REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie
———
REGION DU CENTRE
———
DEPARTEMENT DU NYONG ET MFOUMOU
———
COMMUNE D'AKONOLINGA

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace - Work - Fatherland
———
CENTRE REGION
———
NYONG AND MFOUMOU DIVISION
———
AKONOLINGA COUNCIL

RAPPORT D'ÉTUDE

MÉCANISME DE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE D'AKONOLINGA

Agent enquêteur et l'enquêté

Photo : Hôtel de Ville Akonolinga

OCTOBRE 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'OSC: GROUPE D'INITIATIVE COMMUNE POUR LA PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT PARTICIPATIF ET DE LA DÉCENTRALISATION (GIC PRODEPAD)

SOMMAIRE

SIGLES ET ABRÉVIATIONS 6

LISTE DES TABLEAUX 7

LISTE DES GRAPHIQUES 10

PRÉFACE 11

RÉSUMÉ EXÉCUTIF 14

I- PRÉSENTATION DU BUT DE L'ÉVALUATION 14

II- MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DU SCORECARD 14

III- PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS 15

IV- RECOMMANDATIONS FORMULÉES 16

IV-1 Hydraulique 16

IV-2 Santé 16

IV-3 Éducation 16

IV-4 Services communaux 16

V- DIFFICULTÉS RENCONTRÉES 17

INTRODUCTION GÉNÉRALE 19

CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DÉCENTRALISATION ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN 22

1.1. Cadre législatif et règlementaire de la décentralisation 22

1.1.1. Trajectoire historique 22

1.1.2. Lois de décentralisation et transfert de compétences aux communes 23

1.1.2.1. Sur le plan de l'hydraulique 23

1.1.2.2. Sur le plan de la Santé 23

1.1.2.3. Sur le plan de l'éducation 23

1.2 Promotion du développement local 24

1.3. BRÈVE PRÉSENTATION DE LA COMMUNE D'AKONOLINGA 24

CHAPITRE II : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE SUR LE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE PAR LE SCORECARD DANS LA COMMUNE D'AKONOLINGA 30

2.1. Contexte de l'étude 30

2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP 31

2.2.1. Objectif du CCAP 31

2.2.3. Méthodologie de tirage du Contrôle Citoyen de l'Action Publique 32

2.2.4. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte des données 32

2.2.4.1. Tirage de l'échantillon 32

2.2.4.2. Champ de l'enquête et population cible 32

(i) Champ de l'enquête et population cible 32

(ii) Méthode de sondage 32

(iii) Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon 34

2.3.2 Collecte des données 35

(ii) COLLECTE DES DONNÉES 35

(iii) Exploitation des données 38

2.4 MÉTHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION 38

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RÉSULTATS ET AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES 39

3.1 Présentation de la population enquêtée 39

3.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE 41

3.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique 41

3.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique 43

3.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique 46

3.2.4 Raisons de non satisfaction des populations 47

3.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique 48

3.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées 49

3.3 SECTEUR DE LA SANTE 50

3.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé 50

3.3.2 Coût et qualité des services sanitaires 52

3.3.3 Appréciation des services de santé 55

3.3.4 Raisons de non satisfaction des populations 55

3.3.5 Principales attentes en matière de service de santé 56

3.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées 57

3.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION 58

3.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle 58

3.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle 59

3.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle 61

3.4.4 Raisons de non satisfaction des populations 62

3.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation 63

3.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées 64

3.5 SERVICES OFFERTS DE L'INSTITUTION COMMUNALE 65

3.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale 66

3.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale 66

3.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale 67

3.5.4 Raison de non satisfaction des populations 69

3.5.5 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale 69

3.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées 70

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS 71

CHAPITRE IV : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE D'AKONOLINGA 73

IV.1. SYNTHÈSE DES PROBLÈMES RENCONTRÉS 73

IV.2. PLAN D'ACTION À METTRE EN ŒUVRE AU NIVEAU LOCAL 77

ANNEXES 85

ANNEXE 1 : liste des tableaux 85

Annexe 2 : Liste des intervenants 103

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête 103

Annexe 4 : Arrêté Communal mettant en place le Comité de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action publique dans la Commune..... 111

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

CMA *: Centre Médical d'Arrondissement*, *: Centre Médical d'Arrondissement*

CRC *: Cellule Régional de Coordination*

CRC-CE *: Cellule Régional de Coordination-Centre*

CSI *: Centre de Santé Intégré*, *: Centre de Santé Intégré*

CSP *: Centre de Santé Privé*

EC-ECAM 4 *: Enquête Complémentaire à la 4ème Enquête Camerounaise Auprès des Ménages*

GIC PDP *: Groupe d'Initiative Commune pour la Promotion du Développement Participatif*

MINEPAT *: Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire*

PMH *: Pompe à Motricité Humaine*, *Voir*

RGPH *: Recensement Général de la Population et de l'Habitat*

UPE *: Unités Primaires d'Échantillonnage*

ZD *: Zone de Dénombrement*

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: répartition de la population par tranche d'âge....29
Tableau 2: Bilan de la collecte CCAP Akonolinga 2017....37
Tableau 3: Proportion des ménages selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées....54
Tableau 4: Proportion des ménages selon les caractéristiques déclarées des établissements par cycle....61
Tableau 5: Proportion des ménages selon la demande de services à la Mairie d'Akonolinga....66
Tableau 6: Proportion des ménages selon le pourboire....67
Tableau 7: Proportion des ménages selon le temps mis pour obtenir le service communal sollicité....67
Tableau 8: Synthèse des problèmes rencontrés par secteur et niveau de mise en œuvre....73
Tableau 9: Plan d'action à mettre en œuvre au niveau local....78
Tableau 10: Répartition (%) des ménages, utilisant une eau de source publique, selon les caractéristiques déclarées de la principale source d'approvisionnement en eau utilisée....86
Tableau 11: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique....86
Tableau 12: Proportion (%) des ménages, utilisant une source principale d'eau publique, ayant l'eau disponible toute l'année selon certaines caractéristiques....86
Tableau 13: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois....87
Tableau 14: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois selon le type de résolution....87
Tableau 15: Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois....87
Tableau 16: Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction....88
Tableau 17: Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau....88
Tableau 18: Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau....88
Tableau 19: Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder....88
Tableau 20:Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé....89
Tableau 21: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé....89
Tableau 22: Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées....89
Tableau 23: : Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé....90
Tableau 24: Répartition (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche selon la motivation et le milieu de résidence. Répartition (%) de ménages fréquentant la formation sanitaire la plus proche selon l'appréciation de l'accueil....90
Tableau 25:Répartition (%) des ménages qui déclarent que la formation de sanitaire la plus proche résout la plupart des problèmes de santé du village. Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction....90
Tableau 26: Proportion (%) des ménages selon les attentes en services de santé....90
Tableau 27: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement maternel....91
Tableau 28: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement primaire....91
Tableau 29: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement secondaire....91

Tableau 30: Répartition des ménages selon le cycle de formation professionnelle.....91
Tableau 31: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (maternel).....92
Tableau 32: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (primaire).....92
Tableau 33: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle secondaire.....92
Tableau 34: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (formation professionnelle).....92
Tableau 35: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (maternel) contenant un nombre moyen d'élèves.....93
Tableau 36: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (primaire) contenant un nombre moyen d'élèves.....93
Tableau 37: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (secondaire) contenant un nombre moyen d'élèves.....93
Tableau 38: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (formation professionnelle) contenant un nombre moyen d'élèves.....93
Tableau 39: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (maternel).....94
Tableau 40: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (primaire).....94
Tableau 41: Répartition selon(%) des ménages l'appréciation du montant payé (secondaire) ...94
Tableau 42: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (formation professionnelle).....94
Tableau 43: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (maternel) endommagées ont été réfectionnées.....95
Tableau 44: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (primaire) endommagées ont été réfectionnées.....95
Tableau 45: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (secondaire) endommagées ont été réfectionnées.....95
Tableau 46: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (formation professionnelle) endommagées ont été réfectionnées.....95
Tableau 47: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction.....95
Tableau 48: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction.....96
Tableau 49: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction.....96
Tableau 50: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction.....96
Tableau 51: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction.....96
Tableau 52: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction.....97
Tableau 53: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction.....97
Tableau 54: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction 97
Tableau 55: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Établissement d'acte de naissance.....97
Tableau 56: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certification de copie de documents officiels.....98
Tableau 57: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Permis de bâtir).....98

Tableau 58: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de décès)....98
Tableau 59: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de mariage)....98
Tableau 60: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certificat de domicile)....99
Tableau 61: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Validation de plan de localisation)....99
Tableau 62: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Informations)....99
Tableau 63: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Autres)..100
Tableau 64: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Établissement d'acte de naissance)....100
Tableau 65: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certification de copie de documents officiels) 100
Tableau 66: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Permis de bâtir) 100
Tableau 67: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de décès)....101
Tableau 68: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de mariage)....101
Tableau 69: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certificat de domicile) 101
Tableau 70: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Validation des plans de localisation) 102
Tableau 71: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Informations)....102
Tableau 72: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage....102
Tableau 73: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction 102
Tableau 74: Attentes en services communaux Proportion (%) des ménages par attente en services communaux 103

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique III. 1: Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau 42
Graphique III. 2: Appréciation du montant payé par ménage pour utiliser la principale source d'eau publique.....44

PRÉFACE

PRÉFACE

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

À l'issue de l'enquête conduit dans les 04 domaines visés par l'enquête, de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux, il ressort que le taux de satisfaction est de 53,8% dans le domaine de l'hydraulique, 75,7% dans celui de la santé, 93,2% dans le cycle maternel, 81,2% dans le cycle primaire, 90,4% dans le cycle secondaire, 97,6% dans le cycle d'enseignement professionnel et 71,3% dans les services communaux. Les raisons de satisfaction vont du coût moins élevé d'approvisionnement en eau au coût moins élevé d'accès aux soins de santé en passant par la proximité avec les établissements d'enseignement et la rapidité de traitement des demandes des usagers.

En revanche, les raisons de non satisfaction concernent l'insuffisance des points d'eau (91,1%) pour l'hydraulique, l'insuffisance des médicaments dans les formations sanitaires (74,6%) pour la santé, l'insuffisance des équipements dans les établissements (80,0%) pour la maternelle, l'insuffisance du personnel enseignant (85,5%) pour le primaire, l'insuffisance des équipements dans les établissements, au mauvais résultats (82,1%) pour le secondaire, l'insuffisance des établissements et l'insuffisance des équipements pour le cycle professionnel (57,1%) et la non visibilité de l'action communale (88,0%) pour les services communaux.

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

Je ne saurai terminer mon propos sans exprimer au nom de la Commune d'Akonolinga et en mon nom propre, ma profonde et sincère gratitude à tous ceux et à toutes celles qui n'ont

ménagé ni leur peine, ni leur temps, ni leur entregent pour que cette opération puisse être effectuée.

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

Le Maire

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
REPUBLIC OF CAMEROON
COMMUNE D'AKONOLINGA
DEPARTEMENT DU NYONG ET MFOUMOU
Le Maire

Dr. Essama Joseph
Médecin
Chevalier de l'Ordre de la Valeur

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

I- PRÉSENTATION DU BUT DE L'ÉVALUATION

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

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

II- MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DU SCORECARD

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

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

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

L'atelier régional de lancement du processus qui était présidé par le Gouverneur de la Région du Centre s'est tenu le 03 Octobre 2017 à Yaoundé. L'atelier de lancement communal avec les autorités locales (Maire, Sous-Préfet) quant à lui a eu lieu le 12 Octobre 2017 à l'Hôtel de ville d'Akonolinga. La formation des agents enquêteurs s'est tenue du 23 au 25 Octobre 2017 dans l'Hôtel de Ville d'Akonolinga et a concerné les enquêteurs des communes d'Arrondissement de Yaoundé 7, Mengang et d'Akonolinga. Pour ce qui concerne spécifiquement la Commune d'Akonolinga, la formation a concerné 15 Agents Enquêteurs, 01 Superviseur Communal ainsi que l'Agent Communal de Développement. La collecte des données sur le terrain s'est déroulée du 27 au 31 Mars 2018. Celle-ci a été précédée par des opérations de sensibilisation. L'unité d'enquête étant le ménage, le questionnaire était administré en priorité au chef de ménage ou à tout autre membre du ménage présent au moment du passage des agents enquêteurs et susceptibles de donner des réponses aux questions posées.

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

III- PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS

S'agissant du **secteur de l'hydraulique**, 53,8% des ménages enquêtés sont satisfaits tandis que 46,2% sont non satisfaits. Le principal motif de satisfaction des ménages est le coût raisonnable d'accès d'eau potable. Quant aux ménages non satisfaits, l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau est le principal motif de non satisfaction.

Pour ce qui est des **services sanitaires**, 75,7% des ménages enquêtés sont satisfaits de l'offre en service de santé et 24,3% sont non satisfaits. Le coût raisonnable d'accès dans les formations sanitaires constitue la principale raison de satisfaction des ménages. Par contre, l'insuffisance des médicaments est évoquée comme motif principal de non satisfaction des ménages.

Dans le **secteur de l'éducation** en revanche, l'appréciation des ménages varie en fonction du cycle d'enseignement. Ainsi, dans le cycle maternel, 93,2% des ménages sont satisfaits et 6,8% non satisfaits. Le principal motif de satisfaction des ménages est la proximité des salles de classe .L'absence de distribution des manuels est la principale raison de non satisfaction des ménages Dans le cycle primaire 81,2% des ménages sont satisfaits et 18,8% non satisfaits. Le cout raisonnable de la scolarité constitue le principal motif de satisfaction des ménages. L'absence de distribution des manuels scolaire est le principal motif de non satisfaction avancé. Dans le cycle

secondaire 90,4% des ménages sont satisfaits et 9,6% non satisfaits. La proximité des salles de classe est le principal motif de satisfaction par ailleurs. L'insuffisance des équipements dans les établissements scolaires constitue le principal motif de non satisfaction des ménages. Dans le cycle formation professionnelle, 97,6% des ménages sont satisfaits et 2,4% non satisfaits. La suffisance des salles de classe dans les centres de formation professionnelle, la proximité des établissements scolaire constitue les principales raisons de satisfaction avancées. L'insuffisance des équipements est évoquée comme principal motif de non satisfaction des ménages.

Pour ce qui est enfin de **l'offre de service communal**, on note que 71,3% des ménages enquêtés sont satisfaits et 28,7% ne le sont pas. Pour les ménages satisfaits, le principal motif de satisfaction évoqué est la rapidité dans le traitement Les ménages non satisfaits évoquent par contre la non implication des populations dans la gestion communale.

IV- RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Afin d'améliorer l'offre de services publics auprès des ménages de la Commune, les recommandations suivantes ont été formulées à la suite des résultats obtenus.

IV-1 Hydraulique

- Aménager des points d'eau supplémentaires,
- améliorer la qualité de l'eau dans les points d'approvisionnements existants,
- améliorer la gestion des points d'eau existants,
- remettre en service les points d'eau en panne.

IV-2 Santé

- Construire des formations sanitaires supplémentaires,
- approvisionner les pharmacies des formations sanitaires existantes en médicaments,
- affecter davantage de personnel,
- équiper les formations sanitaires existantes.

IV-3 Éducation

- Affecter davantage de personnel enseignant,
- améliorer la qualité des résultats,
- construire de nouvelles salles pour les cycles maternels, primaire, secondaire ;
- équiper les salles des différents cycles.

IV-4 Services communaux

- Plus de proximité avec les administrés,

- plus de transparence dans la gestion,
- impliquer davantage les populations dans la gestion communale,
- communiquer davantage sur les actions de la commune.

V- DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les principales difficultés auxquelles nous nous sommes heurtées durant l'opération sont:

- **Le questionnaire de collecte qui n'avait pas été corrigé ;**
- **Le questionnaire de collecte n'a pas intégrer les recommandations des ateliers de formation des OSC et des Agents Enquêteurs et Superviseurs Communaux ;**
- **Opération très coûteuse ;**
- **Changement brusque du canevas de rédaction des rapports définitifs à la fin de l'intégration des recommandations obtenues lors des ateliers de restitution au niveau communal ;**
- **Manque d'accompagnement des OSC dans l'organisation des Ateliers de restitution et des signatures des différentes préfaces, la mise sur pied des Comités Communaux de Suivi de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action Publique « Scorecard » dans la Commune.**

Photo 1: Photo de famille après l'Atelier de restitution du Scorecard à Akonolinga

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le contexte politique actuel de notre pays, a conduit les pouvoirs publics à se rendre compte que la décentralisation était la solution incontournable pour résoudre les problèmes de développement. La longue période de concentration administrative n'a pas permis de sortir le Cameroun du sous-développement. Après avoir constaté les limites de la centralisation, du fait de son incapacité à résoudre les problèmes majeurs des populations locales, le choix s'est porté en 1996 sur la décentralisation.

En 2004, la loi d'orientation de la Décentralisation définit la décentralisation comme étant un transfert par l'État aux Collectivités Territoriales Décentralisées des compétences particulières et des moyens appropriés. Elle constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local.

A partir de 2010, plusieurs compétences sont transférées aux Communes dans plusieurs secteurs d'activités parmi lesquels les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services de l'institution communale.

Pour promouvoir la démocratie et le développement local, le Gouvernement Camerounais s'est doté de plusieurs outils (Documents de Stratégie, Textes règlementaires et Programmes de Développement, etc.). Après le Document de Stratégie pour la Réduction de la Pauvreté (DSRP) élaboré en avril 2003, le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) a vu le jour en 2010, et reflétera davantage l'option d'implication des populations à la base, dans une démarche participative. Les pouvoirs publics ont notamment souhaité que les stratégies de développement soient l'émanation d'une vision de développement à long terme assortie de programmes de développement pluriannuels. Cette recommandation a été satisfaite avec la formulation par les autorités d'une vision de développement à l'horizon 2035 - faire du Cameroun un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité - et l'adoption en décembre 2007 du nouveau régime financier de l'État.

Le DSCE affirme la volonté des pouvoirs publics de centrer la stratégie de réduction de la pauvreté sur la création des richesses et s'appuie sur la création d'emplois pour assurer une bonne redistribution des fruits de la croissance ; de poursuivre la réalisation des Objectifs du Millénaire

pour le Développement (OMD) dans leur ensemble. Ce document a été élaboré par le Gouvernement, dans le cadre d'un processus dynamique et ouvert, mettant à contribution la pleine participation des populations à la base, de la société civile, du secteur privé et des partenaires au développement. Le DSCE est désormais le cadre de référence de la politique et de l'action Gouvernementale ainsi que le lieu de convergence de la coopération avec les partenaires techniques et financiers en matière de développement à coté de la reforme sur la budgétisation par programme axé sur les résultats.

La mise à l'échelle de cette opération est envisagée dans le cadre de la troisième phase du PNDP, dite phase de consolidation, qui se donne comme objectif de développement, le renforcement de 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**». Pour atteindre la valeur cible de cet indicateur, il est prévu de développer sur les territoires communaux un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique. La formalisation de ce mécanisme requiert de conduire une enquête de perception des populations de l'espace communal sur l'offre de service sociaux de base et sur les services communaux.

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) apparait donc comme une démarche orientée sur la nécessité de rendre compte, et contribue de plus en plus à apporter des changements positifs dans la manière de gérer les affaires publiques. Il définit un cadre et des moyens par lesquels les parties prenantes arrivent à contrôler et à influencer la qualité des prestations de services publics. Il permet par conséquent d'améliorer la transparence dans la gestion publique et la participation citoyenne dans le fonctionnement des institutions.

En 2017, l'Organisation de la Société Civile (OSC) dénommée GIC PRODEPAD a été sélectionnée par le PNDP pour mener une étude sur le mécanisme du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune d'Akonolinga, à l'effet de capter la perception de la population sur la satisfaction de l'offre des services publics dans le secteur de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et sur les services communaux.

L'exploitation des résultats desdites enquêtes sur la perception des populations sur la qualité de l'offre communale dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé et de l'éducation ainsi que sur la fourniture de services communaux constituera un élément central pour définir un plan d'action sur la base duquel la commune d'Akonolinga évoluera désormais pour atteindre un meilleur niveau de satisfaction de sa population.

Dès lors la question centrale est de savoir comment le Scorecard pourra impulser des actions visant à améliorer le cadre et les conditions de vie des populations ? Quels sont ses moyens d'actions ?

Ce rapport est un guide qui nous présente les objectifs de l'enquête dans la commune d'Akonolinga. Il se structure en quatre (04) Chapitres. Le cadre législatif et réglementaire en matière de la décentralisation fait l'objet du chapitre 1, la synthèse méthodologique de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune meuble le chapitre 2, les principaux résultats et améliorations suggérées constituent le chapitre 3, et le dernier chapitre porte sur le plan d'action pour la mise en œuvre du Scorecard dans la Commune d'Akonolinga.

Photo 2: Image de l'Atelier de restitution du Scorecard

CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DÉCENTRALISATION ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN

1.1. Cadre législatif et règlementaire de la décentralisation

1.1.1. Trajectoire historique

En 1996, la Constitution du Cameroun consacre le processus de décentralisation. Cette politique envisage de transférer aux collectivités locales certaines compétences jusque-là détenues au niveau de l'État central. Les pouvoirs publics réaffirment ainsi leur intérêt pour les collectivités locales décentralisées en tant qu'institutions de proximité dont le rôle est désormais d'animer et de promouvoir le développement local à côté de l'État central. Parlant des Collectivités Territoriales Décentralisées, leur responsabilisation a été marquée depuis 2004 par la promulgation de trois lois notamment : **(i)** la loi N° 2004/017 du 22 juillet 2004 relative à l'orientation de la décentralisation ; **(ii)** la loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes et **(iii)** la loi N° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions.

Ainsi, la loi N° 2004/017 du 22 juillet 2004 relative à l'orientation de la décentralisation dispose « la décentralisation constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local. Elle consiste en un transfert par l'État, aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) que sont les Communes et les régions, des compétences particulières et des moyens appropriés ». Dans ce processus de transfert, la Commune apparaît donc comme l'assise territoriale de base de la décentralisation. L'article 4 de cette loi précise par la même occasion les missions des Collectivités Territoriales Décentralisées en l'occurrence : « promouvoir le développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif ».

En outre, la loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes et toutes les autres en rapport avec le transfert des compétences présente les compétences transférées qui couvrent des domaines tels que l'économie, la gestion environnementale, la santé, l'éducation, l'action sociale, la culture, l'urbanisme et l'habitat, la planification et l'aménagement du territoire social, sanitaire, éducatif et sportif de leurs localités.

1.1.2. Lois de décentralisation et transfert de compétences aux communes

1.1.2.1. Sur le plan de l'hydraulique

L'article 16 du texte cité précédemment dispose que « l'alimentation en eau potable » et « la protection des ressources en eaux souterraines et superficielles » font partie des compétences transférées aux Communes.

1.1.2.2. Sur le plan de la Santé

Les compétences transférées aux Communes en matière de santé et de population citées à l'article 19 a concernent : « la création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal, conformément à la carte sanitaire » et « l'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ».

1.1.2.3. Sur le plan de l'éducation

Le détail des compétences transférées aux Communes est précisé par l'article 20 et se déclinent dans l'éducation, l'alphabétisation, la formation technique et professionnelle.

En matière d'éducation

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

En matière d'alphabétisation

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

En matière de formation technique et professionnelle :

- L'élaboration d'un plan prévisionnel local de formation et de recyclage ;
- L'élaboration d'un plan communal d'insertion ou de réinsertion professionnelle ;

- La participation à la mise en place, à l'entretien et à l'administration des centres de formation.

Les premiers transferts des compétences et des ressources aux Communes interviennent dès 2010 et évoluent progressivement chaque année.

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

1.2 Promotion du développement local

Selon la loi N° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes, « la Commune est la collectivité territoriale décentralisée de base ». Elle a pour mission générale le développement local et l'amélioration du cadre et des conditions de vie des populations. Ainsi, ce texte de loi stipule en son article 15 que « les compétences suivantes sont transférées aux communes :

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

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

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

Les principales activités économiques de la commune reposent en grande partie sur le secteur secondaire. Les secteurs primaire (agriculture, élevage) et tertiaire, bien que relativement faibles contribuent de façon appréciable à l'éclosion des activités économiques de la localité.

1.3. BRÈVE PRÉSENTATION DE LA COMMUNE D'AKONOLINGA

1. Sur le plan administratif

Créée le 21 Août 1952, la Commune d'Akonolinga est située dans la Région du Centre, plus précisément dans le Département du Nyong et Mfoumou[1]. Cette Collectivité Territoriale Décentralisée s'étend sur près de 1420,9 km ^{2} avec une population estimée à Environ 80 361 habitants[2].

La dénomination « AKONOLINGA » date de la période de la colonisation, c'est-à-dire, vers les années 1800. Avant cette date, Akonolinga portait le nom de « EKOUA ». Ce nom, avant l'ère post coloniale, était très étendu et regroupait les actuels Arrondissements d'Akonolinga, d'Endom et de Mengang. Les différentes ethnies qui s'y côtoyaient étaient composées de : Yembama, Yélinda, Mvog Nyengue et Mbida Mbani.

À la recherche de nouvelles terres, les Yengono venus de Nguinda (actuel Arrondissement d'Awae) livrèrent une guerre contre les Yembama et les poussèrent vers la rive gauche du Nyong où ces derniers s'installèrent ; par la suite les So'o venus de l'Est et aidés par les Yebekolo acculèrent les Yelinda et les poussèrent vers la rive droite du Nyong où ils s'installèrent. Entre temps, une autre guerre avait lieu entre les Mvog Nyengue voisins des Yembama et des Mbida Mbani venus de l'Arrondissement d'Endom. Ainsi au cours de ces affrontements tribaux, deux frères, Akono et Olinga, guerriers de la tribu Yengono se firent remarquer par leur bravoure. Ils furent tués au cours d'une bataille vers 1906. Les Colons Allemands, ayant appris les décès des grands chefs de la tribu Yengono, envoyèrent le major Dominik qui arriva et mis fin à la guerre tribale qui opposait les Yembama aux Yengono. Les Yengono occupèrent dont les hameaux de Mvé I, Bondi, Akolo, et une partie de la ville. Les Sso qui avaient repoussés les Yelinda occupèrent l'autre moitié de la ville

Le major DOMINIK, après avoir pacifié les tribus en guerre laissa un bataillon pour maintenir l'ordre, et traversa du coté Sud du fleuve pour pacifier les Mbida Mbani et les Mvog Nyengue qui aussi étaient en guerre.

En reconnaissance de la bravoure des frères Akono et Olinga, les communautés des Yengono décidèrent de dénommer désormais Ekoua, AKONOLINGA, conjonction de Akono et Olinga.

[1] N.B. : Les informations recueillies dans cette partie sont prises dans le Plan Communal de Développement (PCD) d'Akonolinga élaboré en 2013 par le Groupe d'Initiative Commune pour la Promotion du Développement Participatif (GIC PDP).
[2] Source : PCD d'Akonolinga 2013, p.32

Quelques dates importantes :

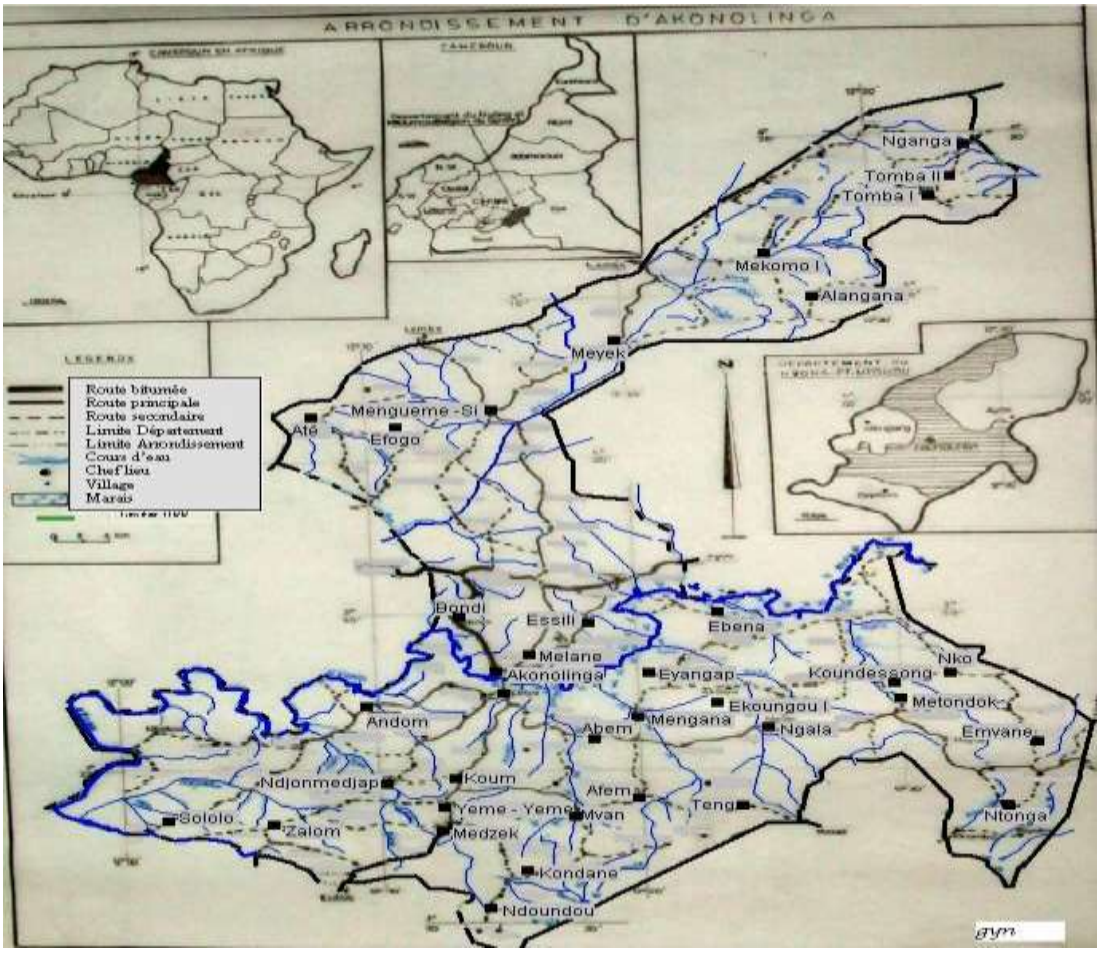
- 1916 : Départ des Allemands
- 1959 : Érection d'Akonolinga en Arrondissement et création de la Commune
- 1964 : Création du département du Nyong et Mfoumou et scission avec le district d'Endom
- 1971 : Construction du pont sur le Nyong, inauguré le 11 Juin
- 1995 : Scission avec la Commune naissante de Mengang

Akonolinga compte une population d'environ 80 361 âmes dont 3 8361 hommes et 42 000 femmes (Sources : centres de santé).

Elle comprend 121 villages, dont 6 chefferies de 2ème degré (Yelinda, Sso à l'Est, Mvog Nyengue, Yebekolo au Nord, Sso centre, AKONOLINGA Ville), 115 chefferies de 3ème degré, (y compris celles des 24 quartiers de la ville).

Elle est limitée au Nord par les Communes de Lembe Yezoum et d'Ayos, au Sud par les Communes d'Endom et de Bengbis, à l'Est par la Commune de Messamena, et à l'Ouest par la Commune de MENGANG.

Carte 1: Carte de localisation de la Commune



Source : PCD Akonolinga 2008

2. Sur le plan biophysique

La commune d'Akonolinga est présentée comme un vaste plateau, couvert de forêts secondaires; les sols sont de nature latéritique (Medjek, Minlop, Kondane, Bong, Bidjong Kane) sur la terre ferme et limono-sableux dans les bas fond (marécages);

Selon les services météorologiques du Département, le climat est de type équatorial composé de quatre saisons, soit: deux saisons sèches et deux saisons de pluie : de mi-mars à mi-juin (petite saison de pluie), de mi-juin à août (petite saison sèche) de septembre à mi novembre (grande saison de pluie), de mi-novembre à mi-mars (grande saison sèche).

Il existe plusieurs types de reliefs qui bordent les deux principaux fleuves que sont le Nyong et le Mfoumou. On y trouve des savanes dans plusieurs villages (Loum, Mekomo, Alangana, Nkankombo, Mvombo). Le fleuve Nyong, constitue le cours d'eau le plus important de la Commune et jadis fait la fierté des communautés riveraines, de par l'abondance de ses ressources halieutiques et son influence sur la vie desdites communautés, le Nyong fait face aujourd'hui à de nombreuses et sérieuses menaces, parmi lesquels : l'ensablement et

l'envahissement du lit par des espèces végétales (jacinthe d'eau), la raréfaction des ressources halieutiques, l'action de l'homme (feux aux abords du fleuve) et les effets du changement climatique (assèchement et diminution progressive du débit). En plus du fleuve Nyong, nous avons la présence de plusieurs cours d'eau tous aussi importants (Longo, Ebolba'a, Wombo, Yanga, Djato'o, Ebembe, Sabela, Ngongo, Yang, So'o, Lala, Bakou, Meillamingo, Bikaè, Fakele, Loungoulou, Nyissi, Béa, …).

La flore dans la Commune d'Akonolinga est assez dense, car nous avons de vastes étendues de forêt, une réserve (Solala) chevauchant les villages Mekak et Teng. Ces forêts regorgent de nombreuses espèces d'arbres (Iroko, fraqué, doussié, sapeli, ayous, talis, mouvingui, bibinga, bilinga, ebene, Ngongui) en plus, nous avons les produits forestiers non ligneux tels les lianes, feuilles de marantacées, kola, djansan, biter kola, bambou de chine, bambou de raphia ; et des plantes médicinales…

La commune d'Akonolinga est présentée comme un vaste plateau couvert de forêts secondaires. La forêt de la commune joue un très grand rôle dans la production. Ainsi l'activité de chasse y est très développée et présente un apport de 5% dans l'économie globale. On y trouve des savanes dans plusieurs villages.

La faune sauvage se fait de plus en plus rare dans les forêts du fait d'une activité de chasse tout azimut et du braconnage. La faune domestique est constituée de chèvres dans la plupart des cas, laissés en divagation, de porc et de la volaille. La faune aquatique est constituée de poissons tels que le tilapia, le poisson vipère, le silure, et l'hétérosis ou poisson « kanga » très prisé, pêché dans le fleuve Nyong. Il constitue le cours d'eau le plus important de la commune. Il fait face aujourd'hui à de nombreuses et sérieuses menaces, parmi lesquels : l'ensablement et l'envahissement du lit par des espèces végétales (jacinthe d'eau), la raréfaction des ressources halieutiques, l'action de l'homme (feux aux abords du fleuve) et les effets du changement climatique (assèchement et diminution progressive du débit).

Les sols sont de nature latéritique sur la terre ferme et limono-sableux dans les bas fonds (marécages). Il existe plusieurs types de reliefs qui bordent les deux principaux fleuves que sont le Nyong et le Mfoumou.

Le climat est de type équatorial composé de quatre saisons, soit: deux saisons sèches et deux saisons de pluie.

3. **Sur le plan humain**

Akonolinga compte une population d'environ 80 361 âmes, dont 38 361 hommes et 42 000 femmes, avec une population jeune comprise entre (0-8 ans) de près de 22 288 âmes, soit 27,7% de la population totale.

Le tableau ci-dessous nous présente la répartition de la population par sexe (source PCD Akonolinga 2013, Centre de santé.

Tableau 1: répartition de la population par tranche d'âge

Tranche d'âge	**Homme**	**Femme**
0-5 ans	7 525	8 112
6-8 ans	3 014	3 637
9-19 ans	7 833	8 425
20-34 ans	9 011	9 430
35-60 ans	6 412	6 884
60 +	3 502	5 025
Total par sexe	**38 361**	**42 000**
Total	**80 361**	

(Sources : centres de santé). PCD d'Akonolinga

Il a été question dans ce chapitre de passer en revue la méthodologie de captage de l'indice de perception des citoyens de l'offre des services publics dans la commune d'Akonolinga notamment dans les secteurs de l'hydraulique, la santé, l'éducation et du service communal. On retient que la méthode inductive a été celle adoptée. Elle se résume à la collecte des données, la vérification et analyse de celles-ci, et la fourniture des principaux résultats.

Photo 3: Atelier de formation des agents enquêteurs à Awae 23/10/17

CHAPITRE II : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE SUR LE CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE PAR LE SCORECARD DANS LA COMMUNE D'AKONOLINGA

2.1. Contexte de l'étude

2.1.1 Définition du CCAP

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

2.1.2 But du CCAP

Les buts du CCAP sont :

a. La promotion de la gouvernance
- *Crise de légitimité de l'État*
- *Insuffisance des mécanismes conventionnels*

b. L'accroissement de l'efficacité de l'action publique
- *Meilleure prestation des services publics*
- *Conception plus éclairée des politiques*

c. Le renforcement des moyens d'action
- *Faire entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.*

2.1.3 Axes du CCAP

Les axes du CCAP sont : **(i)** *le budget participatif ;* **(ii)** *l''analyse politique du budget ;* **(iii)** *les audits sociaux ;* **(iv)** *le suivi de la dépense ;* **(v)** *l'évaluation des services fournis et* **(vi)** *les exposés médiatiques.*

2.1.4 Caractéristiques du CCAP

Le CCAP peut être exercé :
- Par une multiplicité d'intervenants : les citoyens, les collectivités, les médias, les OSC
- À divers niveaux : micro social et macro social
- Peut porter sur une multitude des questions (Politiques gouvernementales, dépenses publiques, prestations de services).

- Peut reposer sur diverses stratégies :
- Recherche, suivi, planification participative, défenses et promotion des droits, éducation du publique

2.1.5 Facteurs de succès du CCAP

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

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

Bien qu'il existe plusieurs modalités de mise en œuvre du CCAP, le PNDP a choisi d'avoir recours au « Citizen Reporting Card » (CRC) mieux connu sous le nom de Scorecard et qui pourrait être traduit littéralement comme le « Rapport d'évaluation citoyen ». Le CRC peut être définie comme une évaluation du degré de satisfaction que les populations éprouvent envers les services publics
L'enquête auprès des utilisateurs des différents services doit permettre d'avoir une appréciation : **(i)** de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; **(ii)** de leur qualité et de leur fiabilité ; **(iii)** de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; **(iv)** des coûts, de la corruption et des services contraints ; **(v)** du degré de satisfaction des services fournis ; **(vi)** des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration. Les domaines retenus pour l'enquête sont : l'eau potable, la santé, l'éducation et les services communaux.

2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP

2.2.1. Objectif du CCAP

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

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

2.2.1. Objectifs spécifiques

De manière spécifique, l'enquête a pour objectif de : **(i)** collecter des informations relatives à l'appréciation de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux ; **(ii)** 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 dans le but de :

a. Promouvoir la gouvernance afin de pallier non seulement la crise de légitimité de l'État, mais également l'insuffisance des mécanismes conventionnels ;

b. Accroitre l'efficacité de l'action publique en vue d'une meilleure prestation des services publics et une conception plus éclairée des politiques et enfin ;

c. Renforcer les moyens d'action afin de faire entendre la voix des citoyens vulnérables et défavorisés.

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

- Identifier les enjeux et les acteurs (administration et usager)
- Élaborer un plan de sondage
- Réaliser l'enquête
- Analyser et interpréter les données
- Présenter les résultats et les leçons apprises
- Négocier l'amélioration des services

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

2.2.4.1. Tirage de l'échantillon

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

2.2.4.2. Champ de l'enquête et population cible

(i) Champ de l'enquête et population cible

Il est important de définir en premier la notion de ménages ordinaires**.** Pour cette étude le ménage ordinaire c'est un ensemble de personnes, apparentées ou non, reconnaissant l'autorité d'un même individu appelé "Chef de ménage". Elles habitent le plus souvent sous un même toit, dans la même cour ou dans la même concession. Elles prennent le plus souvent leurs repas ensemble et partagent les dépenses courantes du ménage.

La population cible est constituée de l'ensemble des ménages ordinaires de 31 Communes de la Région du Centre (Lembe-Yezoum, Nanga-Eboko, Nkoteng, Ebebda, Obala, Bafia, Deuk, Ndikiniméki, Ngambé-Tikar, Yoko, Ombessa, Awae, Elig-Mfomo, Afanloum, Eséka, Biyouha, Evodoula, Bondjock, Mfou, Dibang, Olanguina, Akono, Bikok, Mbankomo, Ngoumou,Yaoundé 7, Akonolinga, Mengang, Dzeng, Mbalmayo, Ngomedzap).

(ii) Méthode de sondage

Les caractéristiques du plan de sondage sont notamment la taille de l'échantillon cible, la répartition de l'échantillon, la base de sondage et l'établissement de la liste des ménages, le choix des domaines d'études, les étapes d'échantillonnage, la stratification et le calcul des pondérations de l'échantillon. L'objectif principal du plan de sondage de l'enquête ScoreCard est de produire des estimations statistiquement fiables de la plupart des indicateurs au niveau de la commune. Une approche d'échantillonnage en grappes stratifié, à plusieurs degrés, a été utilisée pour la sélection de l'échantillon de l'enquête.

- **Méthode 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 effectuée à partir de la base de sondage issue du dernier Recensement Général de la Population et de l'Habitat réalisé en 2005 (RGPH 2005) au Cameroun. L'échantillon des unités primaires de ScoreCard est le même que l'échantillon des unités primaires de l'enquête l'EC-ECAM4. De ce fait, il peut être considéré comme résultant d'un tirage à deux degrés. Au premier degré, dans le cadre de l'EC-ECAM4, les zones de dénombrement (ZD) du recensement ont constitué des Unités Primaires d'Échantillonnage (UPE) et ont été sélectionnées dans chaque arrondissement à l'aide de procédures de tirage systématique avec probabilités proportionnelles aux tailles (la taille étant le nombre de ménages par ZD). La première étape de l'échantillonnage a ainsi été faite en choisissant le nombre requis de zones de dénombrement dans la commune. Au deuxième degré, un nombre fixé de ménage a été tirée selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

- **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.

- **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 Recensement Général de la Population et de l'Habitat (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

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

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

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

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 :

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 :

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

(iii) Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon

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

grande échelle. Il est donc important que la taille de l'échantillon n'excède pas le maximum praticable.

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

2.3.2 Collecte des données

Il s'agit ici de préciser l'outil de collecte et la collecte des données.

a) Outil de collecte de données

Un questionnaire a servi à la collecte des données de cette enquête. Ce questionnaire comporte en plus de la section d'identification de l'enquête, quatre sections correspondant aux secteurs ciblés à savoir l'eau potable, les services de santé, l'éducation et les services communaux.

b) Collecte des données

Il s'agit des étapes qui ont abouti à la collecte proprement dite. Elle est divisée en trois phases : la formation des agents de collecte, la collecte des données proprement-dite et l'exploitation des données.

(i) Formation des Agents Enquêteurs et Superviseur Communal

Celle-ci s'est tenue du 23 au 25 octobre 2017 dans la ville d'Awaé. Cette formation a permis aux quinze agents présélectionnés, d'harmoniser la compréhension des objectifs et des buts de cette étude, la compréhension du questionnaire, de s'accorder sur son remplissage et de passer en revue les différents cas de figures qui pourront se présenter aux agents de collecte une fois sur le terrain. Les agents enquêteurs retenus avaient satisfaits au test sélection qui leur avait été soumis.

(ii) COLLECTE DES DONNÉES

La collecte des données Scorecard s'est déroulée dans la commune d'Akonolinga. Cette collecte s'est déroulée en deux phases. La première collecte a duré cinq (5) jours du 27 au 31 mars 2018. La deuxième collecte est survenue après les manquements observés par l'équipe de vérification du

PNDP à la Commune. Il s'agissait alors de prendre en compte les recommandations formulées par les Responsables Régionaux du Suivi-évaluation du PNDP-Centre.

Le bilan de la collecte est résumé dans le tableau ci-après :

Tableau 2: Bilan de la collecte CCAP Akonolinga 2017

N° de ZD	Nombre de ménages prévus	Nombre de ménages enquêtés avec succès						Nombre total de ménages (t) = (a)+(b)+(c)+(d) +(e)+(f)	Taux de réponse (%) (100*a/t)
		Enquête complète (a)	Enquête incomplète (b)	Refus (c)	Absence d'un répondant compétent (d)	Logement vide ou pas de logement à l'adresse (e)	Autre (f)		
ZD 2	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 4	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 9	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 12	16	5	0	0	0	11	0	16	31,25
ZD 16	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 19	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 23	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 700	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 705	16	14	2	0	0	0	0	16	87,5
ZD 709	16	15	1	0	0	0	0	16	93,75
ZD 711	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 715	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD719	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 723	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 727	16	15	0	0	0	1	0	16	93,75
ZD 731	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 736	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 741	16	16	0	0	0	0	0	16	100,0
ZD 747	16	15	0	0	1	0	0	16	93,75
ZD 751	16	14	0	1	0	1	0	16	87,5
Total	320	302	03	01	01	12		32	94,37

Source GIC PRODEPAD 2017

(iii) Exploitation des données

Il ressort que l'enquête est couverte à 94,37% soit 302 ménages dans la Commune d'Akonolinga dont 11 logements vides, un (1) refus, un (1) absent d'un répondant compétent et trois (3) incomplets.

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

La phase de collecte de données étant achevée, les questionnaires d'enquête ont été transmis à la Cellule Régional de Coordination-Centre pour vérification de la qualité des données collectées et procéder à la saisie et à la tabulation.

La saisie des données, l'apurement du fichier de saisie et la production des tableaux se sont déroulés à la Cellule Régional de Coordination-Centre (CRC-CE). Les tableaux ont été remis à l'OSC GIC PRODEPAD pour la production des rapports.

2.4 MÉTHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION

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

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. 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.

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RÉSULTATS ET AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES

L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation, et du service communal doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

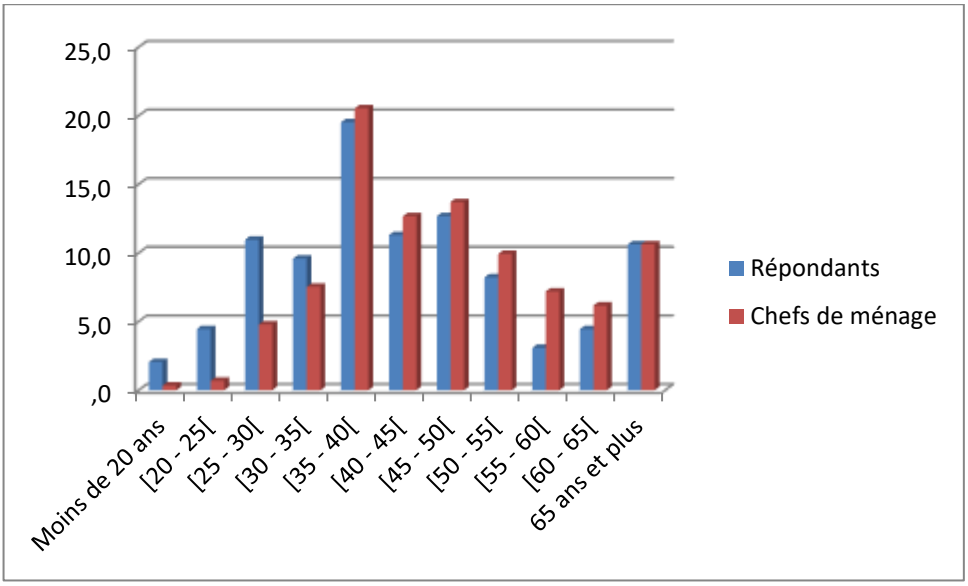
3.1 Présentation de la population enquêtée

L'échantillon de l'enquête étant composé de 320 ménages, le taux de couverture de cette enquête a été de 94,3% soit 302 ménages qui ont été interviewés. On a noté onze logements vides, un refus, un absent d'un répondant compétent et trois incomplets dans les 320 ménages. Dans chacun de ces ménages, les enquêtés étaient prioritairement le chef de ménage; et, en cas d'absence de celui-ci, tout autre membre résident majeur et/ou compétent du ménage disposant des informations sur le ménage et présent lors de l'enquête pouvait devenir répondant.

Le graphique ci-dessous présente la répartition des tranches d'âges des répondants et des chefs de ménages. Ce graphique montre que la tranche d'âge comprise entre 35 et 40 ans a été la plus interrogée, par contre la moins interrogée a été la tranche de moins de 20 ans. Dans la commune d'Akonolinga, la tranche d'âge où on retrouve le plus de chefs de ménage est celle comprise entre 35 ans et 40 ans.

Graphique :

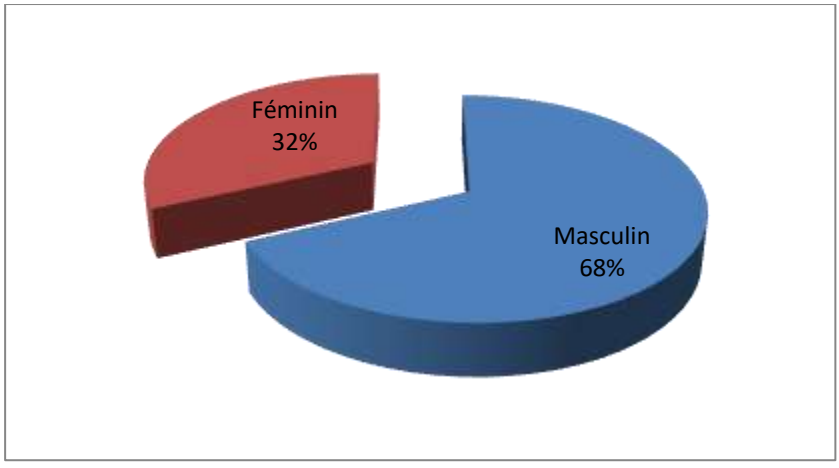
Graphique 1: Répartition des Répondants et chefs de ménages par groupe d'âge



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Pour ce qui est de la répartition des répondants et chefs de ménages par sexe, l'enquête révèle, pour les Répondants, que les hommes (masculin) ont été interrogés à 68% et les femmes à 32%.

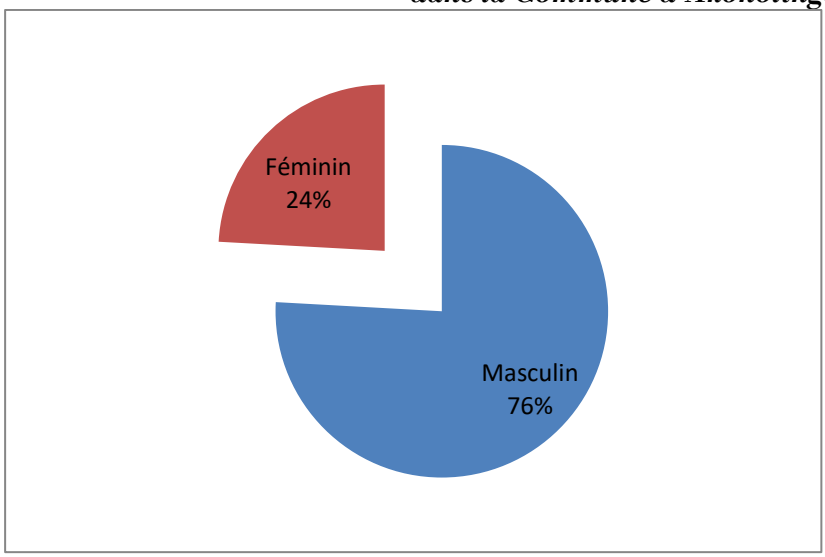
Graphique 2: Répartition des Répondants par sexe



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

La répartition générale des chefs de ménages par sexe montre que 74,3% des chefs de ménages interrogés sont de sexe masculin et 23,6% sont de sexe féminin et les non concernés représentent 2,1%. Le graphique ci-dessous illustre la répartition des chefs de ménage par sexe.

Graphique 3: Répartition des Chefs de ménages par sexe



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

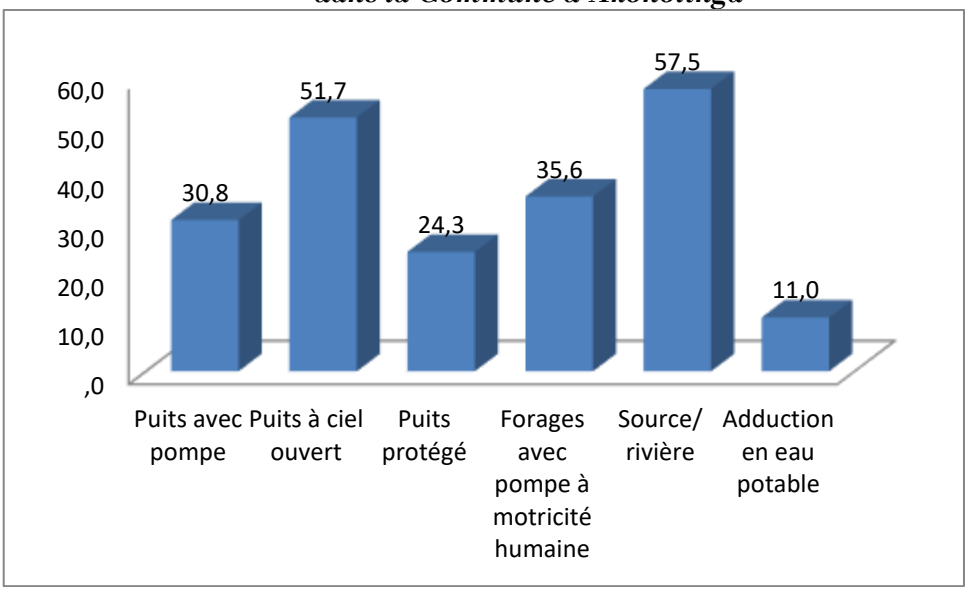
3.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE

L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'hydraulique doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

3.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

L'enquête révèle que six types de systèmes d'approvisionnement en eau potable existent dans la Commune. En effet, 57,5% des personnes enquêtées affirment recourir de préférence à l'eau de source/rivière, 51,7% aux puits à ciel ouvert, 35,6% à l'eau de forage avec Pompe à Motricité Humaine (PMH), 30,8% à l'eau de puits avec pompe, 24,3% à l'eau de puits protégé, et enfin 11% à une adduction en eau potable. Ci-dessous est la représentation graphique les systèmes d'approvisionnement qu'on retrouve dans la Commune.

Graphique 4: Proportion des ménages selon le système existant d'approvisionnement en eau

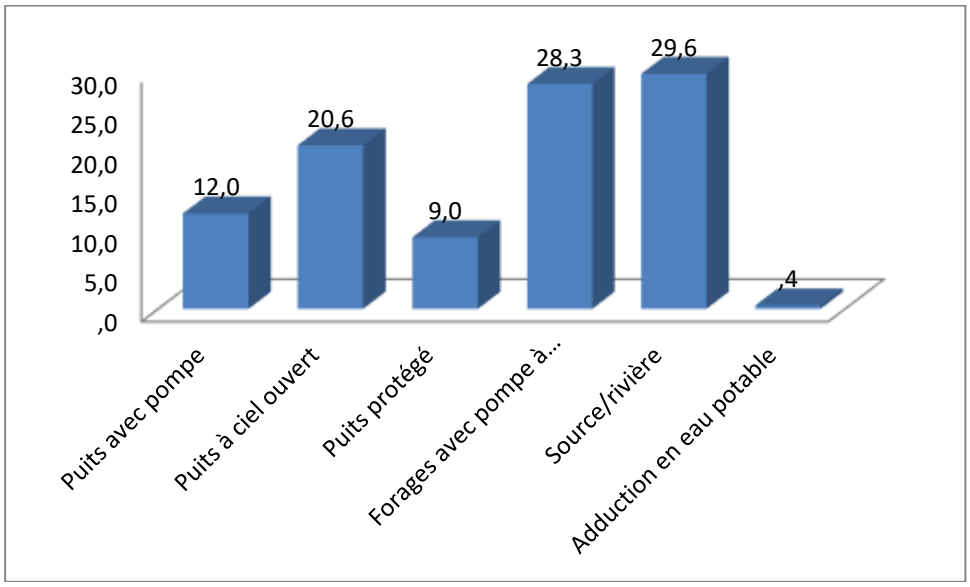


Source: CCAP AKONOLINGA 2018

Une source d'approvisionnement est publique lorsqu'elle n'appartient pas au patrimoine du ménage.

L'enquête révèle que 79,8% des ménages utilisent une source d'eau publique, 29,6% des ménages utilisent comme source d'eau publique l'eau de source ou de rivière, 28,3% des ménages l'eau de forage avec PMH, 20,6% de l'eau de puits à ciel ouvert, 12% de l'eau de puits avec pompe, 9% de l'eau de puits protégés et enfin 0,4% de l'eau provenant d'une adduction en eau potable comme l'indique le graphique ci-après.

Graphique III. 1: Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau



Source: CCAP AKONOLINGA 2018

3.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique

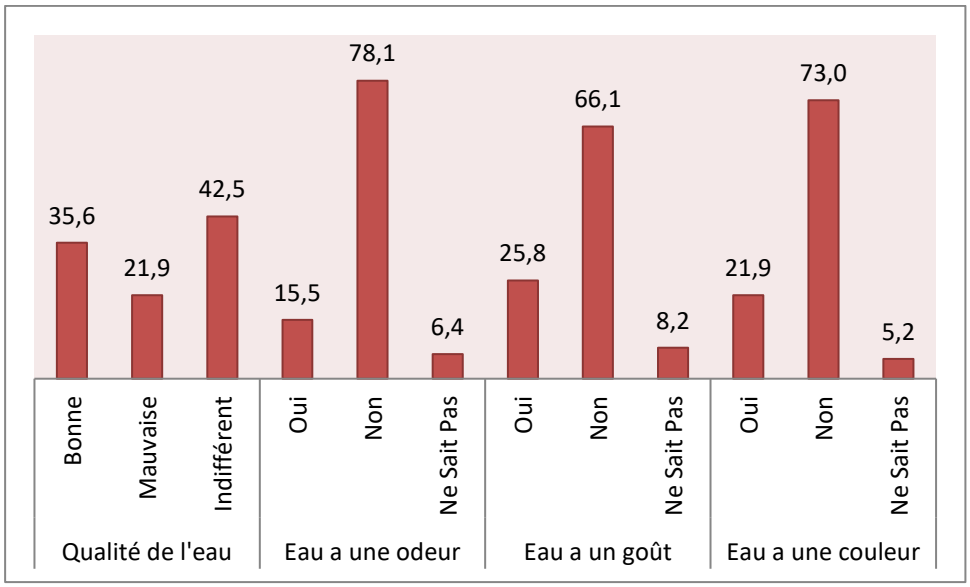
Il est question ici de ressortir les proportions des ménages selon la qualité de la principale source d'approvisionnement.

Pour ce qui est des caractéristiques de la principale source d'eau consommée par les ménages, il ressort que :

- 35,6% des ménages estiment que l'eau consommée est bonne, 21,9% des ménages estiment que l'eau consommée est mauvaise et 42,5% des ménages sont indifférents.
- 15,5% des ménages affirment que l'eau consommée a une odeur contre 78,1%, avec 6,4% des ménages qui ne savent pas.

- 25 % des ménages affirment que l'eau a un gout contre 66,1% qui disent non.
- 21,90% des ménages affirment que l'eau a une couleur et 73% disent le contraire

Graphique 5: Proportion des ménages selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau

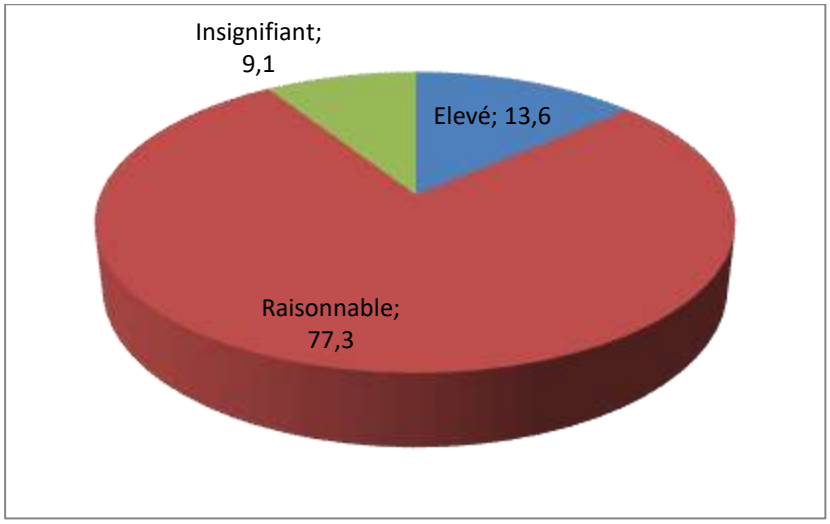


Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Pour ce qui est de l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique, la dépense moyenne mensuelle (en F CFA) pour l'utilisation de la principale source d'eau publique est de 834,10 FCFA. Et 19% des ménages déclarent payer pour avoir accès à cette source d'eau publique.

En effet, 77,3% des ménages pensent que cette dépense est raisonnable, contre 13,6% qui la trouvent élevée et 9,1% des ménages trouvent que ce montant est insignifiant. C'est ce qu'illustre le graphique ci-dessous.

Graphique III. 2: Appréciation du montant payé par ménage pour utiliser la principale source d'eau publique

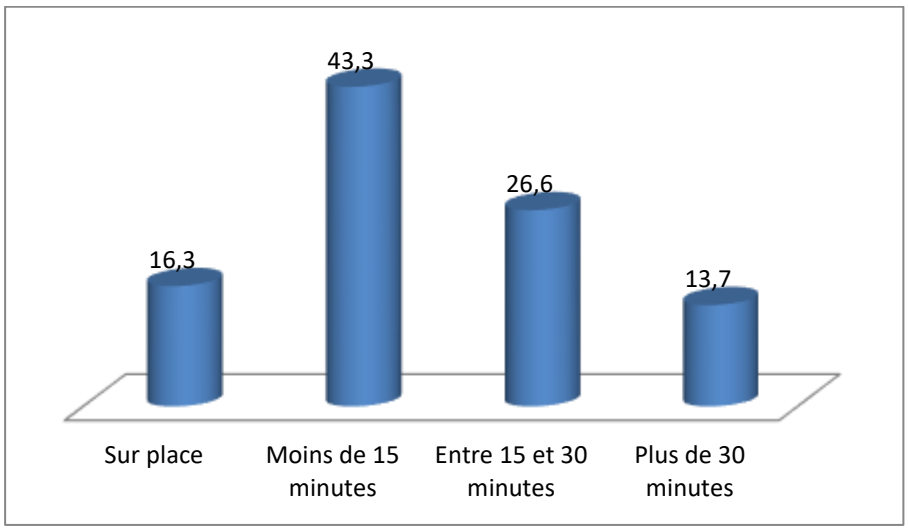


Source: CCAP AKONOLINGA 2018

Les ménages se sont exprimés sur le temps moyen d'accès à l'eau et sur le temps moyen pour s'y rendre. En effet, 77,3% des ménages ont accès à l'eau de la principale source publique durant toute l'année, 83,7% des ménages affirment que la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau.

Dans le graphique ci-dessous, selon le temps moyen à pied pour aller et revenir puiser de l'eau, 43,3% des ménages mettent un temps moyen de 15 minutes, 26,6% des ménages mettent entre 15 et 30 minutes. 16,3% des ménages ont de l'eau sur place et enfin 13,7% des ménages mettent plus de 30 minutes.

graphique 6/ Proportion des ménages selon le temps mis pour aller et revenir à pied puiser de l'eau

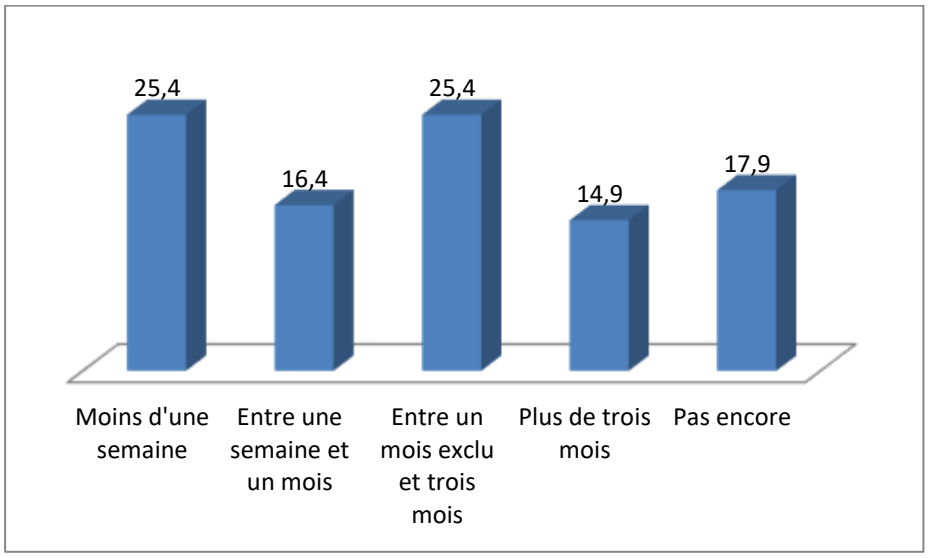


Source : CCAP AKONOLINGA 201

Les différents systèmes d'approvisionnement en eau existant dans la Commune connaissent parfois des pannes qui mettent souvent hors service le système d'approvisionnement en eau et privant par ce fait les populations de leur source publique d'eau. En effet les ménages ont déclaré une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois.

Ils sont 28,8% des ménages qui déclarent avoir eu une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois, et parmi, 25,4% des ménages affirment avoir résolus la panne de la principale source d'eau publique en moins d'une semaine , 25,4% affirment également avoir réparer la panne de leur principale source d'eau entre un mois exclu et trois mois. 17,9% des ménages affirment que la panne survenue n'est pas encore résolue, 16,4% des ménages réfectionnent la panne entre une semaine et un mois, et 14,9% des ménages ont la solution à la panne dans plus de trois mois (voir graphique ci-dessous).

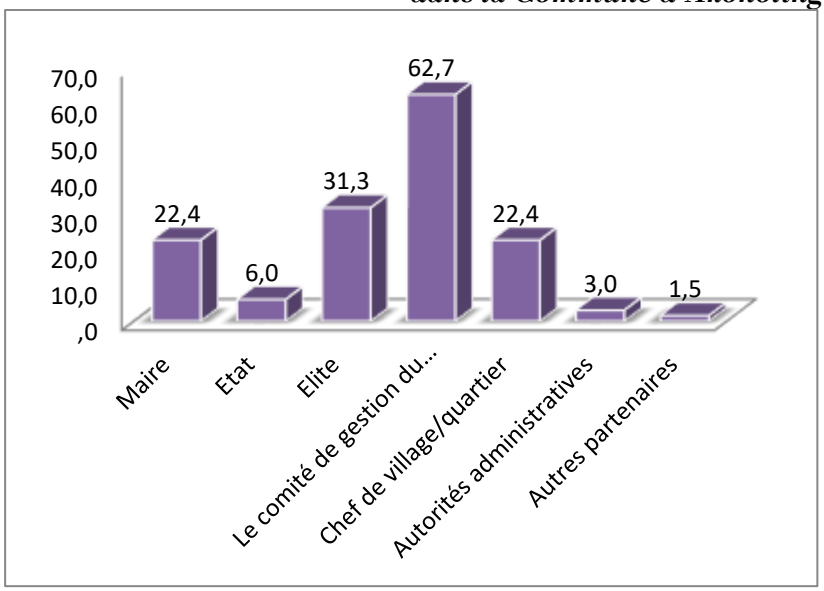
Graphique 7: Proportion des ménages ayant eu une panne au cours des six derniers mois par période observée pour la remise en état



Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

Pour la proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois selon le type de résolution, 62,7% des ménages affirment que la panne de la principale source d'eau publique a été réparée par le comité de gestion du point d'eau, 31,3% des ménages affirment que la panne a été résolue par une élite, 22,4% des ménages affirment que la panne signalisée a été réparée par le Maire, cette même proportion (22,4%) affirme que la panne a été réparée par le Chef de village/Quartier, 6% des ménages soutiennent que la panne a été résolue par l'État, 3% des ménages attestent que la panne a été résolue par l'autorité administrative, et enfin 1,5% des ménages attestent que la panne a été résolue par les partenaires.

Graphique 8: Proportion des ménages déclarant une panne de la principale source selon la réparation par les acteurs



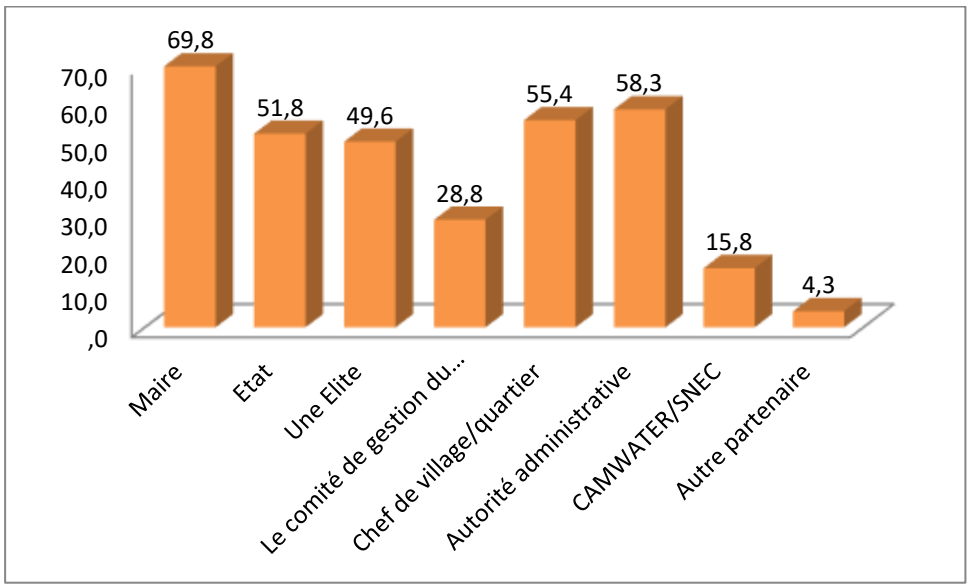
Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

3.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique

Il ressort de l'enquête que 47,6% de ménages ont exprimée un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, et 6,5% de ménages ont été satisfaits de leur besoin.

Aussi, l'enquête révèle que 69,8% des ménages ont exprimé leur besoin au Maire de la commune d'Akonolinga, 58,3% des ménages ont exprimé leur besoin à l'autorité administrative, 55,4% des ménages au Chef de Village/Quartier, 51,8% des ménages ont exprimé leur besoin à l'État, 49,6% des ménages à une élite, 28,8% des ménages ont exprimé leur besoin au comité de gestion du point d'eau, 15,8% des ménages ont exprimé leur besoin à la CAMWATER/CDE, et enfin 4,3% des ménages ont exprimé leur besoin à d'autres partenaires comme l'indique le graphique ci-dessous.

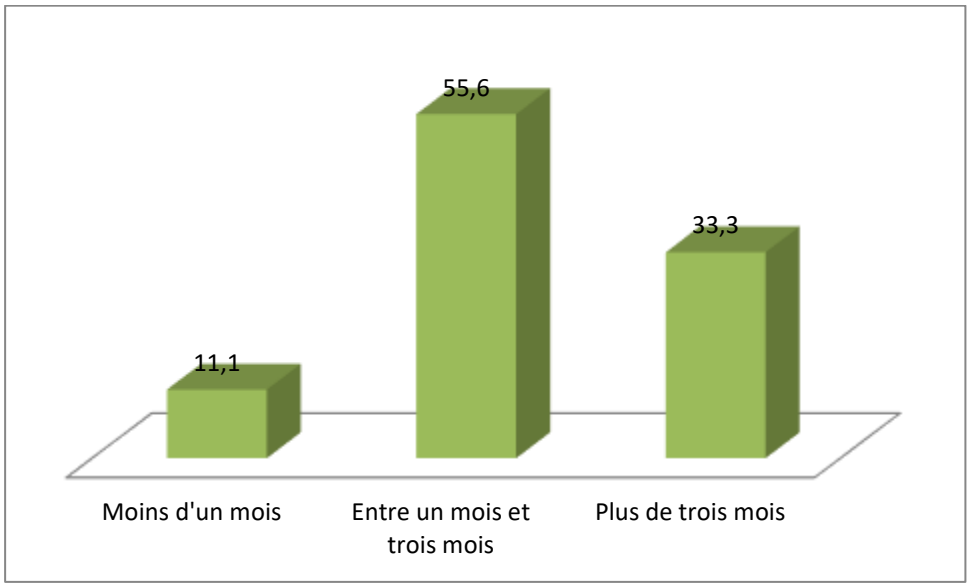
Graphique 9: Proportion des ménages selon les besoins en eau exprimés aux acteurs



Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

En ce qui concerne la répartition des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction, il ressort que 55,6% des ménages ont vu le besoin exprimé satisfait entre un mois et trois mois., 33,3% ont vu leur besoin satisfait à plus de trois mois, et 11,1% ont vu leur besoin satisfait à moins d'un mois comme l'indique ce graphique ci-dessous.

Graphique 10: Répartition des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon le temps mis pour la satisfaction



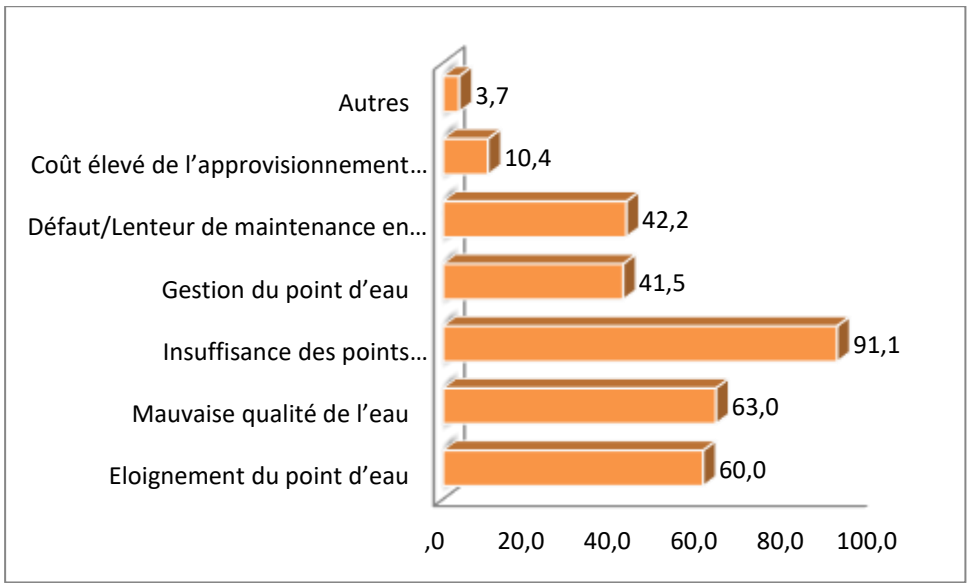
Source: Enquête CCAP 2017

3.2.4 Raisons de non satisfaction des populations

L'enquête révèle que 46,2% des ménages sont non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable. Les raisons sont multiples.

En effet, 91,1% des ménages affirment que cette non satisfaction est due à l'Insuffisance des points d'approvisionnement en eau, 63% affirment que la non satisfaction est due à la mauvaise qualité de l'eau, 60% des ménages soutiennent que leur non satisfaction est à l'éloignement du point d'eau, pendant que 42,2% soutiennent que cela est du au défaut/lenteur de dépannage en cas de panne, 41,5% des ménages affirment que leur non satisfaction est dû au mode de gestion des points d'eau, 10,4% des ménages accusent le coût élevé de l'approvisionnement en eau. Le graphique ci-dessous présente les proportions des ménages selon les raison de non satisfaction de l'approvisionnement en eau.

Graphique 11: Proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction de l'approvisionnement en eau

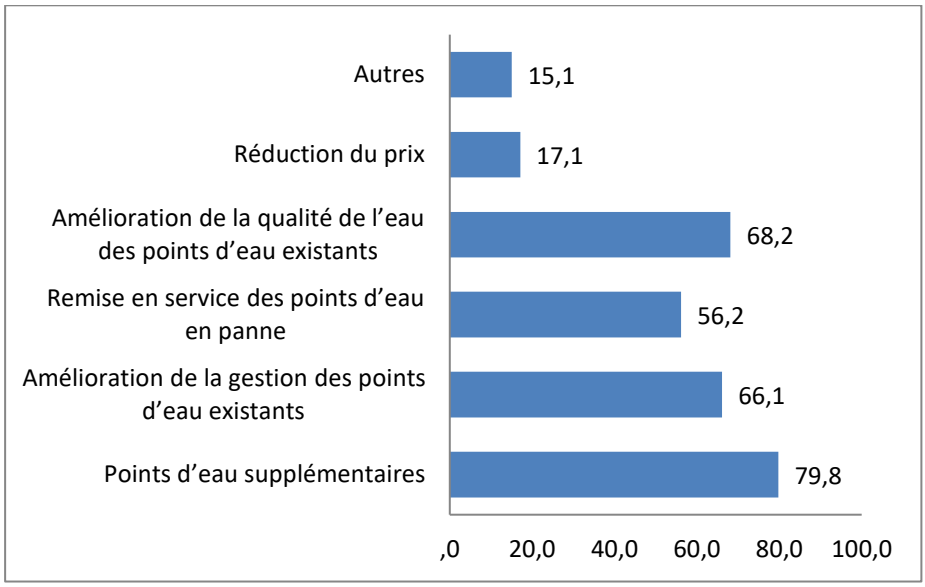


Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

3.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique

Pour ce qui est des attentes des ménages enquêtés en matière d'approvisionnement en eau potable, 79,8% des ménages sollicitent l'aménagement de nouveaux points d'eau supplémentaires, 68,2% des ménages exigent l'amélioration de la qualité de l'eau dans les points existants, 66,1% des ménages sollicitent l'amélioration de le gestion des points d'eau existants, 56,2% des ménages exigent le remise en service des points d'eau en panne, 17,1% des ménages sollicitent la réduction du coût d'approvisionnement en eau, et enfin 15,1% des ménages sont indifférents. Le graphique ci-dessous présente les attentes en approvisionnement en eau potable des ménages.

Graphique 12: Proportion des ménages selon les attentes en matière d'approvisionnement en eau potable



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

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

Points forts

- Existence dans la commune des points d'eau potable (puits avec pompe, puits protégés, forages avec pompe à motricité humaine, adduction d'eau et même source naturelle) ;
- Disponibilité de l'eau pendant toute la journée et toute l'année dans les principales sources d'approvisionnement pour la majorité de la population.
- Le montant moyen de dépense est jugé raisonnable par un plus grand nombre de ménage
- La remise en service des points d'eau en panne est expéditive : moins d'une semaine et au plus trois mois.

Points à améliorer

- Faible couverture de la commune en points d'eau potable ;
- Mauvaise qualité de l'eau de certains points d'eau.

Améliorations suggérées

- Création de points d'eau potable supplémentaires ;
- Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les points d'eau de la Commune ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne à travers la Commune ;
- Formation des populations aux techniques de traitement de l'eau pour la rendre potable

3.3 SECTEUR DE LA SANTE

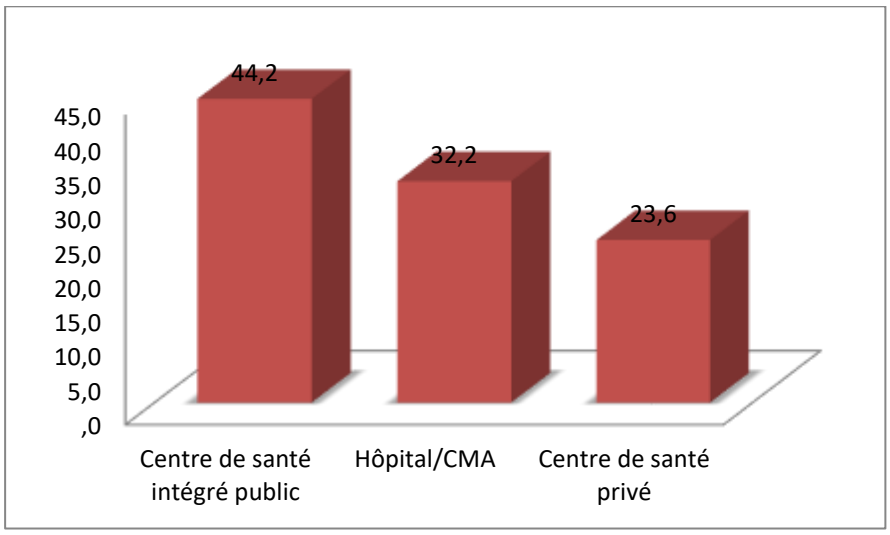
L'enquête auprès des utilisateurs des services de santé doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

3.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé

La commune d'Akonolinga est couverte par un district de santé. Les ménages de la Commune se sont prononcés sur la proximité des formations sanitaires et sur le temps mis pour y accéder

On note que 44,2% des ménages affirment avoir un Centre de Santé Intégré (CSI) comme formation sanitaire la plus proche du village/quartier, 32,2% par contre ont un Hôpital/ Centre Médical d'Arrondissement (CMA) comme formation sanitaire la plus proche, enfin 23,6% des ménages ont un Centre de Santé Privé (CSP) comme formation sanitaire la plus proche.

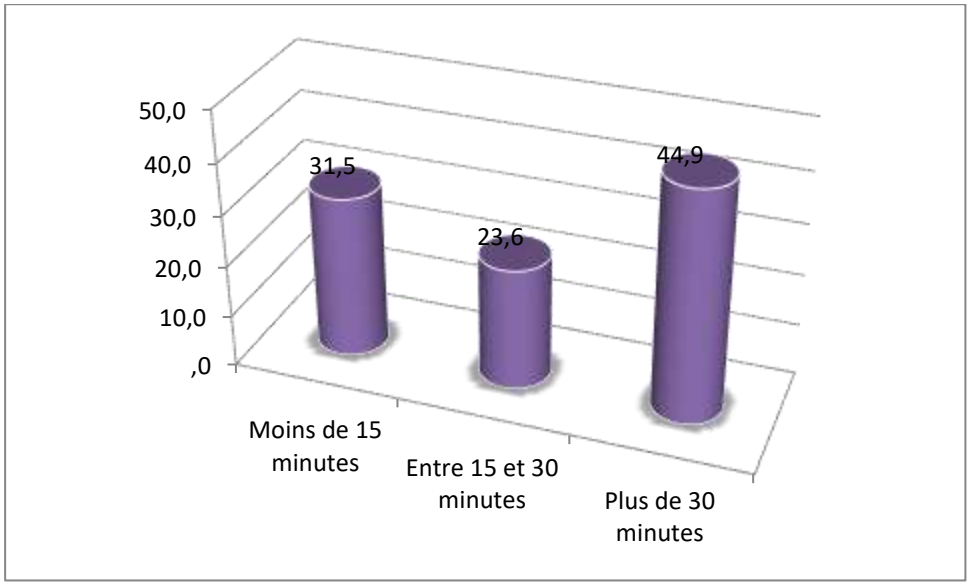
Graphique 13: Proportion des ménages selon la formation sanitaire la plus proche



Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

En ce qui concerne le temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche du village/quartier, 44,9% des ménages mettent plus de 30 minutes pour se rendre à la formation sanitaire, 31,5% des ménages y mettent moins de 15 minutes et 23,6% des ménages mettent entre 15 et 30 minutes (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 14: Proportion des ménages selon le temps moyen pour se rendre à la formation sanitaire la plus proche

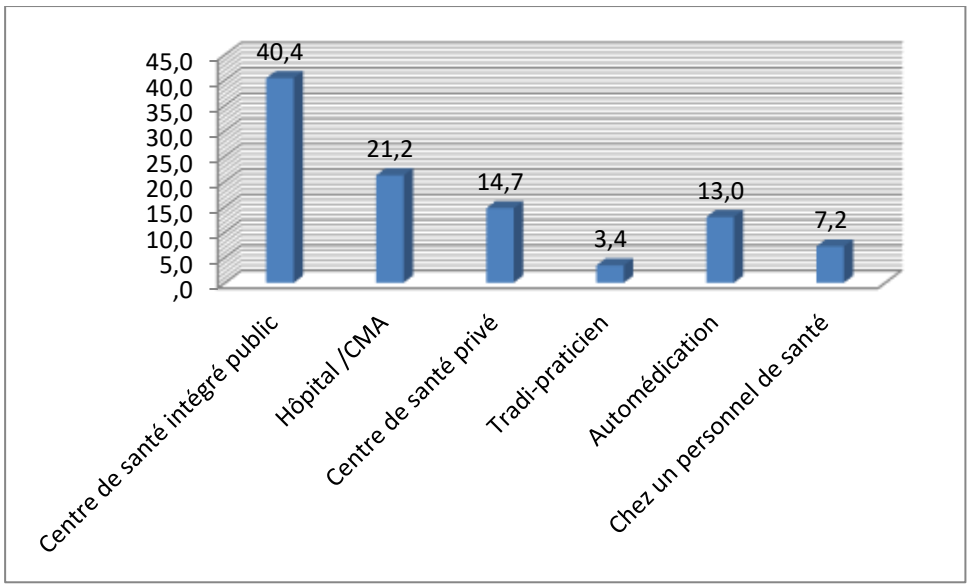


Source CCAP AKONOLINGA 2018

Les membres du ménage ont les lieux de préférence pour le recours aux soins de santé.

On note que 40,4% des ménages préfèrent se rendre dans un Centre de Santé Intégré (CSI) en cas de problème de santé, 21,2% préfèrent plutôt un Hôpital/Centre Médical d'Arrondissement (CMA), 14,7% se rendent dans un Centre de Santé Privé, 13% des ménages se soignent eux-mêmes, 7,2% des ménages se rendent chez un personnel de santé, et enfin 3,4% des ménages se rendent chez le tradi-praticien (Voir graphique ci-dessous).

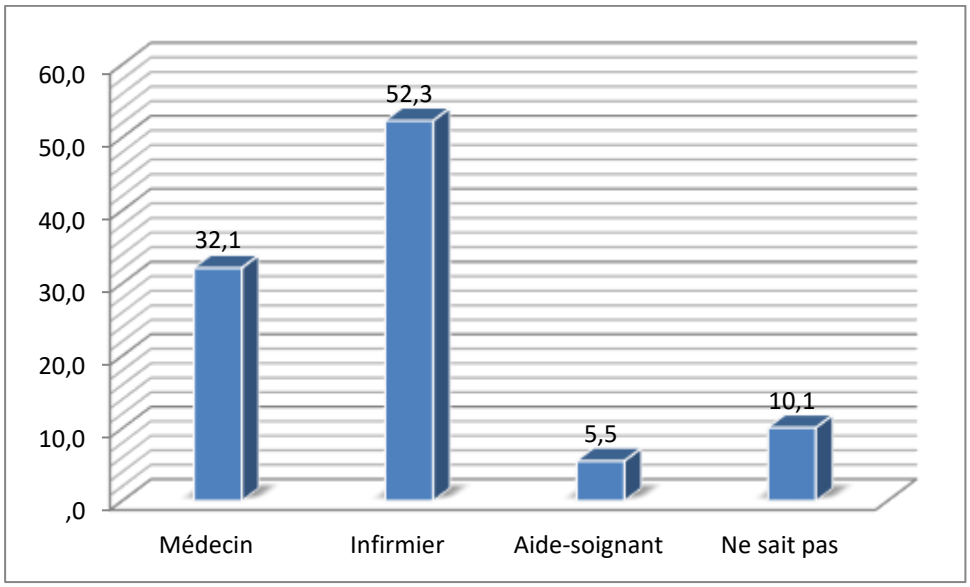
Graphique 15: Proportion des ménages selon la préférence pour le recours aux soins de santé



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Dans les formations sanitaires utilisées au moins une fois par un membre du ménage au cours des six derniers mois, l'enquête révèle que 48,9% des ménages ont utilisé la formation sanitaire la plus proche et donc 52,3% des ménages déclarent que cette formation est gérée par un infirmier, 32,1% par un médecin. (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 16: Proportion des ménages selon les responsables de la formation sanitaire la plus proche



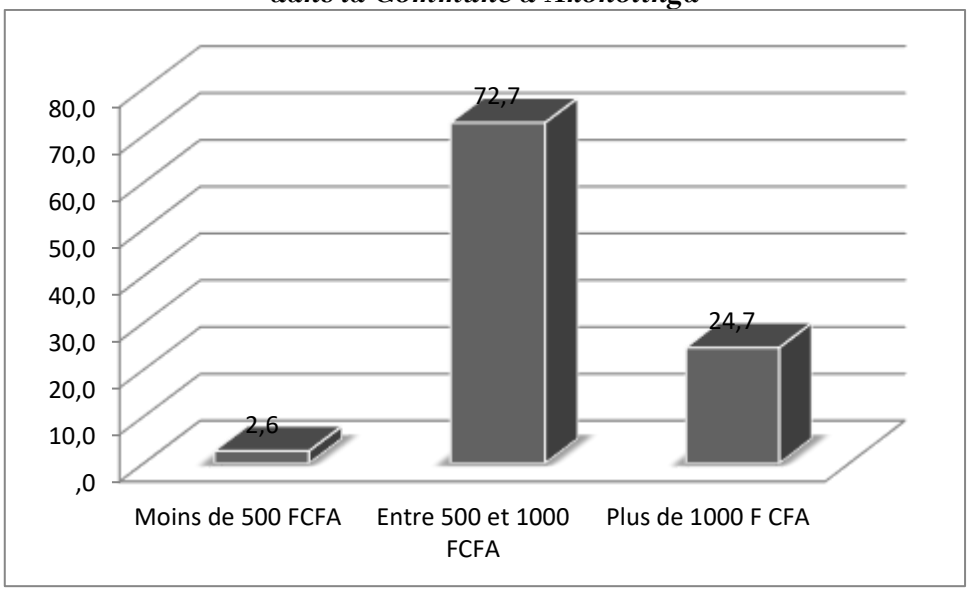
Source : CCAP AKONOLINGA 2018

3.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

La répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé fait état que 81,9% des ménages payent une consultation dans la formation sanitaire la plus proche.

Dans cette proportion, 72,7% d'entre eux dépensent entre 500 et 1000 FCFA pour la consultation dans la formation sanitaire la plus proche. 24,7% des ménages payent plus de 1000 FCFA pour la consultation, et 2,6% des ménages payent moins de 500 FCFA pour le même besoin (illustration par le graphique ci-dessous)

Graphique 17: Proportion des ménages selon le montant payé de la consultation

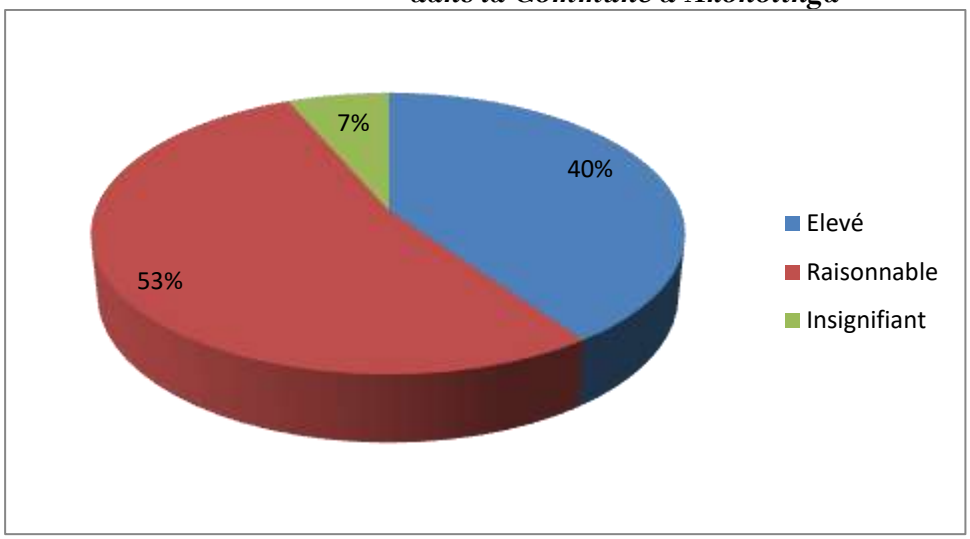


Source: Enquête CCAP AKONLINGA 2017

La répartition (%) des ménages par appréciation du montant payé de la consultation se présente ainsi :

Sur les 81,9% des ménages qui payent une consultation dans la formation sanitaire la plus proche, 53% affirment que le montant payé pour la consultation est raisonnable, 40% trouvent que le montant payé est élevé, et 7% des ménages trouvent que le montant payé est insignifiant (Voir graphique suivant).

Graphique 18: Appréciation du montant de la consultation payé par les ménages



Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2017

En plus des frais de consultation dans la formation sanitaire visitée, 91% des ménages enquêtés déclarent avoir payés autre chose de leur propre initiative lors des consultations. Sur la demande du personnel, la proportion est négligeable, soit 9% des ménages ayant payé quelque chose.

Pour ce qui concerne la répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées au cours des 12 derniers mois, 89,9% des ménages ont affirmé qu'il existe une pharmacie dans la formation sanitaire visitée, 89,0% affirment la présence effective du personnel soignant dans la formation sanitaire visitée, 86,6% des ménages attestent qu'il existe une salle d'hospitalisation, la même proportion (86,6%) affirment que le petit matériel des soins était disponible, et 57,4% des ménages attestent que la pharmacie/pro pharmacie était bel et bien équipée en médicaments (Voir graphique suivant).

Tableau 3: Proportion des ménages selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées

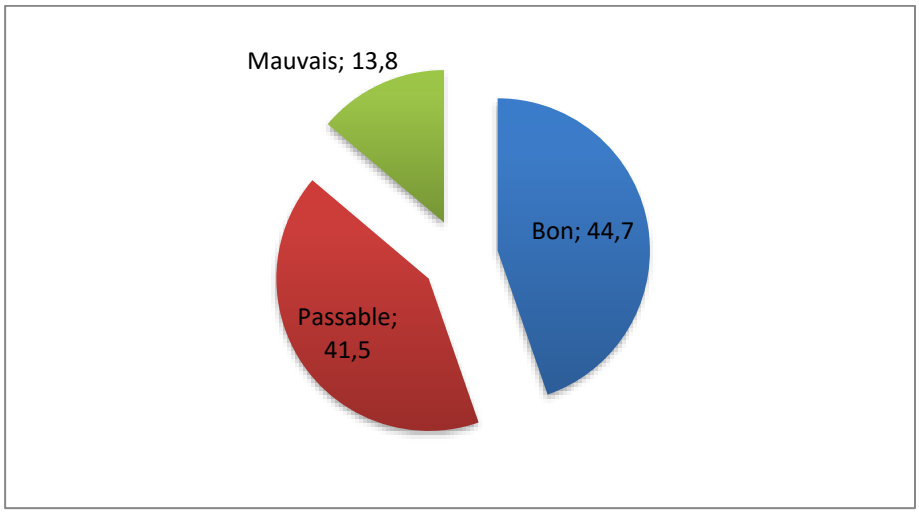
Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci a du personnel	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose du petit matériel	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une salle d'hospitalisation	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie qui des médicaments
89.0	**86.2**	**86.2**	**89.9**	**57.4**

Source : CCAP AKONOLINGA 2018

3.3.3 Appréciation des services de santé

Les ménages se sont prononcés sur l'appréciation de l'accueil lors de la visite de la formation sanitaire la plus proche fréquentée. On note que 44,7% des ménages trouvent que l'accueil dans la formation sanitaire la plus proche est bon, 41,5% des ménages par contre trouvent l'accueil passable, et 13,8% des ménages ont jugé l'accueil mauvais au sein de la formation sanitaire fréquentée (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 19: Proportion des ménages selon l'appréciation de l'accueil de la formation sanitaire la plus proche

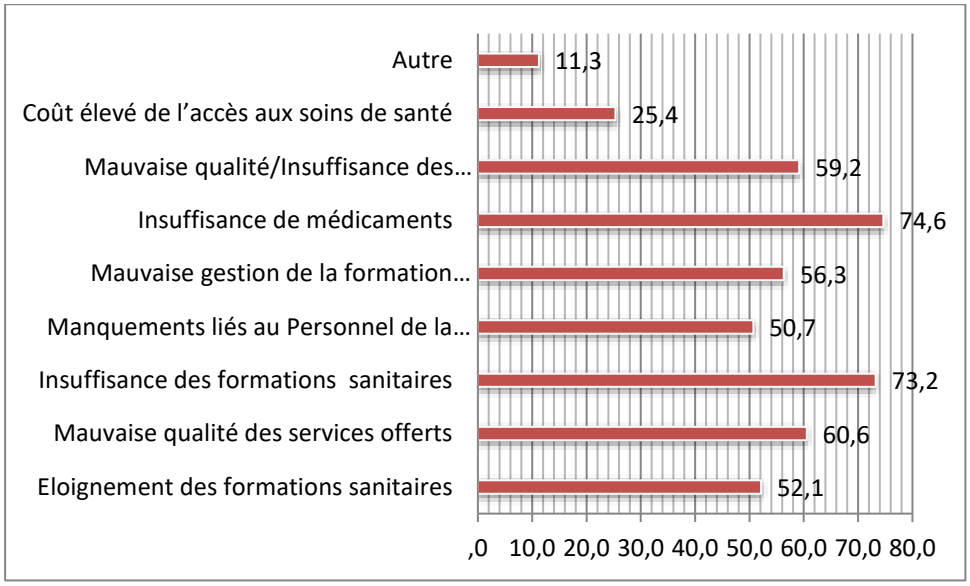


Source : CCAP AKONOLINGA 2018

3.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

Au terme de l'enquête, 38% des ménages déclarent que la formation sanitaire la plus proche résous la plus part de leur problème de santé. Cependant 24,3% des ménages ne trouvent pas satisfaction des services de santé dans la Commune d'Akonolinga. Les raisons de non satisfaction des ménages sur les services de santé sont telles que 74,6% des ménages déclarent l'insuffisance des médicaments comme le premier motif de la non satisfaction, 73,2% des ménages mettent en cause l'insuffisance des formations sanitaires, 60,6% des ménages citent la mauvaise qualité des services offerts, 59,2% des ménages accusent la mauvaise qualité/insuffisance des équipements, 56,3% des ménages déclinent la mauvaise gestion de la formation sanitaire, 52,1% des ménages se plaignent plutôt de l'éloignement de la formation sanitaire, 50,7% des ménages soulèvent les manquements liés au personnel soignant de la formation sanitaire, 25,4% des ménages soulèvent le coût élevé de l'accès aux soins de santé (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 20: Proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction des services de santé

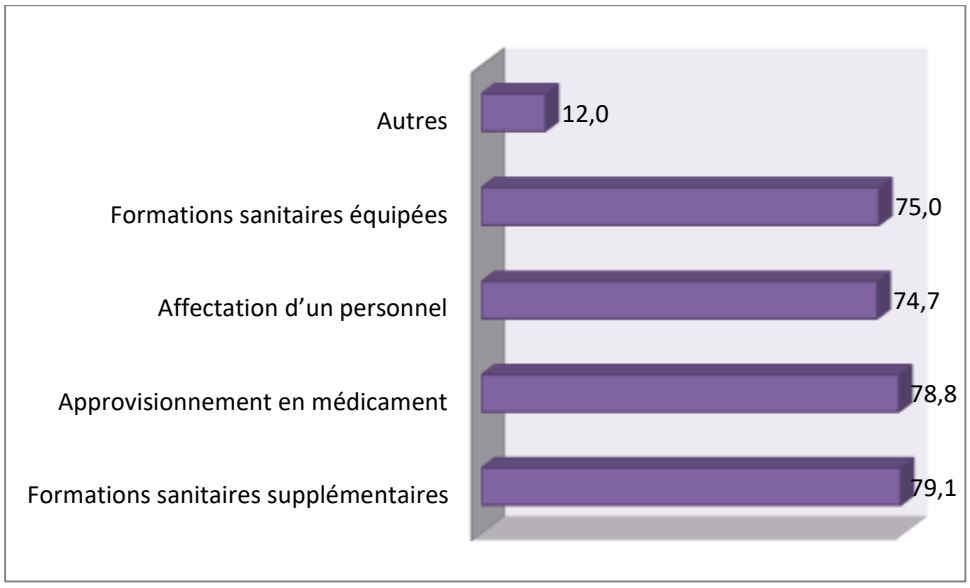


Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

3.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

Les ménages ont formulés les attentes en matière des services de santé. On note que 79,1% des ménages sollicitent la construction de formations sanitaires supplémentaires, 78,8% attendent un meilleur approvisionnement en médicaments, 74,7% des ménages veulent voir plus de personnel de santé affecté dans les formations sanitaires, 75,% des ménages sollicitent davantage d'équipements des formations sanitaires existantes, et 12,% des ménages évoquent d'autres raisons que celles suscitées (Voir le graphique suivant).

Graphique 21: Proportion des ménages selon les attentes en services de santé



Source: Enquête CCAP 2017

3.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

POINTS FORTS

- Existence des CSI, Hôpitaux/CMA et CSP dans la Commune ;
- La grande majorité de la population fait recours de préférence aux centres de santé pour leurs problèmes de santé ;
- Les responsables en place sont des professionnels de la santé (infirmiers, médecins);
- L'accueil dans les formations sanitaires est plutôt apprécié par la grande majorité des patients ;
- Le coût d'accès à la formation sanitaire est raisonnable ;
- Le petit matériel de premier soins est présent dans les formations sanitaires ;
- Il existe des pharmacies ou des pro-pharmacies dans les formations sanitaires.

POINTS À AMÉLIORER

- La distance à parcourir pour atteindre la formation sanitaire la plus proche ;
- Approvisionner les formations sanitaires en médicaments ;
- Le nombre de formations sanitaires;
- La gestion des formations sanitaires ;
- La qualité et la quantité du personnel médical.

AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES

- Construire de nouvelles formations sanitaires ;
- Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et assurer une bonne gestion des stocks ;
- Accroître la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires pour améliorer l'offre en service de santé ;
- Renforcement des capacités des commis de pro-pharmacie en gestion des stocks des médicaments ;
- Augmenter la qualité et la quantité des équipements présents dans les formations sanitaires ;
- Multiplier les campagnes de consultation itinérantes dans les zones enclavées et les villages trop éloignés des centres de santé ;

- Systématiser la diffusion de l'information aux populations sur la gestion des formations sanitaires à travers les structures de dialogues (comité de gestion, comité de santé, etc.) ;

3.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION

Le secteur de l'éducation de la commune d'Akonolinga se caractérise par une forte concentration des établissements scolaires dans le centre urbain. Le nombre se réduit considérablement au fur et à mesure qu'on progresse vers les zones à fort dominance rurale. L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'éducation doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

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

Trois principaux cycles d'enseignement (maternel, primaire et secondaire) sont identifiés à la commune.

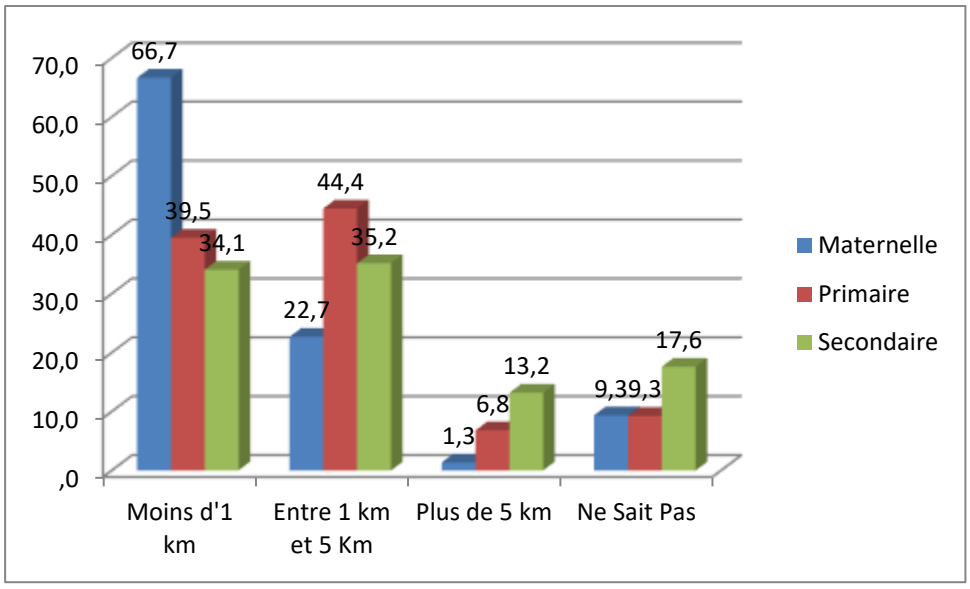
En ce qui concerne la disponibilité des services de l'éducation dans le cycle d'enseignement maternel, l'enquête nous révèle que 65,3% des ménages déclarent appartenir à un village/quartier disposant d'un cycle maternel. Le nombre moyen d'enfants par ménage fréquentant ce cycle maternel est 2.

Dans l'enseignement primaire, 80,2% des ménages déclarent disposer des écoles primaires dans leurs quartiers/villages et en moyenne 3 à 4 enfants par ménage fréquentent ces écoles primaires.

Dans le secondaire, 55% de ménages déclarent que le cycle secondaire existe dans leur quartier/village et 2 enfants en moyenne par ménage fréquentent ces établissements.

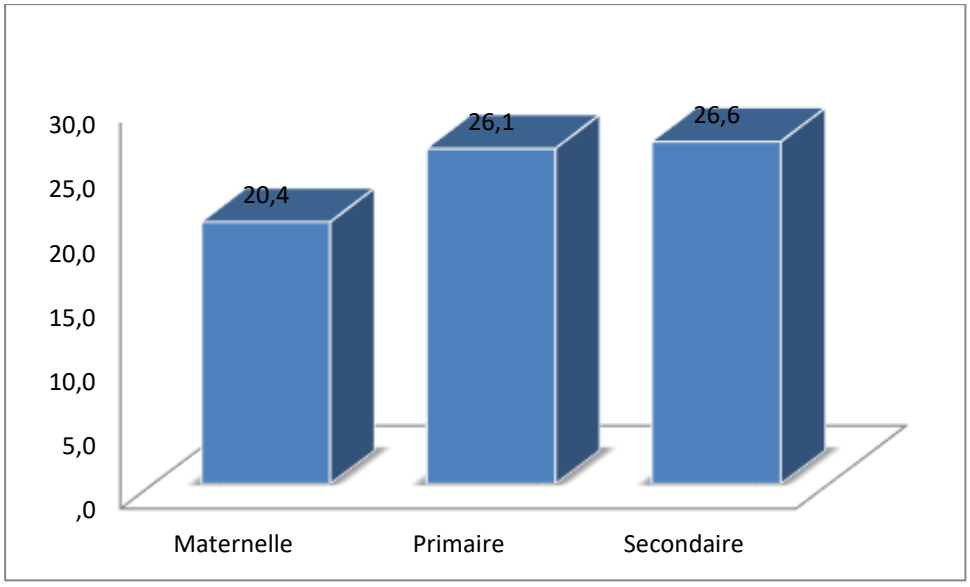
S'agissant de la distance parcourue, les élèves parcourent moins d'un kilomètre pour se rendre à l'école maternelle tans disque, pour se rendre au primaire et au secondaire, les élèves parcourent entre 1 et 5 km à pieds. (Confère, graphique ci-dessous)

Graphique 22: Proportion des ménages selon la distance à parcourir pour se rendre à l'établissement scolaire par cycle



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Le temps moyen mis en chemin pour se rendre à pied dans les différents cycles d'enseignement tel que présenté sur le graphique ci-dessous est d'environ 20 minutes pour la maternelle et 26 minutes pour le primaire et le secondaire.



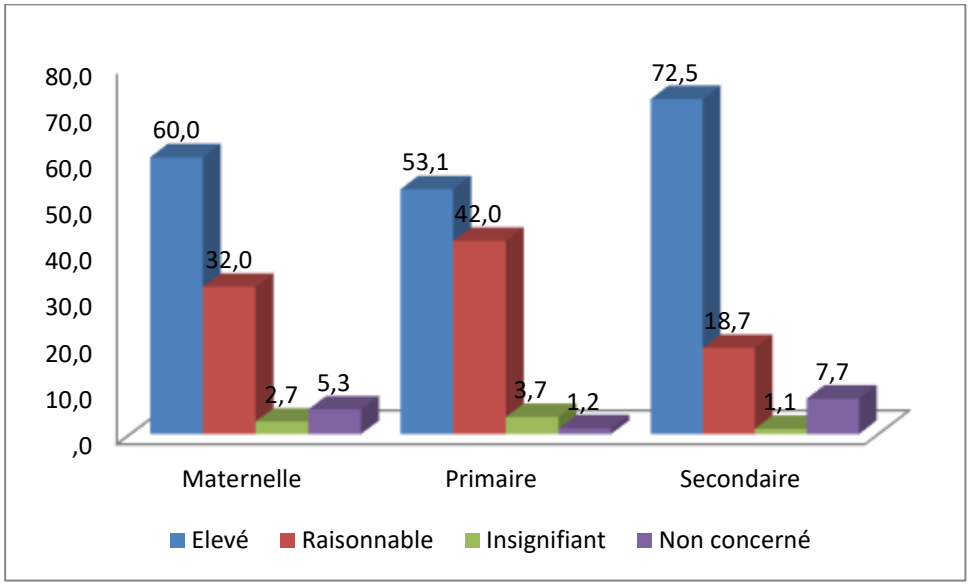
Source: Enquête CCAP Akonolinga 2018

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

Les frais exigibles payés pour avoir accès aux services d'éducation se présentent ainsi par cycle : dans l'enseignement maternel, les ménages déclarent dépenser en moyenne 22 161 FCFA, dans le primaire, 6 725 FCFA et dans le secondaire, 38 200F.

Les ménages déclarent ces montant élevés quelque soit le cycle d'enseignement comme l'indique le graphique ci-dessous :

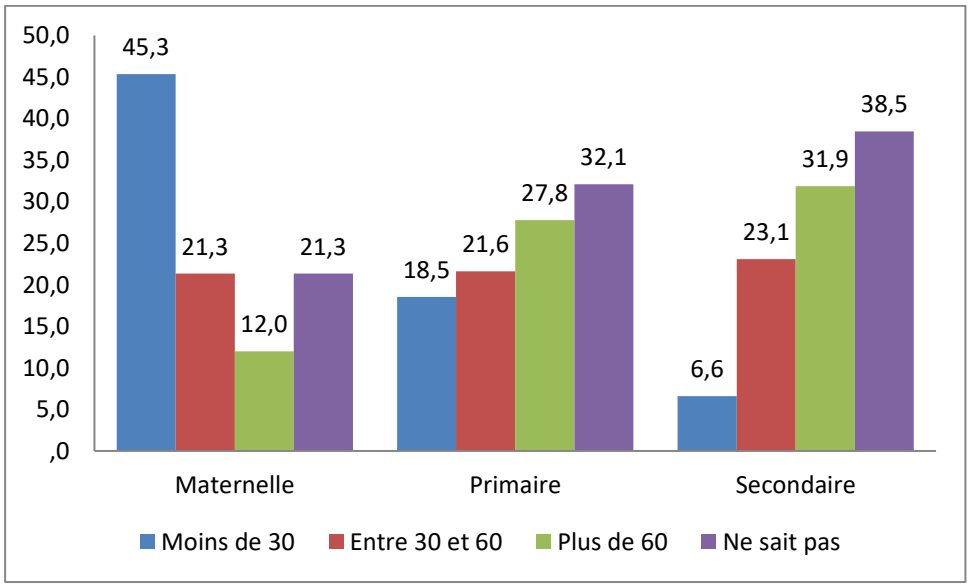
Graphique 23: Proportion des ménages selon l'appréciation des frais exigibles payés



Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

L'un des indicateurs de la qualité de l'éducation est le confort dans les salles de classe. Ainsi dans le cycle maternel, les ménages déclarent à 45% que leurs enfants sont dans les salles de moins de 30 élèves ; dans le cycle primaire, 32,1% n'ont aucune idée mais près de 28% déclarent que leurs enfants sont dans les salles de plus de 60 élèves. Dans le cycle secondaire, si 38,5% déclarent n'avoir aucune idée, 32% déclarent tout de même que leurs enfants sont dans des salles de plus de 60 élèves. (Voir graphique ci-dessous)

Graphique 24: Proportion des ménages selon la capacité d'accueil des salles de classe par cycle d'enseignement



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Pour ce qui est des caractéristiques déclarées des établissements fréquentés par cycle, le tableau ci-dessous ressort les proportions par caractéristique.

Tableau 4: Proportion des ménages selon les caractéristiques déclarées des établissements par cycle

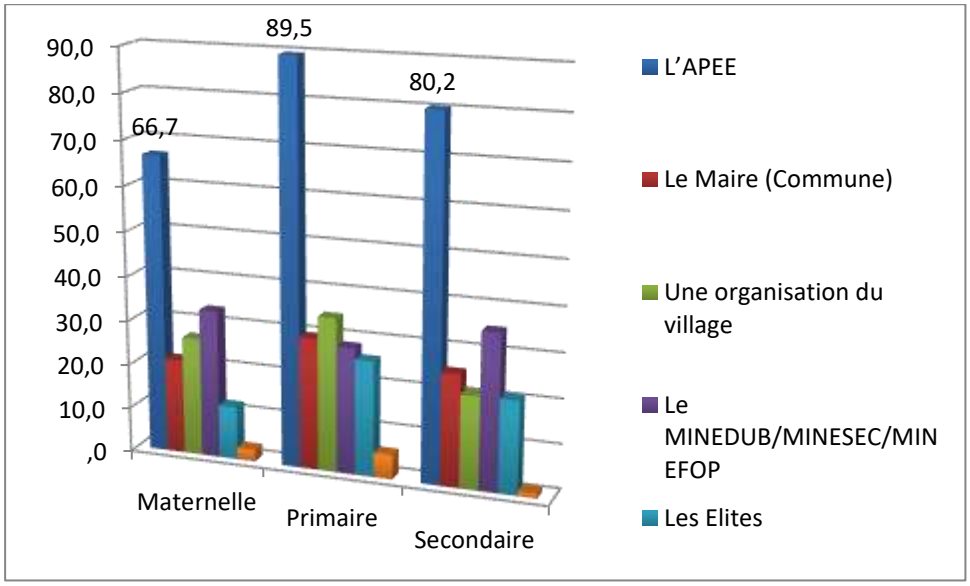
cycle	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle primaire est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire 1er cycle est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire 2nd cycle est complet
Maternelle	**66.7**	**57.3**	**0**	**0**	**0**
Primaire	**59.9**	**52.5**	**90.1**	**0**	**0**
Secondaire	**74.7**	**42.9**	**0**	**86.8**	**61.5**

Source : CCAP AKONOLINGA 2018

3.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle

Pour tous les cycles d'enseignement, l'enquête révèle que l'APEE est le principal acteur qui intervient dans la réfection des salles de classes endommagées, soit à 66,7% pour la maternelle, 90% pour le primaire et 80% pour le secondaire. (Confère graphique ci-dessous).

Graphique 25: Proportion des ménages selon les acteurs ayant réfectionné les salles de classe endommagées

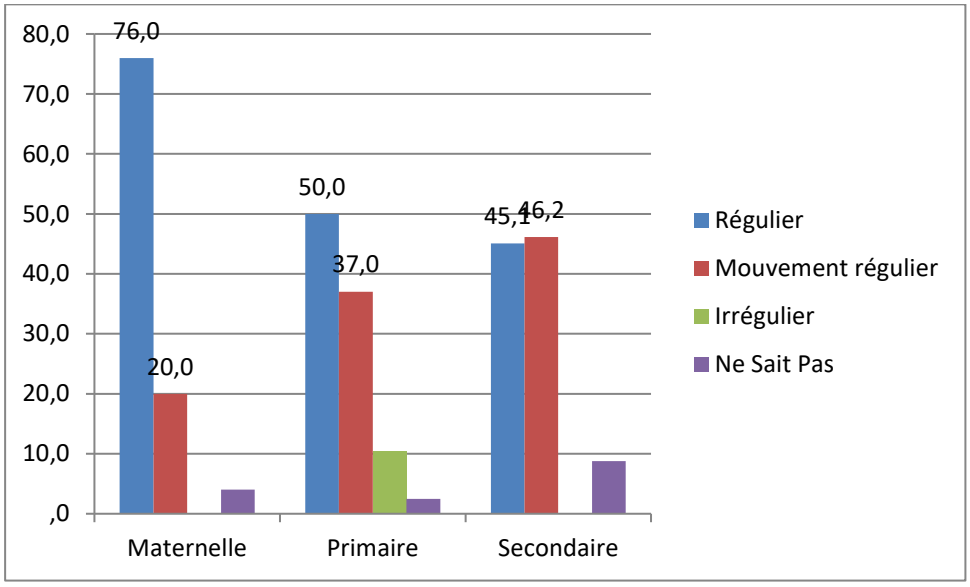


Source : CCAP AKONOLINGA 2018

L'enquête révèle également l'appréciation qu'ont les ménages sur la fréquence de la présence des enseignants dans les établissements. Ainsi, dans l'enseignement maternel, 76% de ménages déclarent que les enseignants sont réguliers, 50% de ménages déclarent les enseignants sont

réguliers dans le primaire et 46% trouvent moyennement régulier dans le secondaire. (Confère graphique ci-dessous).

Graphique 26: Proportion des ménages selon l'appréciation de l'assiduité des enseignants

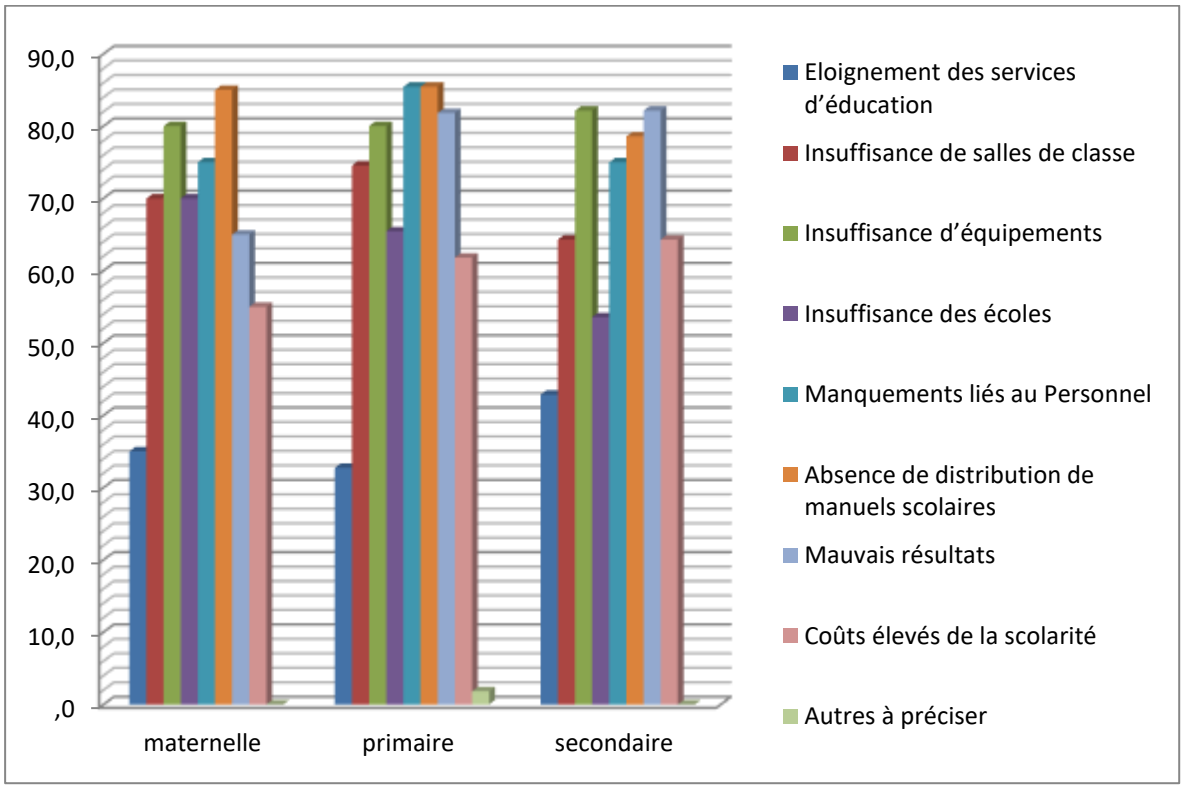


Source : CCAP AKONOLINGA 2018

3.4.4 Raisons de non satisfaction des populations

Les raisons de non satisfaction des ménages des services d'éducation dans la commune d'Akonolinga sont multiples. En effet, 6,8% des ménages sont non satisfaits des services d'éducation dans le cycle maternel. 18,8% des ménages sont non satisfaits des services d'éducation dans le cycle primaire et 9,6% des ménages sont non satisfaits des services d'éducation dans le secondaire. Les principales raisons de non satisfaction sont : les manquements liés au personnel, insuffisance d'équipements, insuffisance de salles de classe, insuffisance d'écoles et coûts élevés de la scolarité. Le graphique ci-dessous présente les différentes raisons de non satisfaction par cycle.

Graphique 27: Proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction des services d'éducation

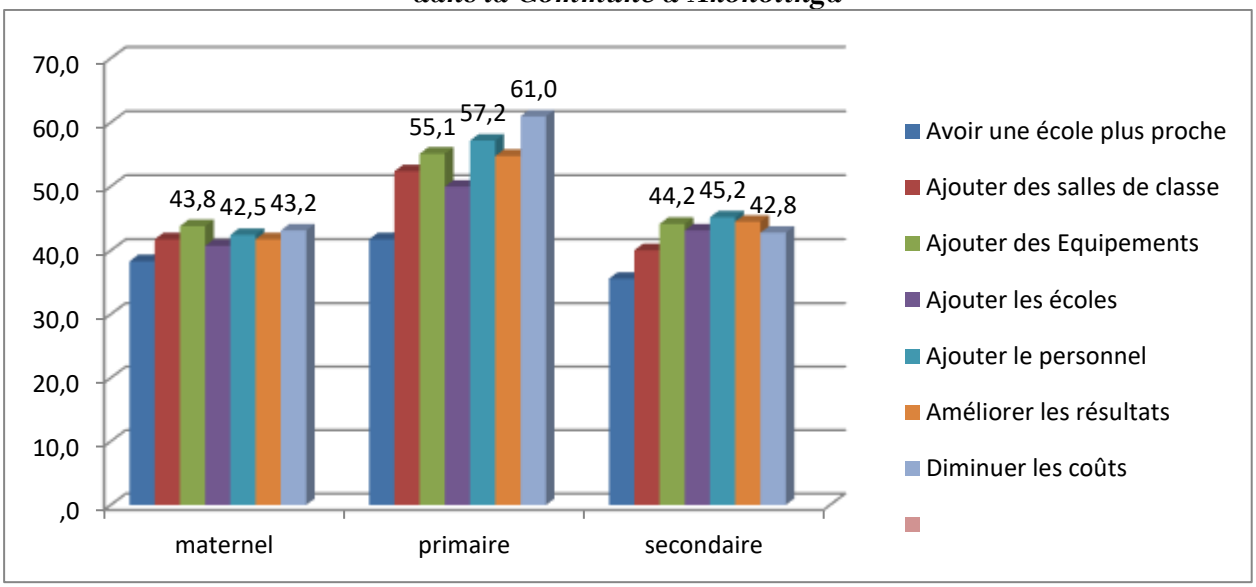


Source : CCAP AKONOLINGA 2018

3.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation

Les attentes des ménages des services d'éducations sont nombreuses. La principale dans la maternelle c'est l'ajout des équipements selon 43,8% des ménages. Dans le primaire c'est diminuer les coûts selon 61% des ménages et dans le secondaire c'est 45% de ménages qui déclarent que c'est l'ajout du personnel enseignant. Le graphique ci-dessous présente ainsi les attentes par cycle d'enseignement.

Graphique 28: Proportion des ménages selon les attentes des services d'éducation par cycle



Source: Enquête CCAP AKONOLINGA 2018

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

POINTS FORTS

- Les différents cycles d'enseignement (maternel, primaire et secondaire) sont présents dans le ressort territorial de la commune d'Akonolinga;
- La distance moyenne à parcourir pour atteindre l'établissement le plus proche est de moins d'1 km pour les écoles primaires et entre 1 et 5 km pour les établissements d'enseignement secondaire ;
- Les enseignants sont presque toujours en poste dans les écoles et les établissements secondaires ;
- La capacité d'accueil des salles de classe varie en moyenne entre 30 et 60 élèves ;
- Le paiement des frais supplémentaires en plus des frais d'inscription est marginal.

POINTS À AMÉLIORER

- L'ajout des équipements dans les écoles et établissements scolaires ;
- Augmenter le nombre d'écoles/établissements scolaires ;
- La gratuité systématique des frais d'inscription dans les écoles primaires publiques ;

- La faible intervention du MINEDUB et du MINESEC dans la réfection des salles de classe en cas de dommage ;
- L'insuffisance d'enseignants qualifiés dans certains établissements scolaires de la commune ;
- L'insuffisance de salles de classe dans certains établissements scolaires de la commune.

RECOMMANDATIONS

- Réduire les frais d'APEE et de la scolarité ;
- Informer les populations sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles primaires publiques afin d'éviter les cas où l'inscription est gratuite dans certaines écoles et pas dans d'autres ;
- Accroître le nombre de salles de classes dans les écoles/établissements scolaires afin de permettre un meilleur encadrement des élèves ;
- Augmenter la qualité et la quantité des équipements et des infrastructures (aires de jeux, bibliothèques, tables bancs, latrines) présents dans écoles/ établissements scolaires afin d'améliorer les conditions d'encadrement des élèves ;
- Construire de nouvelles écoles afin de réduire la distance à parcourir pour rejoindre l'école la plus proche ;
- Affecter le personnel enseignant afin d'améliorer l'encadrement des enfants

3.5 SERVICES OFFERTS DE L'INSTITUTION COMMUNALE

L'enquête auprès des utilisateurs des services de l'institution communale doit permettre d'avoir une appréciation : de la disponibilité, de l'accès et de l'utilisation des services ; de leur qualité et de leur fiabilité ; de l'incidence des problèmes et de la réactivité des fournisseurs de services ; des coûts, et des services contraints ; du degré de satisfaction des services fournis ; des raisons d'insatisfaction ainsi que des suggestions d'amélioration.

3.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale

L'enquête Scorecard dans la commune d'Akonolinga s'est basée prioritairement sur huit(8) types de services à savoir : l'Établissement d'Actes de naissance, la Certification des copies de documents officiels, la Délivrance des Permis de construire, la Délivrance d'Actes de décès, la Délivrance d'Actes de mariage, la Délivrance de Certificat de domicile, la Validation des Plans de localisation, et enfin l'accueil et informations aux usagers.

Le tableau ci-dessous présente ces différents services ainsi que la proportion de sollicitation par les ménages.

Tableau 5: Proportion des ménages selon la demande de services à la Mairie d'Akonolinga

Service Communal	Proportion (%) des ménages ayant demandé le service
Acte de Naissance.	26.5
Certification Copie documents officiels.	15.0
Permis de bâtir	4.5
Acte de Décès	5.5
Acte de mariage	5.5
Certificat de Domicile	4.5
Validation Plan de localisation	3.4
Informations	15.0
Autres	2.0

Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Il ressort de ce tableau que seuls les services d'établissement d'actes de naissances, de certification des copies de documents officiels et d'informations sont sollicités dans la commune d'Akonolinga à proportion acceptable.

3.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale

Par principe, un service communal est un service public qui doit être rendu gratuitement en toute impartialité. Pour ce qui est de la Commune d'Akonolinga, l'enquête a révélé le respect de ce

Service Communal	Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours
Acte de Naissance	**13.0**	**42.9**	**19.5**	**3.9**	**3.9**	**16.9**
Certification Copie documents officiels.	**27.3**	**47.7**	**15.9**	**.0**	**2.3**	**6.8**
Informations	**61.4**	**25.0**	**9.1**	**.0**	**4.5**	**.0**

principe de manière général car les proportions des ménages ayant payé un pourboire sont insignifiantes.

Tableau 6: Proportion des ménages selon le pourboire

Service Communal	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
Acte de Naissance.	**7**
Certification Copie documents officiels.	**4,5**
Informations	**1**

Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Quant à l'estimation des délais d'offre des services communaux, le tableau ci-dessous montre que le service sollicité est rendu au plus dans une semaine.

Tableau 7: Proportion des ménages selon le temps mis pour obtenir le service communal sollicité

Source : CCAP AKONOLINGA 2018

Pour les ménages, ce délai d'attente est raisonnable eu égard aux proportions négligeables de ceux qui trouvent l'attente longue.

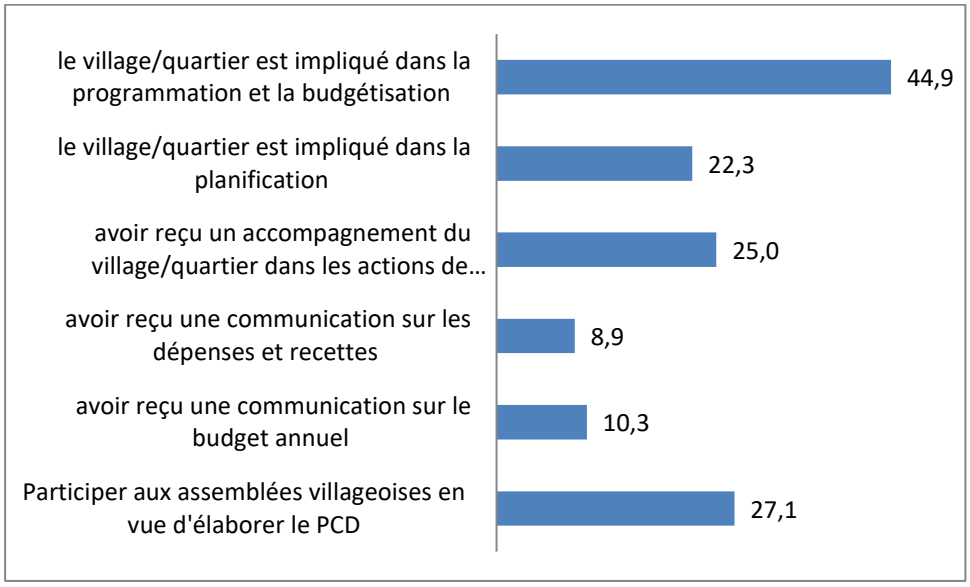
3.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale

Pour les trois principaux services sollicités dans la commune d'Akonolinga, les ménages déclarent que l'accueil a été bon. En effet, 66% déclarent que l'accueil pour l'établissement d'acte de

naissance a été bon, 69% déclarent bon l'accueil au service de certification des copies de documents et 64% ont déclaré bon le service pour l'accès aux informations utiles.

Par ailleurs, l'enquête révèle que 44,9% des ménages déclarent que le village/quartier a été impliqué dans la programmation/budgétisation, 27,1% des ménages déclarent avoir participé aux assemblées villageoises en vue de l'élaboration du PCD, 25% des ménages déclarent que le village/quartier a reçu un accompagnement dans les actions de développement, 22,3% des ménages déclarent que le village/quartier a été impliqué dans la planification, 10,3% des ménages déclarent avoir reçu une communication sur le budget annuel. 8,9% des ménages déclarent avoir reçu une communication sur les recettes et les dépenses (Voir graphique suivant).

Graphique 29: Proportion des ménages selon les caractéristiques déclarées des activités de la commune

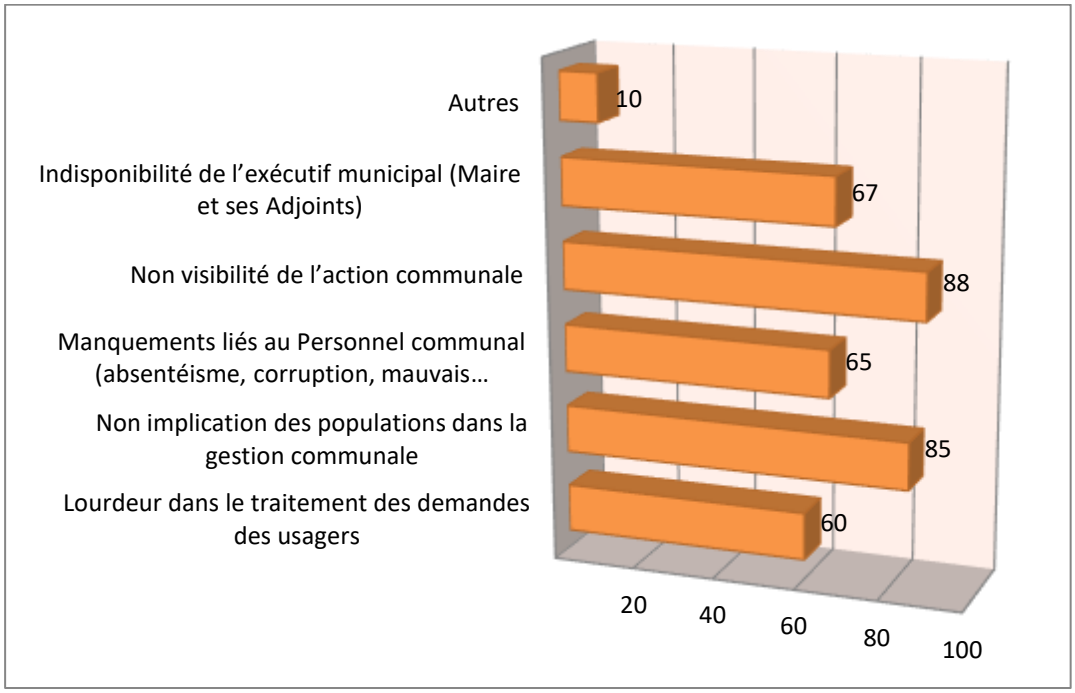


Source: Enquête CCAP AKONOLINGA2017

3.5.4 Raison de non satisfaction des populations

Dans la commune d'Akonolinga, 29% des ménages déclarent ne pas être satisfaits des services communaux. Ils évoquent comme principales raisons : la non visibilité de l'action communale (à 88%), la non implication des populations dans la gestion de la commune (à 84%) et l'indisponibilité de l'exécutif municipal (67%). (voir graphique ci-dessous).

Graphique 30: Proportion des ménages selon les raisons de non satisfaction des services communaux

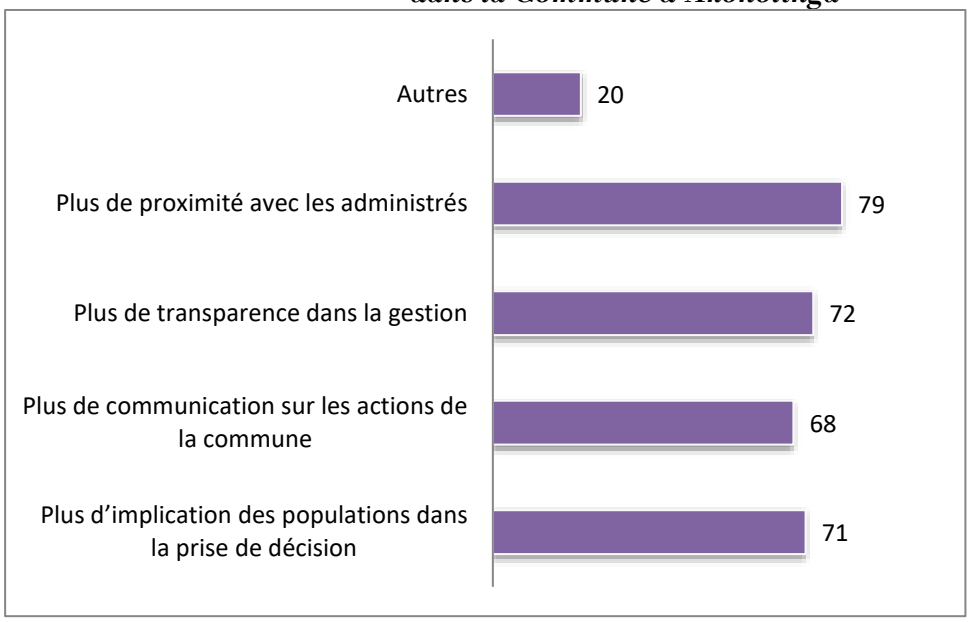


Source : CCAP AKONOLINGA 2018

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

Plusieurs attentes ont été formulées par les ménages afin d'améliorer l'offre de service communaux dans la commune d'AKONOLINGA. Les principales attentes sont d'ailleurs : plus de proximité avec les administrés (79%), plus de transparence dans la gestion (72%), plus d'implication de la population dans la prise de décisions (71%) et plus de communication sur les actions de la commune (68%). (Voir graphique ci-dessous).

Graphique 31: Proportion des ménages selon les attentes sur les services communaux



Source : CCAP AKONOLINGA 2018

3.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées

POINTS FORTS

- La commune d'Akonolinga fournit plusieurs types de services aux usagers;
- Les usagers sont accueillis avec courtoisie à la commune ;
- Les services sollicités à la commune sont vite rendus
- La corruption est quasi-inexistante dans la commune
- La population est satisfaite de l'offre en services communaux.

POINTS À AMÉLIORER

- La connaissance que les citoyens ont du budget de la commune ;
- La connaissance que les citoyens ont du compte administratif de la commune ;
- L'implication des populations dans la gestion de la commune.
- La proximité de l'exécutif avec les administrés

RECOMMANDATIONS

- Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population (femmes, jeunes, associations) dans la mise en œuvre des activités de la commune ;

- Sensibiliser les conseillers municipaux pour l'organisation des tournés de comptes rendus des conseils municipaux dans leurs localités respectives
- Mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur activités menées par la commune.

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'enquête réalisée auprès de 302 ménages dans l'espace communal d'Akonolinga a donné les résultats ci-après, présentés selon les secteurs prédéfinis :

- **Le secteur de l'hydraulique :** Les ménages non satisfaits justifient leur insatisfaction par l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau potable, la mauvaise qualité de l'eau, l'éloignement des points d'eau existants, et enfin la lenteur des opérations de maintenance en cas de panne.
- **Concernant le secteur de la santé** : Les ménages non satisfaits soulèvent les problèmes d'insuffisance des médicaments dans les pharmacies des formations sanitaires, l'insuffisance des formations sanitaires, la mauvaise qualité des services offerts, la mauvaise qualité/l'insuffisance des équipements, la mauvaise gestion de la formation sanitaire et enfin leur éloignement.
- **Dans le secteur de l'éducation**,
    - Les ménages non satisfaits soulèvent les problèmes de l'insuffisance d'équipements dans les salles de classe, les manquements liés au personnel enseignant, l'insuffisance des écoles dans tous les cycles et le coût élevé des frais de scolarité.

- **Quant à l'offre de service communal** : Les ménages non satisfaits affirment que l'action communale est non visible, le non implication des populations dans la gestion communales, l'indisponibilité de l'exécutif municipal, et les manquements liés au personnel communal.

Afin d'améliorer l'offre de services publics auprès des ménages de la Commune, les recommandations suivantes ont été formulées à la suite des résultats obtenus :

- **Secteur de l'Hydraulique** : Aménager des points d'eau supplémentaires, améliorer la qualité de l'eau dans les points d'approvisionnements existants, améliorer la gestion des points d'eau existants, et remettre en service les points d'eau en panne.

- **Secteur de la Santé** : Construire des formations sanitaires supplémentaires, approvisionner les pharmacies des formations sanitaires existantes en médicaments, affecter davantage de personnel, et équiper les formations sanitaires existantes.
- **Secteur de l'Éducation** : Affecter davantage de personnel enseignant, améliorer la qualité des résultats, construire de nouvelles salles pour les cycles maternels, primaire, secondaire et équiper les salles des différents cycles.

- **Secteur des Services communaux** : Plus de proximité avec les administrés, plus de transparence dans la gestion, impliquer davantage les populations dans la gestion communale, communiquer davantage sur les actions de la commune.

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

IV.1. SYNTHÈSE DES PROBLÈMES RENCONTRÉS

Au terme de l'enquête menée auprès de 302 ménages, plusieurs problèmes ont été identifiés dans les quatre secteurs sur lesquels portait le contrôle citoyen de l'action publique.

Le tableau ci-dessous résume synthétise les différents problèmes rencontrés par secteur.

Tableau 8: Synthèse des problèmes rencontrés par secteur et niveau de mise en œuvre

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
hydraulique	Insuffisance des points d'eau	Remettre en service les points d'eau en panne	X	
	Qualité approximative d'eau de boisson	Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable	X	X
	Longue distance à parcourir pour avoir accès à l'eau	Construire de nouveaux points d'eau proche	X	X
	La gestion quotidienne des points d'eau	Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les	X	

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	**CENTRAL**
		points d'eau de la Commune		
Santé	Insuffisance des formations sanitaires publiques	Multiplier les campagnes de consultation itinérantes dans les zones enclavées et construire les nouvelles formations sanitaires et les équiper (publiques)	X	X
	Insuffisance du matériel sanitaire et médicaments	Approvisionner les formations sanitaires en médicaments essentiels et en assurer la gestion des stocks	X	X
	Insuffisance du personnel de santé	Accroître la qualité et la quantité du personnel en poste dans les formations sanitaires	X	X

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
	La gestion des formations sanitaires	Systématiser la diffusion de l'information aux populations sur la gestion des formations sanitaires à travers les structures de dialogues (comité de gestion, comité de santé, etc.)	X	
Éducation	Frais d'inscription, de scolarité et d'APEE élevés pour tous les cycles	Réduire les frais d'inscription et d'APEE	X	X
	Insuffisance d'établissements publics dans tous les cycles	Informer les parents sur la gratuité des frais d'inscription dans les écoles primaires publiques	X	X
	Insuffisance d'équipement et infrastructures scolaires	Accroitre le nombre de salles de classes	X	X
		Augmenter la qualité et la quantité des équipements et des infrastructures (aires de jeux, bibliothèques, tables bancs, latrines)	X	X

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
		présents dans écoles/ établissements scolaire		
	L'insuffisance d'enseignants qualifiés dans certains établissements scolaires de la commune	Affecter le personnel enseignant afin d'améliorer l'encadrement des enfants	X	X
Service Communal	Absence de visibilité de l'action communale	Intensifier l'implication des populations dans la gestion des affaires de la commune à travers la publication de la synthèse du budget et du compte administratif	X	
	Communication approximative sur les actions de la commune	Mettre en place un mécanisme de communication pour informer les citoyens sur les activités menées par l'institution communale.	X	

SECTEURS	PROBLÈMES IDENTIFIÉS	SOLUTIONS ENVISAGÉES	NIVEAU DE MISE EN ŒUVRE	
			LOCAL	CENTRAL
	La non Implication des populations dans la gestion de la commune	Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population dans la mise en œuvre des activités de la commune	X	
	Transparence et proximité de la commune envers ses administrés	Sensibiliser les conseillers municipaux pour l'organisation des tournés de comptes rendus des conseils municipaux dans leurs localités respectives	X	

Source : CCAP AKONLINGA 2018

IV.2. PLAN D'ACTION À METTRE EN ŒUVRE AU NIVEAU LOCAL

Le plan d'action au niveau communal d'Akonolinga s'articule ainsi qu'il suit dans ce tableau :

Tableau 9: Plan d'action à mettre en œuvre au niveau local

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Hydraulique	**Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en service hydraulique dans la commune**	Augmenter la quantité d'eau offerte	Remettre en service les points d'eau en panne	Identification, quantification et budgétisation des points d'eau non fonctionnels	Annuelle	-Rapport CCD -PV de réception de points d'eau réhabilités	commune d'Akonolinga	PNDP Sectoriels comité de gestion	
			Redynamiser les comités de gestion	nombre de sessions tenues	annuelle	fiches de présences, rapports de sessions	commune d'Akonolinga	PNDP, MINEE, COGE	
			Construire les nouveaux points d'eau	Nombre de Points d'eau construits	Annuelle	PV de réception des ouvrages	COMMUNE D'AKONOLINGA	PNDP Sectoriels comité de gestion	
		Améliorer la qualité d'eau offerte	Former les populations au traitement de l'eau pour la rendre potable	Nombre d'ateliers de formation		-Liste de présence -Rapports ateliers de formation	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP Sectoriels comité de gestion	

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
			Protéger les points d'eau des éléments nocifs (animaux, seaux pollués)	Tuyaux de canalisations, clôtures et trous perdus	Annuelle	Rapports des comités de gestion	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP Sectoriels comité de gestion, chefs de villages/quartiers	
			sensibiliser les populations sur l'entretien des points d'eau	Nombre de communautés sensibilisées	Annuelle	Rapports de sensibilisation des communautés	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP Sectoriels, chefs de villages/quartiers	
		Améliorer le fonctionnement des comités de gestion des points d'eau et assurer la pérennité des points d'eau	organiser les sessions de formations, de recyclage et de perfectionnement à l'intension des différents comités de gestion des points d'eau existants	Nombre de sessions tenues	Annuelle	Liste de présence et PV des sessions tenues	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP Sectoriels, chefs de villages/quartiers	

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
			Mise en place systématique et/ou redynamisation puis formation des comités de gestion de tous les points d'eau de la Commune	Nombre de comités de gestion créés et/ou redynamisé	**Annuelle**	-PV de création -liste bureau des comités de gestion -Rapports de sessions	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP Sectoriels, chef de villages/quartiers	
Santé	**Améliorer l'offre en service de santé dans la commune**	construire et équiper les nouvelles formations sanitaires	construction et équipement des CSI supplémentaires	Nombre de CSI construits	Annuelle	PV de réception des CSI	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	-PNDP -Sectoriels -autres partenaires	
			approvisionner les formations sanitaires en, médicaments	Nombre de formations sanitaires ayant bénéficié de dotations	Annuelle	PV de réception	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP -Sectoriels -autres partenaires	
		Accroître le nombre du personnel qualifié	plaidoyer auprès du sectoriel de la santé pour l'affectation d'un	Nombre de personnels affectés	Annuelle	Notes d'affectation			

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
			personnel qualifié						
		Améliorer la gouvernance sanitaire et les circuits d'information sur les coûts des services de santé	Systématiser la diffusion de l'information aux populations sur la gestion des formations sanitaires à travers les structures de dialogues (comité de gestion, comité de santé, etc	Nombre d'affiches réalisées dans les formations sanitaires	Annuelle	Archives de la commune et des formations sanitaires	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP -Sectoriels -autres partenaires	
			Affichage des coûts officiels des consultations et autres soins dans les formations sanitaires		Annuelle		**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP -Sectoriels -autres partenaires	
	Améliorer la	faciliter l'accès au service	Sensibiliser les parents sur la		Annuelle	Fiches de présences et	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	-Sectoriels	

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Éducation	**satisfaction de l'offre en service d'éducation dans la commune**	d'éducation à tous	gratuité des frais d'inscription dans les écoles publiques primaires	Nombre de campagnes de sensibilisation Organisées		rapports d'activités		-Partenaires au développement	
			Réduire les frais d'APEE et préciser son rôle	Montant réduit	Annuelle	reçu de paiement	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	sectoriels et autres partenaires au développement	
		Accroître la quantité des infrastructures et équipements des établissements scolaires	construire et équiper en tables bancs les nouvelles salles de classes	Nombre salles de classes construites et équipées	Annuelle	PV de réception des salles de classes et tables bancs	**COMMUNE D'AKONOLINGA**	PNDP, sectoriels et autres partenaires	
			équiper les écoles en latrines, aires de jeux, forages, etc.	Nombre de latrines, aires de jeu, forages, etc construits	annuelle	PV de réception, photos	COMMUNE D'AKONOLINGA	PNDP, sectoriels et autres partenaires	

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Institution communale	**améliorer la satisfaction de l'offre de service communale de la commune**	Impliquer davantage les populations dans la prise de décision	Renforcer le rôle et la participation des différentes couches de la population dans la mise en œuvre des activités de la Commune	Nombre de réunions tenues	Annuelle	PV des réunions	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	
		Améliorer la communication sur les actions de la commune	Elaborer un plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Affichage, Radio, site internet)	Nombre de plans de communication élaborés	Annuelle	archives Mairie	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	PNDP, radio, presse, site internet	
		rapprocher les services	sensibiliser les conseillers municipaux pour	Nombre de conseillers	Annuell**e**	rapports d'activités	SG, tous les chefs de services,	PNDP, radio, presse, site internet	

Secteur	Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		communaux des administrés	l'organisation des tournés de comptes rendus	municipaux sensibilisés			conseillers municipaux		
			Formation des conseillers municipaux sur leurs rôles	Nombre de conseillers municipaux formés		Rapports de formations	SG, tous les chefs de services, conseillers municipaux	PNDP, radio, presse, site internet	
			Renforcements de capacité des conseillers municipaux sur leurs appropriations des besoins exprimés par les populations	Nombre de conseillers formés	Annuelle	Rapports des formations			

Source : CCAP AKONOLINGA 2018

ANNEXES

ANNEXE 1 : liste des tableaux

Tableau: Répartition (%) des répondants par sexe, par groupe d'âges, selon la commune

Tableau 1.1 : Répartition (%) des répondants par sexe, par groupe d'âges, selon la commune

Groupe d'âges du répondant													Sexe			
Moins de 20 ans	[20 - 25[	[25 - 30[	[30-35[	[35-40[	[40-45[	[45-50[	[50-55[	[55-60[	[60-65[	65 et plus	NSP/manquant	Total	Masculin	Féminin	DM	Total
2,1	4,5	11,0	9,6	19,5	11,3	12,7	8,2	3,1	4,5	10,6	3,1	100,0	67,8	31,8	,3	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau: Répartition (%) des chefs de ménage par sexe selon le groupe d'âges et le milieu de résidence

Tableau 1.2 : Répartition (%) des chefs de ménage par sexe selon le groupe d'âges et le milieu de résidence

Groupe d'âges du chef de ménage													Sexe du chef de ménage			
Moins de 20 ans	[20-25[	[25-30[	[30-35[	[35-40[	[40-45[	[45-50[	[50-55[	[55-60[	[60-65[	65 et plus	NSP/manquant	Total	Masculin	Féminin	DM	Total
,3	,7	4,8	7,5	20,5	12,7	13,7	9,9	7,2	6,2	10,6	5,8	100,0	74,3	23,6	2,1	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau: Proportion (%) des ménages selon le système existant d'approvisionnement

Tableau 2.1 : Proportion (%) des ménages selon le système existant d'approvisionnement

Proportion (%) des ménages avec comme système existant d'approvisionnement en eau :					
Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forage avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable
30,8	51,7	24,3	35,6	57,5	11,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau

Tableau 2.2 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau

Proportion (%) de ménages utilisant une source d'eau publique	Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique :

	Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forages avec pompe à motricité humaine	Source/rivière	Adduction en eau potable	Total
79,8	12,0	20,6	9,0	28,3	29,6	0,4	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 10: Répartition (%) des ménages, utilisant une eau de source publique, selon les caractéristiques déclarées de la principale source d'approvisionnement en eau utilisée

Tableau 2.3 : Répartition (%) des ménages, utilisant une eau de source publique, selon les caractéristiques déclarées de la principale source d'approvisionnement en eau utilisée

Qualité de l'eau				Eau a une odeur				Eau a un goût				Eau a une couleur			
Bonne	Mauvaise	Indifférent	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total
35,6	21,9	42,5	100,0	15,5	78,1	6,4	100,0	25,8	66,1	8,2	100,0	21,9	73,0	5,2	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 11: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique

Tableau 2.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique

Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'au qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			Total
		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	
18,9	834,1	13,6	77,3	9,1	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 12: Proportion (%) des ménages, utilisant une source principale d'eau publique, ayant l'eau disponible toute l'année selon certaines caractéristiques

Tableau 2.5 : Proportion (%) des ménages, utilisant une source principale d'eau publique, ayant l'eau disponible toute l'année selon certaines caractéristiques

Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année	Temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir				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
	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes			

							besoins en eau
77,3	16,3	43,3	26,6	13,7	100,0	83,7	44,7

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 13: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois

Tableau 2.6 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois

Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Répartition (%) des ménages ayant eu une panne au cours des six derniers mois par période observée pour la remise en état					
	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
28,8	25,4	16,4	25,4	14,9	17,9	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 14: Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois selon le type de résolution

Tableau 2.7 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois selon le type de résolution

Proportion (%), des ménages déclarant la panne, estimant que la panne déclarée a été résolue par:						
Maire	État	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	Autres partenaires
22,4	6,0	31,3	62,7	22,4	3,0	1,5

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 15: Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois

Tableau 2.8 : Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois

Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Pourcentage, des ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :								
	Maire	État	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	CAMWATER/SNEC	Autre partenaire	Pourcentage (%) des ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait

47,6	69,8	51,8	49,6	28,8	55,4	58,3	15,8	4,3	6,5

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 16: Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction

Tableau 2.9 : Répartition (%) des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis pour la satisfaction			
Après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait			Total
Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	
11,1	55,6	33,3	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 17: Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau

Tableau 2.10 : Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau							
	Proportion (%), des ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :						
Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Éloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autre
46,2	60,0	63,0	91,1	41,5	42,2	10,4	3,7

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 18: Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau

Tableau 2.11 : Proportion (%) des ménages selon les attentes en approvisionnement en eau					
Proportion (%) des ménages dont l'attente en approvisionnement en eau est :					
Point d'eau supplémentaire	Amélioration de la gestion des points d'eau existants	Remise en service des points d'eau en panne	Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants	Réduction des prix	Autre
79,8	66,1	56,2	68,2	17,1	15,1

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 19: Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder

Tableau 3.1 : Répartition (%) des ménages par formation sanitaire la plus proche du ménage et temps mis pour y accéder			
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
44,2	32,2	23,6	,0	100,0	31,5	23,6	44,9	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 20:Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé

Tableau 3.2 : Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé selon le sexe

Lieu de préférence des membres du ménage en cas des problèmes de santé							
Centre de santé intégré public	Hôpital /CMA	Centre de santé privé	Tradi-praticien	Automédication	Chez un personnel de santé	Se soigne moi-même	Total
40,4	21,2	14,7	3,4	3,8	7,2	9,2	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 21: Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé

Tableau 3.3 : Répartition (%) des membres du ménage selon la préférence pour le recours aux soins de santé

Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Responsable de la formation sanitaire utilisée au moins une fois par le membre du ménage au cours des six derniers mois					
	Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas	Total
48,9	32,1	52,3	5,5	0,0	10,1	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 22: Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées

Tableau 3.4 : Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation des caractéristiques déclarées des formations sanitaires visitées, selon le sexe de la personne

Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci a du personnel	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose du petit matériel	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une salle d'hospitalisation	Nombre de lits trouvé dans les salles d'hospitalisation, lors dernière visite					Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/propharmacie qui des médicaments
			Moins de 5 lits	Entre 5 et 10 lits	Plus de 10 lits	Ne sait pas	Total		
89,0	86,2	86,2	19,1	23,4	24,5	33,0	100,0	89,9	57,4

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 23: : Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé

Tableau 3.5 : Répartition (%) des membres du ménage selon l'appréciation du montant payé								
Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Montant payé pour la consultation (F CFA)			Total	Répartition (%) des ménages, payant une consultation par appréciation du montant payé			Total
	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	
81,9	2,6	72,7	24,7	100,0	40,3	53,2	6,5	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 24: Répartition (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche selon la motivation et le milieu de résidence. Répartition (%) de ménages fréquentant la formation sanitaire la plus proche selon l'appréciation de l'accueil

Tableau 3.6 : Répartition (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche selon la motivation et le milieu de résidence. Répartition (%) de ménages fréquentant la formation sanitaire la plus proche selon l'appréciation de l'accueil et le milieu de résidence						
Ménage ayant payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche		Total	Ménage dont un membre fréquente la formation sanitaire la plus proche et qui trouve que l'accueil est :			Total
Initiative personnelle	Demande du personnel		Bon	Passable	Mauvais	
90,9	9,1	100,0	44,7	41,5	13,8	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 25:Répartition (%) des ménages qui déclarent que la formation de sanitaire la plus proche résout la plupart des problèmes de santé du village. Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction

Tableau 3.7 : Répartition (%) des ménages qui déclarent que la formation de sanitaire la plus proche résout la plupart des problèmes de santé du village. Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction										
Proportion (%) des ménages pour qui la plupart des problèmes de santé du village sont résolus	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé	Répartition (%) des ménages non satisfaits des services de santé selon la raison de non satisfaction								
		Éloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Insuffisance des formations sanitaires	Manquements liés au personnel de la formation sanitaire	Mauvaise gestion de la formation sanitaire	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autre
38,0	24,3	52,1	60,6	73,2	50,7	56,3	74,6	59,2	25,4	11,3

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 26: Proportion (%) des ménages selon les attentes en services de santé

Tableau 3.8 : Proportion (%) des ménages selon les attentes en services de santé				
Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente :				
Formations sanitaires supplémentaires	Approvisionnement en médicament	Affectation d'un personnel	Formations sanitaires équipées	Autres

79,1	78,8	74,7	75,0	12,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 27: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement maternel

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement maternel

Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant du cycle maternel	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (maternel) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		
65,3	1,8	66,7	22,7	1,3	9,3	100,0	20,4

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 28: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement primaire

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement primaire

Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant du cycle primaire	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (primaire) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		
80,2	3,4	39,5	44,4	6,8	9,3	100,0	26,1

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 29: Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement secondaire

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle d'enseignement secondaire

Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant du cycle secondaire	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (secondaire) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		
54,9	2,1	34,1	35,2	13,2	17,6	100,0	26,6

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 30: Répartition des ménages selon le cycle de formation professionnelle

Tableau 4.1 : Répartition des ménages selon le cycle de formation professionnelle

Proportion (%) des ménages appartenant à un village disposant d'un cycle de formation professionnelle	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant un cycle de formation professionn	Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire				Total	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement (formation professionnelle) par pieds
		Moins d'1 km	Entre 1 km et 5 Km	Plus de 5 km	Ne Sait Pas		

	elle						
46,4	1,6	32,1	39,3	3,6	25,0	100,0	21,4

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 31: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (maternel)

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (maternel)		
Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :		
Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc	Proportion (%) des ménages déclarant que les livres sont distribués dans le cycle
66,7	57,3	29,3

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 32: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (primaire)

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (primaire)			
Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :			
Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle primaire est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc	Proportion (%) des ménages déclarant que les livres sont distribués dans le cycle
90,1	59,9	52,5	6,2

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 33: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle secondaire

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle secondaire			
Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :			
Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire 1er cycle est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle secondaire 2nd cycle est complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc
86,8	61,50	74,70	42,90

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 34: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (formation professionnelle)

Tableau 4.2 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle (formation professionnelle)		
Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :		
Proportion (%) des ménages déclarant que la SR/SAM/Formation professionnelle a un cycle complet	Proportion (%) des ménages déclarant que le cycle a une salle par niveau de classe	Proportion (%) des ménages déclarant que les enfants du ménage sont assis sur un banc

14,30	60,70	53,60

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 35: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (maternel) contenant un nombre moyen d'élèves

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (maternel) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés					Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe				
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
45,3	21,3	12,0	21,3	100,0	76,0	20,0	,0	4,0	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 36: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (primaire) contenant un nombre moyen d'élèves

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (primaire) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés					Appréciation de la fréquence de la présence des enseignants				
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
18,5	21,6	27,8	32,1	100,0	50,0	37,0	10,5	2,5	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 37: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (secondaire) contenant un nombre moyen d'élèves

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (secondaire) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés					Appréciation de la fréquence de la présence des enseignants				
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total
6,6	23,1	31,9	38,5	100,0	45,1	46,2	,0	8,8	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 38: Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (formation professionnelle) contenant un nombre moyen d'élèves

Tableau 4.3 : Proportion (%) de ménages où les enfants scolarisés sont dans des classes (formation professionnelle) contenant un nombre moyen d'élèves

Nombre moyen d'élèves dans les classes dans lesquelles les enfants sont scolarisés					Appréciation de la fréquence de la présence des enseignants				
Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Total	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	Total

14,3	42,9	,0	42,9	100,0	17,9	71,4	,0	10,7	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 39: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (maternel)

Tableau 4.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (maternel)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné		
86,7	22161,5	60,0	32,0	2,7	5,3	100,0	52,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 40: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (primaire)

Tableau 4.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (primaire)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné		
96,9	6724,5	53,1	42,0	3,7	1,2	100,0	57,4

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 41: Répartition selon(%) des ménages l'appréciation du montant payé (secondaire)

Tableau 4.4 : Répartition selon(%) des ménages l'appréciation du montant payé (secondaire)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonnable	Insignifiant	Non concerné		
85,7	38198,7	72,5	18,7	1,1	7,7	100,0	47,3

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 42: Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (formation professionnelle)

Tableau 4.4 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé (formation professionnelle)

Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé			Total	Proportion (%) de ménages payant autre chose en plus des frais exigible pour l'éducation
		Élevé	Raisonnable	Non concerné		
53,6	104866,7	50,0	17,9	32,1	100,0	53,6

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 43: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (maternel) endommagées ont été réfectionnées

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (maternel) endommagées ont été réfectionnées					
L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
66,7	21,3	26,7	33,3	12,0	2,7

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 44: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (primaire) endommagées ont été réfectionnées

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (primaire) endommagées ont été réfectionnées					
L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
89,5	29,6	34,6	28,4	25,9	5,6

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 45: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (secondaire) endommagées ont été réfectionnées

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (secondaire) endommagées ont été réfectionnées					
L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
80,2	25,3	20,9	35,2	20,9	1,1

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 46: Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (formation professionnelle) endommagées ont été réfectionnées

Tableau 4.5 : Proportion (%) des ménages déclarant que les salles de classes (formation professionnelle) endommagées ont été réfectionnées					
L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	Les Élites	Autre partenaire
57,1	32,1	21,4	53,6	21,4	,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 47: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction									
Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
	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 résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre

6,8	35,0	70,0	80,0	70,0	75,0	85,0	65,0	55,0	,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 48: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
	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 résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre
18,8	32,7	74,5	80,0	65,5	85,5	85,5	81,8	61,8	1,8

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 49: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
	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 résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre
9,6	42,9	64,3	82,1	53,6	75,0	78,6	82,1	64,3	,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 50: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.6 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
	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 résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre
2,4	42,9	57,1	71,4	57,1	57,1	57,1	57,1	57,1	,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 51: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (maternel) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
38,4	41,8	43,8	40,8	42,5	44,2	41,8	43,2	1,7	**100,0**

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 52: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (primaire) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
41,8	52,4	55,1	50,0	57,2	63,4	54,8	61,0	1,7	**100,0**

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 53: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (secondaire) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
35,6	40,1	44,2	43,2	45,2	44,2	44,5	42,8	1,7	**100,0**

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 54: Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction

Tableau 4.7 : Attentes en services d'éducation Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle (formation professionnelle) selon la raison de non satisfaction

Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	Total
29,5	28,4	28,8	28,8	29,1	28,8	28,8	28,8	1,4	**100,0**

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 55: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Établissement d'acte de naissance

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Établissement d'acte de naissance)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
26,4	66,2	13,0	42,9	19,5	3,9	3,9	16,9	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 56: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certification de copie de documents officiels

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certification de copie de documents officiels)							
Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune					
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours
15,1	52,3	27,3	47,7	15,9	,0	2,3	6,8

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 57: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Permis de bâtir)

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Permis de bâtir)								
Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
4,5	46,2	,0	53,8	7,7	7,7	15,4	15,4	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 58: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de décès)

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de décès)								
Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
5,5	68,8	18,8	56,3	12,5	12,5	,0	,0	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 59: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de mariage)

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Acte de mariage)								
Proportion (%) des ménages ayant demandé le	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour	Entre une	Entre un mois	Plus de trois	En cours	

service			et une semaine	semaine et un mois	et trois mois	mois		
5,5	62,5	12,5	43,8	31,3	12,5	,0	,0	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 60: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certificat de domicile)

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Certificat de domicile)								
Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
4,5	69,2	23,1	53,8	23,1	,0	,0	,0	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 61: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Validation de plan de localisation)

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Validation de plan de localisation)								
Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
3,4	20,0	10,0	30,0	30,0	20,0	10,0	,0	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 62: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Informations)

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Informations)								
Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
15,1	63,6	61,4	25,0	9,1	,0	4,5	,0	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 63: Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Autres)

Tableau 5.1 : Proportion (%) des ménages selon le temps mis pour obtenir le service (Autres)

Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon	Temps mis pour obtenir le service demandé à la Commune						Total
		Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	
2,1	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	100,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 64: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Établissement d'acte de naissance)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Établissement d'acte de naissance)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
12,3	44,4	19,4	19,4	13,9	2,8	100,0	6,8

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 65: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certification de copie de documents officiels)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certification de copie de documents officiels)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
7,5	77,3	4,5	18,2	,0	0,0	100,0	4,5

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 66: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Permis de bâtir)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Permis de bâtir)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel	Corruption	Autre	Ne sait pas		

temps mis pour rendre le service		de travail					ayant payé un pourboire pour obtenir le service
3,4	30,0	10,0	50,0	10,0	0,0	100,0	2,4

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 67: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de décès)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de décès)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
2,7	75,0	25,0	,0	,0	,0	100,0	3,1

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 68: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de mariage)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Acte de mariage)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
2,7	50,0	12,5	37,5	0,0	0,0	100,0	2,1

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 69: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certificat de domicile)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Certificat de domicile)

Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
3,1	66,7	,0	33,3	,0	0,0	100,0	1,7

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 70: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Validation des plans de localisation)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Validation des plans de localisation)							
Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
3,1	33,3	11,1	55,6	0,0	0,0	100,0	1,7

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 71: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Informations)

Tableau 5.2 : Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service (Informations)							
Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
6,5	42,1	15,8	36,8	5,3	0,0	100,0	1,0

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 72: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage

Tableau 5.3 : Proportion (%) des ménages selon la caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage					
Pourcentage de ménages déclarant participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD	Pourcentage de ménages déclarant avoir reçu une communication sur le budget annuel	Pourcentage de ménages déclarant avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes	Pourcentage de ménages déclarant avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement	Pourcentage de ménages déclarant que le village/quartier est impliqué dans la planification	Pourcentage de ménages déclarant que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation
27,1	10,3	8,9	25,0	22,3	44,9

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 73: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Tableau 5.4 : Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction						
Pourcentage de ménages déclarant ne pas être satisfait	Lourdeur dans le traitement des demandes	Non implication des populations dans la gestion	Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption,	Non visibilité de l'action communale	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autres

	des usagers	communale	mauvais accueil,……)			
28,8	59,5	84,5	65,5	88,1	66,7	9,5

Source: Enquête CCAP 2017

Tableau 74: Attentes en services communaux Proportion (%) des ménages par attente en services communaux

Tableau 5.5 : Attentes en services communaux Proportion (%) des ménages par attente en services communaux				
Pourcentage ayant comme attente :				
Plus d'implication des populations dans la prise de décision	Plus de communication sur les actions de la commune	Plus de transparence dans la gestion	Plus de proximité avec les administrés	Autres
70,5	67,8	72,3	78,8	19,9

Source: Enquête CCAP 2017

Annexe 2 : Liste des intervenants

Superviseur communal : M. ASSOUBOU EVINA BASILE YANNICK (699 84 85 49 / 680 68 76 36)

N°	NOMS ET PRÉNOMS	N° TÉLÉPHONE
1.	MBAH MENDOGO MICHEL CEDRIC	694 48 35 06 672 50 24 31
2.	NOAH ZIBI EMMANUEL DIEUDONNE	655 63 40 39
3.	ZAMBO MVONDO JEAN JACQUES	656 13 50 73
4.	MBIDA ZE JOSEPH ANTOINE	655 86 19 30 683 23 53 52
5.	EBOULOU ALINE ORNELLA	697 59 26 77
6.	NGO'O MEKA AIME ARMEL	690 58 26 83
7.	NGA ONDOUA AMOUGOU CLEMENTINE	694 21 57 79
8.	KONANGO ULRICH ARMEL	697 01 54 78

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête

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

CODES A11

1 = Chef de Ménage
2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage
3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)
4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e)
5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)
6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)
7= Domestique
8= NSP

Section II. EAU POTABLE

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

	Section II. 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 pour aller, puiser l'eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes		|__|
H10	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=Oui 2=Non Si non ⟶ H11.		|__|
H10a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore		|__|
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (commune) B=Etat C=Une élite D=Le comité de gestion du point d'eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE G=Autres partenaires : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui ⟶ H13		|__|
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		|__|
H13	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
H14	Avez-vous exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……? 1=Oui 2=Non Si non ⟶ H18		|__|
H15	A qui vous êtes-vous adressés ? (plusieurs réponses possibles) Autre ?	1=oui 2=non A. Maire (commune) B. Etat C. Une élite D. Le comité de gestion du point d'eau E. Chef de village/quartier F. Autorités administratives G. CAMWATER/SNEC X. Autres partenaires : _____	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
H16	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2=Non Si non ⟶ H18		|__|
H17	Si vous avez- eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=moins d'un mois 3=Plus de trois mois 2=Entre un mois et trois mois		|__|
H18	De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 ⟶ H20.		|__|
H19	Donnez les raisons de votre insatisfaction de	1=oui 2=non A. Eloignement du point d'eau	 |__|

Section II. EAU POTABLE			
	l'approvisionnement en eau dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison?	B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
H20	Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses possibles). Autre attente ?	1=oui 2=non A. Points d'eau supplémentaires B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants C. Remise en service des points d'eau en panne D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants E. Réduction du prix; X. Autres à préciser : _____	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|

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

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

Section IV. EDUCATION						
	Cycle d'enseignement ⟶	***Maternel***	***Primaire***	***Secondaire***		***Centre de formation professionnelle***
E01	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ? 1=Oui 2=Non 3=Non concerné	|__|	|__|	|__|		|__|
E02	Combien d'enfants de votre ménage fréquentent l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche? (inscrire le nombre devant chaque cycle)	|__|__|	|__|__|	|__|__|		|__|__|
E03	Combien de km parcourent en moyenne les enfants de votre ménage pour aller à l'école du/de (nom du cycle)? 1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km 3=Plus de 5 Km 8=NSP	|__|	|__|	|__|		|__|
E04	Quel est en moyenne le temps mis par les enfants de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) le plus proche ? (en minutes) 998=NSP	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|		|__|__|__|
E05	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		|__|	1er cycle |__|	2ème cycle |__|	
E06	La SAR/SM dans laquelle fréquentent les enfants de votre ménage, dispose-t-elle d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines? 1=Oui 2=Non 3=Ne Sait Pas					|__|
E07	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquentent les enfants de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	|__|	|__|	|__|		|__|
E08	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	|__|	|__|	|__|		|__|
E09	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) où fréquentent les enfants de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non 8=NSP	|__|	|__|			
E10	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants	|__|__|	|__|__|	|__|__|		|__|__|

	Section IV. EDUCATION				
	du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)? 1=Moins de 30 3=Plus de 60 2=Entre 30 et 60 4=Ne Sait Pas				
E11	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) les enfants de votre ménage sont scolarisés? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier 8=NSP	|__|	|__|	|__|	|__|
E12	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, scolarité, APEE) des enfants de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année? (inscrire le montant moyen ou « Ne Sait Pas »)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)	---------- (en FCFA)
E13	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|	|__|	|__|	|__|
E14	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette les enfants du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non 8=NSP Si NON ou NSP ⟶ E16	|__|	|__|	|__|	|__|
E15	Ces frais payés en plus dans le (nom du cycle) vous-ont-ils été imposés ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
E16	Lorsque les salles de classe de l'école du (nom du cycle) dans laquelle les enfants du ménage sont scolarisés, sont endommagées qui s'occupe des réfections ? 1=Oui 2=Non A. L'APEE B. Le Maire (Commune) C. Une organisation du village D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP E. Les Elites X. Autres partenaires (à préciser) _____ Autre ?	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__|
E17	De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 ⟶ E22.	|__|	|__|	|__|	|__|
E18	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ? 1=Oui 2=Non A. Eloignement des services d'éducation B. Insuffisance de salles de classe C. Insuffisance d'équipements D. Insuffisance des écoles E. Manquements liés au Personnel F. Absence de distribution de manuels scolaires G. Mauvais résultats H. Coûts élevés de la scolarité X. Autres à préciser	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|	 |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
E19	Avez-vous des attentes en matière de services de l'éducation dans le (nom du cycle)?				

Section IV. EDUCATION

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

Section V. SERVICE COMMUNAL

Services communaux ↓	***C01*** Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à dire depuis …….. ? 1=Oui 2=Non → service suivant	***C02*** Comment avez-vous été accueilli, lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	***C03*** Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune? 1=Au plus un jour 2=Entre un jour et une semaine 3=Entre une semaine et un mois 4=Entre un mois et trois mois 5=Plus de trois mois 6= En cours *Si C03=1 2, 3, 4 ou 5 → C04*	***C03a*** Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (en jour)	***C04*** Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonnable 2=Long 3=Très long *Si C04=1 → C06*	***C05*** Si C04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/ absent 2=Absence de matériel de travail 3=Corruption 4=Autres (à préciser) _____	***C06*** Ave vous eu à payer un pourboire pour avo 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=Pas satisfait Si 1 ou 2 → C15	|__|
C14	1=Oui 2=Non	

Section IV. EDUCATION			
	Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non implication des populations dans la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,……) D. Non visibilité de l'action communale E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____	|__| |__| |__| |__|
C15	Qu'attendez-vous de l'équipe communale? (Plusieurs réponses possibles – par ordre d'importance). Autre attente ?	1=Oui 2=Non A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision B. Plus de communication sur les actions de la commune C. Plus de transparence dans la gestion D. Plus de proximité avec les administrés X. Autres (à préciser) : _____	 |__| |__| |__| |__| |__|

Annexe 4 : Arrêté Communal mettant en place le Comité de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action publique dans la Commune

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

REGION DU CENTRE

DEPARTEMENT DU NYONG ET MFOUMOU

COMMUNE D'AKONOLINGA

SECRETARIAT GENERAL

BP 38 AKONOLINGA

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace - Work - Fatherland

CENTRE REGION

NYONG AND MFOUMOU DIVISION

AKONOLINGA COUNCIL

SECRETARY GENERAL

PO BOX 38 AKONOLINGA

ARRETE MUNICIPAL N° 047 AM/J09/C-AKGA/SG/2019

Constatant la composition du Comité Communal de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune d'Akonolinga.

LE MAIRE DE LA COMMUNE D'AKONOLINGA

- Vu La Constitution ;
- Vu La Loi N°2004/017 du 22 Juillet 2004, portant loi d'Orientation et de la Décentralisation ;
- Vu La Loi N°2004/018 du 22 Juillet 2004, fixant les règles applicables aux communes ;
- Vu La Loi n°2009/011 du 10 juillet 2009 portant régime financier des Collectivités Territoriales Décentralisées;
- Vu Le Décret n°2017/343 du 03 juillet 2017 portant nomination de Monsieur **Jean Roger ALIM BAOUROU** aux fonctions de Préfet du Département du Nyong et Mfoumou ;
- Vu L'Arrêté N° 000324/A/MINATD/DCTD du 18 novembre 2013 constatant l'élection du **Dr ESSAMA Joseph** aux fonctions de Maire de la Commune d'Akonolinga, ainsi que celle de ses adjoints à l'issue du scrutin du 30 septembre 2013;
- Vu L'Arrêté N° 010/CAB/PM du 19 Janvier 2016 portant réorganisation du cadre institutionnel d'exécution du Programme National de Développement Participatif ;
- Vu L'Accord de crédit N° 5718-CM du 03 Février 2016, signé entre le Cameroun et la Banque Mondiale en vue de la mise en œuvre du PNDP ;
- Considérant les résultats du rapport d'enquête du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard.
- Considérant les nécessités de service,

ARRETE

Article 1er : Il est créé dans la Commune d'Akonolinga, un **Comité Communal de Suivi du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard** et ci-après désigné le **« Comité ».**

Article 2 : Ce Comité est chargé :

- D'assurer le suivi de la mise en œuvre du plan d'action au niveau communal sur la base des informations collectées auprès des différents acteurs d'après le Plan d'Action validé à cet effet ;
- D'accompagner la commune dans la synchronisation des interventions et des actions de tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des activités identifiées dans le Plan d'Action ;
- De mettre en œuvre toutes directives relatives à l'amélioration du Contrôle Citoyen de l'Action Publique par le Scorecard dans la Commune d'Akonolinga ;
- De faire tenir à la diligence de son Président, à la sanction du Maire, un rapport circonstancié précisant les mesures susceptibles d'améliorer l'exécution des activités du Plan d'Action.

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

Président : Le Sous-Préfet d'Arrondissement d'Akonolinga ou son Représentant ;
Vice-Président : Un représentant de la société civile locale ;
Secrétaire : Le Secrétaire Général de la commune d'Akonolinga ;

lembres :

- Le Délégué Départemental de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire du Nyong et Mfoumou ou son Représentant ;
- Le Délégué Départemental des Enseignements Secondaires du Nyong et Mfoumou ou son Représentant ;
- Le Délégué Départemental de l'Eau et de l'Énergie du Nyong et Mfoumou ou son Représentant ;
- L'Inspecteur d'Arrondissement de l'Éducation de Base d'Akonolinga ou son Représentant ;
- Le Chef de l'Hôpital du District de Santé d'Akonolinga ou son Représentant ;
- Le Cadre de Développement PNDP de la commune d'Akonolinga.

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

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

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

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

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

Akonolinga, le 03 MAI 2019

Le Maire

MPLIATIONS :

- PREFET/N&M ;
- SOUS-PREFET/AKGA ;
- INTERESSES ;
- ARCHIVES/CHRONO

REPUBLIQUE DU CAMEROUN * REPUBLIC OF CAMEROON * COMMUNE D'AKONOLINGA * DEPARTEMENT DU NYONG ET MFOUMOU
Le Maire

Dr. Essama Joseph
Médecin ®
Chevalier de l'Ordre de la Valo