en fonction du pourcentage des ménages qui ont payé pour être consultés.

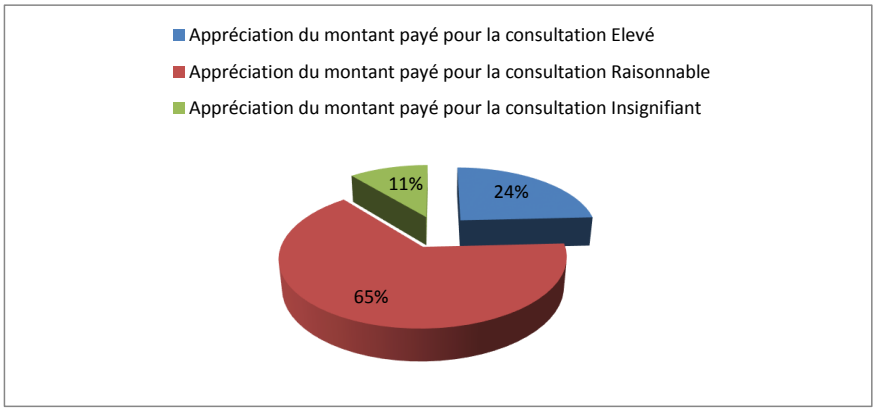
Tableau3. 11: Montant payé pour la consultation (F CFA)

Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA
95,6	**28,8**	**54,9**	**16,3**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017.

Selon le tableau ci-dessus, parmi les 95,6% des ménages qui payent la consultation, 28,8% payent 500Fcfa, 54,9% payent entre 500F et 1000F et enfin 16,3% payent plus de 1000F. On peut dont avouer sans doute de se tromper que bon nombre des ménages dans la zone d'enquête de la Commune de Tokombéré ont été consultés pour la plupart par un infirmier ou un aide-soignant. Il faut noter que les frais de consultation ne représentent pas le coût des soins. Après consultation, le diagnostic continue à travers les laboratoires, les radios, les médicaments, les soins etc…Le coût moyen des soins est-il à la portée des communautés serait la question qui aurait mieux éclairé sur le niveau d'accès aux soins de santé en terme de coût. Cependant l'appréciation des montants de consultation nous donne une idée de la perception des ménages. La Photo ci-dessous nous montre que 24% des ménages trouvent élevé les frais de consultation, 65% trouvent les coûts abordables.

Graphique 3. 9: Appréciation du montant payé à la formation sanitaire



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Le coût des soins apparait comme un des facteurs rendant moins difficile l'accès aux soins de santé de qualité dans la Commune de Tokombéré.

La création d'une mutuelle de santé et son fonctionnement pourrait contribuer à améliorer l'accès aux soins de santé en participant dans les coûts des soins.

La qualité de soins d'une formation sanitaire se justifie par le résultat des états de santé des patients dans cette structure sanitaire. En analysant les propos des enquêtés sur les problèmes de santé rencontrés dans le village, il en ressort que, plus de 60% des patients retrouvent leur état de santé dans la zone d'enquête de la Commune de Tokombéré. On peut avouer sans crainte de se tromper que ces patients reçoivent de soins le permettant à retrouver leur état de santé dans leur formation sanitaire la plus proche de leur village.

Le coût et la qualité des services sanitaires débouchent sur une appréciation afin de mesurer le niveau de satisfactions des populations.

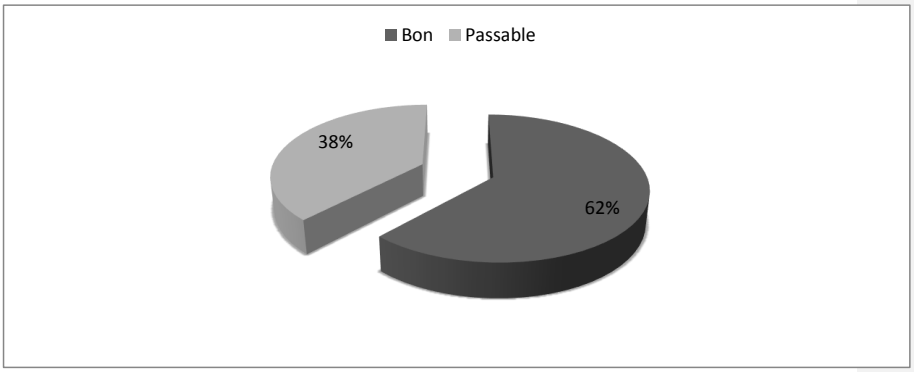
3.3.3. Appréciation des services de santé

Pour mettre en exergue l'appréciation des services sanitaires, nous allons focaliser notre étude sur la qualité de l'accueil et le montant payé ensuite sur le plateau technique des formations sanitaires :

- Le service d'accueil constitue un point positif pour l'accès des patients aux soins de santé. Cependant la proportion des ménages qui déclarent ne pas être satisfaits de

l'accueil dans la formation sanitaire la plus proche de son domicile reste élevée à 38%.

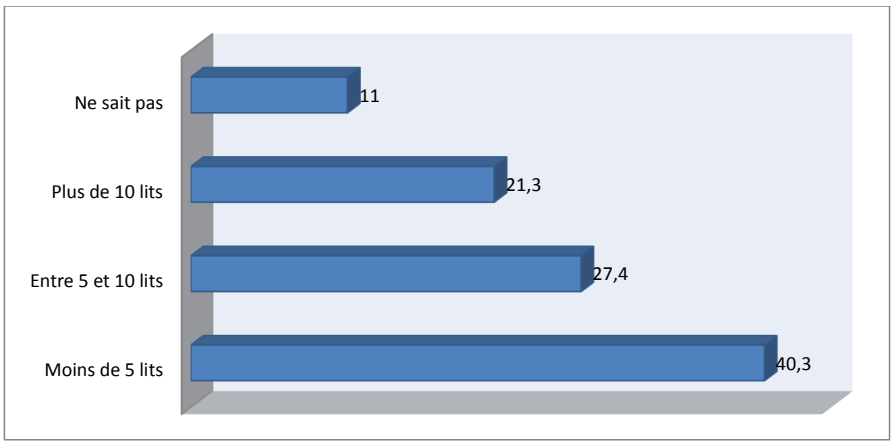
Graphique 3. 10: appréciation de l'accueil



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

- de même, la disponibilité des médicaments, la capacité d'accueil de l'hôpital en termes de nombre de lit (Graphique ci-dessous), le nombre du personnel qualifié et en général le plateau technique reste les motifs d'insatisfaction le plus élevé. Ainsi que le coût des soins qui reste aussi un élément de non satisfaction pour un grand nombre.

Graphique 3. 11: nombre de lits dans les salles d'hospitalisations



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017.

L'appréciation des services de santé permet de capitaliser les impressions des ménages enquêtés et par conséquent révèle les raisons d'insatisfaction des populations.

3.3.4. Raisons de non satisfaction des populations

Cette enquête a permis aux usagers c'est-à-dire les ménages de se prononcer sur leur satisfaction dans le domaine de santé et se sont prononcés sur les aspects ci-après : L'éloignement des formations sanitaires, la qualité des services offerts, la disponibilité des formations sanitaires, les personnels de la formation sanitaire, la gestion de la formation sanitaire, la disponibilité des médicaments, la qualité des équipements et sur le Coût de l'accès aux soins de santé. Le tableau ci-dessous nous présente le pourcentage des motifs de non satisfaction des populations des services de santé.

Tableau3. 12: (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé

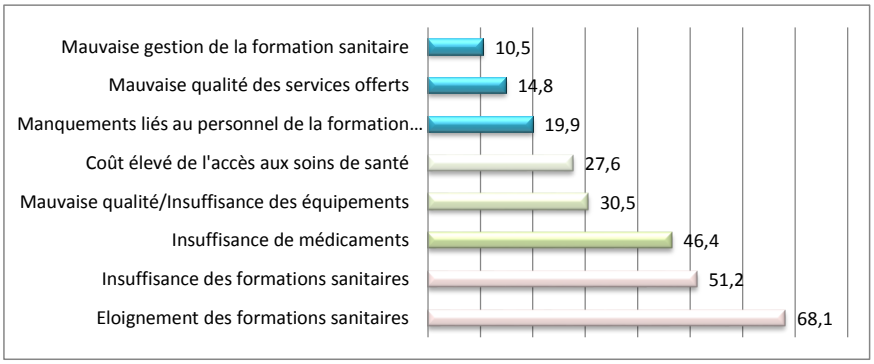
	Parmi les ménages dont un membre est non satisfait, pourcentage d'insatisfait avec comme raison d'insatisfaction :							
Proportion (%) de ménages dont un membre est non satisfait des services de santé	Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Insuffisance des formations sanitaires	Manquements liés au personnel de la formation sanitaire	Mauvaise gestion de la formation sanitaire	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé
39,4	**68,1**	**14,8**	**51,2**	**19,9**	**10,5**	**46,4**	**30,5**	**27,6**

Source : *SCORECARD, tokombéré, 2017*

Les ménages s'étant prononcé sur les raisons de leur non satisfaction, les raisons majeures sont relatives à l'éloignement des formations sanitaires cité par 68,1% des ménages, l'insuffisance des formations sanitaires (51,2%), l'insuffisance des médicaments (cité 46,4% des ménages) et l'insuffisance des équipements (cité par 30,5% des ménages). Suivi du coût élevé de l'accès aux soins de santé (27,6%), manquements liés au personnel de la formation sanitaire (19,9%), la mauvaise qualité des services offerts qui a été cité comme raisons d'insatisfaction par 14,8% et la mauvaise gestion de la formation sanitaire.

Pour apporter un palliatif à ces non-satisfactions, il faudrait préconiser par ordre d'importance fonction des proportions issues des insatisfactions, la création des formations sanitaires supplémentaires, l'amélioration de l'équipement et du matériel notamment la présence des médicaments essentiels, l'amélioration des ressources humaines en qualité et quantité.

Graphique 3. 12: Raisons d'insatisfaction



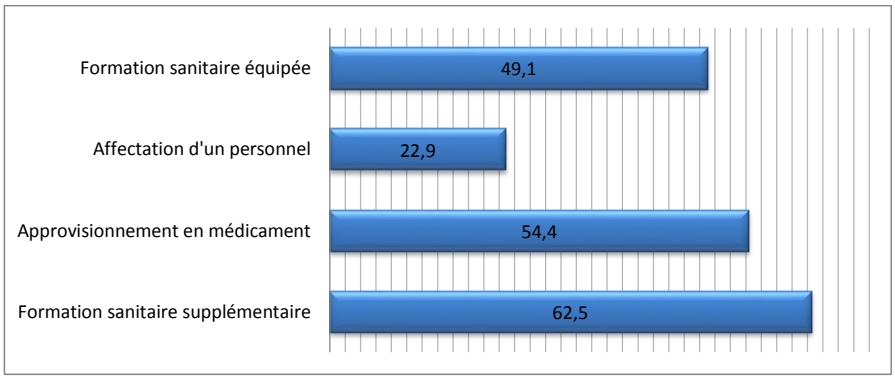
Source : *SCORECARD, tokombéré, 2017*

Les attentes des populations en matière des services de santé s'appuient sur les raisons d'insatisfaction exprimées par les ménages lors de la mise en œuvre de l'opération du ScoreCard.

3.3.5. Principales attentes en matière de service de santé

Les attentes des populations en matière de service de santé nous permettent d'apprécier la pertinence des expressions de leur non satisfaction présenté plus haut. Les ménages ont exprimés des actions à entreprendre en vue d'améliorer l'offre de soins des services de santé. Il s'agit notamment de la création des formations sanitaires supplémentaires, l'approvisionnement en médicament et l'amélioration de l'offre du plateau technique dans les formations sanitaires.

Graphique 3. 13: Attentes en service de santé



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

En analysant ce tableau, 62,5% des ménages suggèrent la création des nouvelles Formations sanitaires, 49,1% mettent l'accent sur l'équipement des formations sanitaires existantes. Plus de 50% de ménages suggèrent l'approvisionnement en médicament.

La création des formations sanitaires supplémentaires nécessite une étude de la carte santé du territoire municipal et de la politique sectorielle. Cette étude préalable permettra d'établir les zones prioritaires de construction de formations sanitaires supplémentaires.

L'approvisionnement en médicaments essentiels ou génériques devrait négocier avec les structures le FRPS (Fonds Régional pour la promotion de la Santé) et la CENAME (Centrale nationale d'approvisionnement en Médicaments Essentiels).

Rechercher les partenaires (étatiques, organisations, élites etc…) pour améliorer l'équipement des formations sanitaires. L'affectation du personnel supplémentaire devrait être négociée avec la délégation de la santé. Les communautés peuvent aussi sponsoriser la formation de leurs enfants pour combler ce besoin ou identifier et recruter les retraités de la Région.

Suite à l'analyse des résultats de chaque étape, il est important de ressortir les perceptions des ménages dans le domaine de santé en vue de proposer quelques améliorations se rapportant à la gestion de la santé

3.3.6. Synthèse de la perception des services de santé et amélioration suggérée

De manière générale, il existe dans la zone de l'enquête diverses structures sanitaires au service des ménages. L'enquête a révélé 3 principales structures que sont entre autres des centres de santé intégrée public, des centres de santé privé et Hôpital/CMA. Cependant, on note une proportion de 61,6% des ménages qui vont dans les centres de santé intégré publics les plus proches lorsqu'ils ont le problème de santé et moins de 20% vont à l'Hôpital/CMA et au centre de santé privé à cet effet.

Les ménages jugent satisfaisant l'accueil est bon dans les formations sanitaires qu'ils fréquentent car, ils déplorent en majorité l'éloignement de celles les plus proches des lieux de résidence. En effet, plus de la moitié des ménages ont besoin de plus de 30 minutes à pied pour atteindre la formation sanitaire la plus proche. L'éloignement évoqué pour cette frange de ménages révèle aussi l'insuffisance de la couverture en formation sanitaire de l'espace municipal.

Par ailleurs, la recherche d'une meilleure qualité de service et de soins meilleurs pousse 6 ménages sur 10 à préférer aller dans des formations sanitaires plus éloignées. Il faut noter aussi que la description faite des formations sanitaires par les ménages révèle une insuffisance en qualité et en quantité du plateau technique des formations sanitaires (insuffisance du personnel en qualité et en quantité, insuffisance de médicaments, insuffisance d'équipement et de matériel)

L'enquête a également révélé que la proportion des ménages déclarant que la plupart des problèmes de santé du village qui sont résolus est de 61,9%. Ce qui démontre qu'il y'a un gap important à combler en termes de satisfaction des besoins des ménages en matière de santé. Par ailleurs, Les centres de santé intégrée publics les plus répandus dans la zone et les plus proches des ménages existent certes, mais sont estimés insuffisant raison pour laquelle les usagers font recours aux automédications. Il va sans dire que l'installation d'autres structures sanitaires dans la zone d'enquête serait la bienvenue pour les ménages.

Il est également ressorti que parmi les ménages ayant visité au moins une fois la formation sanitaire pendant les 12 derniers mois, bon nombre des ménages ont avoué : que les pharmacies manquent des médicaments, les salles d'hospitalisations manquent de lit et en analysant les informations du tableau récapitulatif des personnes responsables des structures sanitaires, moins de 50% des responsables sont présents au poste. Tout en appréciant les efforts fournis par les infirmiers et les aides-soignants, il serait donc important et impératif d'examiner avec attention le mécanisme de gestion des personnels et formations sanitaires mis en place au sein des communautés de la Commune tout entière.

Effectuer des dépenses pour avoir accès aux soins de santé dans la zone d'enquête semble être une difficulté pour les ménages enquêtés parce que bon nombre sont ceux qui déboursent de l'‘argent à cet effet. Et parmi ceux qui le font, la majorité trouve le montant dépensé élevé.

A titre de rappel, les Normes OMS dans le secteur santé stipulent :

- 01 Médecin pour 03 Infirmiers ; 06 Aides-Soignants ; 01 Techniciens Médico-Sanitaire Option Laboratoire et 02 Adjoints Techniques Médico-Sanitaires ; 01 Agent d'Entretien.
- 01 Médecin doit soigner en moyenne 25 malades par jour, soit 6000 malades par an. En cas de demande de congé, il doit soigner 28 malades par jour sur 11 mois. (Ceci est valable pour tout son personnel. Pendant les congés, ils sont relayés par les stagiaires, pour éviter la vacance de poste).

Au Cameroun les normes sont :

Pour qu'une formation sanitaire soit viable, il faut au moins le quart de sa population fréquente la formation sanitaire au cours d'une année.

- Frais de consultation = 600 F là où il y a un Médecin : Hôpitaux de Districts (4e Catégorie) et CMA (5e Catégorie).
- Frais de consultation CSI = 200 F à 300 F Max.
- Un District de Santé doit avoir entre 100 et 200 000 habitants d'après le Performance Based Finances (PBF).
- La distance entre 02 CSI est de 5 Km. (Tenir compte de l'enclavement/accessibilité géographique, accessibilité intellectuelle et de la rentabilité/accessibilité financière : Effectif des populations) en vue de réduire la vulnérabilité des populations.

Au vu de tout ce qui précède, on peut conclure qu'il reste encore du travail à faire en matière de service de santé dans la zone de l'enquête en termes de la couverture de besoins exprimés que de la qualité de soins aux ménages.

A la suite du secteur de santé, nous allons examiner le domaine éducatif et évoquer les différentes composantes qui indiquent ses articulations.

3.4. Secteur de l'éducation

L'éducation est une activité qui contribue à l'épanouissement des individus dans la société. De prime abord, les mécanismes de gestion des politiques éducatives mis en place par le gouvernement méritent d'être implémentés pour évaluer les performances sur le terrain ; c'est dans cette optique qu'intervient le CCAP pour apporter des améliorations au système éducatif à l'endroit des populations. Cette section passe en revue les niveaux d'accès des enfants des répondants à l'éducation. Il met en évidence la disponibilité de l'éducation, la distance séparant les écoles des lieux de résidences, l'utilisation des services de l'éducation, l'appréciation des coûts engagés pour la formation, les raisons de non satisfaction et les attentes.

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

Pour aborder la question relative à la disponibilité et à l'utilisation des services de l'éducation ; nous allons nous appesantir sur les réalités révélées par les enquêtes du ScoreCard. D'après les résultats de l'enquête, les cycles d'enseignement existants dans le village/quartier de la zone d'enquête dans la Commune de Tokombéré sont regroupés dans le tableau ci-dessous.

Les établissements scolaires présents dans la Commune sont essentiellement les établissements d'enseignement primaire et les établissements d'enseignement secondaire. Cette situation a été reconnue par 100 % des ménages pour le primaire et près de 75% des ménages pour ce qui est du secondaire. Quant aux villages disposants du cycle d'enseignement, le Nombre moyen d'enfants fréquentant le cycle primaire est de 2,7% et celui des enfants fréquentant le secondaire est de 1,8% enfant en moyenne.

Tableau3. 13: Cycle d'enseignement/formation professionnelle existant dans la Commune de TOKOMBERE

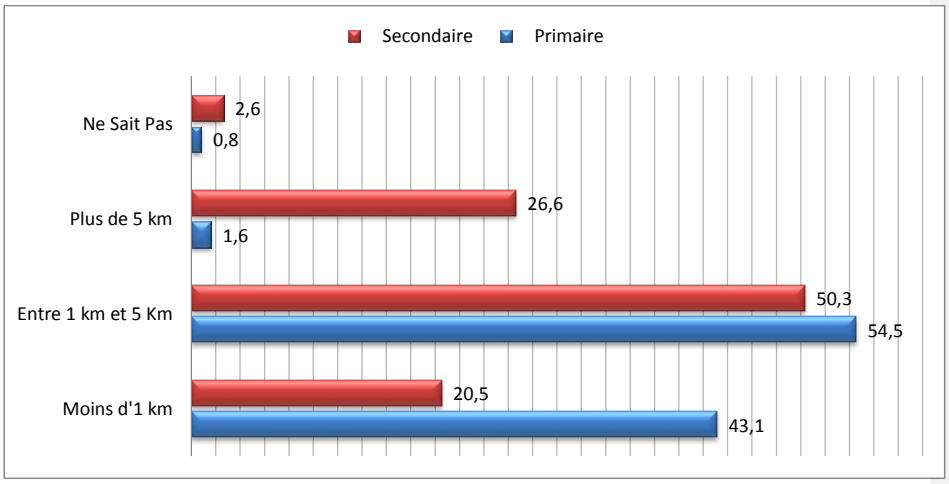
	Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose du cycle	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds
Maternel	*	*	*
Primaire	**100**	**2,7**	**26**
Secondaire	**75,2**	**1,8**	**44,7**
Formation professionnelle	*	*	*

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

D'après les résultats produits par ScoreCard, dans les localités échantillonnées de TOKOMBERE, tous les ménages enquêtés ont accès au cycle d'enseignement primaire pendant que huit dixième peuvent accéder au cycle d'enseignement secondaire et aucun village ne dispose du cycle maternel et la SAR/SM dans la zone d'enquête.

L'emplacement des établissements d'enseignement est varié selon le niveau d'éducation et les caractéristiques des établissements. La distance séparant les établissements scolaires primaires des lieux de résidence des ménages est inférieure à 5km, alors que celle des établissements secondaires est parfois supérieure à 5km. D'après le tableau 13 Le temps moyen de se rendre à pied des enfants fréquentant un établissement scolaire primaire est environ de 26min et de 44,7min pour les enfants scolarisés dans les établissements secondaires.

Graphique 3. 14: distance parcourue par les enfants du ménage



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Les enseignants et les matériels d'enseignement, le cadre et l'environnement font parties des intrants de base nécessaires à l'exploitation des écoles et dont en dépendent le rendement et la qualité des produits que sont les enfants formés.

Selon les ménages, les enfants fréquentant les cycles primaires et secondaires sont à plus de 90% complets. 4,4 % disent que les livres sont distribués dans le cycle primaire. Par ailleurs 23,5% et 72,9% déclarent que les enfants sont assis sur les bancs dans les établissements scolaires primaires et secondaires respectivement.

Tableau3. 14: Caractéristiques de l'établissement

	Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :						
	Le cycle primaire est complet	Le cycle secondaire premier cycle est complet	Le cycle secondaire 2nd cycle est complet	Le centre de formation professionnelle a un atelier complet	Le cycle à une salle de classe	Les enfants du ménage sont assis sur un banc	Les livres sont distribués dans le cycle
Maternel	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	**92,1**	**0**	**0**	**0**	**62,9**	**23,5**	**4,4**
Secondaire	**0**	**97**	**87,5**	**0**	**83,7**	**72,9**	**0**
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*

Source : tokombéré, 2017

Ces résultats se justifient par le taux de proportionnalité du nombre moyen d'élèves dans les salles

L'offre en service d'éducation se caractérise aussi par la manière dont les biens (équipements, meubles et immeubles) sont réhabilités ou réparés en cas de dommage. Il se caractérise également par le temps écoulé entre le constat de la panne et la réparation, la réactivité, la qualité d'intervention. Il est important de savoir quel type ou groupement de personnes, d'organisations s'en occupent. Selon les ménages les principales organisations et structures intervenants dans la réfection des dommages subis par les salles de classes sont principalement les associations de parent d'élève et des enseignants (APEE), suivi des organisations villageoises et la Commune.

Tableau3. 15: Etat des salles de classe

	Pourcentage de ménages dont le membre déclare que la salle endommagée a été réfectionnée par :					
	L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/ MINESEC/ MINEFOP	Les Elites	Autre partenaire
Primaire	**84,9**	**31,3**	**33,1**	**5,2**	**5,7**	**5,2**
Secondaire	**88,2**	**45,7**	**17,5**	**12,6**	**16,1**	**12,6**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Dans cette rubrique des salles endommagée réfectionnées (il devrait en être de même des points latrines, et autres ouvrages éducatifs), l'APEE vient en tête ensuite les organisations villageoises et le Maire (Commune).

Les ménages de l'espace communal de Tokombéré ne se préoccupent pas seulement de la disponibilité des cycles d'enseignement, mais aussi du coût et de la qualité des services de l'éducation offerts dans chaque cycle.

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

Code de champ modifié

Pour connaître le coût et la qualité des services de l'éducation, nous allons mettre l'accent sur le pourcentage des ménages qui jugent bon ou élevé cette offre de service Le tableau ci-dessous présente le niveau d'appréciation des ménages enquêtés dans la zone d'enquête de la Commune de Tokombéré.

Etant donné que les deux principaux cycles d'enseignements soient l'école primaire et l'enseignement secondaire, 100% de ménage paye les frais exigibles de leurs enfants et débourse une moyenne de 1618FCFA pour le primaire et 10411 FCFA pour le secondaire à cet effet. Les dépenses des ménages pour l'éducation des enfants dans les écoles primaires est élevé pour 20%

des ménages, raisonnable pour 67,6% et insignifiant pour 12,4%.

Tableau3. 16: Appréciation du montant payé

			Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé			
	Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné
Primaire	**100**	**517.801,1**	**20**	**67,6**	**12,4**	**0**
Secondaire	**99**	**3.331.717,8**	**46,2**	**52**	**0,8**	**1**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Pour l'enseignement secondaire les sommes dépensées pour un élève sont élevé pour 46,2% et raisonnable pour 52%. Pourtant dans les écoles primaires publiques l'éducation est considérée être gratuite ; les coûts à l'école primaire étant très souvent liés à la contribution de l'APEE qui est très souvent imposé aux parents. Les coûts de l'APEE sont consécutifs des multiples travaux de réfections et de construction neuves qu'elle (APEE) réalise pour améliorer les services d'éducation. Elle se charge aussi très souvent de suppléer l'insuffisance d'enseignants qualifiés par le recrutement d'enseignants vacataires. Ces coûts sont supportés par les parents et deviennent très souvent élevés pour ceux qui ont plusieurs enfants inscrits à l'école. On peut donc avouer ici que dépenser pour les frais exigibles dans l'enseignement secondaire dans la zone d'enquête semble être une difficulté pour les ménages enquêtés du ScoreCard dans la Commune.

La qualité et l'efficacité des services éducatifs s'étendent sur la gestion des services éducatifs, la taille des classes, le nombre moyen d'élèves dans la classe, l'application de la discipline, l'amélioration de la performance des enfants, la qualité des enseignants et la performance globale de l'école. Dans le contexte actuel, nous nous sommes arrêtés sur le nombre moyen d'élèves dans la classe et la fréquence de présence des enseignants dans la classe. Le tableau 17 rapportent les réponses des enquêtés à ces questions.

- Pour le cycle primaire, 1,7% des ménages ont des enfants dans des classes de moins de 30 élèves, 22,5% des ménages dans les classes entre 30 et 60, pour 59% des ménages les enfants sont dans des classes de plus de 60 élèves.
- Pour le cycle secondaire, 1,9% des ménages ont des enfants dans des classes de moins de 30 élèves, 24,1% de ménages dans les classes entre 30 et 60, 57,6% d'enfants de ménage sont dans des classes de plus de 60 élèves.

Tel qu'observer dans les résultats, au cycle primaire (les enfants dans 59% des ménages) comme au secondaire (les enfants dans 57,6% des ménages), le nombre d'élèves est au-dessus du maximum requis soit plus de 60 élèves par classes.

Tableau3. 17: Nombre moyen d'élèves dans la classe

	Nombre moyen d'élèves dans la classe			
	Moins de 30	**Entre 30 et 60**	**Plus de 60**	**Ne sait pas**
Primaire	**1,7**	**22,5**	**59**	**16,9**
Secondaire	**1,9**	**24,1**	**57,6**	**16,4**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

En référence aux informations relatives au coût et à la qualité de l'enseignement par cycle, nous pouvons apprécier les services en matière de l'éducation par cycle.

3.4.3. Appréciation des services de l'éducation par cycle

Il ressort de l'analyse des résultats de cette enquête que, le service d'éducation dans la zone échantillonnée par ScoreCard est plus ou moins apprécié car :

- 54 ménages sur les 320 enquêtés n'apprécient pas le service d'éducation à cause du mauvais résultat ;
- 26,6% des enfants du secondaire font plus de 5Km à pied pour atteindre les établissements scolaires ;
- Plus de 50% de ménage disent que le nombre d'élève par classe est au-dessus du maximum requis soit plus de 60 élèves par classes

L'appréciation, par les ménages enquêtés, de la fréquence de présence des enseignants dans la classe est récapitulé par :

- Pour le cycle primaire, 63,5% d'enseignants sont réguliers, 23,8% ont un mouvement régulier et 6,6% est irrégulier.
- Pour le cycle secondaire, 69% d'enseignant est régulier, 12,6% ont un mouvement régulier et 5,2%est irrégulier.

Tableau3. 18: présence des enseignants dans les classes

	Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe			
	Régulier	**Mouvement régulier**	**Irrégulier**	**Ne Sait Pas**
Primaire	**63,5**	**23,8**	**6,6**	**6**
Secondaire	**69**	**12,6**	**5,2**	**13,1**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Les enseignants sont globalement réguliers, cependant le nombre très infime d'enseignants irréguliers ont un impact sur un grand nombre d'enfants dont l'avenir peut être hypothéqué à cause de cette négligence. Il faut trouver une solution de remédiation.

En matière de l'éducation, les raisons d'insatisfaction tiennent compte de l'appréciation des effectifs des élèves et la fréquence de présence des enseignants.

3.4.4. Raisons de non satisfaction des populations par cycle

Les raisons d'insatisfaction des populations se mesurent par des indicateurs orientés sur : l'éloignement des services d'éducation, insuffisance de salles de classe, insuffisance d'équipements, insuffisance des écoles, manquement lié au personnel, absence de distribution de manuels scolaires, mauvais résultats et le coût élevé de la scolarité.

La qualité des services dans le secteur de l'éducation présentent des défaillances aussi bien au niveau de la qualité, de l'accessibilité que de la disponibilité. Une grande majorité de la population ont manifesté leur non-satisfaction qui s'est traduit à travers les réponses des ménages enquêtés. Pour 37,8% des ménages déclarent être non satisfaits de la qualité des services pour le cycle primaire. Pour le cycle secondaire, on compte 21% de ménages non satisfaits. Par ailleurs, La création d'écoles maternelles ne semble préoccuper qu'une faible frange de la population avec seulement 3,8% de ménages désireux de la création de l'école maternelle.

Tableau3. 19: Proportion (%) d'insatisfaits, parmi les insatisfaits, par raison d'insatisfaction, selon la Commune

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction									
	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Eloignement des services d'éducation	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Manquement lié au personnel	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultat	Coût élevé de la scolarité
Maternel	**3,8**	*	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	**37,8**	**41,4**	**90,4**	**90,2**	**63,6**	**36,7**	**59**	**17,4**	**10**
Secondaire	**21**	**67,3**	**63,6**	**62,4**	**41,7**	**28,5**	**27,4**	**18,6**	**25,8**
Formation professionnelle	**1,8**	*	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Les raisons de non satisfaction concernent pour le niveau primaire : la raison majeur est l'insuffisance de salles de classe et d'équipements, exprimé par 90% de ménages, ensuite suivent les insuffisances des écoles, citée par 63,6%, l'absence de distribution des manuels scolaires exprimés par 59% des ménages.

D'autres raisons d'insatisfaction et non des moindre ont été évoquées. Il s'agit notamment de l'éloignement des services d'éducation décrié par 41,4% des ménages, le manquement lie au personnel, exprimé par 36,7%, le mauvais résultat 17,4% d'entre eux et le coût élevé de la scolarité évoqué par 10% des ménages.

Pour le secondaire : la raison majeur est l'éloignement des services d'éducation décrié par 67,3% de ménage. En suite suivent l'insuffisance de salles de classe et d'équipement, citée par plus de 60%, l'insuffisance des écoles évoquées par 41,7%, le manquement lie au personnel, cité par 28,5% de ménage et le coût élevé de la scolarité exprimé par 25,8% des ménages.

Ces statistiques traduisent clairement la situation sur le terrain, en effet plusieurs établissements scolaires fonctionnent avec des salles de classes en matériaux provisoires. Tous ces problèmes étendus importants et divers ne peuvent trouver solutions qu'avec une collaboration franche et rapprochée de la communauté.

Pour ce faire, ces raisons sus évoquées matérialisent les principales attentes en matière de l'éducation.

3.4.5. Principales attentes des populations en matière d'éducation

Dans cette rubrique des attentes, les réalités sont différentes d'un cycle à l'autre de même que leur impact au sein de la population. Pour cela, certaines recommandations peuvent être faites, à l'instar de l'ajout des salles de classe, des équipements ,des personnels et des écoles supplémentaire, de la réduction des coûts, de l'amélioration des résultats et la distribution des manuels scolaires.

Le cycle maternel est absent dans la Commune de Tokombéré, cependant le besoin ici semble être prioritaire au regard de la proportion qui souhaite avoir une école maternelle créée, 61,2% des ménages enquêtés (très élevé). Il en est de même de la formation professionnelle dont la proportion de la demande est de 60,6% des ménages.

Au cycle primaire nous repérons quatre attentes majeures qui sont la construction des salles de classe (81%), l'augmentation des équipements (80,7%), la distribution des manuels scolaires (53,6%) et l'ajout des écoles. ensuite viennent l'ajout des personnels (38,4%), l'aspiration d'avoir une école plus proche 36,9% , l'amélioration des résultats 30,5% enfin la diminution des coûts 11,5%.

Au cycle secondaire, nous notons que les attentes prioritaires restent le souhait de la construction des salles de classe (56,3%), l'augmentation des équipements (53,1%) , avoir une école plus proche (50%), ensuite viennent l'augmentation des écoles (32,3%), la distribuer des manuels scolaires (32,1%), l'amélioration des résultats (31%) , l'ajout de personnel(29%) et enfin la diminution des coûts (24,6%), ,

Tableau3. 20: Attentes pour les services de l'éducation

	Proportion (%) de ménages ayant comme attente :								
	Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre
Maternel	**61,2**	**16,6**	**26,7**	**19,3**	**12,9**	**22,1**	**18,2**	**12,7**	**0**
Primaire	**36,9**	**81**	**80,7**	**53,2**	**38,4**	**53,6**	**30,5**	**11,5**	**0**
Secondaire	**50**	**56,3**	**53,1**	**32,3**	**29**	**32,1**	**31**	**24,6**	**0**
Formation professionnelle	**60,6**	**14,9**	**17,1**	**12,2**	**13**	**10,1**	**10,1**	**4,7**	**0**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Le grand intérêt manifesté sur le besoin d'école maternelle et de la formation professionnelle relève de l'impact important des problèmes et des attentes dans le cycle primaire et secondaire. En effet une population très active dans l'agriculture et d'autres activités économiques a nécessairement besoin d'école maternelle pour encadrer les jeunes enfants et surement de la formation professionnelle pour former les jeunes très nombreux qui ont arrêté l'école au secondaire.

A la suite des résultats analysés dans chaque rubrique, il est important de résumer les perceptions des ménages vis-à-vis des services de l'éducation

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

Les établissements scolaires de la Commune de Tokombéré sont constitués d'écoles primaires et d'établissements scolaires secondaires, plus de 90% à cycles complets. Cependant il n'y a pas de centre de formation professionnelle et d'école maternel.

Les écoles primaires semblent géographiquement bien reparties. Environ 97% des ménages interrogés affirment que l'école primaire fréquentée par leurs enfants est à moins de 5 km de leur résidence. De plus, les enfants ont besoin d'un temps moyen de 26 minutes pour arriver à l'école. Pour les établissements secondaires, l'accès est difficile. Le temps moyen est de 44,7 minutes et dans plus 25% de ménages, les enfants parcourent plus 5 km pour se rendre au lycée. Globalement les établissements scolaires souffrent de insuffisances diverses.

L'enquête a également révélé que la proportion de ménages dont la fréquence d'accès à l'école maternel et l'enseignement professionnel correspondant à leurs besoins en éducation est de 0% ; ce qui démontre qu'il y'a un gap important à combler en termes de satisfaction des besoins des ménages en matière d'éducation. Par ailleurs, L'école primaire et l'enseignement secondaire les plus répandus dans la zone existent certes, mais sont estimés insuffisant raison pour laquelle certains enfants ne fréquentent pas, il va sans dire que la création d'autres établissements scolaires serait la bienvenue pour les ménages.

Il est également ressorti que les salles de classe endommagées ne sont pas immédiatement réfectionnées. Tout en appréciant les efforts fournis par l'APEE, il serait donc important et impératif d'examiner avec attention le mécanisme d'entretien et de réfection des salles de classe mis en place au sein des communautés de la Commune toute entière.

Effectuer des dépenses pour avoir accès à l'éducation dans la zone d'enquête ne semble pas être une difficulté pour les ménages enquêtés dont les enfants fonts l'école primaire car bon nombreux sont ceux qui déboursent de l'argent à cet effet. Et parmi ceux qui le font, la majorité trouve le montant dépensé raisonnable. Mais semble être une difficulté pour les ménages dont les enfants fréquentent l'enseignement secondaire parce que 100% sont ceux qui déboursent de l'argent pour les fais exigibles et parmi ceux qui déboursent plus de 45% trouve le montant dépensé élevé.

Au vu de tout ce qui précède, on peut conclure qu'il reste encore du travail à faire en matière de service d'éducation dans la zone de l'enquête en termes de la couverture de besoins exprimés que de la qualité de l'enseignement pour permettre aux ménages de sortir de la sous scolarisation.

Les services de l'éducation figurent en bonne place parmi les actions prioritaires des institutions communales.

3.5. Services offerts dans l'institution communale

L'accès des populations à des services municipaux de qualité, considéré comme un droit, est crucial dans un cadre général de décentralisation où la Commune devient le moteur du développement local.

Cependant la faible capacité des services municipaux à accueillir convenablement les usagers, à donner des informations exactes, complètes et précises sur les prestations qu'ils fournissent, la faible implication des communautés dans les projets de développement et la gestion de la cité, le monnayage de prestations supposées gratuites constituent les principaux maux qui entraveraient tout mécanisme de développement possible. Cette rubrique nous permettra d'appréhender la perception des services municipaux par les populations et de réfléchir sur les solutions qui permettraient de proposer des services municipaux de qualité qui contribueraient à édifier une plateforme de dialogue citoyen catalyseur du développement local.

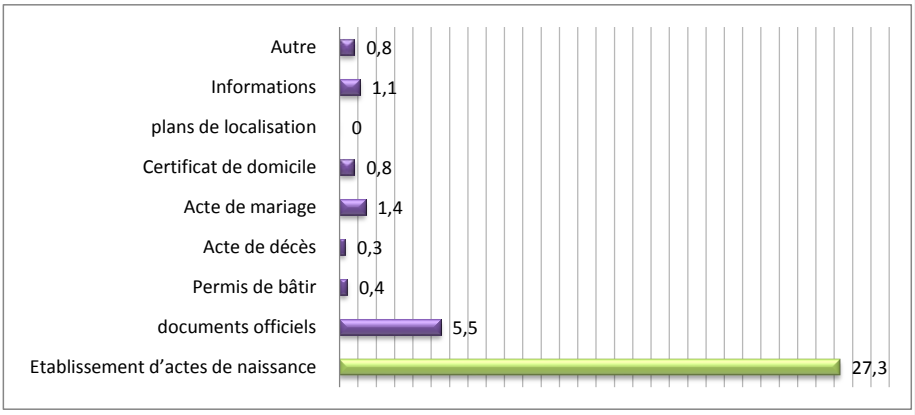
3.5.1. Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale

Les services disponibles et leur prestation aux populations est l'objet de cette partie. Le Graphique 15 nous donne la répartition de la consommation de ces services. Il y ressort que 37,6% des ménages enquêtés ayant sollicité des services de la municipalité, manifeste leur satisfaction des services reçus. Sur l'ensemble de ces ménages, l'établissement d'actes de naissance (27,3%) est le service le plus consommé, suivi de la certification de copie de documents officiels (5,5%).

L'acte de mariage (1,4%), Le permis de bâtir (0,4%) , le service d'information (1,1%), certificat de domicile (0,8%) et L'acte de décès (0,3%) sont très peu consommés.

La validation des plans de localisation, n'a pas été demandée par les ménages. A l'exception de l'établissement d'actes de naissance, globalement les services de la municipalité semblent très peu consommés par la population.

Graphique 3. 15: Proportion (%) des ménages ayant demandé le service



Source : *SCORECARD, tokombéré, 2017*

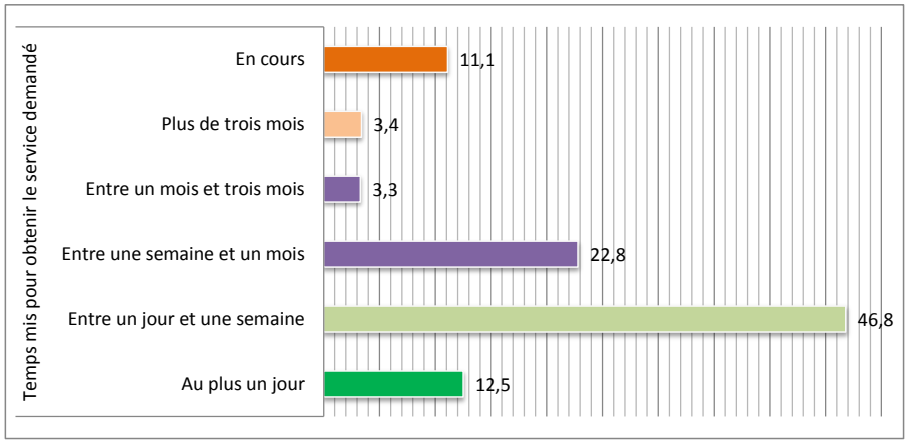
Le taux de natalité au Cameroun en 2016 selon le site d'Index Mundi est de 35.8/1000 habitants soit environ 4 naissances pour 100 habitants. Le taux de 27,3% d'enfants déclarés en un an est largement au-dessus et démontre que la population l'usage et la nécessité. Les services les moins consommés le sont probablement à cause du manque d'information et de sensibilisation.

Le Graphique 16 présente l'appréciation des services offerts par les ménages considérant la variable temps ou durée d'attente. 12,5% de ménages déclare avoir attendu "au plus un jour" pour obtenir leur acte de naissance et 46,8% ont attendu "entre un jour et une semaine " Cette durée est satisfaisante pour l'établissement d'un acte de naissance. La durée comprise "entre une semaine et un mois" supporté par 22,8% de ménages est encore acceptable. Cependant les durées d'attentes de «entre un mois et trois mois» (3,3%) et Plus de trois mois (3,4%) sont abusives. 11,1% de ménages prétend leurs pièces en cours et nous ne pouvons estimer le temps d'attente.

Quelle raison pourrait justifier ces grands écarts dans l'offre du même service ?

Une norme de qualité de service contextuelle et locale devrait être étudié et mise en œuvre.

Graphique 3. 16: Temps mis pour obtenir le service demandé



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

La présence des services offerts dans l'institution communale est appréciée sur la base de leur coût et qualité.

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

Le besoin de qualité de services indispensable aux défis de responsabilité du développement local dévolu actuellement aux Communes exige une étude profonde de la corrélation entre les différents services offerts et les coûts relatifs. Le coût du service devrait tenir compte du prix de revient du service (somme des coûts d'achat de matériel, de production, de déplacement etc…).Un tel travail en amont éviterait les prétextes de pourboire et de corruption allégué pour par les agents.

Tableau3. 21: lenteur pour l'obtention d'un service et causes de délais

	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas	Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
Etablissement d'actes de naissance	**11,7**	**14,4**	**64,9**	**18,3**	**2,5**	**0**	**100**	**3,9**
Certification de copie de documents officiels	**1,8**	*	*	*	*	*	*	**0,4**
Permis de bâtir	**0**	*	*	*	*	*	*	**0**
Acte de décès	**0**	*	*	*	*	*	*	**0**
Acte de mariage	**0,4**	*	*	*	*	*	*	**0**
Certificat de domicile	**0,4**	*	*	*	*	*	*	**0,4**
Validation des plans de localisation	**0**	*	*	*	*	*	*	**0**
Informations	**0**	*	*	*	*	*	*	**0**
Autre	**0**	*	*	*	*	*	*	**0,4**

Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

La proportion non négligeable de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service est de 3,6% pour l'établissement des actes de naissances, 0,4% pour les certifications de copies de documents officiels , 0,4% pour le certification de domicile, 0,6% pour l'acte de mariage et 0,2% pour les informations. L'exigence de qualité réclame des conditions optimales permettant à l'agent municipal d'offrir une prestation de services satisfaisantes.

La durée acceptable pour l'obtention du service est aussi primordiale. En effet 11,7% de ménages (sur 37,6% ayant demandé le service) estime que l'établissement d'actes de naissance prend beaucoup de temps. De même tous les autres services ne sont pas exempts de ces retards à savoir la certification de copie de documents officiels et d'autres services.

Par ailleurs, Certes pour obtenir un acte de naissance, 74% de ménages de l'espace communal de Tokombéré jugent bon l'accueil réservé par les magistrats municipaux, Mais ces bénéficiaires s'impatientent parfois de la durée du traitement des dossiers. Pour obtenir ces documents, les usagers attendent entre une semaine et un mois, une période qu'ils considèrent irraisonnable.

La détermination et l'évaluation du coût des services communaux se matérialisent par une appréciation dans sa phase opérationnelle.

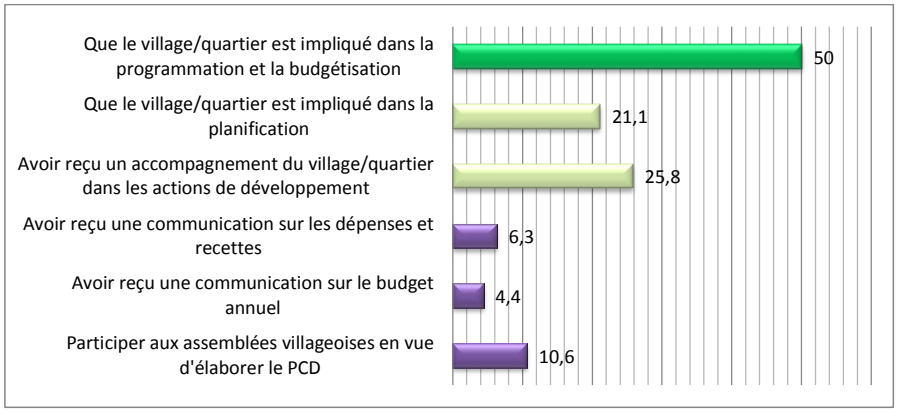
3.5.3. Appréciation des services dans l'institution communale

Le développement participatif, pivot du développement local dans la stratégie de décentralisation requiert une plus grande implication et responsabilisation des communautés à la base, d'une part, et une gouvernance transparente, d'autre part, dans le processus de développement.

De ce point de vue, le Graphique 17 nous permet d'appréhender le niveau actuel d'implication des populations dans les activités et actions de la Commune. Nous pouvons y lire par ordre d'important :

- Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation (50%)
- Avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement (25,8%)
- Que le village/quartier est impliqué dans la planification (21,1%)
- Participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD (10,6%)
- Avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes (6,4%)
- Avoir reçu une communication sur le budget annuel (4,4%)

Graphique 3. 17: Informations sur les actions de la Commune/Implication des ménages



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

On peut avouer ici sans doute de se tromper que la Commune ne communique pas avec la population et le village/quartier n'est pas impliqué dans la gestion des activités communal.

3.5.4. Raisons de non satisfaction des populations

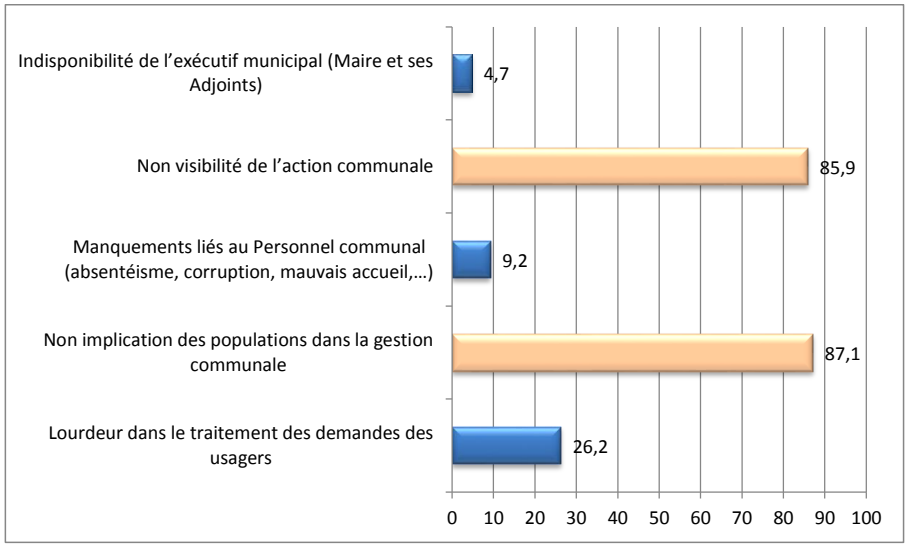
La rubrique précédente "appréciation des services dans l'institution communale" nous a permis de jauger en partie le niveau d'implication des populations dans les actions municipales. Le paragraphe "raisons de non satisfaction des populations" amplifie la nécessité d'inclure davantage les populations dans les activités municipales afin d'engager leurs responsabilités.

En effet 37,1% sont "non satisfaits" de leur implication et d'autres manquements. Il le traduise à travers plusieurs allégations :

- Non implication des populations dans la gestion communale 87,1%
- Non visibilité de l'action communale 85,9%
- Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers 26,2%

La non-implication des populations dans la gestion communale et l'opacité de l'action communale sont les raisons majeurs de la non-satisfaction des populations.

Graphique 3. 18: Proportion (%) des ménages ménage n'ont satisfait des actions/services de la Commune



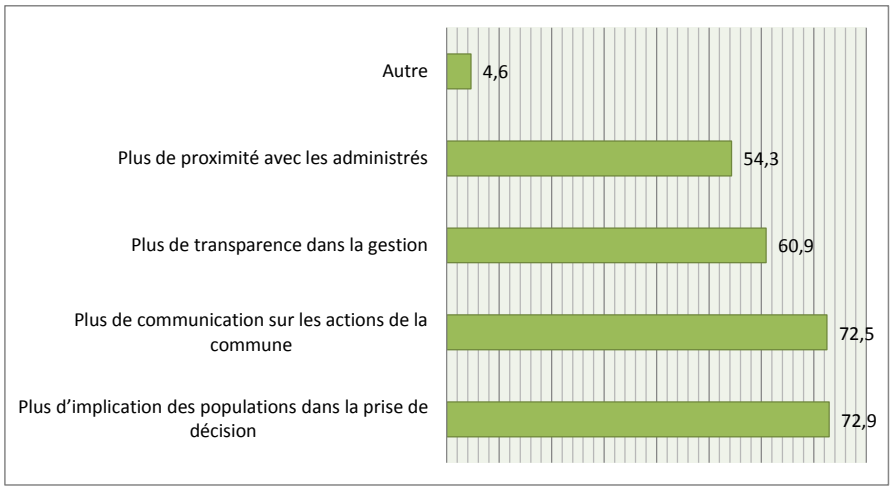
Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Les raisons d'insatisfaction des ménages conduisent aux attentes de ces derniers en matière des services rendus par la Commune.

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

Parmi les attentes que jugèrent les ménages, nous pouvons mettre plus l'accent sur l'implication des populations dans la prise de décision, la transparence dans la gestion et la communication sur les actions de la Commune. Le Graphique ci-dessous nous récapitule le pourcentage des attentes des populations sur les services communaux.

Graphique 3. 19: Attentes des ménages



Source : SCORECARD, tokombéré, 2017

Ces attentes s'harmonisent avec leur non-satisfaction et s'attendent à :

- Plus d'implication des populations dans la prise de décision (désirée par 72,9% de ménages)
- Plus de communication sur les actions de la Commune (72,5%)
- Plus de transparence dans la gestion (60,9%)
- Plus de proximité avec les administrés (54,3%)

L'analyse des données précédentes nous conduit à la synthèse de la perception des services dans l'institution communale et à la formulation des améliorations suggérées pour le succès des projets de la Commune.

3.5.6. Synthèse de la perception des services communaux et améliorations suggérées

L'enquête a révélé 8 principales services communaux que sont entre autres l'établissement d'actes de naissance, Certification de copie de documents officiels, Permis de bâtir, Acte de décès, Acte de mariage, Certificat de domicile, Validation des plans de localisation et les informations. Cependant, on note une proportion de 27,3 % seulement qui demandent l'établissement d'acte de naissance comme principale service et 5,5 % demandent la Certification de copie de documents officiels à cet effet. Ce qui démontre qu'il y'a un gap important à combler en termes de sensibilisation des ménages sur l'importance de ces services communaux pour l'avenir de leurs progénitures.

Par ailleurs, l'établissement d'acte de naissance qui est le service le mieux demandé dans la zone d'enquête existe certes, mais la demande est estimée très insuffisante raison pour laquelle beaucoup d'enfants n'ont pas d'acte de naissance dans la Commune, il va sans dire que la sensibilisation des ménages sur l'importance des services communaux dans la zone d'enquête serait la bienvenue pour les ménages.

Il est également ressorti que certains services n'ont pas été demandé et parmi les ménages ayant demandé les services, 11,1% d'entre eux sont encore en attende de ses services, il serait donc important et impératif d'examiner avec attention le mécanisme mis en place au sein de la Commune toute entière pour le fonctionnement de ses services.

La Commune de Tokombéré offre un service d'accueil appréciable aux usagers, sept ménages sur dix sont satisfaits de l'accueil. Des indices montrent aussi que les services peuvent être rendu avec célérité, en effet 12,5% de ménages ont attesté avoir obtenu leur acte de naissance en un jour.

Bien que les populations soient déjà impliquées dans quelques actions et activités de la Commune, le niveau d'implication attendu reste insuffisant, plus de la moitié des ménages estime que la gestion est opaque et que les populations devaient être plus engagées dans les activités municipales, impliquées dans la prise de décision, ils s'attendent à plus de communication sur les actions de la Commune, plus de transparence dans la gestion, plus de proximité avec les administrés. L'amélioration de la situation s'inspirerait des initiatives des services centraux qui développent des normes de services publics et des stratégies de communication.

Effectuer des dépenses pour avoir accès aux services communaux dans la zone d'enquête ne semble pas être une difficulté pour les ménages enquêtés parce que peu nombreux sont ceux qui déboursent de l'argent à cet effet.

Au vu de tout ce qui précède, on peut conclure qu'il reste encore du travail à faire en matière de service communal dans la zone de l'enquête en termes de la couverture de besoins exprimés que de la qualité des services pour permettre aux ménages d'être à l'abri des obstacles qui vont en rencontre de ces services dans le futur.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Toute proportion gardée, il était question pour nous d'avoir une perception de la population de Tokombéré sur la qualité de l'offre des services publics fournis dans les secteurs de l'hydraulique et assainissement, l'éducation, la santé et sur le service communal à travers une enquête menée par le PNDP sur le contrôle citoyen de l'action publique. Cette enquête a permis aux usagers c'est-à-dire les ménages de se prononcer sur leur satisfaction dans les différents secteurs ciblés par l'enquête dans ladite Commune. Cela traduit la nécessité d'opérer des changements significatifs sur la qualité des biens et des services fournis aux populations. L'exploitation des tableaux et graphiques issus de ces opérations d'enquêtes ont mis en exergue les désidératas des populations et favorisé de manière probante leur jugement de valeur sur les projets de développement et les mesures de disséminations. En compilant les résultats de tous les secteurs, on peut conclure qu'il reste encore du travail à faire en matière des services dans les secteurs d'hydraulique, santé , éducation et service communal dont font l'objet des recommandations ci-dessous :

Hydraulique

-Une grande sensibilisation éducative sur l'importance de l'utilisation de l'eau potable ou sur les dangers de la consommation d'eau non potable.

-Prendre des mesures pour remédier à la consommation des eaux non potables et former la population aux techniques simples de potabilisation de l'eau. Ainsi combattre les maladies hydriques.

-Etablir un chronogramme systématique de vérification de la qualité des eaux de points d'eau existants et remédier au cas où il y a défaillance.

-Exploiter et actualiser de manière régulière le PROADP pour la gestion des ouvrages hydrauliques avec des pannes récurrentes et résoudre leur problème de manière isolée.

-Mettre en place un système de maintenance préventive des ouvrages hydrauliques au niveau de l'institution communale

-Former et équiper le COGES pour encadrer la maintenance et l'entretien des ouvrages hydrauliques

-Veuillez à suivre les travaux des entreprises fournisseurs de services dès la réalisation des ouvrages.

-Produire une carte de la distribution spatiale de forages par localité ainsi que la concentration (taille de de la population) de celle-ci contribuant à une meilleure prise de décision pour l'implantation des points d'eau supplémentaires.

-Identifier sur la carte hydraulique actualisée, les zones éloignées de tous les points aménagés dans la Commune et les considérer comme prioritaires dans la création des nouveaux points d'eau supplémentaires

-Sensibiliser / éduquer la communauté sur les raisons de leur contribution et tenir une comptabilité transparente des activités de la maintenance et de l'entretien de l'ouvrage hydraulique

-Formaliser les procédures de mise en place démocratique du COGES et les règlements de fonctionnement qui permettra d'augmenter la confiance des populations et de pérenniser le bon fonctionnement des ouvrages hydrauliques

Sante

-Une sensibilisation éducative, pour former et prévenir les ménages à comprendre les risques auxquels ils courent en ne se laissant pas suivre par une formation sanitaire valide.

-La création d'une mutuelle de santé et son fonctionnement pourrait contribuer à améliorer l'accès aux soins de santé en participant dans les coûts des soins, de même qu'en initiant des actions en faveur de l'amélioration d'accès aux soins de santé

-La création des formations sanitaires supplémentaires nécessite une étude de la carte santé du territoire municipal et de la politique sectorielle. Cette étude préalable permettra d'établir les zones prioritaires de construction de formations sanitaires supplémentaires.

-L'approvisionnement en médicaments essentiels ou génériques devrait négocier avec les structures le FRPS (Fonds Régional pour la promotion de la Santé) et la CENAME (Centrale nationale d'approvisionnement en Médicaments Essentiels).

-La Rechercher des partenaires (étatiques, organisations, élites etc…) pour améliorer l'équipement des formations sanitaires. L'affectation du personnel supplémentaire devrait être négociée avec la délégation de la santé. Les communautés peuvent aussi sponsoriser la formation de leurs enfants pour combler ce besoin ou identifier et recruter les retraités de la Région.

-La formation ou le recyclage du personnel sur l'utilisation appropriée du matériel et équipements existant.

-Plaidoyers auprès des autorités compétentes pour L'affectation du personnel supplémentaire.

-Renforcement des capacités des COSA/COGE sur leurs rôles de sensibilisation et communication pour le changement de comportements, sur la comptabilité simplifiée, le suivi-évaluation, la maintenance des ouvrages, la prise en compte des aspects socio-environnementaux.

-Recruter le personnel formé à la recherche de l'emploi (infirmiers diplômé d'état, aides-soignants etc…)

-encourager et soutenir les enfants de la communauté pour leurs formations dans les différentes filières de santé afin de combler le déficit de personnel.

Education

-Etablir la situation de référence des salles de classe dans la Commune ;

-faire l'état des besoins en nouvelles salles de classe, réfections des salles de classe endommagées et équipements nécessaires au bon fonctionnement des écoles dans l'ensemble de la Commune en tenant compte des priorités ;

-Construire les nouvelles salles de classe ;

-Etablir l'état des besoins en personnel qualifié dans l'ensemble de la Commune ;

-Plaidoyers auprès des autorités compétentes pour l'affectation du personnel qualifié supplémentaire ;

-Renforcer les capacités des APEE sur le plaidoyer à la recherche du financement en vue de la prise en charge d'un plus grand nombre de maîtres de parent, sur la bonne gouvernance dans la gestion transparente des fonds de l'APEE ;

-Plaidoyer pour la création des écoles maternelles (après études prioritaires)

-Plaidoyer pour la Création d'une école ou d'un centre de formation professionnelle

-Plaidoyer pour la Création des établissements techniques et professionnels (CETIC) ;

-Plaidoyer pour la Création d'écoles primaires et secondaire supplémentaires ;

Commune

- L'offre d'un service de qualité (disponible et accessible) aux usagers
- Une plus grande implication des populations dans les actions/activités de la Commune
- L'utilisation des outils de communication efficaces pour informer et engager les populations

- Fixer la durée acceptable pour l'obtention de chaque service
- Etablir un canevas et chronogramme de formation des agents communaux en vue d'un service de qualité (et de la gestion axée sur les résultats)
- Améliorer le traitement salarial des agents communaux
- Elaborer un statut du personnel communal
- Identifier toutes les activités dans lesquelles engager les populations et règlementer l'implication et l'apport des entités. Par exemple la participation à la session budgétaire : chaque village/quartier est représenté par le chef village/quartier assister par deux membres. Les représentants sont tenus de faire le rapport de la session et de communiquer tous les points essentiels de la session.
- La règlementation de la participation des populations du suivi évaluation des prestataires de service, du suivi évaluation des ouvrages etc.
- Impliquer la population dans la mise en œuvre du budget (suivi évaluations des activités, des ouvrages et des prestataires).
- Encourager la participation des populations dans la réalisation des projets en HIMO.
- Encourager la participation des Conseillers Municipaux à la mise en œuvre des solutions endogènes proposées par les populations au niveau des villages.
- Communiquer sur les types de services rendus dans la Commune y compris leurs coûts éventuels.
- Organiser des séances de présentations publiques des bilans d'activités (semestrielles).
- Concevoir une boite à suggestions au niveau des services de la Commune
- Règlementer l'utilisation des différents outils de communication et les sujets.
- La liste des outils de communication : Affiches et lieux d'affiche, radio communautaire, réseau sociaux, site web
- Elaborer un plan d'action de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc.)
- Former les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations

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

Synthèse des problèmes rencontrés dans les services hydrauliques

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local[1]	Central
Hydraulique	Insuffisance de sources d'approvisionnement en eau potable de qualité	- Exploiter et mettre à jour de manière régulière la base de données (PROADP) en vue d'identifier, gérer et réhabiliter les ouvrages hydrauliques	**X**	
		- Appui financier et technique pour la mise en place d'un système opérationnel de maintenance (entretien et réhabilitation) des ouvrages hydrauliques		**X**
		- Mettre en place /actualiser un système opérationnel de maintenance (entretien et réhabilitation) des ouvrages hydrauliques au niveau de l'institution communale	**X**	
		- Renforcer les capacités des COGES sur la gestion transparente et la comptabilité simplifiée, la maintenance des ouvrages, le suivi évaluation participatif, la prise en compte des aspects socio-environnementaux	**X**	
		- Réhabiliter les forages/AEP en panne	**X**	
		- Financement partiel pour la réalisation de nouveaux forages/AEP dans les zones prioritaires		**X**
		- Réaliser de nouveaux forages/AEP dans les zones prioritaires	**X**	
		- Renforcer les capacités des comités locaux de suivi/COGES sur les techniques de suivi de proximité des travaux de réalisation des ouvrages	**X**	
	Exposition aux maladies hydriques	- Sensibilisation des populations sur les conséquences de la consommation des eaux non potables et formation aux techniques de potabilisation d'eau	**X**	
	Mauvaise gestion des sources d'approvisionnement en eau existants	- Sensibiliser / éduquer la communauté sur l'importance de leurs contributions financières à la maintenance et l'entretien de l'ouvrage hydraulique et sur l'importance de la tenue d'une comptabilité transparente	**X**	
		- Formaliser la mise en place du COGES et définir de manière consensuelle les statuts et règlements de fonctionnement qui permettront d'augmenter la confiance des populations et de pérenniser le bon fonctionnement des ouvrages hydrauliques	**X**	

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

Plan d'actions

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Services hydrauliques										
Améliorer l'offre de service en qualité et en quantité de l'eau potable	**1.** Accroitre les sources d'approvisionnement en eau potable	**A1.1.** Exploiter et mettre à jour de manière régulière la base de données (PROADP) en vue d'identifier, gérer et réhabiliter les ouvrages hydrauliques	nombre de points d'eau gérés, réhabilités	à déterminer	à déterminer	trimestriel	Base de données PROADP -Rapport de mise à jour au SG	Agent de développement Maire	PNDP	PM
		A1.2. Mettre en place/actualiser un système opérationnel de maintenance (entretien et réhabilitation) des ouvrages hydrauliques au niveau de l'institution communale	un système de maintenance est mis en place bon état de fonctionnement	à déterminer	à déterminer	trimestriel	Rapport communal d'évaluation du système Rapport de maintenance	Commune (service Technique)	DDMINEE	PM
		A1.3. renforcer les capacités des COGES sur la gestion transparente et la comptabilité simplifiée, la maintenance des	nombre de modules dispensés Nombre de COGES formés	nombre de modules	A déterminer	semestriel	Rapports de formation/ Rapport de réunion du COGES	Commune (service Technique)	DDMINEE/ PNDP /CARE	PM

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		ouvrages, le suivi évaluation participatif, la prise en compte des aspects socio-environnementaux								
		A1.4. Réhabiliter les forages/AEP en panne	Nbre de points d'eau réhabilités	Tous points en panne	Tous points en panne	Fct besoin	PV de réception Rapports d'activités de la Commun	Commune (service Technique)	DMINEE COGES/ Prestataire Bailleur	PM
		A1.5. réaliser de nouveaux forages/AEP dans les zones prioritaires	Nbre de points construit	Nbre points prioritaire	Nbre points prioritair	Fct besoin	PV de réception Rapports d'activités de la Commun	Commune (service Technique)	DMINEE COGES/ Prestataire Bailleur	PM
		A1.6. renforcer les capacités des comités locaux de suivi/COGES sur les techniques de suivi de proximité des travaux de réalisation des ouvrages	un module dispensé Nombre de COGES formés	1	1	A chaque fois	Rapports de formation/ Rapport de réunion du COGES	Commune (service Technique)	DDMINEE/ PNDP /CARE	PM
	2. Protéger la population contre les maladies hydriques	**A2.1.** Former les populations sur les techniques simples de potabilisation des eaux	un module dispensé Nombre de COGES formés	1	1	A chaque fois	Rapports de formation/ Rapport de réunion du COGES	Commune (service Technique)	DDMINEE/ PNDP /CARE	PM
	3. Améliorer les stratégies de gestion et de pérennisation des sources	**A3.1.** Sensibiliser / éduquer la communauté sur l'importance de	Nbre de séances de sensibilisation/	1	1	trimestriel	Rapport séance de sensibilisation/Rapport SG COGES	Commune (Service Technique)COGES	Commune/CARE COGES/Plan Cameroon…	PM

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
	d'approvisionnement en eau potable	leurs contributions financières à la maintenance et l'entretien de l'ouvrage hydraulique et sur l'importance de la tenue d'une comptabilité transparente								
		A3.2. Formaliser la mise en place du COGES et définir de manière consensuelle les statuts et règlements de fonctionnement qui permettront d'augmenter la confiance des populations et de pérenniser le bon fonctionnement des ouvrages hydrauliques	Pièces comptables gestion bien tenues	Toutes les COGES	Toutes les COGES	mensuel	Rapport SG COGES	COGES	Commune	PM
		A3.3. Suivi de la remise en service des points d'eau en panne	Points fonctionnent	points d'eau en panne	points d'eau en panne	mensuel	Rapport SG COGES	COGES	Commune	

Service de santé

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local[2]	Central
Santé	Faible capacité du plateau technique	- Equiper les formations sanitaires en matériels adéquats	**X**	
		- Améliorer l'approvisionnement régulier des formations sanitaires en médicaments essentiels et génériques	**X**	
		- Négocier avec les structures le FRPS (Fonds Régional pour la promotion de la Santé) et la CENAME (Centrale nationale d'approvisionnement en Médicaments Essentiels	**X**	
		- Créer une mutuelle de santé en vue d'améliorer l'accès aux soins de santé (coûts des soins, négociation avec les fournisseurs, recherche de partenaire …)	**X**	
	Insuffisance du personnel qualifié	- Plaidoyers auprès des autorités compétentes pour L'affectation du personnel supplémentaire.	**X**	
		- Affecter le personnel supplémentaire.		**X**
		- Renforcement des capacités des COSA/COGE sur leurs rôles de sensibilisation et communication pour le changement de comportements, sur la comptabilité simplifiée, le suivi-évaluation, la maintenance des ouvrages, la prise en compte des aspects socio-environnementaux	**X**	
		- Recruter les jeunes diplômés (IDE, Aide-soignant) sans emploi ou les employés de la santé en retraite		
		- encourager et soutenir les enfants de la communauté pour leurs formations dans les différentes filières de santé afin de combler le déficit de personnel.	**X**	
	Insuffisance de formations sanitaires	- Exploiter la carte santé du territoire municipal aux fins d'établir la liste des besoins de création de formation sanitaire et les priorités en prenant en compte la politique sectorielle	**X**	
		- plaidoyer pour la création de formation sanitaire en prenant en compte la politique sectorielle	**X**	**X**
		- Financement partiel pour Construire et équiper les nouvelles formations sanitaires créées		**X**
		- Construire et équiper les nouvelles formations sanitaires créées	**X**	

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

Plan d'actions

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Services de santé										
Améliorer l'accès aux soins de santé de qualité	**1.** Améliorer les capacités (en termes de qualité et quantité) du plateau technique	**A1.1.** Equiper les formations sanitaires en matériels adéquats	PROADP mise à jour Liste de matériels et équipement des FS	1	1	annuel	PROADP Rapport de mise à jour au SG	Maire, CCD, Chef de village, Chef de quartier	District de santé PNDP	
		A1.2. Améliorer l'approvisionnement régulier des formations sanitaires en médicaments essentiels et génériques	Financement acquis	1	1	annuel	Rapport de maintenance	Maire, Santé et action sociale,	District de santé	PM
		A1.3. négocier avec les structures le FRPS (Fonds Régional pour la promotion de la Santé) et la CENAME (Centrale nationale d'approvisionnement en Médicaments Essentiels	Contrat de négociation signé et l'approvisionnement est régulier	1	1	Fréquence de renouvellement	Rapports de formation	Maire, Santé et action sociale,	District de santé	PM
		A1.4. Créer une mutuelle de santé en vue d'améliorer l'accès aux soins de santé (coûts des soins, négociation avec les	Mutuelle de santé en fonctionnement	1	1	permanence	Rapports de ré habitation	Maire, Santé et action sociale,	District de santé	

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		fournisseurs, recherche de partenaire …)								
		A2.1. Plaidoyers auprès des autorités compétentes pour L'affectation du personnel supplémentaire.	Personnel affecté	1	1	Jusqu'à satisfaction	Rapport SG/ communauté	Maire, Santé et action sociale,	District de santé	
	2.Augmenter le personnel qualifié	**A2.2.** Renforcement des capacités des COSA/COGE sur leurs rôles de sensibilisation et communication pour le changement de comportements, sur la comptabilité simplifiée, le suivi-évaluation, la maintenance des ouvrages, la prise en compte des aspects socio-environnementaux	PV formation	tous	tous	1	Rapport SG/	Maire, Santé et action sociale,	District de santé	
		A2.3. Recruter les jeunes diplômés (IDE, Aide-soignant) sans emploi ou les employés de la santé en retraite								
		A2.4. Encourager et	Jeunes formés et	Qté	Qté	Qd de besoin	COSA,Commune,	Maire, Santé et	District de santé	

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		soutenir les enfants de la communauté pour leurs formations dans les différentes filières de santé afin de combler le déficit de personnel	employés	besoin	besoin		communauté	action sociale,		
	3.Créer de nouvelles formations sanitaires	**A3.1.** plaidoyer pour la création de formation sanitaire en prenant en compte la politique sectorielle	Participation de tous	1	1	annuel	Rapport SG COSA	Maire, Santé et action sociale,	District de santé	
		A3.2. Construire et équiper les nouvelles formations sanitaires créées	Nouvelles FS construites	Tous les besoins	Tous besoins	annuel	Rapport SG COSA	Maire, ,	District de santé	

Service de l'Education

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local[3]	Central
Education	Insuffisance d'infrastructures scolaires	- Etablir la situation de référence des salles de classe dans la Commune	**X**	
		- Faire l'état des besoins en nouvelles salles de classe, réfections de salles de classe endommagées et équipements nécessaires au bon fonctionnement des écoles dans l'ensemble de la Commune en tenant compte des priorités	**X**	
		- Financement complémentaire pour la réfection des salles de classe endommagées		**X**
		- Réfections des salles de classe endommagées	**X**	
		- Construire les nouvelles salles de classe		
		- Equiper les écoles de matériels essentiels et d'équipement ludique	**X**	
	Insuffisance du personnel qualifié	- Etablir l'état des besoins en personnel qualifié dans l'ensemble de la Commune	**X**	
		- Plaidoyers auprès des autorités compétentes pour l'affectation du personnel supplémentaire.	**X**	
		- Affecter le personnel qualifié supplémentaire.		**X**
		- Renforcer les capacités des APEE sur le plaidoyer à la recherche du financement en vue de la prise en charge d'un plus grand nombre de maîtres de parent, sur la bonne gouvernance dans la gestion transparente des fonds de l'APEE	**X**	
		- Plaidoyer pour l'élaboration d'une loi spécifique sur les APEE	**X**	
	Insuffisance d'école	- Plaidoyer pour la création d'écoles maternelles (après études prioritaires)	**X**	
		- Plaidoyer pour la Création d'une école ou d'un centre de formation professionnelle dans les localités de la Commune	**X**	
		- Plaidoyer pour la Création d'écoles primaires et secondaire supplémentaires	**X**	

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

Plan d'actions

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Services de l'éducation										
Améliorer l'accès aux soins de santé de qualité	**1.** Renforcer les infrastructures scolaires	**A1.1.** Etablir la situation de référence	PROADP mise à jour Liste de salles de classes et réfections	1	1	annuel	PROADP Rapport de mise à jour au SG	Maire, , CCD	IAEB DDESEC DRES	
		A1.2. faire l'état des besoins en terme de réalisation de nouvelles salles de classe, de réfection de salles de classe endommagées et de fourniture des équipements nécessaires au bon fonctionnement des écoles dans l'ensemble de la Commune en tenant compte des priorités		1	1	annuel				PM
		A1.3. Réfections des salles de classe endommagées	nbre de salles classe réfectionnées	Liste priorisée	Budget	annuel	Rapport SG, IAEB, DDESEC	Maire, CCD, IAEB, Chefs d'établissement, APEE, Chef de villages/Chef de quartier	Elites	
		A1.4. Construire les nouvelles salles de classe	Nbre de salles classe construites	1	1	annuel	Rapport SG, IAEB			PM
		A1.5. Equiper les écoles en matériels essentiels et ludiques	Nbre d'Ecoles équipées	1	1	annuel	Rapport SG, IAEB			
	2. Augmenter le personnel qualifié	**A2.1.** Etablir l'état des besoins en personnel qualifié	Liste de Besoins établies	1	1	annuel	Rapport SG, IAEB	Maire, Santé et action sociale,	IAEB DDESEC DRES	

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		dans l'ensemble de la Commune								
		A2.2. Plaidoyers auprès des autorités compétentes pour l'affectation du personnel qualifié supplémentaire..	Nbre de plaidoyers rédigés et déposés	tous	tous	Semestriel	Rapport SG, IAEB Décharges	Maire, ,	IAEB DDESEC DRES	
		A2.3. Renforcer les capacités des APEE sur le plaidoyer à la recherche du financement en vue de la prise en charge d'un plus grand nombre de maîtres de parent, sur la bonne gouvernance dans la gestion transparente des fonds de l'APEE	Nbre des APEE formées	1	1	annuel	Rapport APEE, Commune	Maire,	IAEB DDESE DRES C	
	3. Créer de nouveaux établissements scolaires	**A3.1.** Plaidoyer pour la création d'écoles maternelles (après études prioritaires)	Nbre d'écoles maternelles créées	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG APEE	Maire,	IAEB	
		A3.2. Plaidoyer pour la Création d'une école de formation professionnelle	Nbre d'écoles de formation professionnelle créées	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG APEE	Maire,	DDEFOP/DAJEC	
		A3.3. Plaidoyer pour la Création d'écoles primaires et	Nbre d'écoles créées	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG APEE	Maire,	IAEB	

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		secondaire supplémentaires								
		A3.4. Rechercher le financement pour la construction des écoles et des sites	financement obtenu	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG APEE	Maire,	IAEB	

Service Municipal

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local[4]	Central
Service municipal	Faible qualité des services municipaux	- Concevoir une norme de qualité de service contextuelle adaptée à la Commune (*standard de service, l'environnement de travail, traitement des agents*)	X	
		- Etablir un canevas et chronogramme de formation des agents communaux en vue d'un service de qualité (et de la gestion axée sur les résultats)	X	
		- Améliorer le traitement salarial des agents communaux	X	
		- Plaidoyer pour la révision des statuts du personnel communal (personnel temporaire, reclassement, prévoyance sociale, salaire,…)	X	
	Faible implication / engagement des populations dans les actions / activités de la Commune	- Impliquer la population dans la mise en œuvre du budget (suivi évaluations des activités, des ouvrages et des prestataires)	X	
		- encourager la participation des populations dans la réalisation des projets en HIMO	X	
		- encourager la participation des Conseillers Municipaux à la mise en œuvre des solutions endogènes proposées par les populations au niveau des villages.	X	
		- Communiquer sur les types de services rendus dans la Commune y compris leurs coûts éventuels	X	
	Faible transparence de la gestion municipale	- organiser des séances de présentations publiques des bilans d'activités (semestrielles) par les conseillers municipaux dans les villages	X	
		- concevoir une boite à suggestions au niveau des services de la Commune	X	
	Insuffisance de communication	- Elaborer un plan d'action de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc).	X	
		- Former les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations	X	
		- Créer un réseau de communication (site web, radio communautaire, etc …)	X	
		- Formaliser les textes de notes de service et décisions municipales par un arrêté préfectoral	X	
		- Formaliser les résolutions sous la forme de texte / arrêtée préfectoral et suivre la signature par le préfet		X

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

Plan d'actions

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Services Municipaux										
Améliorer la gouvernance municipale et assurer les bases d'un développement local durable		**A1.1.** Concevoir une norme de qualité de service contextuelle adaptée à la Commune (*standard de service, environnement de travail, traitement des agents*)	norme de qualité de service en application	-	-	Permanent	Rapport SG	Maire	OSC PNDP	
	1.Améliorer la qualité des services municipaux	**A1.2.** Etablir un canevas et chronogramme de formation des agents communaux en vue d'un service de qualité (et de la gestion axée sur les résultats)	Nombre d'Agents formés	à déterminer	à déterminer	Annuel	Rapport SG	SG	OSC PNDP	PM
		A1.3. Améliorer le traitement salarial des agents communaux	Pourcentage d'augmentation de salaire des agents amélioré	à déterminer	à déterminer	biannuel	décision municipale	SG	OSC organisme	PM
		A1.4. Elaborer un statut du personnel communal	Un statut élaboré	-0	-1	Annuel	disponibilité du document auprès du SG	SG	Etat	PM
	2.Améliorer	**A2.1.** Impliquer la	nombre de	à déterminer	à	Annuel	Les	Maire	PNDP	PM

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
	l'implication / engagement des populations dans les actions / activités de la Commune	population dans la mise en œuvre du budget (suivi évaluation des activités des ouvrages et des prestations)	personnes impliquées		déterminer		Rapports COGES, SG, Services techniques			
		A2.2. Encourager la participation des populations dans la réalisation des projets en HIMO	nombre de personnes impliquées	à déterminer	à déterminer	Annuel	Les Rapports COGES, SG, Services techniques	Maire	PNDP	PM
		A2.3. Encourager la participation des Conseillers Municipaux à la mise en œuvre des solutions endogènes proposées par les populations au niveau des villages	nombre de conseillers municipaux impliqués	à déterminer	à déterminer	Annuel	Les Rapports COGES, SG, Services techniques	Maire	PNDP	PM
		A2.4. Communiquer sur les types de services rendus dans la Commune y compris leurs coûts éventuels.	nombre de services identifiés et communiqués	à déterminer	à déterminer	Annuel	décisions municipales et notes de service	Maire		
	3.Conforter la transparence de la gestion municipale	**A3.1.** organiser des séances de présentations publiques des bilans d'activités (semestrielles) par les conseillers municipaux dans les villages	Nombre de séances de présentation publique organisés	nombre de services identifiés et communiqués	à déterminer	à déterminer	Rapport SG * PV de séance et feuille de présence	Maire	SDL	PM

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		A3.2. concevoir une boite à suggestions au niveau des services de la Commune	Nombre de boîtes disponibles	0	1	Annuel	Boîte	SG	Maire	PM
	4. Améliorer la communication municipale	**A4.1.** Elaborer un plan d'action de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc).	nombre de plan d'action	à déterminer	à déterminer	Annuel	plan d'action disponible	SG	Maire	PM
		A4.2. Former les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations	Nombre des CM formés	à déterminer	à déterminer	Annuel	PV de formation, feuille de présence	SG	Maire	PM
		A4.3. Créer un réseau de communication (site web, radio communautaire, etc …)	nombre de réseaux créés	à déterminer	à déterminer	annuel	documents de création disponible auprès du SG	SG	Maire	PM
		A4.4. Formaliser les résolutions sous la forme de texte / arrêté préfectoral et suivre la signature par le préfet	arrêté préfectoral signé	-	-	Permanent	Rapport SG	Maire	Préfet	

PROGRAMME DE DISSEMINATION DES RESULTATS ET DE PRESENTATION DU PLAN D'ACTION

Objectif	Activité	Emetteur	Récepteur	Supports/outils	Coût (FCFA)	Période	Indicateurs
Communication interne au sein de la Commune en tant qu'institution							
	Mettre en place un réseau local (connecter les ordinateurs en réseau)	Chargé de la communication	Tous les postes connectés	Ordinateurs serveurs Modem, Switch	PM		Un réseau local installé et fonctionnel
Assurer une bonne circulation de l'information en interne	Créer des adresses email pour chaque personnel	chargé de communication	Conseiller municipaux	Internet	PM		Adresses disponibles et fonctionnelles
	Créer un répertoire des contacts téléphoniques	Chargé de la communication	Conseillers municipaux	- Carte de visite - Annuaire téléphonique	PM		Annuaire effective et disponible
	Créer une fiche de circulation interne des documents	Chargé de communication	L'exécutif communal (Maire et ses adjoints)	- Tableau d'affichage - Rapport des réunions	PM		
	Actualiser la boîte postale	Chargé de communication	**Service courrier postal**	-	PM		Clé boîte postale et fiche d'ouverture
	Tenir des réunions de suivi du processus de mise en œuvre	Maire, et Parties prenantes	réunions et séances de travail	réunions et séances de travail tenues	PM		nombre réunions et séance de travail
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication entre la Commune et les bénéficiaires							
Sensibiliser les populations sur l'importance des changements initiés	Organiser des causeries éducatives avec les populations	-maires -conseillers municipaux	-communautés	Plan communal de développement	PM		Enquêtes participative
Promouvoir la gouvernance locale	Communiquer sur le budget et le compte administratif de la Commune	Maire Crieurs (dans les marchés, grandes cérémonies)	communautés	-Médias locaux -Site internet communal -concertation avec les communautés	PM		

Objectif	Activité	Emetteur	Récepteur	Supports/outils	Coût (FCFA)	Période	Indicateurs
				-babillard de la Commune			
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication avec la société civile et le secteur privé							
Constituer une banque de données sur la société civile et le secteur privé	Mettre en place un répertoire	Chargé de la communication	maire		PM		Répertoire disponible
Informer régulièrement la société civile et le secteur privé sur les activités de la Commune	Concevoir et diffuser un rapport d'activités trimestriel	Chargé de la communication	Société civile, secteur privé	-Rapport d'activités trimestriel, semestriel et annuel -site internet -mailing	PM		Liste de diffusion du rapport
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication avec les partenaires techniques et financiers							
Identifier les partenaires	Constituer un répertoire des partenaires	Chargé de la communication Comité de suivi	maires	Plan communal de développement	PM		Répertoire disponible
Sensibiliser et impliquer les partenaires dans le processus de développement de la Commune	Organiser des séances de travail et créer des cadres de concertation entre la Commune et les partenaires	Chargé de la communication	maires	Séances de travail	PM		Compte rendu disponible
Informer régulièrement les partenaires sur l'exécution du plan de développement et des autres activités de la Commune	Produire et diffuser le rapport d'activités	-Maire -Conseillers municipaux	Projets et programmes Bailleurs de fonds ONG	Rapport d'activités	PM		Rapport diffusé
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication avec les élites extérieures et la diaspora							
Identifier les élites extérieures et acteurs de	Constituer un répertoire des acteurs de la diaspora	Chargé de la communication	maires	Internet, répertoire	PM		Répertoire disponible

Objectif	Activité	Emetteur	Récepteur	Supports/outils	Coût (FCFA)	Période	Indicateurs
la diaspora							
Sensibiliser et impliquer les élites extérieures et les élites de la diaspora dans le processus de développement de la Commune	Organiser des campagnes de sensibilisation auprès des élites extérieures et les acteurs de la diaspora	Chargé de la communication	maires	Campagnes d'information avec plan communal de développement comme support	PM		Compte rendu disponible
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication de masse							
Informer le grand public sur les activités	Organiser des émissions sur les radios communautaires ou Régionales	Radio communautaire Chargé de la communication	Grand public	Médias de masse Langues locales	PM		
	Concevoir, mettre en ligne et actualiser régulièrement le site web de la Commune	Chargé de la communication	Public national et international	Site internet	PM		
	Organiser des points de presse	Chargé de la communication	journalistes	dossiers de presse	PM		
	Réaliser des reportages et des documentaires sur les activités de la Commune	Chargé de la communication	Grand public		PM		
	Créer et diffuser un journal communal	Chargé de la communication	Grand public	Journal communal	PM	Marché Foire	
	Informer les analphabètes	Crieurs publics	Publics analphabète	Individu	PM	Evènmt important	

ANNEXE

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

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

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

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

Section I. SIGNALETIQUE

A01	Région _____	|__|__|
A02	Département _____	|__|__|
Q03	Arrondissement/Commune _____	|__|__|__|
A04	Numéro du Lot	|__|__|
A05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement	|__|__|
A06	Strate de résidence : 1=Urbaine 2=Sémi-urbaine 3=Rurale	|__|
A07	Nom de la localité _____	
A08	Numéro de structure	|__|__|__|
A08a	Numéro du ménage dans l'échantillon	|__|__|
A09	Nom du chef de ménage _____	
A10	Age du chef de ménage (en année révolue)	|__|__|
A11	Sexe du chef de ménage : 1=Masculin 2=Féminin	|__|
A12	Nom de l'enquêté _____	
A13	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes)	|__|
A14	Sexe de l'enquêté : 1=Masculin 2=Féminin	|__|
A15	Age de l'enquêté (en année révolue)	|__|__|
A16	Téléphone de l'enquêté	|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
A17	**Date de début d'enquête**	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
A18	**Date de fin d'enquête**	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
A19	**Nom de l'enquêteur** _____	
A20	**Nom du superviseur communal** _____	
A21	**Résultat de la collecte** 1=Enquête complète 4=Absence d'un répondant compétent 2=Enquête incomplète 5=Logement vide ou pas de logement à l'adresse 3=Refus 96=Autres (à préciser) (Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire)	|__|
A22	**Appréciation de la qualité de l'enquête** 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	|__|

1 = Chef de Ménage 3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e) 5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)

2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage 4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e) 6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)
7= Domestique

CODES
Q11

	Section II. EAU POTABLE		
H01	Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes) Autre système ?	1=oui 2=non A. Puits avec pompe B. Puits à ciel ouvert C. Puits protégé D. Forages avec pompe à motricité humaine E. Source/ rivière F. Adduction en eau potable	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
		F. Adduction en eau potable	|__|
H01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si ~~2~~ → H14		|__|
H02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine 2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière 3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable		|__|
H03	Quelle est la qualité de cette eau ? 1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent		|__|
H04	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|
H05	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|
H06	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|
H07	Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si ~~non~~ → H08		|__|
H07a	Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)		|__|__|__|__|__|
H07b	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant		|__|
H08	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		|__|
H09	Combien de temps en moyenne vous faut-il à pied pour aller, puiser l'eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes		|__|
H10	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=~~Oui~~ → 2=Non Si non H11.		|__|
H10a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore, si ~~5,~~ → H14		|__|
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (Commune) B=Etat C=Une élite D=Le comité de gestion du point d'eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE G=Autres partenaires : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui → H14		|__|

Section II. EAU POTABLE			
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		|__|
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
H14	Avez-vous exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……? 1=Oui ⟶ 2=Non Si non H18		|__|
H15	A qui vous êtes-vous adressés ? (plusieurs réponses possibles) Autre ?	1=oui 2=non A. Maire (Commune) B. Etat C. Une élite D. Le comité de gestion du point d'eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC/CDE X. Autres partenaires : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
H16	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non ~~Si non~~ ⟶ H18		|__|
H17	Si vous avez- eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=moins d'un mois 3=Plus de trois mois 2=Entre un mois et trois mois		|__|
H18	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou ~~2~~ ⟶ H20.		|__|
H19	Donnez les raisons de votre insatisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison?	1=oui 2=non A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. 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 : _____	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
H20	Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles). Autre attente ?	1=oui 2=non A. Points d'eau supplémentaires B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants C. Remise en service des points d'eau en panne D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants E. Réduction du prix; X. Autres à préciser : _____	 |__| |__| |__| |__| |__|

	Section III. SANTE	
S01	Quelle est la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? 1= Centre de santé intégré public 2= Hôpital/CMA 3= Centre de santé privé 4= aucun Si S01=4 S20	→ |__|
S02	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? 1=Moins 15 minutes 2=Entre 15 et 30 minutes 3=Entre 30 minutes et 1 heure, 4 = plus de 1 heure	|__|
S03	Où vont de préférence les membres du ménage lorsqu'ils ont des problèmes de santé ? (Une seule réponse) 1=Centre de santé intégré public 5=Automédication 2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé 3=Centre de santé privé 7=Se soigne à domicile. 4=Tradi-praticien 8=autres (à préciser) Si S03= ~~4, 5, 6,~~ → 7 S05	|__|
S04	Un membre de votre ménage a-t-il utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……. ? 1=Oui 2=Non Si ~~non~~ → S17	|__|
S05	Qui est responsable de cette formation sanitaire? 1=Médecin 3= Aide Soignant 8=Ne sait pas 2=Infirmier 4=Autre (à préciser) _____	|__|
La dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire,		
S06	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non	|__|
S07	Le petit matériel (ciseaux, seringues, alcool, coton, bétadine, thermomètre, tensiomètre, balance, ~~-~~etc.) était-il toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S08	Votre formation sanitaire (CMA ou Hôpital) disposait-t-elle des salles d'hospitalisation ? 1=Oui 2=Non Si non → S10.	|__|
S09	Quel nombre de lits va-t-il trouvé dans les salles d'hospitalisation? 0= Aucun, 1=Moins de 5 lits 2=Entre 5 et 10 lits 3=Plus de 10 lits 4=Ne sait pas.	|__|
S10	Combien a-t-il payé pour une consultation ? (Frais de session) 1=Gratuit 3=Entre 500 et 1000 FCFA 2=Moins de 500 FCFA 4=Plus de 1000 FCFA Si S~~10=1~~ → S14	|__|
S11	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|
S12	En plus des frais de session, la personne ayant été à la formation sanitaire a-t-elle donné quelque chose au personnel pour qu'il s'occupe mieux d'elle ? 1=Oui → 2=Non Si non S14	|__|
S13	Si oui, cette personne a-t-elle payé librement ou le personnel le lui a demandé ? 1=Initiative personnelle 2=Demande du personnel	|__|
S14	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais	|__|
S15	Existe t –il une pharmacie/pro-pharmacie dans cette formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non Si non S17	→ |__|
S16	Les médicaments y étaient–ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S17	La formation sanitaire 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	|__|
S18	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de santé offerts par la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si S18=1 ~~ou 2~~ → S20	|__|
S19	Donnez les raisons de votre non-satisfaction des services de santé dans la formation sanitaire que vous fréquentez ? (plusieurs	1=Oui 2=Non A. Eloignement des formations sanitaires |__| B. Mauvaise qualité des services offerts |__| C. Insuffisance des formations sanitaires |__|

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

Section IV. EDUCATION						
	Cycle d'enseignement	***Maternel*** →	***Primaire***	***Secondaire***		***Formation professionnelle***
E01	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|		|__|
E02	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche? (inscrire le nombre devant chaque cycle)	|__|__|	|__|__|	|__|__|		|__|__|
E03	Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle)? 1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km 3=Plus de 5 Km 8=Ne Sait Pas	|__|	|__|	|__|		|__|
E04	Quel est en moyenne le temps mis par les enfants de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (en minutes) 8=NSP	|__|__|	|__|__|	|__|__|		|__|__|
E05	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non 8=Ne Sait Pas		|__|	1er cycle |__|	2ème cycle |__|	
E06	Le centre de formation professionnelle dans lequel fréquentent les enfants de votre ménage, dispose-t-il d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines? 1=Oui 2=Non 8=Ne Sait Pas					|__|

E07	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquentent les enfants de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non 8=Ne Sait Pas	|__|	|__|	|__|	|__|
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquentent les enfants de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non 8=Ne Sait Pas	|__|	|__|	|__|	|__|
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquentent les enfants de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non 8=Ne Sait Pas	|__|	|__|		
E10	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)? 1=Moins de 30 3=Plus de 60 2=Entre 30 et 60 8=Ne Sait Pas	|__|__|	|__|__|	|__|__|	|__|__|
E11	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) les enfants de votre ménage sont scolarisés? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier 8=Ne Sait Pas	|__|	|__|	|__|	|__|
E12	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen)	----------(en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)
E13	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|	|__|	|__|	|__|
E14	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette les enfants	|__| →	|__|	|__|	|__|

	du ménage à l'école ?1=Oui 2=Non 8=NSP Si 2/8 E16				
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
E16	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des réfections ? 1=Oui 2=Non				
	A. L'APEE	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Le Maire (Commune)	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Une organisation du village	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Les Elites	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres partenaires (à préciser) _____ Autre ?	|__|	|__|	|__|	|__|
E17	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 E19.	|__|	|__|	|__|	|__|
E18	Donnez les raisons de votre non satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non				
	A. Eloignement des services d'éducation	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Insuffisance de salles de classe	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Insuffisance d'équipements	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Insuffisance des écoles	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Manquements liés au Personnel	|__|	|__|	|__|	|__|
	F. Absence de distribution de manuels scolaires	|__|	|__|	|__|	|__|
	G. Mauvais résultats	|__|	|__|	|__|	|__|
	H. Coûts élevés de la scolarité	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres à préciser	|__|	|__|	|__|	|__|
E19	Avez-vous des attentes en matière de services de l'éducation dans le (nom du cycle)? (Plusieurs réponses possibles)				

	Autre attente ? 1=Oui 2=Non				
	A. Avoir une école plus proche	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Ajouter des salles de classe	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Ajouter des Equipements	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Ajouter les établissements scolaires/centres de formation professionnelle	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Ajouter le personnel	|__|	|__|	|__|	|__|
	F. Distribuer les manuels scolaires	|__|	|__|	|__|	|__|
	G. Améliorer les résultats	|__|	|__|	|__|	|__|
	H. Diminuer les coûts	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__|	|__|

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

Certificat de domicile	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Validation des plans de localisation	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Informations	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|
Autres (à préciser) _____ _____	|__|	|__|	|__|	|__|__|	|__|	|__|	|__|

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