**REPUBLIQUE DU CAMEROUN**
**********
*Paix – Travail – Patrie*
**********
REGION DE L'OUEST
**********
DEPARTEMENT DE LA MENOUA
**********
COMMUNE DE NKONG-ZEM

**REPUBLIC OF CAMEROON**
**********
*Peace – Work – Fatherland*
**********
WEST REGION
**********
MENOUA DIVISION
**********
NKONG-ZEM COUNCIL

---

# RAPPORT D'ETUDE

## MECANISME DE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKONG-ZEM

Vérification des Fiches d'enquêtes avant colisage.

***Mai 2018***

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

**Réalisé par : Actions de Mobilisation Communautaire pour le Développement (AMCODE)**

# SOMMAIRE

SOMMAIRE ..... i
SIGLES ET ABREVIATIONS ..... iii
LISTE DES GRAPHIQUES ..... vi
LISTE DES CARTES ..... vii
PREFACE ..... viii
INTRODUCTION GENERALE ..... 1
CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN ..... 3
I.1 CADRE JURIDIQUE DE LA DECENTRALISATION ..... 3
I.2 PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL ..... 5
I.2.1 Le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi ..... 5
I.2.2 Le Document de Stratégie de Développement du Secteur Rural (DSDSR) ..... 5
I.2.3 Le Programme National de Développement Participatif ..... 6
I.2.4 Le Plan d'Action National Energie pour la Réduction de la Pauvreté ..... 7
I.3 BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE DE NKONG-ZEM ..... 9
I.3.1. Sur le plan administratif ..... 9
I.3.2. Sur le plan biophysique ..... 10
I.3.3 Sur le plan humain ..... 11
I.3.4 Sur le plan économique ..... 12
CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKONG-ZEM ..... 14
II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE ..... 14
II.2 OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DU CCAP ..... 15
II.3 METHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ECHANTILLON ET DE COLLECTE DE DONNEES ..... 16
II.3.1 Tirage de l'échantillon ..... 16
II.3.2 Collecte des données ..... 16
II.4 METHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION ..... 18
II.4.1 Taille de l'échantillon et répartition de l'échantillon ..... 18
II.4.2 Base de sondage et sélection des grappes ..... 18
II.4.3 Sélection des ménages ..... 19
II.4.4 Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage ..... 19
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES ..... 20
III.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE ..... 20
III.1.1. Caractéristiques des répondants par groupe d'âge et par sexe ..... 20
III.1.2. Caractéristiques de la population ..... 21
III.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE ..... 22
III.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique ..... 22
III.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique ..... 24
III.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique ..... 25
III.2.4 Raisons de non satisfaction des populations ..... 27
III.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique ..... 28
III.2.6 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées ..... 29
III.3 SECTEUR DE LA SANTE ..... 29
III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé ..... 30
III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires ..... 32
III.3.3 Appréciation des services de santé ..... 33
III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations ..... 33
III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé ..... 35
III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées ..... 35
III.4 SECTEUR DE L'EDUCATION ..... 36
III.4.1 Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle ..... 37
III.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle ..... 39
III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle ..... 39

III.4.4 Raisons de non satisfaction des populations par cycle ..... 40
III.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation ..... 41
III.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées ..... 42
III.5 SERVICES OFFERTS DANS L'INSTITUTION COMMUNALE ..... 43
III.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale ..... 43
III.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale ..... 44
III.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale ..... 45
III.5.4 Raisons de non satisfaction des populations ..... 46
III.5.5 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale ..... 47
III.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées ..... 47
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS ..... 49
CHAPITRE IV: PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKONG-ZEM ..... 50
SYNTHÈSE DES PROBLÈMES RENCONTRÉS A NKONG-ZEM ..... 51
PLAN D'ACTIONS (basée sur les actions à mettre en œuvre au niveau local) ..... 52
PROGRAMME DE DISSEMINATION DES RESULTATS ET DE PRESENTATION DU PLAN D'ACTION ..... 59
ANNEXES ..... I
Annexe 1 : Liste des tableaux ..... I
Annexe 2 : Liste des intervenants ..... IV
Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête ..... V
Annexe 4 : Arrêté préfectoral mettant en place le comité de pilotage de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune ..... XI

# SIGLES ET ABREVIATIONS

| SIGLES/ ABREVIATIONS | SIGNIFICATIONS |
|---|---|
| AEP | Adduction en Eau Potable |
| AES SONEL | AES Société National d'Electricité |
| AMCODE | Actions de Mobilisation Communautaire pour le Développement |
| AMEE | Agence Municipale de l'Eau et de l'Energie |
| APEE | Association des Parents d'Elèves et Enseignants |
| CAB | Cabinet |
| CAMTEL | Cameroon Telecommunication |
| CC | Cellule de Communication |
| CCAP | Contrôle Citoyen de l'Action Publique |
| CCD | Cadre Communal de Développement |
| CDE | Camerounaise Des Eaux |
| CDV | Communautés Villageois de Développement |
| CEAC | Centre d'Education et d'Actions Communautaires |
| CEPDEL | Centre pour l'Environnement, le Partenariat et le Développement Local |
| CES | Collège d'Enseignement Secondaire |
| CETIC | Collège d'Enseignement Technique Industriel et Commercial |
| CM | Conseiller Municipal |
| CMA | Centre Médical d'Arrondissement |
| COGE | Comité de Gestion |
| COSA | Comité de Santé de l'Aire |
| COSADI | Comité de Santé de District |
| CQ | Comité de Quartier |
| CSI | Centre de Santé Intégré |
| CTE | Cameroon Téa Estate |
| CVUC | Communes et Villes Unies du Cameroun |
| DDADER | Délégation Départementale de l'Agriculture et Développement Rural |
| DDEB | Délégation Départementale de l'Education de Base |
| DDEE | Délégation Départementale de l'Eau et de l'Energie |
| DDEPIA | Délégation Départementale de l'Elevage des Pêches et des Industries Animales |
| DDES | Délégation Départementale des Enseignements Secondaires |
| DDPMEESA | Délégation Départementale des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Economie Sociale et de l'Artisanat |
| DDTP | Délégation Départementale des Travaux Publics |
| DM | Données Manquantes |
| DRSP | Délégation Régionale de la Santé Publique |
| DS | District de Santé |
| DSCE | Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi |
| DSRP | Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté |
| F CFA | Francs de la Communauté Financière Africaine |
| FEICOM | Fonds spécial d'Equipements Intercommunautaire |
| GADD | Groupement d'Appuis pour le Développement Durable |
| GIC | Groupement d'Initiatives Communes |
| GIZ | Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit |
| GPS | Global PositioningSysthem |
| IAEB | Inspection d'Arrondissement de l'Education de Base |

| | |
|---|---|
| INS | Institut National de la Statistique |
| MINADER | Ministère de l'Agriculture et Développement Rural |
| MINDDEL | Ministère de la Décentralisation et du Développement Local |
| MINEDUB | Ministère de l'Education de Base |
| MINEE | Ministère de l'Eau et de l'Energie |
| MINEFOP | Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle |
| MINESEC | Ministère des Enseignements Secondaires |
| MINSANTE | Ministère de la Santé Publique |
| MTN | Mobile Télécommunication Networks |
| NSP | Ne Sait Pas |
| OBC | Organisation à Base Communautaire |
| OMS | Organisation Mondiale de la Santé |
| ONG | Organisation Non Gouvernementale |
| OSC | Organisation de la Société Civile |
| PBF | Performance Based Finances |
| PCD | Plan Communal de Développement |
| PNDP | Programme National de Développement Participatif |
| RCE | Régie Communal de l'Eau |
| RDPC | Rassemblement Démocratique du Peuple Camerounais |
| RGPH | Recensement Général de la Population et de l'Habitat |
| SAR/SM | Section Artisanale et Rurale / Section Ménagère |
| SG | Secrétariat Général |
| SNEC | Société Nationale des Eaux du Cameroun |
| UPP | Unité de Planification Participative |
| ZD | Zone de Dénombrement |

# LISTE DES TABLEAUX

**Tableau 1** : Résultats de l'enquête ..... 17
**Tableau 2** : Système d'approvisionnement en eau ..... 23
**Tableau 3** : Utilisation de la principale source d'approvisionnement d'eau publique ..... 23
**Tableau 4** : Qualité de l'eau ..... 24
**Tableau 5** : Coût de l'eau ..... 24
**Tableau 6** : Disponibilité de l'eau ..... 25
**Tableau 7** : Durée de dépannage des sources d'eau en panne ..... 26
**Tableau 8** :Personne ayant réparé la panne ..... 26
**Tableau 9** : Pourcentage des ménages ayant exprimé un besoin à un partenaire ..... 27
Tableau 10 : Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé ..... 27
**Tableau 11** : Formation sanitaire la plus proche du ménage ..... 30
**Tableau 12** : Recours aux soins de santé ..... 31
**Tableau 13** : Recours à la formation sanitaire la plus proche ..... 31
**Tableau 14** : Caractéristiques des formations sanitaires visitées ..... 32
**Tableau 15** : Appréciation du montant payé à la formation sanitaire ..... 33
**Tableau 16** : Montant payé pour autre chose que la consultation, appréciation de l'accueil ..... 33
**Tableau 17** : Cycle d'enseignement ..... 37
**Tableau 18** : Caractéristiques de l'établissement ..... 38
**Tableau 19** : Nombre d'élèves, appréciation de la présence des enseignants ..... 38
**Tableau 20** : Appréciation du montant payé ..... 39
**Tableau 21** : Réfection des salles de classe ..... 40
**Tableau 22** : Obtention d'un service à la Commune ..... 44
**Tableau 23 :** Lenteur pour l'obtention d'un service à la commune ..... 45
**Tableau 24** : Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages ..... 46

# LISTE DES GRAPHIQUES

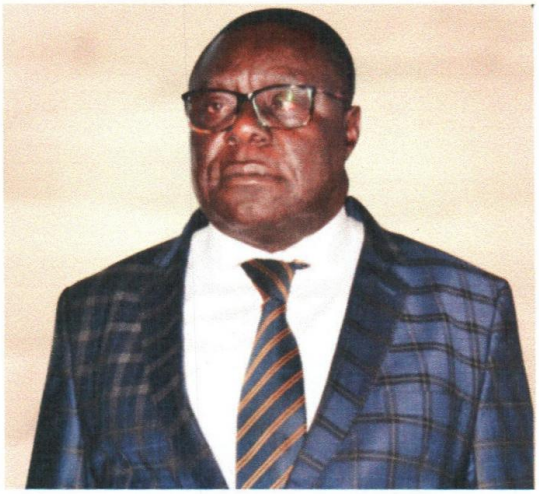
**Graphique 1** : Répartition des répondants par tranche d'âge ..... 20
**Graphique 2** : Répartition des répondants par sexe ..... 21
**Graphique 3** : Répartition des chefs de ménage par groupe d'âge ..... 21
**Graphique 4** :Répartition des chefs de ménage par sexe ..... 22
**Graphique 5** : Raisons de la non satisfaction en eau ..... 28
**Graphique 6** : Attentes en eau ..... 28
**Graphique 7** : Raisons de la non satisfaction sanitaire ..... 34
**Graphique 8** : Attentes en santé ..... 35
**Graphique 9** : Raisons de la non satisfaction scolaire ..... 41
**Graphique 10** : Attentes en éducation ..... 41
**Graphique 11** : Raisons de la non satisfaction communale ..... 46
**Graphique 12** : Attentes dans les services de la Commune ..... 47

# LISTE DES CARTES

**Carte 1 :** Localisation géographique de la commune de Nkong-zem .....9

# PREFACE

## PRÉFACE



À l'ère de la décentralisation prônée par le chef de l'État son Excellence Monsieur Paul Biya, il est plus que jamais nécessaire pour chaque collectivité territoriale décentralisée d'être à l'écoute des populations et de mesurer leur satisfaction. Ainsi, elles peuvent enrichir leur fidélisation et améliorer l'efficacité de leurs services.

La commune de Nkong-zem offre de nombreux services à ses populations, notamment dans les secteurs de l'hydraulique, des infrastructures routières, de l'éducation, de la santé etc.

Afin de mieux apprécier le degré de satisfaction des attentes des populations, pour mieux répondre à leurs besoins, une enquête de satisfaction s'est avérée indispensable.

L'objectif de cette enquête était de mesurer la satisfaction générale de la population dans les secteurs de l'eau potable, de l'hydraulique, de la santé et des services communaux.

Les résultats sont éloquents dans la mesure où ils nous permettent de tirer des concluions appropriées et de mieux orienter nos actions dans le seul but d'améliorer les conditions de vie de nos populations. C'est l'occasion de remercier le PNDP (Programme National de Développement Participatif) qui a su, une fois de plus, marquer de sa plus belle touche nos esprits en initiant cette enquête. La commune de Nkong-Zem entend perpétuer cette activité qui, à n'en point douter, va nous propulser dans la sphère de l'émergence.

LE MAIRE DE LA COMMUNE
DE NKONG-ZEM,

**NDZOUEBENG**

# RESUME EXECUTIF

La Loi Constitutionnelle N° 96/06 du 18 janvier 1996 a jeté les bases de la décentralisation au Cameroun. Les lois d'orientation de 2004 ont été suivies des premiers transferts de compétences et des ressources en 2010 aux Régions et aux Communes dans les matières nécessaires à leur développement économique, social, sanitaire et sportif.

Pour améliorer les conditions de vie des populations et impulser le processus de décentralisation, le Gouvernement a mis en place en 2004 le Programme National de Développement Participatif (PNDP). Et pour faire participer les bénéficiaires à leur développement, le PNDP a initié une étude sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les territoires communaux à travers l'opération ScoreCard.

Cette opération a pour objectif général de capter la perception des populations sur la satisfaction de l'offre des services publics dans quatre secteurs : hydraulique, santé, éducation et services communaux.

Les OSC spécialisées dans les thématiques de dialogue citoyen ont été sélectionnées pour la mise en œuvre du projet. L'OSC AMCODE s'est occupée de la Zone 15 comprenant 9 Communes, à savoir : Babadjou, Bamendjou, Bangangté, Bangou, Batié, Dschang, Fokoué, Mbouda, Nkong-Zem.

Les objectifs spécifiques se déclinent en 3 points :

- Recueillir auprès des populations les dysfonctionnements et les insuffisances dans les secteurs susmentionnés ;
- Obtenir les attentes des populations ;
- Négocier les changements en fonction des besoins exprimés et des projets prioritaires.

La mise en œuvre de ce mécanisme a obéi à une méthodologie précise en 5 étapes :

- Le tirage de l'échantillon des ménages qui a défini le champ de l'enquête et des ménages cibles, la méthode de sondage et la taille de l'échantillon ;
- Le recrutement et la formation des Superviseurs et des Agents Enquêteurs ;
- La collecte proprement dite ;
- L'exploitation des données ;
- Le plan d'action négocié par Commune.

Les principaux résultats obtenus ont révélé l'état de non satisfaction des populations et les attentes dans les 4 secteurs.

Dans la Commune de Nkong-Zem, les perceptions des services publics par les populations étaient celles qui suivent.

**Dans le secteur de l'hydraulique,**

La proportion de la population qui est non satisfaite est de 60,8%. Les causes de la non satisfaction sont majoritairement l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau, la mauvaise qualité de l'eau et l'éloignement des points d'eau. Le défaut ou la lenteur de maintenance en cas de panne sont également incriminés, mais dans une moindre proportion. Les axes de changement qui découlent du constat ci-dessus sont l'amélioration de l'offre en eau potable et la gestion durable des infrastructures en eau.

**Dans le secteur de la santé,**

Le pourcentage de la non satisfaction des populations est de 27,8. Les causes de cette non satisfaction sont majoritairement la mauvaise qualité des services offerts, les manquements liés au personnel de la formation sanitaire. L'insuffisance des médicaments et des équipements constituent

les causes secondaires exprimées par les populations. En outre, les coûts élevés constituent une source de malaise non négligeable dans ce secteur. Le principal axe de changement qui découle du constat ci-dessus est l'amélioration de la gouvernance sanitaire.

**Dans le secteur de l'éducation,**

La proportion de la population non satisfaite s'élève à 24,1% pour la maternelle 31,3% pour le primaire et 32,5% pour le secondaire. Les principales raisons de la non satisfaction sont les coûts élevés de la scolarité, l'insuffisance des établissements et l'éloignement. Les causes de moindre importance, mais non négligeables sont les manquements liés au personnel et insuffisance des salles de classes. Les axes de changement qui découlent des perceptions et des attentes des populations sont l'amélioration de l'offre en infrastructures, la réduction des coûts de scolarisation et l'amélioration des conditions d'enseignement.

**Par rapport aux services communaux,**

La proportion de la population non satisfaite est de 29,5%. Les principaux facteurs incriminés sont la non visibilité des actions de la Commune et la non implication des populations dans la gestion de la Commune. La lourdeur dans le traitement des demandes des usagers et les manquements liés au personnel de la Commune constituent des causes de la non satisfaction de moindre envergure. Le principal axe de changement qui découle de ce constat est l'amélioration de la gouvernance communale.

# INTRODUCTION GENERALE

L'Etat du Cameroun dans sa Constitution de 1996 a confié aux Conseils des Collectivités Territoriales Décentralisées la mission de promouvoir le développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif de ces collectivités. Pour promouvoir la démocratie et le développement local, le Gouvernement Camerounais s'est doté de plusieurs outils que sont les textes règlementaires et les programmes de développement.

En avril 2003, les autorités camerounaises ont élaboré, suivant une démarche participative, le premier Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP). La mise en œuvre de ce document a permis au Gouvernement de maintenir la stabilité du cadre macroéconomique et de soutenir des taux de croissance positifs jusqu'en 2008. Toutefois, le profil général de croissance est resté en retrait du niveau espéré pour résorber substantiellement la pauvreté.

Le processus de révision du DSRP en mars 2008 pour corriger les distorsions ou les manquements relevés lors des évaluations successives de sa mise en œuvre, et des consultations participatives a abouti en 2010 à l'élaboration d'un Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE), et confirmé l'option d'implication des populations à la base, dans une démarche participative. Les populations ont notamment souhaité que les stratégies 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'Etat.

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. Il constitue ainsi le vecteur de la recherche de la croissance et de la redistribution des fruits jusqu'aux couches les plus vulnérables de la population avec un accent particulier sur les femmes et les jeunes.

L'amélioration des performances économiques doit se traduire par des résultats concrets en termes de création d'emplois, de réduction de la pauvreté, et d'amélioration tangible des conditions de vie des populations. Pour relever ce défi, les autorités entendent jouer pleinement leur rôle tout en comptant sur le dynamisme du secteur privé, l'implication de la société civile, la mobilisation des populations et l'appui des partenaires économiques, techniques et financiers.

En 2004, la loi d'Orientation de la Décentralisation définit la décentralisation comme étant un transfert par l'Etat aux Collectivités Territoriales Décentralisées des compétences particulières et des moyens appropriés. La décentralisation 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.

Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) est l'un des outils mis en place par le Gouvernement avec l'aide de ses partenaires techniques et financiers en 2004 pour améliorer les conditions de vie des populations et impulser le processus de décentralisation. Dans sa troisième phase, l'Objectif de Développement du PNDP est de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de

qualité. Cet objectif se décline en objectifs spécifiques précisés dans un cadre des résultats dont l'un des indicateurs est le "nombre de Communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information". Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique est donc un outil qui favorise la gouvernance locale et permet une bonne implication des populations aux actions de développement local.

En 2017, l'Organisation de la Société Civile (OSC) dénommée Actions de Mobilisation Communautaire pour le Développement (AMCODE) a été sélectionnée par le PNDP pour mener une étude sur le mécanisme du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune de Nkong-Zem, 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.

Le présent rapport s'articule autour de quatre chapitres. Le chapitre 1 met en évidence le cadre juridique et règlementaire en matière de décentralisation et de développement local en s'adossant sur les lois, les textes et les arrêtés y relatifs. La synthèse méthodologique de l'enquête fait l'objet du chapitre 2. Les principaux résultats sont analysés dans le chapitre 3, avec en prime, les suggestions des solutions endogènes pour l'amélioration des conditions de vie des populations de la Commune. Au chapitre 4 se trouve le plan d'action négocié d'accord partie pour la mise en place d'un mécanisme du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune de Nkong-Zem.

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

Pour renforcer la reprise économique amorcée depuis une décennie et l'asseoir durablement, le gouvernement a élaboré plusieurs textes et lois qui encadrent les actions à mener par les services publics et tous les autres partenaires du développement. Parmi les nombreux textes et lois en vigueur au Cameroun à ce sujet, ceux retenus dans ce chapitre portent d'une part sur le cadre juridique de la décentralisation et d'autre part sur la promotion du développement local.

## I.1 CADRE JURIDIQUE DE LA DECENTRALISATION

La décentralisation depuis son annonce en 1996 dans la loi constitutionnelle du Cameroun a connu une évolution progressive à travers l'adoption par le Gouvernement des textes législatifs et réglementaires, des documents stratégiques et des programmes qui permettent sa mise en œuvre.

La Loi N° 2004/017 du 22 Juillet 2004 portant Orientation de la Décentralisation fixe les règles générales applicables en la matière. Ainsi, la décentralisation est un transfert par l'Etat aux Collectivités Territoriales Décentralisées de compétences particulières et des moyens nécessaires à l'exercice normal des compétences transférées. Elle constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local. Elle permet à toute personne physique ou morale de formuler à l'attention de l'Exécutif Communal, toutes propositions tendant à impulser le développement de la collectivité territoriale concernée et/ou à améliorer son fonctionnement. De ce fait, tout habitant ou contribuable d'une collectivité territoriale peut, à ses frais, demander communication ou prendre copie totale ou partielle des procès-verbaux du conseil municipal, des budgets, comptes ou arrêtés revêtant un caractère règlementaire, suivant des modalités fixées par voie règlementaire.

Dans cette perspective, le Gouvernement a élaboré avec l'aide de ses partenaires techniques et financiers plusieurs programmes parmi lesquels le Programme National de Développement Participatif (PNDP) en 2004 pour accompagner les Communes dans leurs missions d'amélioration des conditions de vie des populations et impulser le processus de décentralisation.

En 2010, le Cameroun vit les premiers transferts des compétences aux Communes en application du Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) qui est un outil de mise en œuvre de la décentralisation. Ce document décrit la vision du développement à l'horizon 2035 qui consiste à "faire du Cameroun un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité". 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. Il constitue ainsi le vecteur de la recherche de la croissance et de la redistribution des fruits jusqu'aux couches les plus vulnérables de la population avec un accent particulier sur les femmes et les jeunes. L'amélioration des performances économiques doit se traduire par des résultats concrets en termes de création d'emplois (pour assurer une bonne redistribution des fruits de la croissance), de réduction de la pauvreté, et d'amélioration tangible des conditions de vie des populations. Pour relever ce défi, les autorités entendent jouer pleinement leur rôle tout en comptant sur le dynamisme du secteur privé, l'implication de la société civile, la mobilisation des populations et l'appui des partenaires économiques, techniques et financiers.

A travers les Arrêtés, chaque Département Ministériel transfère aux Communes les compétences qui relèvent de son ressort.

Dans le secteur de l'hydraulique par exemple, l'Arrêté N$^0$ 2010/00000298/A/MINEE du 01/09/2010 définit le cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice

des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat. Dans sa zone de compétence, la Commune doit :

- Engager la gestion concertée des ressources en eau avec les autres Communes, l'Etat et les usagers qui contribuent au financement des interventions diverses ;
- Traduire, à travers le Plan de Développement Communal, l'aménagement et la gestion des eaux, selon les orientations de la politique nationale de l'eau ;
- Préparer, en application du Plan de Développement Communal des programmes pluriannuels d'intervention afin de répondre aux besoins en adduction d'eau potable ;
- Tenir annuellement à la disposition du ministère en charge de l'eau, la liste actualisée des villages de son ressort équipés des points d'eau et non encore équipés, ainsi que ceux susceptibles d'être équipés de mini-adductions d'eau potable à l'instar des bourgs ruraux.

La Commune s'engage à :

- Recueillir et analyser les demandes des populations en matière d'adduction d'eau potable ;
- Elaborer un Plan de Développement Communal et à terme, un schéma directeur d'adduction d'eau potable à l'échelle de son territoire ;
- Monter des projets de réalisation d'ouvrages publics en s'entourant des compétences techniques nécessaires ;
- Passer des marchés publics de réalisation des travaux (avec mise en concurrence des prestataires agréés par le ministère en charge de l'eau, respect du Code des Marchés Publics, contrôle des travaux …) ;
- Organiser la mise en exploitation de l'ouvrage autour d'un Comité d'Usagers ou le cas échéant, par la délégation à un exploitant privé ;
- Suivre la satisfaction du service et la planification de son extension selon l'évolution démographique.

Les services de gestion, d'exploitation et de maintenance se déclinent en activités ci-après :

- L'entretien et la maintenance de l'ensemble des puits et forages d'eau potable du ressort communal ;
- La prise de toutes les mesures nécessaires pour assurer l'hygiène et la salubrité autour desdits ouvrages ;
- L'entretien et la maintenance des ouvrages d'alimentation en eau potable ;
- La tenue d'un fichier communal des ouvrages d'adduction d'eau potable.

Dans le Sous-Secteur Education de Base, l'Arrêté N° 2010/246/B1/1464/A/MINEDUB/CAB du 31/12/2010 définit le cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes et en matière d'Education de Base. La Commune est chargée de :

- La construction, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la Commune ;
- L'acquisition des matériels et fournitures scolaires ;
- Le recrutement et la prise en charge du personnel d'appoint desdits écoles et établissements.

Dans le secteur santé l'Arrêté N$^0$ 0821/A/MINSANTE du 01/04/2011 définit le cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de construction, d'entretien et de gestion des Centres de Santé Intégrés et des Centres Médicaux d'Arrondissement.

La Commune exerce les compétences à elle transférées par l'Etat en matière de santé publique dans le strict respect du principe de la continuité du service public, notamment en ce qui concerne la construction, l'équipement, l'entretien et la gestion des Centres de Santé Intégrés et des Centres Médicaux d'Arrondissement, la construction des logements d'astreinte, l'installation et l'aménagement de dispositifs fonctionnels de fourniture en énergie de secours, ainsi que l'installation et l'aménagement des forages d'eau au sein desdits centres.

Les partenaires et acteurs de santé sont rassemblés dans les structures de dialogue et de participation communautaire des districts qui visent la promotion de la gestion décentralisée des services de la santé, à travers les Comités de Santé de l'Aire (COSA), les Comités de Santé de District (COSADI), et les Comités de Gestion (COGE).

Le Comité de Santé de l'Aire (COSA), de par ses attributions, assiste le Centre de Santé dans la recherche des solutions aux problèmes de santé et joue ainsi le rôle de contrôle social dans le suivi et l'évaluation de l'exercice des compétences.

Le Comité de Gestion du Centre Médical d'Arrondissement assure la gestion dudit établissement de santé.

En ce qui concerne les services de l'institution communale, le livre vert intitulé Recueil des textes des Collectivités Territoriales Décentralisées renseigne sur les conditions d'exercice des compétences transférées aux Communes.

## I.2 PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL

Le Gouvernement Camerounais s'est doté de plusieurs outils de promotion du développement local. Il s'agit entre autres des stratégies, des projets et des textes législatifs et réglementaires ci-après :

- Le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) ;
- Le Document de Stratégie de Développement du Secteur Rural (DSDSR) ;
- Le Programme National de Développement Participatif (PNDP) ;
- Le Plan d'Action National Energie pour la Réduction de la Pauvreté (PANERP) ;
- Le Plan National de Gestion de l'Environnement (PNGE), etc.

### I.2.1 Le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi

Le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) de 2010 à 2020, né sous les cendres du Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté (DSRP) en 2008, est centré sur la création des richesses et s'appuie sur la création d'emplois pour assurer une bonne redistribution des fruits de la croissance et réduire substantiellement la pauvreté. Pour participer efficacement à l'atteinte des objectifs de développement durable, ce document met à contribution la pleine participation des populations à la base, de la société civile, du secteur privé et des partenaires au développement.

Le DSCE a été élaboré dans un contexte caractérisé par le renchérissement du coût de la vie au niveau national, la crise financière internationale, la crise alimentaire et la crise énergétique mondiale. Il est l'expression empirique d'un cadre intégré de développement humain durable à moyen terme pour le Cameroun et propose un cheminement progressif vers les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD), devenu Objectifs de Développement Durable (ODD) depuis 2015 avec 17 objectifs et une vision. Il se présente en conséquence comme : i) un cadre intégré de développement ; ii) un cadre de cohérence financière ; iii) un cadre de coordination de l'action gouvernementale des appuis extérieurs ; iv) un cadre de consultation et de concertation avec la société civile ; (v) un cadre d'orientation des travaux analytiques ; pour éclairer la gestion du développement.

### I.2.2 Le Document de Stratégie de Développement du Secteur Rural (DSDSR)

Dans le cadre du processus d'élaboration du DSRP en 2008, le Gouvernement a développé

une stratégie intégrée de développement rural à travers l'élaboration d'un Document de Stratégie de Développement du Secteur Rural (DSDSR**).** Cette stratégie vise le développement durable à travers l'amélioration de la productivité et de la production agricole, la modernisation des exploitations et la recherche des débouchés nationaux et internationaux pour les produits agricoles et forestiers. Elle s'articule autour de cinq domaines prioritaires : i) le développement local ; ii) le développement des productions ; iii) l'appui institutionnel ; iv) la gestion durable des ressources naturelles et v) les modalités et mécanismes de financement du secteur rural.

Le développement local dont le Programme National de Développement Participatif (PNDP) et le Programme d'Appui au Développement Communautaire (PADC) constituent le cadre opérationnel vise plus spécifiquement : (i) le renforcement des capacités des communautés et Communes en vue de leur permettre de prendre en charge la problématique du développement local ; (ii) l'appui à la réalisation d'infrastructures communautaires en vue de lever les contraintes au niveau local ; (iii) la mise en œuvre d'activités génératrices de revenus et (iv) la participation effective des acteurs à la base au processus de développement local dans le cadre de la mise en œuvre de la décentralisation.

La gestion des ressources naturelles vise à concilier l'amélioration de la production et la gestion durable des ressources naturelles et à encourager toutes les initiatives en faveur du développement durable , à travers : i) la coordination et la mise en œuvre d'une gestion concertée des ressources naturelles renouvelables ; ii) la préservation et la restauration des potentiels de production (protection/restauration de la fertilité des sols, conservation de la ressource en eau, protection restauration des pâturages, conservation de la biodiversité, etc.) ; et iii) l'assurance d'une gestion locale des infrastructures rurales collectives.

### I.2.3 Le Programme National de Développement Participatif

Le Programme National de Développement Participatif, élaboré dans le cadre du DSRP et outil de la politique de décentralisation vise à définir et mettre en place des mécanismes de responsabilisation des communautés à la base et des collectivités décentralisées en vue de les rendre acteurs de leur propre développement. Il se propose de développer une synergie fonctionnelle de partenariat entre les communautés à la base, l'Etat, la Société Civile, les ONG et les Bailleurs de fonds. Il vise à promouvoir un développement équitable, efficace et durable au sein des populations rurales. Les principaux bénéficiaires du PNDP sont les communautés et/ou organisations de base, les quartiers, les collectivités territoriales décentralisées, les associations, les groupements mixtes, etc.

Le programme, qui doit se réaliser en trois phases de manière à couvrir progressivement l'ensemble du territoire. Il comprend trois composantes qui sont :

(i) **l'appui au développement local** : Cette composante a pour but d'améliorer les conditions socio-économiques, d'accroitre la productivité des ressources naturelles de base et d'augmenter les revenus des populations dans les Communes couvertes par le programme. L'atteinte de cet objectif va nécessiter la mise en œuvre de diverses infrastructures et investissement socio-économiques. A travers cette composante, des subventions vont être octroyées aux Communes pour cofinancer l'élaboration ou l'actualisation du PCD et les activités connexes ; les études détaillées de faisabilité technique, financière, environnementale et socio-économique des microprojets devant être financées et les investissements issus des PCD qui incluent le contrôle de qualité. Cette composante précise également que les Communes bénéficieront d'un accompagnement pour les arrimer au budget programme.

(ii) **l'appui aux Communes dans le cadre du processus de décentralisation** : Cette composante a pour objectifs de renforcer les capacités des institutions qui soutiennent le processus de décentralisation. Elle va aussi fournir une assistance pour le renforcement des capacités des

Communes et des acteurs locaux comme les prestataires de services, les équipes pluridisciplinaires des ministères sectoriels, les élus et les prestataires de services techniques pour qu'ils puissent pleinement assumer un rôle efficace d'acteurs du développement local. Cette composante comporte trois sous-composantes dont l'appui institutionnel au processus de décentralisation, le renforcement des capacités des acteurs, l'appui à l'amélioration de la gestion des finances publiques locales.

(iii) **la coordination, la gestion, le suivi-évaluation et la communication** : Cette composante permet : a) la gestion administrative et financière du programme ; b) la coordination avec les partenaires institutionnels pour assurer un appui efficace pour le développement local ; c) la signature effective des conventions et contrats pour l'exécution du projet avec les Communes, les ministères sectoriel, les prestataires des services techniques, les ONG ; d) le suivi et l'évaluation de la performance du programme ; e) la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion de plainte et f) le développement des activités de communication pour promouvoir et vulgariser les résultats et acquis du programme.

En relation avec les Organisations de la Société Civile, il met en œuvre plusieurs projets dont celui du Contrôle Citoyen de l'Action Publique. La phase pilote y relative a eu lieu lors de la deuxième phase du programme dans dix Communes dont une dans la Région de l'Ouest.

### I.2.4 Le Plan d'Action National Energie pour la Réduction de la Pauvreté

Le Plan d'Action National Energie pour la Réduction de la Pauvreté (PANERP) a été validé et adopté en 2005 après une large concertation entre les structures techniques concernées, la société civile, les opérateurs privés, les collectivités territoriales décentralisées, et les partenaires au développement. Il s'appuie sur le lien étroit qui existe entre l'accès à des services énergétiques modernes et la réduction de la pression sur la biomasse, notamment dans la zone septentrionale, ainsi que sur le lien entre pauvreté et pression sur les ressources naturelles. Outre un système de péréquation au plan national, il vise entre autre à optimiser l'utilisation de la biomasse, à développer la recherche sur le développement et à promouvoir les énergies alternatives.

La mise en œuvre de toutes ces politiques est soutenue par des lois et textes sur le développement durable et local, à savoir :

- La **Loi N° 2011/008 du 06 Mai 2011** d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire au Cameroun définit **le développement durable** comme étant un mode de développement qui vise à satisfaire les besoins de développement des générations présentes sans compromettre les capacités des générations futures à satisfaire les leurs ; privilégie la recherche de l'harmonie entre la rentabilité et la croissance économique, l'accessibilité sociale et la viabilité économique.

- **L'Arrêté N$^0$ 2011/0618/A/MINADER/CAB du 02 Août 2011,** portant cahier de charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de promotion des activités de production agricole et de développement rural qui stipule en son **article 5** qu'en matière de mobilisation communautaire pour le développement des communautés, la Commune doit : Apporter son appui à la planification locale et villageoise ; Promouvoir les communautés villageoises de développement (CDV), les Groupements d'Initiatives Communes (GIC) et les Sociétés Coopératives ; Contribuer à la gestion des Centres d'Education et d'Actions Communautaires (CEAC) ; Promouvoir l'entreprenariat local et le genre.

En outre, il dispose en son **article 6** que la Commune doit apporter son appui à la planification locale et villageoise à travers la réalisation d'un diagnostic complet ; la définition des

priorités des actions à entreprendre ; l'identification des bassins de production et des types d'appuis nécessaires en fonction des effets et des impacts attendus.

Il stipule également en son **article 7** que la promotion des Comités Villageois de Développement, des Groupements d'Initiatives Communes et des Sociétés Coopératives par la Commune consiste en : la promotion du changement des comportements par des activités d'information, d'éducation et de communication ; l'appui à l'organisation et à la structuration du milieu ; l'appui à la légalisation des Groupements d'Initiatives Communes et les Sociétés Coopératives ; l'appui à l'inscription des organisations constituées au fichier régional et central ; la formation des leaders locaux ; la mise en place, l'équipement et la formation technique et managériale des Comités Locaux et de gestion ; et l'appui à la mise en place des caisses de maintenance des infrastructures.

Dans le même sillage, son **article 8** dispose que dans le cadre de la gestion des Centre d'Education et d'Action Communautaire, la Commune doit notamment : mettre sur pied le Comité de Gestion présidé par le Maire ; apporter son appui au renforcement des capacités des leaders villageois et des organisations des producteurs ; apporter son appui au suivi et à l'évaluation des activités de développement autocentré ; sensibiliser les autres acteurs de développement ainsi que les communautés sur les missions, les rôles et le fonctionnement du Centre d'Education et d'Action Communautaire (CEAC).

Il dispose également en son **article 9** qu'en vue de la promotion de l'entreprenariat local et du genre, la Commune doit procéder à : l'identification des activités porteuses dans la Commune ; la formation à l'apprentissage aux petits métiers ; l'appui au montage des microprojets générateurs de revenus ; la mobilisation des financements pour la mise en œuvre des projets identifiés ; la mise en place des caisses/banques villageoises autogérées.

L'**article 10** va dans le même sens et stipule qu'en matière de développement des mini-infrastructures socio-économiques, la Commune est chargée de : l'identification et de la validation des projets prioritaires ; l'appui à la réalisation des projets ; la mise à disposition des mini-infrastructures aux commandes des groupes bénéficiaires.

Son **article 11** dispose aussi que l'appui à l'identification et à la validation des projets prioritaires par la Commune comprend : le recensement des besoins en infrastructures par le village ; la priorisation et la validation des projets par le Conseil Municipal ; la transmission des projets validés au Ministère en charge de l'Agriculture et du Développement Rural.

Son **article 12 s**tipule aussi que l'appui à la réalisation des projets intégrés que doit apporter la Commune consiste en : la visite des sites proposés ; la mise à disposition des normes, plans et devis types des principales infrastructures ; l'élaboration des dossiers d'appels d'offres dans le respect des normes, plans et devis types ; la passation des marchés ; le suivi des travaux ; la réception des travaux.

L'**article 13** de la même loi stipule aussi que la mise à disposition des mini-infrastructures aux communautés ou groupements bénéficiaires est conditionnée par la mise en place par la Commune de Comités de Gestion ainsi que l'évaluation périodique de l'utilisation et de la maintenance des infrastructures.

Son **article 21** va dans la même lancée et dispose que le Ministère en charge de l'Agriculture et du Développement Rural met à la disposition des Communes les Directeurs et le personnel actuel des Centres d'Education et d'Action Communautaire (CEAC). Ils sont chargés de l'animation de l'économie locale. Cependant, leurs actions sont encore timides sur le terrain.

## I.3 BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE DE NKONG-ZEM

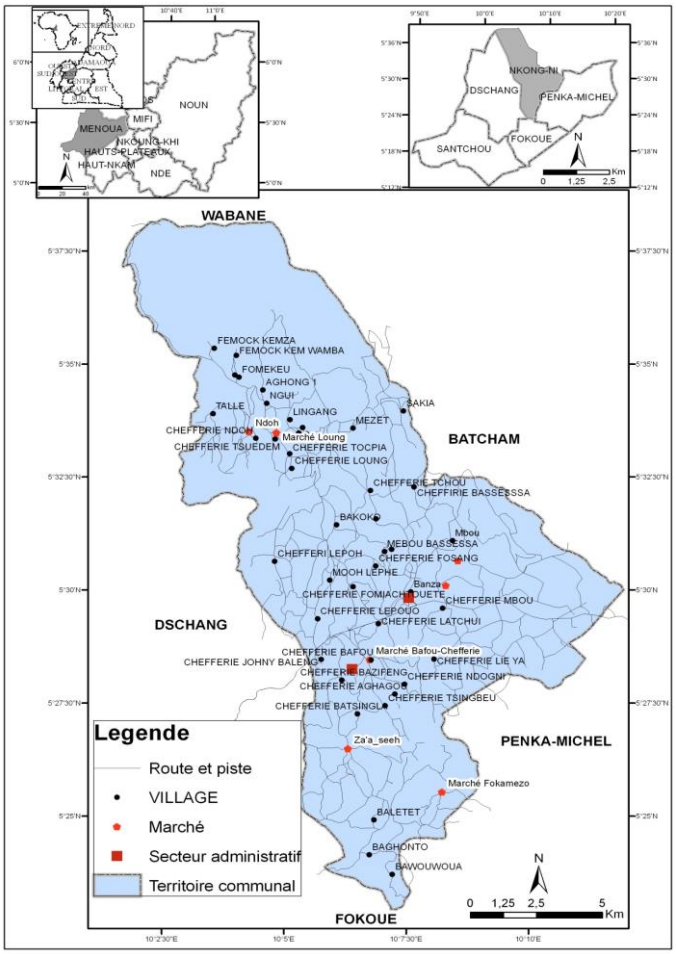
La présentation de la Commune de Nkong-Zem va se faire sur les quatre points suivants :

- le plan administratif
- le plan biophysique
- le plan humain et
- le plan économique.

### I.3.1. Sur le plan administratif

La Commune de Nkong-Zem, située dans la région de l'Ouest, Département de la Menoua est créée en 1995 par décret N° 95/082 du 24 Avril 1995. Elle est limitée au Nord par la Commune de Commune d'Aloh**,** Département de Lebialem, Région du Sud-Ouest ; au Sud par la Commune de Fokoué, au Nord-Ouest par de Commune de Batcham Département des Bamboutos, à l'Est par la Commune de Penka –Michel, à l'Ouest par la Commune de Fongo-Tongo et au Sud-Ouest par la Commune de Dschang. Elle fait partir des six Communes que compte le Département de la Menoua. Elle couvre une superficie 225 km$^2$ avec une population de 67 220 (Hommes : 28 257 Femmes : 38963) habitants constitués principalement des agriculteurs et des éleveurs. Elle est constituée de 2 groupements à savoir : le groupement Bafou ayant à sa tête une chefferie de 1$^{er}$ degré et le groupement Baleveng avec une chefferie de 2$^{eme}$ degré. On y dénombre 260 quartiers avec une population urbaine de 824 habitants. La carte ci-après présente géographiquement la Commune de Nkong-Zem dans le Département de la Menoua et dans la Région de l'Ouest.

**Carte 1 :** *Localisation géographique de la commune de Nkong-zem*



### I.3.2. Sur le plan biophysique

**- Le Climat**

La Commune de Nkong-Zem est située dans la région climatique dite tropicale soudano-guinéenne, tempérée par l'altitude et caractérisée par deux saisons dont une courte saison sèche allant de mi-novembre à mi-mars ; une longue saison de pluie allant de mi-mars à mi-novembre. Les précipitations moyennes annuelles se situent autour de 1922 mm avec une température moyenne annuelle de 18,9°C. C'est un climat favorable pour le développement des infrastructures sociales et bien d'autres nonobstant la présence de la poussière en saison sèche qui occasionne de nombreuses maladies à l'instar de la toux et de la grippe. Grace à sa longue saison de pluie, l'eau est disponible dans les cours d'eau et les nappes phréatiques toute l'année rendant facile la création des adductions d'eau et des forages.

**- Les Sols**

La Commune de Nkong-Zem dispose de deux grands types de sols: les sols ferrugineux tropicaux et les sols hydromorphes argileux. Les sols ferrugineux tropicaux sont localisés sur les pentes des collines dans la partie nord de la commune. Ces sols sont peu évolués et peu profonds (<45cm), avec une valeur agricole très faible, et sont essentiellement utilisés à des fins sylvo-pastorales ; les sols hydromorphes et argileux sont localisés le long des abords des cours d'eau dans les bas-fonds. Ce sont des sols profonds (>40cm), avec une valeur agricole intéressante. Ces sols hydromorphes, le sont de façon permanente par endroits, et sont sensibles aux inondations en saisons de pluies. Ces sols en général du fait de la pression qui y est exercée (construction de l'habitat, agriculture et autres activités économiques) constituent une source de pollution potentielle pour les nappes d'eau et les cours d'eau, ce qui pourrait entrainer de sérieux problèmes de santé dans les villages qui s'approvisionnent dans les marigots, rivières et sources naturelles.

**- Flore et faune**

La végétation de la commune de Nkong-Zem est celle de la savane herbeuse. Elle est progressivement remplacée par les cultures maraîchères dans les bas-fonds et les abords des cours d'eau, et les cultures vivrières annuelles et semi pérennes dominées par les bananiers, les arbres fruitiers et quelques autres arbres forestiers. On retrouve également quelques rares raphias qui se développent le long des cours d'eau.

Les principales espèces Sylvicoles les plus rencontrées dans la Commune sont les arbres fruitiers suivants : avocatiers, manguiers, safoutiers. Les principaux Produits Forestiers Non Ligneux qui y sont présents sont : La Cola, le Bitter – Cola, et les racines de Samanière.

La dynamique de la faune terrestre est en adéquation à celle de la végétation. La faune sauvage est presqu'absente du territoire communal sous l'effet de la colonisation de la grande végétation par les habitations et l'avancée de l'urbanisation. Cependant, les petites brousses sont les lieux de cachette des petits animaux comme le rat, le hérisson, le porc-épic, l'écureuil, le pangolin, et l'Avifaune. La présence de la végétation est favorable au développement de la médecine traditionnelle malgré le fait qu'elle constitue aussi une niche pour les moustiques et d'autres insectes nuisibles pour la santé.

**- Reliefs et Hydrographie:**

La Commune de Nkong-Zem fait partie des hauts plateaux de l'Ouest du Cameroun avec une altitude moyenne de 1500 m. Le relief est caractérisé d'une part, par des étendues plates à pente faible qui représentent près de 10% de la superficie totale de la Commune, et d'autre part, par des bas-fonds marécageux le plus souvent inondés.

Le réseau hydrographique de la commune de Nkong-Zem est constitué de quelques cours d'eau et des sources plus ou moins saisonnières, qui tarissent en saison sèche. L'une des raisons et parmi les plus significatives du tarissement des cours d'eau est la pratique informelle mais répandue des cultures maraichères qui se font aux abords des cours d'eau, et qui amènent les populations à dévier les cours d'eau pour arroser les exploitations. A cela il faut ajouter le déversement des déchets solides dans les cours d'eau, qui progressivement conduit à l'amenuisement des lits des cours d'eau : ce qui a pour conséquence le tarissement en saison sèche et les crues en saisons de grandes pluies sans oublier ses effets sur la santé des populations. Le relief de la Commune est favorable en générale au développement des infrastructures en eau telles les captages, les châteaux d'eau, les forages et autres.

**- Les ressources naturelles**

Les ressources naturelles de Nkong-Zem consistent essentiellement en un potentiel minier assez important. On note la présence de nombreuses carrières de sable et de pierre dont l'exploitation reste artisanale et anarchique.

### I.3.3 Sur le plan humain

**- Taille et structure de la population**

La population de la Commune de Nkong-Zem est estimée à 53 367 habitants selon les résultats du troisième Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2005. Elle est répartie dans deux grands groupements que sont Baleveng et Bafou. Sur la base des chiffres du BUCREP 2005 ci-dessus, avec un taux d'accroissement 2,6 % par an, la Commune de Nkong-Zem compte aujourd'hui 67 220 âmes.

On note au sein de la commune, la présence des couches vulnérables dont les Personnes Vivant avec un handicap (PVH), les personnes âgées (PA) et les Orphelins et Enfants Vulnérables (OEV).

**- Groupes ethniques**

Plusieurs communautés d'ethnies différentes sont identifiées dans la Commune de Nkong-Zem. Les principales ethnies présentes sont les Bamiléké, les Banso'o et les Bororos. Les ethnies bamilékés sont essentiellement faites des Bafou et des Baleveng. Il faut relever que les Banso'o constituent une communauté anglophone dont la plupart travaille dans les plantations de thé de la CTE.

**- Religion**

L'animisme est la religion la plus rencontrée dans la commune. Ceci explique la présence à l'entrée de chaque concession d'un lieu sacré (maison sacrée) soigneusement aménagé où se pratiquent l'adoration des crânes et les offrandes. On y rencontre aussi le christianisme avec les catholiques, les protestant, les Témoins de Jéhovah, La vraie église de Dieu, etc.

### I.3.4 Sur le plan économique

**- Agriculture**

L'économie de la Commune de Nkong-Zem est principalement agricole et on note que plus de 90% de la population pratique l'agriculture. Les producteurs reçoivent l'encadrement de la DAADER de Nkong-ni et des 12 postes agricoles présents dans l'arrondissement. On note aussi la présence de 02 magasins de stockage de pomme de terre dans la zone de planification participative de Ndoh, d'un hangar de commercialisation de la pomme de terre réalisé par le programme « Racines et Tubercules » à Ndoh, d'un magasin de stockage des pommes de terre à Mézet, de la $MC^2$ à Doumbouo et au marché Baleveng (faisant dans la vente des produits phytosanitaires), des GIC, Coopératives et de la couverture de la zone par le programme ACEFA. Le secteur souffre du mauvais état/insuffisance des pistes rurales, de la cherté des intrants et l'insuffisance de l'encadrement technique. Les principales spéculations recensées par la Délégation de l'Agriculture dans la zone sont entre autres le maïs, le haricot, le bananier plantain, le manioc, les ignames, la patate, les arachides, les pommes de terre, l'aubergine, le piment, oignon, ail et divers vivres frais telles que la tomate, le poivron, le haricot vert etc.

**- Elevage**

À Nkong-Zem, on rencontre 02 systèmes (extensif et semi-intensif) pour l'élevage des bœufs, de la volaille, des porcs et des petits ruminants pratiqué par les populations de Nkong-Zem. On a également la présence de 02 Centres Zootechniques et Vétérinaires (CZV) au marché Maya et au marché Baleveng, de 01 Zone de pâturage à Sa'ah, 02 Fermes (volaille à Pouzang, porcine à Fokamezo) , des étangs piscicoles à Fokamezo-Kamnick, à Aghang et à Bawouwoua, des coopératives, GIC et la présence du programme ACEFA. Le secteur fait face aux problèmes de non délimitation des zones de pâturage causant des conflits agropastoraux, d'insuffisance d'encadrement technique malgré la présence de la DAEPIA et du centre zootechnique et vétérinaire, et l'absence de boucherie.

**- Commerce**

L'Arrondissement de Nkong-Zem compte 10 marchés dits périodiques sur lesquels deux grandes catégories de commerce peuvent être identifiées. La majorité qui concerne les producteurs qui viennent uniquement le jour du marché vendre les produits de leurs plantations, de la chasse ou de leur élevage. L'autre partie minoritaire concerne les propriétaires des boutiques qui vendent les produits manufacturés, offrent les services de restauration et de boisson qui sont plus réguliers sur le marché. On note l'existence d'un magasin CAPLAME au marché Maya et Ntsah, la présence d'un Comité de Gestion (marché de Baleveng) et de gardiennage (marché de Ndoh).

**- Exploitation forestière et faunique**

Les populations de la Commune exploitent également les ressources forestières et fauniques. L'exploitation forestière concerne la coupe du bois, la production des décoctions de racines, d'écorce et des feuilles, l'exploitation faunique concerne la chasse des gibiers qui sont en général : les rats, les singes, les buffles, les porcs épics, les biches, les serpents etc.…Cette activité pratiquée sans règlementation se fait sans aucun heurt de la part des agents des postes forestiers présents dans la Commune. On note l'existence d'une forêt communale dans les zones de planification participative de : Baghonto (eucalyptus, Pidjium), Bawouwoua et Sa'ah. On note également la présence des forêts sacrées et la présence des raphias (exploité pour récolter du vingt blanc).

**- Artisanat**

L'activité artisanale se développe progressivement dans la Commune. Ces activités sont diversifiées. On dénombre ainsi dans la Commune**,** la présence d'un bureau des artisans à la Mairie, la présence des artisans du bambou (fabrication des armoires, chaises, plafond, lits, paniers, contrevents à l'échelle communale) et d'un sculpteur (Dana Mentsi Letsiet) ; l'accompagnement des acteurs de la filière bambous par le GADD et son partenaire le Service Laïc de Coopération et de Développement Belge (SLCDB) à travers le programme de régénération des raphias (PRR) ; etc... Le secteur fait face au manque d'organisation des artisans en association, d'où l'insuffisance d'appuis technique et financier reçus.

**- Transports**

Les activités de transport se font beaucoup plus entre la Commune de Nkong -Zem et les Communes de Dschang et le Département de la Mifi. Ceci à l'aide des taxis et des motos. On note également une activité moins intense entre les différents villages de l'arrondissement à l'aide des motos. Le transport fait face au mauvais état des routes et les tracasseries policières ce qui a pour conséquences la surcharge des véhicules, le coût de transport élevé ainsi que les risques élevés d'accidents.

# CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE NKONG-ZEM

Le développement des services sociaux de base permettent, non seulement d'améliorer le niveau de vie des populations, mais aussi de disposer d'un capital humain solide, capable de soutenir la croissance économique. La synthèse méthodologique de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique sera présentée respectivement en cinq points :

- Le contexte de l'étude ;
- Les objectifs et méthodologie du CCAP ;
- La méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte des données ;
- La méthodologie de mesure des indicateurs de perception et
- La brève présentation de la Commune.

## II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE

Depuis la deuxième phase du Programme, l'un des résultats attendus est : "le nombre de Communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information". Une phase a été conduite en 2011 et a porté sur 10 Communes prises dans les 10 Régions. Cette première expérience a permis de tirer des leçons qui ont été capitalisées pour le passage à l'échelle en troisième phase.

La phase pilote a permis de :

- Observer un grand engouement des populations à donner leur avis sur le développement de leurs localités ;
- Relever les points perfectibles, sur lesquels les sectoriels, les maires se rendent à l'évidence des améliorations à apporter dans la gestion de leurs localités ;
- Relever les points d'attention pour une réussite de cette opération.

Ces points d'attention portent principalement sur le triple plan technique, administratif et financier.

*Sur le plan technique*

Le caractère sensible de cette opération exige que l'échantillonnage et l'analyse des données qui en découleront soient rigoureux et obéissent à une méthodologie qui repose sur des bases scientifiques.

*Sur le plan financier*

La coordination de l'opération, la collecte, l'analyse des données, la production des rapports, la dissémination des résultats et la conduite des changements issus de l'opération sont autant d'activités de l'opération qui induisent des coûts non négligeables, parfois au-dessus des capacités de certaines Communes.

La prise en charge de l'opération est donc une donnée à intégrer dans la réflexion visant à mettre en place de tels mécanismes, étant entendu que de prime abord, les Maires pourraient être quelque peu réfractaires à une telle évaluation.

*Sur le plan du pilotage de l'opération*

Sur le plan du pilotage de l'opération, le succès de l'opération exige un comité suffisamment indépendant pour que les résultats reflètent la perception réelle des bénéficiaires, il devrait également être suffisamment fort pour accompagner la commune dans la conduite des changements qui seront suggérés par l'évaluation. Ceci pourrait faire penser à deux scénarii extrêmes :

(i) comité externe à la Commune et totalement indépendant avec un ancrage institutionnel au niveau de la tutelle des Communes ou

(ii) un comité composé de personnels et élus de la Commune ayant un ancrage institutionnel au niveau de la tutelle des Commune.

Afin de disposer d'informations fiables pour cette opération, il a été retenu pour le PNDP III de réaliser une enquête dans 159 Communes auprès des ménages pour capter leurs perceptions sur l'offre de service dans les secteurs de l'hydraulique, la santé, l'éducation et le service communal. Dans la Région de l'Ouest, 18 Communes sont concernées.

La conduite technique de l'opération a été confiée aux Organisation de la Société Civile (OSC) pour leur indépendance et leur connaissance du milieu. Deux OSC ont été retenues dans la Région de l'Ouest : AMCODE et GADD.

L'appui technique de l'INS est prépondérant tant sur le plan de la conception que sur celui de l'opérationnalisation.

## II.2 OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DU CCAP

### Objectif principal

L'objectif de cette enquête est de capter auprès des populations leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre de service public dans les secteurs ciblés, dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen des actions publiques réalisées sur le territoire communal.

### Objectifs spécifiques

De manière spécifique, l'enquête devra permettre de renseigner sur :

- Les indicateurs liés à l'appréciation des services hydrauliques ;
- Les indicateurs liés à l'appréciation des services de santé ;
- Les indicateurs relatifs à l'appréciation des services d'éducation ;
- Les indicateurs liés à l'appréciation du service communal.

### Méthodologie du CCAP

Cette enquête est organisée par le Programme National de Développement Participatif (PNDP) et constitue une étape en vue de densifier l'implication des populations dans la gestion des affaires publiques locales. A cet effet, le PNDP a recruté l'OSC AMCODE afin de procéder à la collecte des données dont l'analyse permettra de nourrir le plaidoyer en vue de la prise en compte plus accrue des besoins des populations à la base dans les interventions des acteurs de développement sur le territoire communal de Nkong-Zem. L'équipe d'AMCODE était composée d'un chef de mission, un chef d'équipe, un superviseur communal et de dix (10) agents enquêteurs.

Suite à la sélection, AMCODE a mis à la disposition du PNDP deux collaborateurs/consultants en vue d'un renforcement des capacités sur la méthodologie et les outils à utiliser au cours de l'opération. Au terme de cette formation préliminaire, le PNDP s'est assuré que les personnes formées avaient restitué cette formation aux autres membres de l'OSC qui devaient intervenir aussi dans cette opération.

De manière spécifique, le travail a consisté à mener les activités suivantes pour le compte de la Commune de Nkong-Zem :

- Prendre part aux activités préparatoires de lancement du processus ;
- Participer à l'atelier régional de lancement du processus ;
- Organiser techniquement le lancement du processus au niveau communal ;
- Contribuer à la sensibilisation des parties prenantes ;

- Sélectionner les agents recenseurs et organiser leur formation en mettant à leur disposition les outils de collecte ;
- Collecter les données auprès de l'échantillon des ménages à enquêter ;
- Apurer, traiter et analyser les données ;
- Produire le rapport d'enquête ;
- Négocier les changements au cours de l'atelier de restitution communal ;
- Participer aux ateliers de restitutions aux niveaux départemental, régional et national.

## II.3 METHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ECHANTILLON ET DE COLLECTE DE DONNEES

Dans l'impossibilité d'interroger tous les habitants de la Commune, un échantillon représentatif de la population a été retenu.

### II.3.1 Tirage de l'échantillon

Il s'agit de décrire le processus qui a permis de choisir les ménages à enquêter.

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

La liste des ménages à enquêter a été constituée sur la base de l'échantillon de l'enquête EC_ECAM 4 (2 627 ZD du RGPH 2005), complétée par l'EC -ECAM4 réalisée d'octobre 2016 à janvier 2017.

Le champ géographique de cette enquête dans la Commune de Nkong-Zem est l'ensemble des 20 quartiers/villages encore appelés Zones de Dénombrement dans lesquels l'échantillon des ménages a été prélevé.

#### (ii) Méthode de sondage

Sondages stratifiés à deux degrés :

- 1er degré, grappes ou ZD tirées avec une probabilité proportionnelle à la taille.
- 2ème degré, tirage systématique des ménages (en moyenne 16 ménages par ZD).

#### (iii) Taille de l'échantillon

320 ménages tirés dans 20 Zones de Dénombrement de la Commune de Nkong-Zem.

### II.3.2 Collecte des données

***Outil de collecte***

L'outil principal de collecte est le questionnaire ménage sur papier. Il est composé de cinq (5) sections dont la première porte sur les renseignements généraux, la deuxième sur l'hydraulique, la troisième sur la santé, la quatrième sur l'éducation et la dernière sur les services communaux.

***Collecte des données***

#### (i) Formation des agents de collecte des données

La formation des agents enquêteurs dans la Commune de Nkong-Zem s'est déroulée du 18 au 20/09/2017 ; et a connu la participation de 14 enquêteurs présélectionnés.

Les chapitres clés de cette formation étaient :

- la présentation de l'enquête ;
- les techniques pour conduire une enquête ;

- le remplissage du questionnaire ménage
- la simulation ;
- l'exploitation des fiches cartographiques ;
- le test de sélection.

A la fin de la formation, les 10 meilleurs agents formés ont été sélectionnés pour mener l'enquête.

### (ii) Collecte des données

La collecte des données dans la Commune de Nkong-Zem s'est déroulée du 06 au 11 Octobre 2017 avec la participation d'un Chef d'Equipe, d'un Superviseur et de 10 Agents Enquêteurs.

Les résultats de l'enquête sont les suivants :

**Tableau 1 :** *Résultats de l'enquête*

| N° | ZD | Localités (Villages/Quartiers) | Nbre ménages enquêtés | Nbre ménages vides | Nbre de Refus | Nbre ménages absents | Observations |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 717 | King-Place (Mbeng1) | 15 | 1 | 0 | 0 | Pas d'information |
| 2 | 728 | Kekoue | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 3 | 743 | Tsinfou II | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 4 | 755 | Mih | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 5 | 720 | Meghong | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 6 | 724 | Zemza | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 7 | 748 | Mentsa | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 8 | 751 | LitieuForbo | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 9 | 731 | Loh | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 10 | 740 | ZemKitio | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 11 | 738 | Nzing Mbing | 14 | 1 | 0 | 1 | -060/04 décédé 2 jours avant notre passage<br>-009/01 est en ville depuis longtemps pour son traitement |
| 12 | 735 | Balethet | 15 | 1 | 0 | 0 | Pas d'information |
| 13 | 704 | Meloung | 15 | 0 | 0 | 1 | Déplacement pour traitement |
| 14 | 707 | Ndoh | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 15 | 709 | Balepia | 16 | 0 | 0 | 0 | Refus catégorique de l'enquêté |
| 16 | 713 | Lepoh | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 17 | 702 | Loung | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 18 | 711 | Zemtchuet | 14 | 2 | 0 | 0 | - 021/01<br>- 064/01 |
| 19 | 715 | Koho | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| 20 | 700 | Djiomock | 16 | 0 | 0 | 0 | |
| **Totaux** | **20** | | **313** | **5** | **0** | **2** | |

#### (iii) Exploitation des données

Les données collectées ont été transmises au PNDP pour saisie après épuration par l'équipe AMCODE. Ensuite, les tableaux générés par le PNDP ont été transmis à AMCODE pour analyse et production du rapport d'étude dans la Commune de Nkong-Zem.

## II.4 METHODOLOGIE DE MESURE DES INDICATEURS DE PERCEPTION

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

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

### II.4.1 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, personnel de terrain et administratif, ressources techniques, contrôle de qualité, contraintes temporelles, gestion, pérennité, etc.). Plus la taille de l'échantillon est grande, plus les estimations issues de l'enquête sont précises et donc les erreurs de sondage sont réduites. Mais, les erreurs extérieures à l'échantillonnage prédominent généralement sur les erreurs d'échantillonnage dans les enquêtes à grande échelle. Il est donc important que la taille de l'échantillon n'excède pas le maximum praticable.

L'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages. Cette enquête s'est appuyée sur les mêmes ZD que celles sélectionnées lors de 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 sélectionnée 20 ZD pendant EC-ECAM4, 16 ménages ont été sélectionnés par ZD pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. Pour les Communes ayant moins de 20 ZD, l'échantillon de 320 ménages de la Commune a été réparti dans chacune proportionnellement au nombre de ZD lors de l'EC-ECAM4.

### II.4.2 Base de sondage et sélection des grappes

Le tirage de l'échantillon de ScoreCard s'est adossé sur celui de l'EC-ECAM4 qui s'est effectué à partir de la base de sondage issue du dernier Recensement Général de la Population et de l'Habitat réalisé en 2005 (RGPH 2005) au Cameroun. L'échantillon des unités primaires du 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 ménages a été tiré selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

### II.4.3 Sélection des ménages

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

### II.4.4 Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage

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

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

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

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

Soient $a_h$ le nombre de ZD tirées dans la Commune $h$, $M_i$ le nombre de ménages dans la ZD$i$, et $t_{hij}$ la taille estimée en proportion du segment $j$ choisi pour la ZD$i$ de la Commune $h$.

On notera que $t_{hij} = 1$ si la ZD n'a pas été segmentée et la somme des $t_{hij}$ est égale à 1.

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

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

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

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

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

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

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

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

# CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

Le Cameroun s'est résolument engagé dans la lutte contre le sous-développement et œuvre pour sortir des affres de celui-ci. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique fait suite à plusieurs programmes et plans de développement qui ont été mis en œuvre par l'Etat pour lutter contre la pauvreté. Après l'élaboration des Plans Communaux de Développement, l'organisation de cette étude résulte de la volonté du gouvernement du Cameroun à travers les Maires à évaluer le niveau de satisfaction des populations pour l'offre des services sociaux de base. Les résultats obtenus permettront de réorienter les actions d'amélioration des conditions de vie des populations.

Ce chapitre présente les répondants par groupe d'âge et par sexe, qui vont se prononcer sur la disponibilité, l'utilisation, les coûts et la qualité des services dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation, des services offerts par l'institution communale. De leurs appréciations dépendront les raisons de leur non satisfaction et leurs attentes prioritaires.

## III.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE

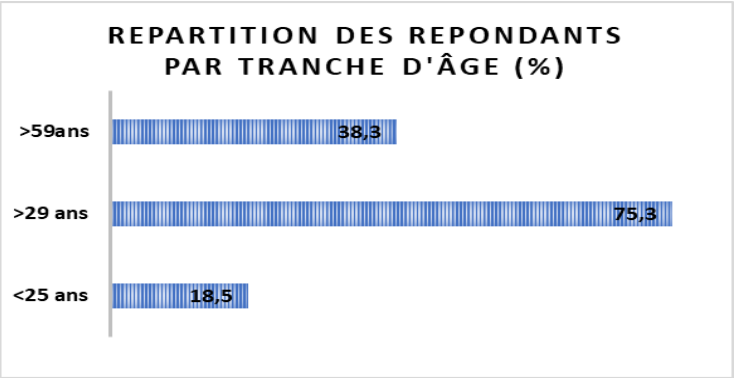
Aucune action de développement ne peut être efficiente si elle ne tient pas compte des caractéristiques de la population sur laquelle elle doit être appliquée. Pour avoir la perception des populations de la Commune de Nkong-Zem sur l'offre des services sociaux de base, il est nécessaire de constituer un échantillon représentatif de personnes qui vont être enquêtées pour leur compte. Connaître les caractéristiques de sa population permet aux décideurs de développer des politiques de développement communales adaptées à leurs besoins.

### III.1.1. Caractéristiques des répondants par groupe d'âge et par sexe

L'enquête sur la perception de la qualité des services publics réalisée dans la Commune de Nkong-Zem est orientée essentiellement vers les chefs de ménages ou leurs représentants et une attention est portée sur l'âge et le sexe des répondants. Cette approche permet de prendre en compte les aspects de genre dans l'appréciation des réponses collectées d'une part, et la formulation des améliorations à suggérer d'autre part.

Le dépouillement des fiches d'enquêtes révèle qu'une bonne majorité des répondants a plus de 30 ans, soit 75,3 % de l'échantillon des enquêtés. C'est donc une population adulte qui a répondu aux questions. Le graphique 1 ci-dessous présente la répartition des personnes enquêtées par tranches d'âge.

**Graphique 1 :** *Répartition des répondants par tranche d'âge*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

La Commune de Nkong-Zem, doit développer pour sa population très jeune et en âge de procréer une politique qui vise à améliorer ses conditions de vie et assurer son bien-être.

En ce qui concerne le sexe des répondants, les femmes sont très souvent plus présentes à la maison que les hommes. Le graphique 2 ci-après montre que la majorité des répondants était du sexe féminin. Cela peut s'expliquer par le fait qu'en journée, les ménages sont plus gardés par les femmes que les hommes. Ce résultat exige qu'une politique spéciale soit mise sur pieds au sein de la Commune pour l'insertion de ces femmes qui prennent de plus en plus la parole dans les structures de prise de décisions et de dialogue.

**Graphique 2** : *Répartition des répondants par sexe*

Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

Les répondants ci-dessus sont les interlocuteurs rencontrés dans les 320 ménages ciblés pour administrer les questionnaires d'enquête sur le Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune de Nkong-Zem.

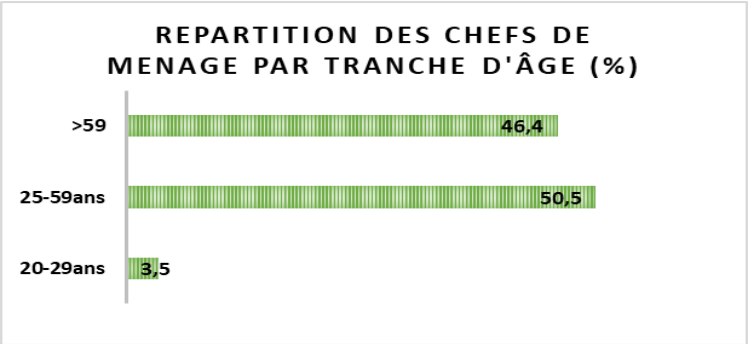
### III.1.2. Caractéristiques de la population

Le Plan Communal de Développement de la Commune de Nkong-Zem estime sa population à 130 000 habitants environ. Densité : 488,89 habitants au km². 52% de femmes et 48% d'hommes (Recensement général de la population et de l'habitat de 2005). La prise en compte des aspects genre dans la mise en œuvre des projets de développement exige qu'on tienne compte entre autres de l'âge et du sexe des bénéficiaires. Il est donc important de caractériser les chefs de ménages dans lesquels l'enquête est menée.

Le graphique 3 est une répartition par tranches d'âges des chefs de ménages au sein de la Commune. Il ressort de celui-ci que 59 % des chefs de ménages ont des âges situés entre 25 et 59 ans qui correspond à la tranche de la population sexuellement et économiquement active. Ce qui constitue un bon potentiel en ressources humaines pour le développement local de cette Commune.

Toutefois, 19,7% des chefs de ménages de la Commune sont constitués des personnes du troisième âge. Ces personnes âgées de plus de 59 ans méritent aussi une attention particulière. La Commune doit développer des activités sociales épanouissantes pour leur permettre de passer le relais aux jeunes de façon enthousiaste.

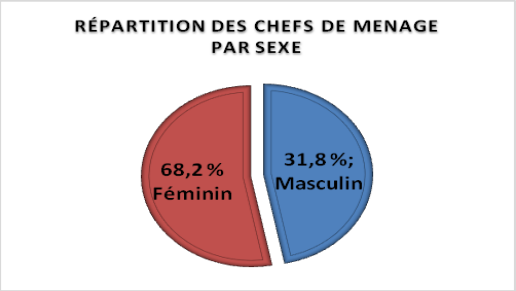
**Graphique 3** : *Répartition des chefs de ménage par groupe d'âge*




Source : SCORECARD, Nkong-Zem, 2017

Le graphique 4 ci-dessous montre que la proportion des femmes chefs de ménages est importante dans la Commune de Nkong-Zem 40,1%. Il s'agirait des femmes des ménages polygamiques, des couples à résidence séparées ou des familles monoparentales. D'où la nécessité de mettre l'accent sur l'éducation sociale de la femme et de la jeune fille en particulier sur la responsabilité sociale. Ce nombre est inférieur au nombre de femmes répondants ce qui veut aussi dire que beaucoup de répondantes n'étaient pas des cheffes de ménage.

**Graphique 4** *:Répartition des chefs de ménage par sexe*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

L'étude menée vise à capter la perception ou l'état de satisfaction de ces populations dans 04 secteurs spécifiques : hydraulique, Santé, Education, Services communaux. Les résultats obtenus permettront d'élaborer un plan d'action négocié avec la Commune, en vue d'améliorer les conditions de vie des populations à travers la mise en œuvre des solutions endogènes.

## III.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE

L'accès à l'eau est une nécessité vitale pour les populations, au regard de son utilité pour la boisson, l'hygiène et assainissement, les tâches ménagères et les activités génératrices de revenus. Le bien-être des populations de la Commune en est tributaire, raison pour laquelle le secteur de l'hydraulique occupe une place de choix dans le mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique.

Dans le processus de mise en œuvre de la Décentralisation, l'Arrêté N$^0$ 2010/00000298/A/MINEE du 01/09/2010 précise les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable, des puits et des forages d'eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat. Parmi ces compétences figure en bonne place le suivi de la satisfaction du service et la planification de son extension selon l'évolution démographique.

La perception des populations de la Commune de Nkong-Zem dans ce secteur est captée, à travers l'examen des systèmes d'approvisionnement, de la disponibilité, de l'accès, de la qualité et du coût de l'approvisionnement, ainsi que le degré de satisfaction des services et leurs attentes.

### III.2.1 Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

La Commune de Nkong-Zem dans le Département de la Menoua est située en zone rurale. Cette Commune est non couverte par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat. Son relief est fait de montagne fait d'une alternance de collines et de vallées caractérisée par des flancs abrupts, des vallées inondables, ce qui favorise l'aménagement des adductions d'eau, des puits et des forages.

Dans cette Commune, plusieurs ménages s'approvisionnent dans les sources conventionnelles, à savoir les puits avec pompes, les puits protégés, forage avec pompe à motricité humaine et les adductions d'eau potable. Ce qui est appréciable. Les 76,5 % des ménages qui

utilisent encore les rivières et les sources, montrent leurs difficultés à accéder aux points d'eau aménagés. Ainsi, la faible extension du réseau d'adduction d'eau potable pousse les ménages à multiplier les sources d'approvisionnement palliatives. Le tableau 2.1 ci-après montre globalement que plus de 76,5 % de la population peut s'approvisionner en cas de besoin dans les sources d'eau de qualité douteuse, si on y ajoute les 33,1% qui s'approvisionnent dans les puits à ciel ouvert. Ce comportement à risque potentiel est susceptible de les exposer aux maladies d'origine hydrique.

**Tableau 2 :** *Système d'approvisionnement en eau*

| **Tableau 2.1 : Système d'approvisionnement en eau** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage de ménages s'approvisionnant en eau par source d'approvisionnement, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | |
| 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 |
| 8,4 | 33,1 | 31,5 | 37,8 | 76,5 | 26,9 |

Les populations de la Commune de Nkong-Zem utilisent à la fois plusieurs sources d'approvisionnement en eau, en fonction des besoins et de la disponibilité.

Le fait que les ménages ne s'approvisionnent pas de façon quasi exclusive dans une source d'approvisionnement ne permet pas de présenter efficacement le niveau d'accès à l'eau potable dans la municipalité. De ce point de vue, on constate, à travers le tableau 2.2 ci-après, que parmi les différentes sources d'approvisionnement en eau présentes dans la Commune, la source/rivière est curieusement la plus fréquentée. En effet, plus de 60,3% des ménages s'approvisionnent principalement dans des sources peu rassurantes.

Sur les 26,9 % des ménages du tableau 2.1 ayant accès à l'adduction en eau potable, seulement 15,8% l'utilisent comme source principale. Ce choix ne nous semble pas délibéré, et serait dû à l'indisponibilité des eaux de cette source d'eau privilégiée. D'où la nécessité de rehausser le niveau d'adduction en eau potable. Les sources étant des gisements naturels d'eau, il faudra entreprendre une grande campagne d'aménagement de ces sources et de contrôle de la qualité de l'eau au cas où cela n'est pas fait. Cela pour préserver la santé de la grande partie de la population qui s'y ravitaille. La nécessité de la sensibilisation et d'éducation des communautés sur la potabilisation de l'eau s'impose pour permettre aux 5,3% qui utilisent les puits à ciel ouvert et aux 60,3% qui utilisent les sources/rivières d'améliorer la qualité de leur eau. Ceci limite leur exposition aux maladies d'origine hydrique.

**Tableau 3 :** *Utilisation de la principale source d'approvisionnement d'eau publique*

| **Tableau 2.2 : Principale source d'approvisionnement en eau** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | |
| | Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique : | | | | | | |
| Proportion (%) des ménages utilisant l'eau potable | Puits avec pompe | Puits à ciel ouvert | Puits protégé | Forages avec pompe à motricité humaine | Source /rivière | Adduction en eau potable | Total |
| 64,4 | 2,9 | 5,3 | 4,0 | 11,7 | 60,3 | 15,8 | 100,0 |

L'analyse de la qualité et du coût de la principale source d'eau utilisée par les ménages pourraient également expliquer les comportements à risque adoptés par les populations.

### III.2.2 Coût et qualité des services de l'hydraulique

Le coût et la qualité de l'eau utilisée par les populations constituent des facteurs déterminants dans l'appréciation de l'approvisionnement en eau.

Dans la Commune de Nkong-Zem, la qualité de l'eau de consommation est préoccupante. Le tableau 2.3 ci-après indique clairement que 41,8 % des populations pensent que l'eau qu'elles consomment de mauvaise qualité. Ainsi, 25,1% des ménages disent que l'eau issue de leur principale source d'approvisionnement a un goût ; 40,4 % disent qu'elle a une couleur ; 30,6 % lui trouvent une odeur. Cela semble logique, au regard de la proportion des répondants qui a déclaré que l'eau était de mauvaise qualité. La consommation d'une eau qui présente les caractéristiques ainsi décrites n'est pas sans danger pour la santé. Il importe, au regard du présent constat, de procéder à la vulgarisation des techniques de potabilisation de l'eau dans la Commune, afin de limiter le danger des maladies d'origine hydrique. Si la Commune fait beaucoup d'effort en matière d'approvisionnement en eau des populations, elle doit aussi orienter des actions vers le contrôle de la qualité de l'eau.

**Tableau 4 :** *Qualité de l'eau*

| **Tableau 2.3 : Principale source d'approvisionnement en eau** | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Qualité de l'eau** | | | | **Eau a une odeur** | | | | **Eau a un goût** | | | | **Eau a une couleur** | | | |
| Bonne | Mauvaise | Indifférent | Total | Oui | Non | Ne Sait Pas | Total | Oui | Non | Ne Sait Pas | Total | Oui | Non | Ne Sait Pas | Total |
| 55,3 | 41,8 | 2,9 | 100,0 | 30,6 | 59,4 | 0,0 | 100,0 | 25,1 | 73,5 | 1,4 | 100 | 40,4 | 59,6 | 0,0 | 100 |

La qualité de l'eau consommée préoccupe les populations de Nkong-Zem davantage que le coût de l'approvisionnement.

Dans la Commune de Nkong-Zem le coût de l'approvisionnement en eau ne suscite pas un grand intérêt chez les populations. Ainsi, le tableau 2.4 ci-après montre que moins de 27 enquêtés sur 320 se sont prononcés sur la question y afférente.

**Tableau 5 :** *Coût de l'eau*

| **Tableau 2.4 : Principale source d'approvisionnement en eau** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | |
| | | Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé : | | | |
| Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent | Dépense moyenne mensuelle (en F CFA) | Elevé | Raisonnable | Insignifiant | Total |
| 9,0 | * | * | * | * | * |

Ce manque d'intérêt pour la question de coût de l'approvisionnement en eau peut s'expliquer par le fait que la majorité des populations de la Commune se ravitaille dans des sources non conventionnelles où elles ne sont pas obligées de payer des frais. En plus, dans les villages, de façon coutumière, on sait que l'eau est offerte ; elle ne se vend pas ; elle ne s'achète pas. D'où la

nécessité d'éduquer les populations sur les conditions d'approvisionnement en eau potable, leurs coûts et la nécessité de leurs contributions à l'entretien des infrastructures.

L'appréciation des populations par rapport aux services du secteur de l'hydraulique permettra sans doute d'élucider davantage les attitudes décrites plus haut et d'envisager des changements dans ce secteur.

### III.2.3 Appréciation des services de l'hydraulique

La disponibilité, l'accessibilité et la fréquence d'accès à l'eau sont les variables qui permettent d'apprécier l'état des services de l'hydraulique dans une Commune.

Les résultats présentés dans le tableau 2.5 ci-après, montrent que l'eau n'est disponible toute l'année que pour 86,7 % des ménages de la Commune. L'indisponibilité de l'eau par moment pour 13,3% des ménages concernerait les points d'eau construits et les adductions d'eau des Sociétés qui ont eu le privilège d'avoir reçu délégation de services publics de l'eau potable en raison de la réforme de mise en œuvre dans le sous-secteur de l'hydraulique urbaine (panne) ou l'assèchement de la nappe alimentant le point d'eau et les sources (problème climatique). Le caractère saisonnier de certaines sources d'approvisionnement en eau de la Commune n'est pas sans conséquences sur la vie quotidienne des populations. Il convient par conséquent de se pencher sur le cas des 13,3 % des populations qui s'approvisionnent dans des sources saisonnières.

En revanche, les populations ont accès à l'eau des sources publiques de manière satisfaisante, si l'on s'en tient à la proportion des ménages qui y accèdent toute la journée, soit 86,7%. Cependant, le temps mis pour atteindre les points d'eaux reste supérieur à 15 mn pour 32,2% de la population. En améliorant l'accessibilité à l'eau, la Commune permettrait aux ménages d'économiser chaque année des centaines d'heures à investir pour mieux gagner leur vie.

**Tableau 6 :** *Disponibilité de l'eau*

| **Tableau 2.5 : Principale source publique en eau** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des ménages par accès, disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | |
| | Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir | | | | | | |
| Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année | Sur place | Moins de 15 minutes | Entre 15 et 30 minutes | Plus de 30 minutes | Total | Proportion (%) des ménages ayant accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée | Proportion (%) des ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau |
| 64,8 | 9,8 | 32,3 | 25,7 | 32,2 | 100 | 86,7 | * |

Si l'accessibilité à l'eau pour une bonne tranche de la population est un exercice très laborieux, le nombre de ménages obligé à le pratiquer augmente en cas de panne. Les tableaux 2.6 et 2.7 suivants nous informent sur les délais de réparation et les acteurs résolvant les pannes.

La panne est définie par Larousse comme étant l'arrêt accidentel et subit du fonctionnement d'un appareil ou d'une installation. Les ménages concernés par les pannes sont ceux dont la principale source d'approvisionnement n'est pas une source naturelle ou une rivière, soit 39,7% des ménages.

A l'analyse concernant les dysfonctionnements, le tableau 2.6 montre que 16,2% des ménages enquêtés ont enregistré des pannes durant les six derniers mois. Si 53,7% seulement ont été

solutionnées dans un délai d'un mois, 46,3% des ménages dont la principale source d'eau publique est en panne doit attendre plus longtemps. Cette longue attente entraîne des souffrances des populations qui sont obligées de parcourir plusieurs kilomètres pour aller à la collecte de l'eau, et contribue à des pertes économiques importantes. Ceci dénote une insuffisance soit en personnel et/ou en matériel, soit de leur incompétence ou encore de l'impossibilité de réparer certains points d'eau qui ont été mal faits. D'où la nécessité de créer les Comités de Gestion des points d'eau et renforcer les capacités de leurs membres.

**Tableau 7** : *Durée de dépannage des sources d'eau en panne*

| **Tableau 2.6 : Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | |
| | Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source | | | | | |
| Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois | Moins d'une semaine | Entre une semaine et un mois | Entre un mois exclu et trois mois | Plus de trois mois | Pas encore | Total |
| (16,2) | 24,8 | 28,9 | 16,8 | 13,3 | 16,3 | 100,0 |

L'Etat a transféré aux Communes les compétences en matière de l'alimentation en eau potable. Le tableau 2.7 suivant nous renseigne sur les différents acteurs qui interviennent en cas de panne d'un ouvrage en eau dans la Commune de Nkong-Zem et leurs niveaux d'interventions.

Les populations qui ont dit savoir ceux qui réparent les pannes déclarées sont inférieures à 54%. Ils ne s'intéressent pas suffisamment à la réparation de la panne de la principale source d'eau publique. D'où la nécessité de créer un comité de gestion ou de responsabiliser certains villageois qui pourront être des ponts entre les populations et les différents acteurs intervenant dans la réparation. Il ressort de la faible proportion des ménages qui ont répondu à cette question que les autorités administratives et l'Etat sont plus résolus au dépannage des points d'eau.

Une synergie entre ces différents acteurs en mettant l'accent sur la sensibilisation des populations à l'adoption des comportements citoyens pourrait mieux garantir la durabilité de ces points d'eau et contribuer à une meilleure santé, voire un meilleur épanouissement des habitants de cette municipalité. D'où la nécessité pour la Commune de renforcer non seulement le fonctionnement des comités de gestion des points d'eau, mais aussi le service technique de la Commune en charge de la gestion de l'eau.

**Tableau 8** :*Personne ayant réparé la panne*

| **Tableau 2.7 : Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage (%) des ménages ayant déclarant une panne par institution/personne intervenant pour réparer la panne, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | |
| Pourcentage, des ménages déclarant la panne, estimant que la panne déclarée a été résolue par : | | | | | | |
| Maire | Etat | Elite | Comité de gestion du point d'eau | Chef de village/quartier | Autorité administrative | Autres partenaires |
| (14,7) | (0,0) | (5,4) | (35,0) | (22,6) | (0,0) | (25,3) |

Au regard de la qualité de l'eau consommée par les ménages, du temps mis pour aller s'en procurer et des pannes enregistrées, les populations de la Commune de Nkong-Zem ont des grands besoins en eau. Toutefois, seulement 14,2% des populations ont exprimé un besoin en eau potable dans les six derniers mois. Ce taux est insuffisant et démontre que cette population ne sait pas

exprimer ses besoins. Par ailleurs, le tableau 2.8 ci-après montre que l'essentiel des besoins en approvisionnement en eau sont formulées respectivement auprès du Maire, du chef du village/quartier, et du comité de gestion du point d'eau. La population de la Commune de Nkong-Zem semble informer sur les politiques gouvernementales en matière de gestion de l'eau, sur les compétences transférées par l'Etat aux Communes. Toutefois, l'accent doit être mis sur les contributions des populations bénéficiaires pour l'approvisionnement en eau.

**Tableau 9 :** *Pourcentage des ménages ayant exprimé un besoin à un partenaire*

| **Tableau 2.8 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau** | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017** | | | | | | | | | | |
| | Pourcentage, de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à : | | | | | | | | | |
| Pourcentage (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois | Maire | Etat | Elite | Comité de gestion du point d'eau | Chef de village/ quartier | Autorité administrative | CAM WATER /SNEC | Autre partenaire | Total | Pourcentage (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait |
| 14,2 | (45,6) | (8,1) | (9,1) | (8,8) | (35,6) | (4,0) | (4,5) | (11,2) | 1 274,0 | (10,5) |

Avoir de l'eau potable en permanence est essentiel pour le bien-être des populations. Les sources d'eau tombées en panne devraient être réparées sans délai, afin de promouvoir ce bien-être. L'appréciation des délais pour satisfaire ce besoin orienterait les actions futures de la Commune dans ce domaine. Seulement, les données du tableau 2.9 ne permettent pas de faire cette appréciation, le nombre de ménages ayant répondu à la question y afférente étant inférieur à 27 sur 320 ménages enquêtés. Ce qui n'est pas significatif sur le plan statistique. Ceci dénote l'absence de contrôle de la part des populations dans ce secteur. Il conviendrait de les sensibiliser au sujet de leur rôle en tant que citoyen dans ce secteur.

**Tableau 10 :** Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé

| **Tableau 2.9 : Satisfaction du besoin exprimé en eau potable** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Répartition (%) de ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable par temps mis, pour atteindre la satisfaction SCORECARD, Nkong-Zem, 2017** | | | | |
| | Délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé | | | |
| | Moins d'un mois | Entre un mois et trois mois | Plus de trois mois | Total |
| NKONG - ZEM | * | * | * | * |

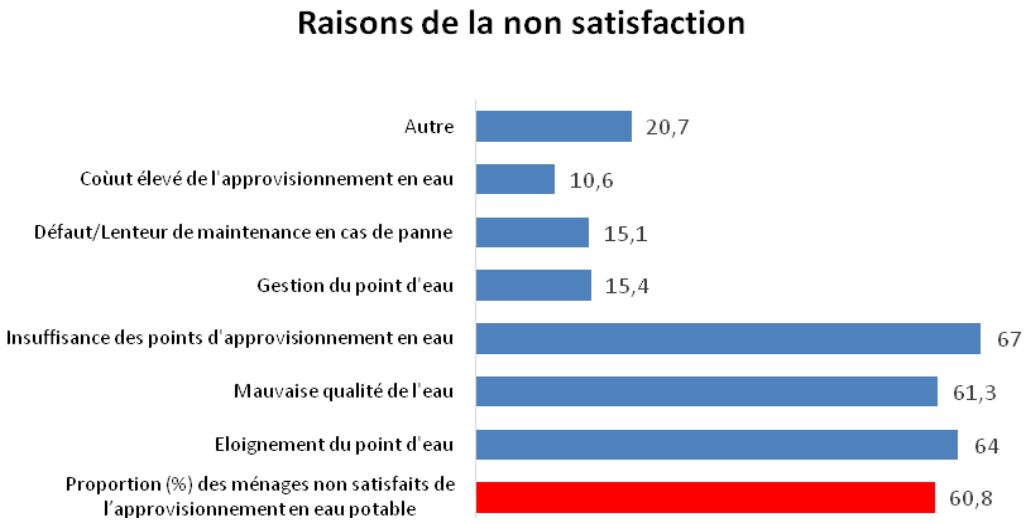
Si les populations de la Commune ignorent les délais de réparation des pannes survenues dans le secteur de l'hydraulique, elles expriment en revanche clairement leur ressenti en ce qui concerne les autres services de ce secteur.

### III.2.4 Raisons de non satisfaction des populations

L'analyse des raisons de non satisfaction des services de l'hydraulique permet d'identifier les domaines prioritaires et d'orienter les actions de la Commune vers la satisfaction des besoins les plus urgents. Le Graphique 5 ci-après nous donne de constater que 60,8 % des ménages ne sont pas

satisfaits des services de ce secteur. Plusieurs facteurs sont incriminés, les plus importants étant l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau pour 67% des ménages, l'éloignement des points d'eau pour 64 % des répondants et la mauvaise qualité de l'eau pour 61,3 % des ménages. Des actions de multiplication des sources d'approvisionnement et des moyens de potabilisation de l'eau relèveraient le taux de satisfaction dans ce secteur.

**Graphique 6** : *Raisons de la non satisfaction en eau*



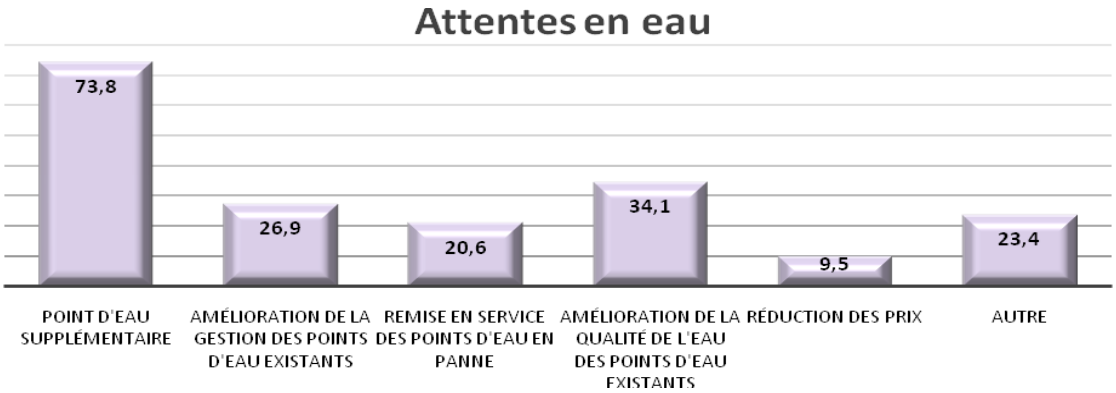

Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

La perception des services de l'hydraulique, captée en partie au moyen des appréciations des offres de services et l'analyse de la satisfaction est complétée par les attentes exprimées par les populations.

### III.2.5 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique

L'accès à l'eau potable reste toujours un défi à relever pour les populations de la Commune de Nkong-Zem. D'après les résultats de l'enquête consigné dans Graphique 7, l'amélioration de l'offre en eau en quantité et en qualité passe à priori par : l'augmentation des points d'eau à 73,8%, une meilleure gestion des points d'eau existants à 26,9%, la réhabilitation des infrastructures existantes à 20,6%. Ces attentes des populations cadrent avec les raisons de non satisfaction évoquées plus haut. Les 34,1 % des attentes qui portent sur l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants peuvent s'expliquer par l'accroissement démographique et l'augmentation croissante de la pollution des ressources en eau qui ont pour conséquences de réduire les quantités et la qualité des ressources en eau disponibles.

**Graphique 8** : *Attentes en eau*




**Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017**

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

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

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

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

## III.3 SECTEUR DE LA SANTE

Selon le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) 2010-2020 en son point 235, l'amélioration de l'état de santé des populations demeure à la fois un objectif de développement social et de croissance économique. Le Gouvernement compte atteindre cet objectif à travers la mise en œuvre de la stratégie sectorielle actualisée de la santé. Cette stratégie vise essentiellement l'accès universel aux services et soins de santé de qualité à travers l'amélioration de l'offre et le financement de la demande. Mais, l'accès aux médicaments reste encore difficile, les plateaux techniques dans les hôpitaux de districts sont très incomplets, le personnel médical et paramédical est insuffisant, voire inexistant dans certains centres de santé surtout dans ceux nouvellement construits. L'accès au personnel médical et paramédical pour se faire soigner est le plus souvent monnayé dans les centres de santé publics. En ce qui concerne la Commune de Nkong-Zem, l'offre des services de santé publique est appréciée à travers la disponibilité et l'utilisation des services de santé ; le coût et la qualité des services sanitaires.

### III.3.1 Disponibilité et utilisation des services de santé

Le Décret N$^0$ 2013/093 du 03 avril 2013 portant organisation du Ministère de la Santé Publique au Cameroun, en son titre 1, des dispositions générales, Article 1$^{er}$, alinéa 2, précise : Le Ministre de la Santé Publique est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du gouvernement en matière de Santé Publique. A ce titre, il est chargé : - d'assurer l'organisation, la gestion et le développement des formations sanitaires publiques ; - d'assurer le contrôle technique des formations sanitaires privées ; - de veiller à l'extension de la couverture sanitaire du territoire ; - de veiller à la qualité des soins et à l'amélioration du plateau technique des formations sanitaires publiques et privées ; - d'assurer la promotion des infrastructures sanitaires en liaison avec les administrations concernées. La norme voudrait que deux formations sanitaires soient distantes de 5 km pour permettre à la population d'avoir accès à la stratégie fixe qui est la moins coûteuse aussi bien pour l'Etat que pour les populations. L'application de ces dispositions générales en matière de santé dans la Commune de Nkong-Zem fait observer dans le Tableau 3.1 ci-après, un taux de couverture des services de santé de 53% pour les formations sanitaires publiques, et de 45,9% pour les formations sanitaires privées. Cela suppose que la Commune de Nkong-Zem est suffisamment couverte en formations sanitaires aussi bien publiques que privées eu égard à sa carte sanitaire. Raison pour laquelle 56,4 % des chefs de ménages peuvent mettre moins de 30 minutes pour accéder à la formation sanitaire la plus proche. Cela suppose que la majorité des ménages est située au plus à 3 kilomètres des formations sanitaires.

Au-delà de 50 minutes de marche à pieds - soit plus de 5 km pour la stratégie avancée, d'après la politique de santé en vigueur au Cameroun - les risques de morbidité sont un peu plus accrus. De ce fait, il est souhaitable qu'une attention particulière soit portée aux 43,7 % de ménages qui mettent plus de 30 minutes pour se rendre dans la formation sanitaire la plus proche du ménage. D'où la nécessité pour la Commune d'examiner sa carte de couverture sanitaire pour identifier les zones géographiques nécessitant une fourniture en formation sanitaire pour une couverture optimale de la Commune. On note par ailleurs une forte concentration des formations sanitaires privées aux abords des routes principales, ce qui pose le problème du respect effectif des orientations de la carte sanitaire car, un promoteur peut en effet lors de la création de sa formation sanitaire solliciter un site respectant effectivement les orientations de la carte sanitaire, et quand les autorisations lui sont accordées, il change totalement son lieu d'implantation, ce qui n'est pas sans désagrément pour les ménages qu'il était censé couvrir, d'autant que si l'utilisation des services dans le lieu initial est faible, il pourrait donc logiquement changer de lieu d'implantation.

**Tableau 11 :** *Formation sanitaire la plus proche du ménage*

| **Tableau 3.1 : Formation sanitaire la plus proche du ménage** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire, par temps moyen pour la formation sanitaire la plus proche, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | |
| Formation sanitaire la plus proche de votre ménage | | | | | Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village | | | |
| Centre de santé intégré public | Hôpital/ CMA | Centre de santé privé | Aucune | Total | Moins de 15 minutes | Entre 15 et 30 minutes | Plus de 30 minutes | Total |
| 27,0 | 26,6 | 45,9 | 0,5 | 100,0 | 28,3 | 28,1 | 43,7 | 100,0 |

Avant de s'engager dans la construction de nouvelles formations sanitaires, il est important d'apprécier l'utilisation qui est faite de celles qui existent déjà dans la Commune.

Pour une bonne couverture sanitaire dans une Commune, la création et la construction des Centre de Santé ne suffisent pas. Il faut en plus un bon plateau technique pour garantir aux populations l'accès aux soins de santé de qualité ; à savoir des équipements appropriés et des

personnels qualifiés pour répondre aux besoins des populations.

Le recours à une formation sanitaire est fonction de la qualité des soins recherchés. Raison pour laquelle, les chefs de ménages peuvent traverser la formation sanitaire la plus proche - si son plateau technique ne répond pas à leurs besoins - pour aller plus loin. Dans la Commune de Nkong-Zem, l'analyse du Tableau 3.2 ci-après montre que 66,6 % des populations sollicitent les services des formations sanitaires publiques. Certainement du fait de l'importance de leurs plateaux techniques. Près du cinquième de la population est servie par les formations sanitaires privées, du fait certainement de leur proximité.

Malgré cette présence importante de la médecine moderne, 0,6 % de la population fait encore recours à l'automédication ou se soigne elle-même. D'où la nécessité de les sensibiliser sur les dangers de ces comportements à risques.

Le faible pourcentage de consultation des tradipraticiens observé peut être dû au fait que la Surveillance Basée sur les Evènements (SBE) ou autopsie verbale (kongossa du quartier). Source : (Atelier de dissémination et de formation des personnels du niveau régional sur les outils de collecte et manuels de procédure révisés et élaborés à l'Hôtel Beau Rivage de Douala-Cameroun du 23 au 25 Août 2017 MINSANTE/DLM) n'est pas aussi documentée que la Surveillance Basée sur les Indicateurs (SBI). Car les tradipraticiens sont des partenaires de l'offre des services de santé publique soutenus et contrôlés par le Ministère de la Santé Publique au Cameroun.

**Tableau 12 :** *Recours aux soins de santé*

| **Tableau 3.2 : Recours aux soins de santé** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | |
| Lieu de préférence des membres du ménage en cas des problèmes de santé | | | | | | | |
| Centre de santé intégré public | Hôpital /CMA | Centre de santé privé | Tradipraticien | Automédication | Chez un personnel de santé | Se soigne moi-même | Total |
| 33,3 | 33,3 | 32,9 | 0,3 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 100 |

La norme voudrait que les chefs de ménages s'orientent vers les formations sanitaires les plus proches en cas de besoin. En principe, les Centres de Santé Intégrés sont dirigés par les Infirmiers Diplômés d'Etat ; et les CMA sont dirigés par les médecins. Sur le terrain, cette norme n'est pas toujours respectée. De ce fait, dans la Commune de Nkong-Zem, si 49,3 % des chefs de ménages utilisent la formation sanitaire la plus proche tel que l'indique le Tableau 3.3 ci-dessous, 93,1 % d'entre eux préfèrent les formations sanitaires dirigées par des médecins, et à défaut, celles dirigées par des infirmiers. Le fait que 6,9 % des chefs de ménages utilisent des formations sanitaires dirigées par des aides-soignants ou autres est un indicateur de l'insuffisance du personnel soignant hautement qualifié ; de même cette situation pourrait aussi traduire le fait pour la population de pouvoir se rendre à l'hôpital de District qui n'est pas d'accès difficile, ni très éloigné de leurs ménages car, il appartient à un arrondissement voisin du leur sur le plan du découpage administratif territorial.

**Tableau 13 :** *Recours à la formation sanitaire la plus proche*

| **Tableau 3.3 : Recours à la formation sanitaire la plus proche** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages sollicitant la formation sanitaire la plus proche, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche, par personne responsable de la formation sanitaire, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | |
| | Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage | | | | | |
| Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche | Médecin | Infirmier | Aide-soignant | Autre | Ne sait pas | Total |
| 49,3 | 61,7 | 31,4 | 2,1 | 4,2 | 0,6 | 100,0 |

L'Arrêté N$^0$ 0821/A/MINSANTE du 01/04/2011 portant cahier des charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière de construction, d'entretien et de gestion des Centres de Santé Intégrés et des Centres Médicaux d'Arrondissement stipule en son Article 4 que la Commune exerce les compétences à elle transférées par l'Etat en matière de santé publique dans le strict respect du principe de la continuité du service public, notamment en ce qui concerne la construction, l'équipement, l'entretien et la gestion des Centres de Santé Intégrés et des Centres Médicaux d'Arrondissement, la construction des logement d'astreinte, l'installation et l'aménagement de dispositifs fonctionnels de fourniture en énergie de secours, ainsi que l'installation et l'aménagement des forages d'eau au sein desdits centres. Ceci veut dire que le Maire doit davantage s'intéresser à la gestion des fonds de promotion de la santé, pour pouvoir mettre en place des mécanismes qui permettent aux responsables des formations sanitaires de recruter et payer le personnel technique qualifié dont les ménages de leurs ressorts territoriaux ont besoin. D'où la nécessité d'informer, de sensibiliser et d'éduquer les populations sur la connaissance des politiques de santé publique en vigueur.

### III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

Le Coût et la qualité des services sanitaires dépendent du pouvoir d'achat et de l'accessibilité des populations, de la disponibilité des soins et de la qualité du plateau technique.
L'analyse du Tableau 3.4 ci-dessous montre que 95,4 % des chefs de ménages utilisent les formations sanitaires qui ont entre 1 et 10 lits ; c'est-à-dire les Centres de Santé Intégrés (CSI) ou les Cabinets de Soins.

Si 94,9 % des formations sanitaires disposent d'une pharmacie/pro-pharmacie, seules 77,3 % d'entre elles disposent d'une pharmacie/pro-pharmacie qui a des médicaments. Ceci montre que l'accès aux médicaments fait partie des problèmes de santé à prendre en considération dans la Commune de Nkong-Zem. Car cette défaillance entraine une augmentation des coûts des soins de santé des populations.

**Tableau 14** : *Caractéristiques des formations sanitaires visitées*

| **Tableau 3.4 : Caractéristiques des formations sanitaires visitées** | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des ménages dont un membre a visité la formation sanitaire la dernière fois, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche par appréciation de certaines caractéristiques de la formation sanitaire, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | | |
| Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que : | | | Nombre de lits trouvé dans les salles d'hospitalisation | | | | | | |
| La formation sanitaire a du personnel | La formation sanitaire dispose du matériel | La formation dispose d'une salle d'hospitalisation | Moins de 5 lits | Entre 5 et 10 lits | Plus de 10 lits | Ne sait pas | Total | Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que la formation sanitaire 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 |
| 94,9 | 98,3 | 99,5 | 69,8 | 25,6 | 4,6 | 0,0 | 100 | 94,9 | 77,3 |

Les frais de consultations dans les CSI sont fixés entre 200 et 300 FCFA au maximum. Dans les Centres Médicaux d'Arrondissement (CMA) et les Hôpitaux de Districts, ces frais sont fixés à 600 FCFA.

L'analyse du Tableau 3.5 ci-après montre que 89,8 % des chefs de ménages préfèrent utiliser

les formations sanitaires dans lesquelles il y a au moins un médecin prestataire de soins. En plus, la majorité de ces chefs de ménages trouvent que le montant payé est raisonnable. Ceci montre que les chefs de ménages de la Commune de Nkong-Zem sont prêts à payer les frais médicaux nécessaires pour leur santé. On peut donc dire que dans ce secteur, la demande des soins est supérieure à l'offre. Ceci pose le problème de la gouvernance des formations sanitaires. Une gestion rationnelle de ces formations sanitaires peut permettre d'améliorer les plateaux techniques.

**Tableau 15 :** *Appréciation du montant payé à la formation sanitaire*

| **Tableau 3.5 : Appréciation du montant payé à la formation sanitaire** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) de ménages dont un membre a été en consultation et a payé la consultation, Répartition (%) des ménages dont un membre a payé la consultation par appréciation du montant payé, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | |
| | Montant payé pour la consultation (F CFA) | | | | Appréciation du montant payé pour la consultation | | | |
| Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche | Moins de 500 FCFA | Entre 500 et 1000 FCFA | Plus de 1000 F CFA | Total | Elevé | Raisonnable | Insignifiant | Total |
| 86,7 | 10,2 | 81,0 | 8,8 | 100 | 30,1 | 66,2 | 3,6 | 100,0 |

Toutefois, même si la Commune de Nkong-Zem – ville proche d'une ville universitaire – est hautement peuplée de cadres dans divers domaines de spécialités, le tiers de ces chefs de ménages qui trouvent que le montant payé est élevé pose le problème du faible niveau de revenus des populations de la Commune. Ceci nous amène à questionner leur façon d'apprécier les services de santé.

### III.3.3 Appréciation des services de santé

Les critères d'appréciation des services de santé reposent sur l'accueil et la disposition des personnels de santé à rendre service sans attendre une rétribution personnelle ou supplémentaire en retour.

La lecture du tableau 3.6 ci-après montre que moins de 27 chefs de ménages sur 320 interrogés se sont prononcés sur cette question des frais autres que ceux de cession. Cela dénote le caractère méfiant des populations de la Commune sur les questions financières, surtout lorsqu'elles frisent la corruption. D'où la nécessité d'éduquer les populations sur les mécanismes de dénonciation des actes de corruption qui freinent le développement de notre Nation.

**Tableau 16 :** *Montant payé pour autre chose que la consultation, appréciation de l'accueil*

| **Tableau 3.6 : Montant payé pour autre chose que la consultation, appréciation de l'accueil** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) de ménages dont un membre a payé autre chose que les frais de session, Répartition (%) de ménages dont un membre fréquente la formation la plus proche, par appréciation de l'accueil , SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | |
| Ménage dont un membre a payé autre chose en plus des frais de session lors d'une consultation dans la formation sanitaire la plus proche | | | Ménage dont un membre fréquente la formation sanitaire la plus proche et qui trouve que l'accueil est : | | |
| Initiative personnelle | Demande du personnel | Total | Bon | Passable | Total |
| * | * | * | 81,4 | 14,9 | 100,0 |

Il découle de ce qui précède que si les populations sont réticentes à se prononcer sur les actes qui frisent la corruption, il n'en demeure pas moins qu'elles ne dénoncent pas pour autant les raisons pour lesquelles elles ne sont pas satisfaites des services de santé qui leurs sont offerts.

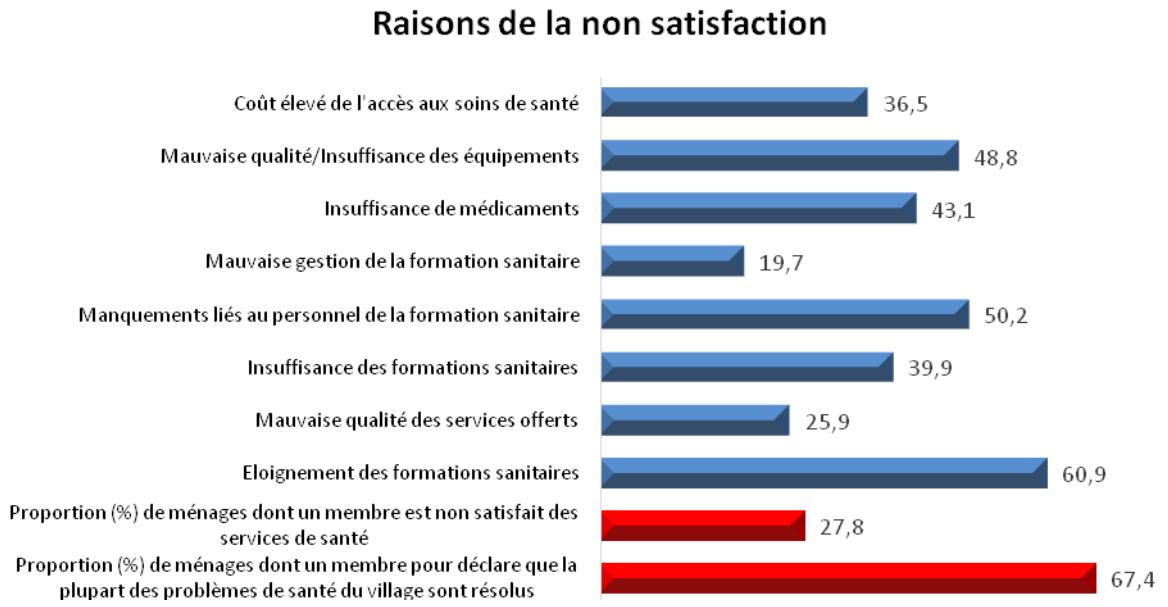
### III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

L'organisation du système de santé au Cameroun prévoit l'implication et la contribution des populations bénéficiaires des services de soins de santé à travers l'organisation des Comités de

Santé, qui sont les structures de dialogue et de participation communautaire. La Conférence de Bamako (1987): Les chefs d'Etat et de Gouvernement Africains réunis à Bamako au Mali avec l'impulsion de l'OMS et de l'UNICEF adoptent la convention dite "INITIATIVE de BAMAKO". Cette initiative recommande le partenariat avec la communauté pour la cogestion et le cofinancement des activités de santé, avec un accent particulier sur l'approvisionnement en médicaments essentiels, la santé de la mère et de l'enfant, puis la mobilisation des individus et des communautés. La conférence de Bamako a été adoubée par la Conférence d'Hararé 1987(Zimbabwé) qui consacrait le partenariat ; la cogestion ; le cofinancement, et jetait déjà les bases du District Décentralisé, ce qui déboucha sur la Réorientation des Soins de Santé Primaires. La mise en place des Comités de Santé de l'Aire (COSA), des Comités de Santé de District (COSADI), et des Comités de Gestion (COGE) visent la promotion de la gestion décentralisée des services de la santé, en application des travaux issus de la conférence d'Hararé. Le Décret N° 93/228/PM du 15 Mars 1993 fixant les modalités d'applications de la loi N° 90/62 du 19 Décembre 1990 accordant dérogation spéciale aux formations sanitaires publiques en matière financière.

Dans la Commune de Nkong-Zem, selon le Tableau 3.7 ci-après, plus de 2/3 des chefs de ménages déclare que la plupart des problèmes de santé de leurs villages sont résolus. Quant aux 27,8 % qui ne sont pas satisfaits, les raisons d'insatisfaction à prendre en considération sont : l'éloignement des formations sanitaires ; les manquements liés au personnel de la formation sanitaire ; la mauvaise qualité/insuffisance des équipements ; l'insuffisance de médicaments ; l'insuffisance des formations sanitaires ; le coût élevé de l'accès aux soins de santé ; la mauvaise qualité des services offerts et la mauvaise gestion de la formation sanitaire.

**Graphique 9** : *Raisons de la non satisfaction sanitaire*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

Le Maire est un membre statutaire du Comité de Santé de District. Sa participation régulière aux réunions de ce comité ou celle de son représentant lui permettra de mieux appréhender les missions des structures de dialogues et de participation communautaire. De plus, les textes ci-après issues de la réglementation nationale éclairent cette situation :

- L'Arrêté N° 001/A/MSP/CAB du 16 novembre 1994 précisant les attributions des comités de gestion des formations sanitaires publiques.
- Le Décret N° 95/013du 07 Février 1995 portant organisation des services de santé de base en Districts de santé.
- La Loi N° 96/03 du 04 janvier 1996 portant loi cadre dans le domaine de la santé pose pour

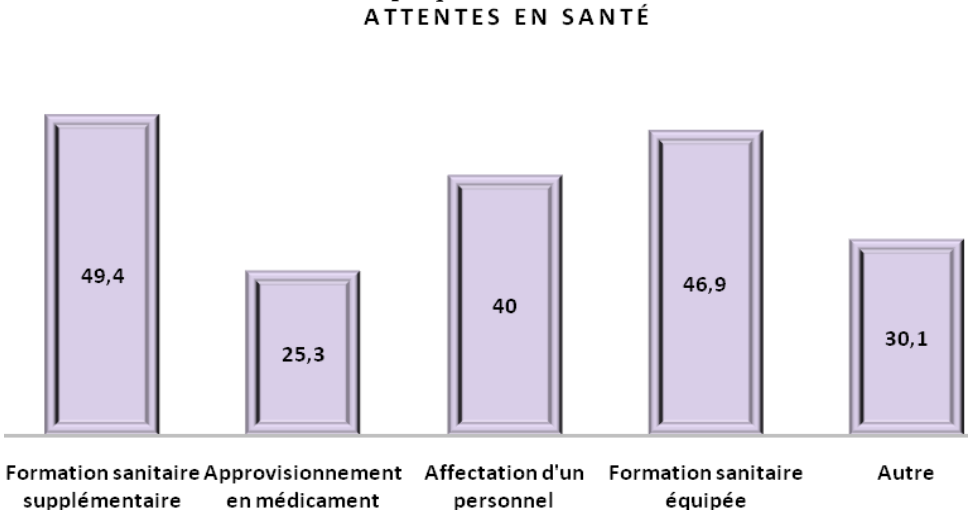
principe l'amélioration de la santé de la population grâce à l'accroissement de l'accès aux soins intégrés et de qualité pour l'ensemble de la population et avec la pleine participation des communautés à la gestion et au financement des activités de santé.

- L'Arrêté N° 003/CAB/MSP du 21 Septembre 1998 fixant les modalités de création des structures de dialogue communautaires dans les Districts de Santé.
- L'Arrêté N° 0030/MSP du 20 septembre 1999 modifiant et complétant certaines dispositions de l'arrêté N°005/MSP du 15 Juillet 1994 fixant les modalités internes des recettes destinées aux dépenses des formations sanitaires publiques.
- La Loi N° 2007/006 du 26 décembre 2007 portant régime financier de l'Etat qui maintient le principe de la gestion des recettes affectées des formations sanitaires publiques dans le cadre du budget programme.
- La Loi N° 2010/023 du 21 décembre 2010 fixant le statut du groupement d'intérêt public qui sert de base à la création des Fonds Régionaux pour la Promotion de la Santé.

### III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

Une population en bonne santé constitue un facteur de développement. Malgré les efforts fournis par les pouvoirs publics, près du tiers des chefs de ménages insatisfaits ont exprimé les attentes suivantes pour permettre au Maire de contribuer à l'amélioration de la gouvernance des formations sanitaires présentes dans la Commune. Le tableau 3.8 ci-après témoigne de cet état de fait. Il s'agit : de la construction des formations sanitaires supplémentaires ; de l'équipement des formations sanitaires ; de l'affectation du personnel ; de l'approvisionnement des formations sanitaires en médicaments.

**Graphique 10** : *Attentes en santé*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

En attendant la construction de nouvelles formations sanitaires par l'Etat, il y a lieu de constater dans le Graphique 8 ci-dessus, que les efforts fournis sont appréciables mais il apparait clairement que 46,9% demande l'équipement des formations sanitaires existantes. Presque la même proportion avait déjà exprimé plus haut le problème de mauvaise qualité/insuffisance des équipements.

### III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées

Il ressort des précédentes analyses que les pouvoirs publics consentent beaucoup d'efforts dans le secteur de la santé. Mais les populations de la Commune de Nkong-Zem ignorent les orientations des politiques gouvernementales dans ce secteur. Suite à l'analyse des données

contenues dans les tableaux produits, AMCODE propose à l'Exécutif Communal d'intégrer dans le plan d'actions de mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique de la Commune de Nkong-Zem, les améliorations contenues dans le tableau ci-après.

| SYNTHESE DE LA PERCEPTION DES SERVICES DE SANTE | AMELIORATIONS SUGGEREES |
|---|---|
| Le nombre de formation sanitaires est insuffisant. | - L'augmentation du nombre de formations sanitaires dans la Commune de Nkong-Zem a été souhaitée. Toutefois, la distance exigée entre deux centres des formations sanitaires et la densité de la population devant bénéficier de cette structure (rapport médecin/population) doivent servir à bon escient dans la prise de décision relative à cette augmentation.<br>- L'édification des populations sur les conditions de création d'une formation sanitaire. |
| Amélioration du plateau technique. | - Les formations sanitaires étant classées par catégories, la Mairie doit s'assurer que chaque structure a la possibilité d'offrir les soins à la hauteur de sa classification. Ceci passe par des ressources tant humaines que matérielles.<br>- L'information des populations sur le classement des formations sanitaires (niveau de compétences exigibles) et les coûts des services offerts. |
| Insuffisance du personnel de santé qualifié pris en charge par l'Etat. | - L'augmentation du personnel dans les formations sanitaires de la Commune de Nkong-Zem a été souhaitée. Toutefois, le nombre de patients enregistré quotidiennement par formation sanitaire et celui reçu par chaque praticien pourraient déterminer la pertinence de la sollicitation.<br>- L'information des populations sur l'offre des services de santé par les formations sanitaires ; les encourager à dénoncer les mauvaises pratiques et les insuffisances du personnel de santé. |
| La pharmacie des services de santé n'est pas très fournie. | - L'amélioration de la gestion des stocks pourrait grandement contribuer à la réduction des problèmes relatifs à l'approvisionnement en médicaments de première nécessité.<br>- L'ouverture des pro-pharmacies dans les zones rurales ; ceci contribuerait aussi à pourvoir ces zones en médicaments plus spécifiques. Cette complémentarité permettrait aussi de palier aux éventuelles ruptures observables dans les formations sanitaires. |

## III.4 SECTEUR DE L'EDUCATION

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

Pour garantir la qualité de l'enseignement, l'amélioration des infrastructures, la maîtrise réelle des effectifs sont indispensables, autant que la réduction des coûts de scolarité et la qualité du personnel enseignant. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique capte l'état de satisfaction des populations de la Commune de Nkong Zem et négocie les changements nécessaires dans ce secteur stratégique sur la base de leurs attentes.

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

La Loi N$^0$ 98/004 du 4 avril 1998 d'orientation de l'éducation au Cameroun dispose en son Article 7 que L'Etat garantit à tous l'égalité de chances d'accès à l'éducation sans discrimination de sexe, d'opinion politique et de religion, d'origine sociale, culturelle, linguistique ou géographique. L'application de cette politique en matière d'éducation dans la Commune de Nkong-Zem fait observer un taux de couverture des services de l'éducation de 85,4 % pour le cycle maternel et de 85,8% pour le cycle primaire, ce qui est à féliciter. En ce concerne le cycle secondaire, le taux de couverture est acceptable, soit 69,9 %. Quant à la formation professionnelle les données collectées ne sont pas significatives ; car moins de 27 ménages sur 320 ont pu apporter des informations concernant la SAR/SM. Cela suppose que peu de centres de formation professionnelle existent dans la Commune. Cet état des choses constitue un frein à la professionnalisation, à l'auto-emploi et à l'entreprenariat dans la Commune de Nkong-Zem.

Par ailleurs, la distance pour accéder à l'école et le temps mis sont raisonnables en ce qui concerne les cycles maternel et primaire, si on s'en tient aux déclarations des répondants. Les établissements des cycles primaires et secondaires sont proches de la majorité des ménages. Cependant, la situation n'est pas aussi satisfaisante pour ce qui est du cycle maternel. Le tableau 4.1 indique que 3,6% des élèves de la maternelle parcourent plus de 5 km x 2 par jour, et le temps mis est de 28,3mn x 2 par jour. Cela suppose qu'il existe des zones non couvertes en écoles maternelles dans la Commune de Nkong-Zem.

Au vu du précédent constat, il est souhaitable qu'une attention particulière soit portée aux 3,6 % de ménages dont les enfants parcourent plus de 5 km pour se rendre à l'école maternelle, que les zones non couvertes soient identifiées à l'aide de la carte scolaire et pourvues en structures scolaires ; et que la Commune soit dotée de centres de formation professionnelle, afin de promouvoir la professionnalisation, la création d'emplois et le développement local.

**Tableau 17** : *Cycle d'enseignement*

| **Tableau 4.1 : Cycle d'enseignement/formation professionnelle** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | |
| **NKONG – ZEM** | | | Distance à parcourir par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire | | | | | |
| | Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose du cycle | Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle | Moins d'1 km | Entre 1 km et 5 Km | Plus de 5 km | Ne Sait Pas | Total | Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds |
| **Marternel** | 85,4 | 1,4 | 62,5 | 34,0 | 3,6 | 0,0 | 100,0 | 28,3 |
| **Primaire** | 85,8 | 2,3 | 64,0 | 33,8 | 1,7 | 0,5 | 100,0 | 26,2 |
| **Secondaire** | 69,9 | 1,9 | 30,4 | 54,0 | 5,7 | 0,0 | 100,0 | 26,2 |

Une couverture géographique optimale en établissements scolaires participe à l'atteinte des objectifs de formation du capital humain. L'analyse de la disponibilité et de l'utilisation des services de l'éducation dans la Commune de Nkong-Zem permet d'évaluer cette couverture dans l'espace communal en mettant un point d'honneur sur les conditions d'encadrement des apprenants.

Les caractéristiques des structures scolaires de la Commune de Nkong-Zem sont définies à travers la disponibilité des infrastructures et du matériel didactique. En effet, presque toutes les structures sont à cycle complet, les salles de classes sont disponibles pour quasiment tous les niveaux d'enseignement, les élèves sont sensiblement tous assis sur un banc. Ce beau tableau est cependant assombri par l'absence de distribution des manuels dans les établissements scolaires. Cette opération se fait à seulement 15,1 % pour le cycle maternel et 13 % pour le cycle primaire. Cette situation est handicapante à la fois pour les apprenants et pour les enseignants et mérite d'être adressée. La distribution du matériel didactique est une compétence transférée à la Commune. Jusqu'à présent, cette dernière se limite à la distribution du paquet minimum.

**Tableau 18 :** *Caractéristiques de l'établissement*

| **Tableau 4.2 : Caractéristiques de l'établissement** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds, selon SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | |
| | Pourcentage de ménages dont un membre déclare que : | | | | | | |
| | Le cycle primaire est complet | Le cycle secondaire premier cycle est complet | Le cycle secondaire 2nd cycle est complet | Le centre de formation professionnelle a un atelier complet | Le cycle à une salle de classe | Les enfants du ménage sont assis sur un banc | Les livres sont distribués dans le cycle |
| **Maternel** | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 70,6 | 89,0 | 15,1 |
| **Primaire** | 99,5 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 86,6 | 98,0 | 13,0 |
| **Secondaire** | 0,0 | 99,5 | 93,0 | 0,0 | 95,3 | 96,7 | 0,0 |

Outre la disponibilité et la qualité des structures scolaires, les conditions d'encadrement des apprenants de la Commune de Nkong-Zem sont examinées aussi à travers les effectifs des classes et l'assiduité des enseignants.

On constate, au vu du tableau 4.3 ci-après, que la norme nationale de 25 élèves par classe est respectée dans une faible proportion des écoles maternelles de la Commune. L'effectif des élèves de la maternelle est pléthorique dans la plupart des classes, soit plus de 69%. La promiscuité est un facteur limitant pour l'atteinte des objectifs d'encadrement à la base.

Au cycle primaire, la norme de 45 élèves par classe n'est pas respectée partout. Une proportion considérable des écoles primaires de la Commune, soit plus de 15 % a des effectifs situés au-dessus de la normale. La forte démographie à certains endroits et l'insuffisance des infrastructures en sont les causes. Ainsi, le fait pour les enfants d'avoir une place assise en classe ne signifie pas que les normes en termes de nombre d'élèves par banc sont respectées.

Près de la moitié des établissements du secondaire de la Commune, soit 46,7 %, ont des effectifs situés au-dessus de 60 élèves par classe.

Les effectifs des établissements des cycles maternel, primaire et secondaire étant pléthoriques, la nécessité de construire de nouvelles infrastructures n'est plus à démontrer.

On note par ailleurs un taux satisfaisant d'assiduité des enseignants de cette Commune, soit plus de 95% dans chaque cycle.

**Tableau 19 :** *Nombre d'élèves, appréciation de la présence des enseignants*

| **Tableau 4.3 : Nombre d'élèves, appréciation de la présence des enseignants** | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigibles pour l'éducation, Dépense moyenne par ménage pour les frais exigibles, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | | |
| | Nombre moyen d'élèves dans la classe | | | | Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe | | | | |
| | Moins de 30 | Entre 30 et 60 | Plus de 60 | Ne sait pas | Régulier | Mouvement régulier | Irrégulier | Ne Sait Pas | Total |
| **Maternel** | 30,3 | 65,3 | 3,7 | 0,7 | 96,7 | 3,3 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| **Primaire** | 12,3 | 71,9 | 12,5 | 3,3 | 83,7 | 14,4 | 1,9 | 0,0 | 100,0 |
| **Secondaire** | 4,6 | 46,2 | 46,7 | 2,4 | 83,1 | 13,6 | 3,2 | 0,0 | 100,0 |

Les effectifs pléthoriques du secteur de l'éducation dans la Commune de Nkong-Zem sont un indicateur du besoin en infrastructures. La cause peut être l'insuffisance des infrastructures ou même la démographie galopante. Il y a une forte nécessité de multiplier les divisions pour désengorger les salles de classes trop pleines. La gestion de ces effectifs est un goulot d'étranglement dans le secteur éducatif. Le nombre pléthorique des apprenants risque de compromettre les résultats, malgré l'assiduité, le dévouement et la conscience professionnelle des enseignants. Les ménages accordent peu d'intérêt aux conditions de travail des enseignants dans cette Commune. Il n'en est pas de même pour le coût et la qualité des services de l'éducation.

### III.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle

L'évaluation du coût et de la qualité des services de l'éducation s'intéresse à la fois aux frais exigibles, au jugement des répondants par rapport à ces frais et aux frais additionnels payés par les parents d'élèves.

En ce qui concerne les frais exigibles, on constate que la quasi-totalité des ménages enquêtés les payent, comme le montre le tableau 4.4. Par ailleurs, si en moyenne 41.3 % des chefs de ménages les trouvent abordables, la majorité, par contre, les juge élevés. C'est le cas pour les cycles maternel, primaire et secondaire sans distinction.

Pour ce qui est des frais supplémentaires, les données collectées ne sont pas significatives pour cette investigation, car moins de 27 répondants sur 320 se sont prononcés par rapport à la question. Ceci montre que les actes de corruption n'ont pas une forme perceptible dans le secteur de l'éducation.

**Tableau 20 :** *Appréciation du montant payé*

**Tableau 4.4 : Appréciation du montant payé**

Répartition (%) des ménages par nombre moyen d'élèves par classe, pour lequel le ménage a un enfant fréquentant le cycle, Répartition (%) des ménages, dont un membre a un enfant fréquentant l'établissement, par appréciation de la fréquence de la présence des enseignants, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017

| NKONG – ZEM | | | Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé | | | | | Ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation | Dépense moyenne (FCFA) | Elevé | Raisonnable | Insignifiant | Non concerné | Total | Oui | Non | Non concerné | Total |
| **Maternel** | 100,0 | 1.849.736,3 | 47,7 | 51,1 | 1,2 | 0,0 | 100 | * | * | * | * |
| **Primaire** | 100,0 | 813.880,6 | 56,9 | 40,8 | 2,3 | 0,0 | 100 | * | * | * | * |
| **Secondaire** | 100,0 | 3.685.180,3 | 67,4 | 32,0 | 0,0 | 0,6 | 100 | * | * | * | * |

Si la majorité des chefs de ménages trouve les frais exigibles élevés, cela est dû au faible pouvoir d'achat des populations de la Commune. Toutefois, en ce qui concerne les frais d'APEE qui font partie des frais exigibles, le problème réside plus dans sa gestion que dans son coût. D'où la nécessité pour la Commune de Nkong-Zem de collaborer avec l'OSC AMCODE au sujet du renforcement des capacités des membres des APEE sur la maîtrise de leurs missions et la bonne gestion de leurs fonds. L'appréciation des services de l'éducation apportera les éclairages nécessaires à la compréhension de cette situation.

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

La Loi N$^0$ 98/004 du 4 avril 1998 d'orientation de l'éducation au Cameroun dispose en son Titre II, Article 12 que le financement de l'éducation est assuré par les dotations budgétaires de l'Etat, les allocations budgétaires des collectivités territoriales décentralisées, les contributions des partenaires de l'éducation, les dons et legs et toute autre contribution prévue par la loi.

L'appréciation des services de l'éducation dans ce cadre passe par l'examen de l'intervention des principaux acteurs du développement dans la réfection des salles de classes endommagées.

On n'a pas l'impression que cette disposition législative en matière d'éducation au Cameroun soit appliquée à la lettre dans la Commune de Nkong-Zem. A la lecture du tableau 4.5, il apparait clairement que l'APEE est l'intervenant financier majoritaire en matière de réfection des salles de classes endommagées, aussi bien aux cycles maternel et primaire qu'au secondaire. Les pourcentages d'intervention de ce partenaire majeur sont de 82% au cycle maternel, 91% au cycle primaire et 93,4% au cycle secondaire. Cela signifie que la réfection des salles de classes est presque entièrement supportée par les ménages de la Commune. D'où la cherté de l'école exprimée par les chefs de ménages au Tableau 4.4 ci-dessus.

Le second fait remarquable de cette appréciation est que l'intervention des autres partenaires institutionnels que sont le MINESEC, le MINEDUB et la Commune ne dépassent guère 12 % en ce qui concerne les cycles maternel, primaire et secondaire. Cette participation est insuffisante, principalement aux cycles maternel et primaire où les compétences sont entièrement transférées à la Commune. Une application stricte des textes sur la décentralisation et une bonne maîtrise des missions de l'APEE par les populations de la Commune de Nkong-Zem changeront à coup sûr cet état de choses.

**Tableau 21** : *Réfection des salles de classe*

| **Tableau 4.5 : Etat des salles de classe** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages dont un membre déclare l'endommagement des salles de classe, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | |
| **NKONG - ZEM** | Pourcentage de ménages dont le membre déclare que la salle endommagée a été réfectionnée par : | | | | | |
| | L'APEE | Le Maire (Commune) | Une organisation du village | Le MINEDUB/ MINESEC/ MINEFOP | Les Elites | Autre partenaire |
| **Maternel** | 82,0 | 2,3 | 2,7 | 11,2 | 7,4 | 11,2 |
| **Primaire** | 91,0 | 2,7 | 0,5 | 8,5 | 8,2 | 8,5 |
| **Secondaire** | 93,4 | 1,1 | 0,6 | 4,7 | 9,3 | 4,7 |

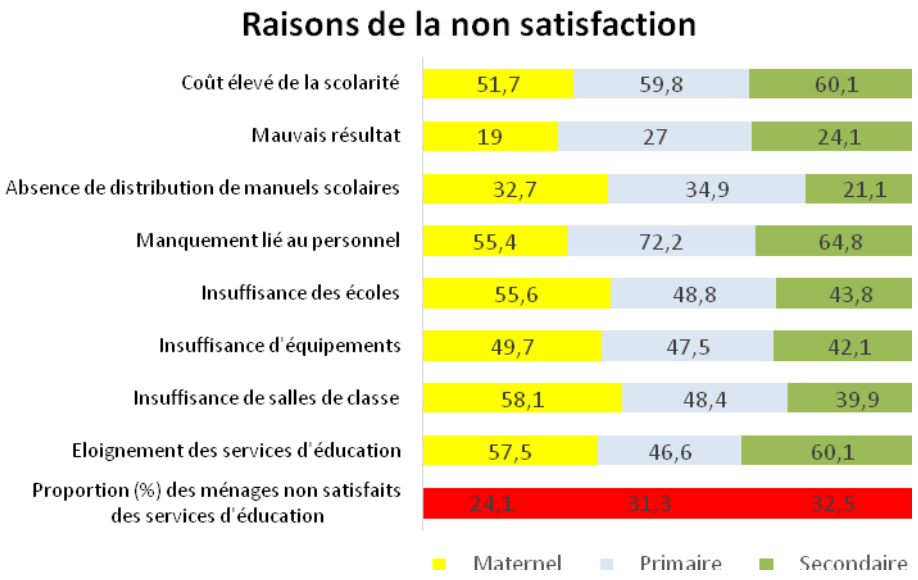
Le financement de l'Etat ne couvre pas les besoins de ce secteur. L'APEE est le plus grand pourvoyeur de fonds dans l'entretien et la maintenance des infrastructures scolaires et cela impacte la gestion des contributions des parents d'élèves au regard de ses missions. Examiner le ressenti des populations par rapport à tous les aspects de ce secteur permet d'envisager les axes d'interventions futures.

### III.4.4 Raisons de non satisfaction des populations par cycle

Mesurer le niveau de satisfaction des populations par rapport aux services de l'éducation correspond à faire une sorte de diagnostic, afin de définir les priorités et d'orienter les actions futures de la Commune dans ce secteur pour une plus grande efficacité.

Au regard du tableau 4.6, une importante frange de la population de la Commune de Nkong-Zem n'est pas satisfaite des services de l'éducation, les taux de non satisfaction s'élèvent à 24,1 % pour le cycle maternel, 31,3% pour la maternelle 32,5% pour le secondaire et 24,2% pour la formation professionnelle. Les causes de la non satisfaction sont variées. Parmi les plus importantes figurent l'éloignement des services de l'éducation exprimé à 60,1 % au cycle secondaire et un peu moins dans les autres cycles; l'insuffisance des écoles exprimée a 59,12% et les manquements lies aux personnels exprimes a 55,27% en moyenne. Le coût élevé de la scolarité indexé par 49,3 % des chefs de ménages en moyenne, l'insuffisance des salles de classes et des équipements constituent des causes secondaires, sans être négligeables. L'absence de distribution de matériels didactiques et les mauvais résultats constituent des causes de moindre envergure de la non satisfaction des services de l'éducation dans cette Commune.

**Graphique 11 :** *Raisons de la non satisfaction scolaire*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

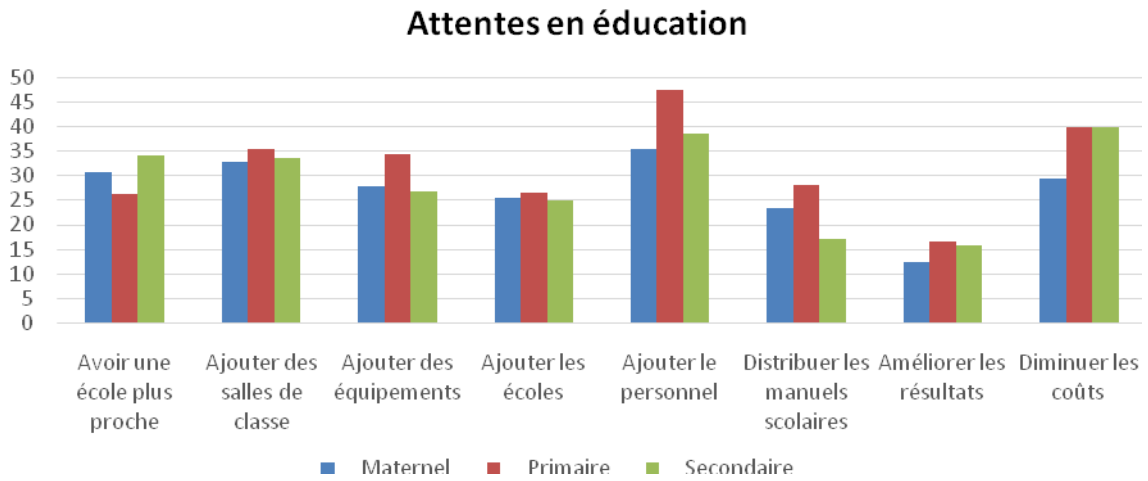
Au regard de tous ces manquements, l'objectif de formation du capital humain si cher au Gouvernement du Cameroun est mis à mal dans la Commune de Nkong-Zem. Des mesures correctives telles que la création de nouveaux établissements scolaires, la construction de nouvelles salles de classes, l'amélioration des équipements et du paquet minimum en quantité et en qualité, et la bonne gestion des frais de l'APEE sont à envisager.

### III.4.5 Principales attentes des populations en matière d'éducation

Les attentes des populations de la Commune de Nkong-Zem par rapport au secteur de l'éducation sont multiples et varient selon le cycle.

Au cycle maternel, les attentes des ménages sont prioritairement une école plus proche, l'ajout du personnel et des classes de classes et la diminution du coût de scolarité. Au cycle primaire, les populations souhaitent prioritairement l'ajout du personnel, des salles de classes et des équipements. Au secondaire, les attentes des ménages sont prioritairement de diminuer les coûts, ajouter le personnel, les salles de classes et les équipements. Les populations souhaitent également avoir de nouvelles écoles de formation professionnelle et plus d'équipements.

**Graphique 12 :** *Attentes en éducation*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

En somme le renforcement du niveau de revenus des populations par les actions de développement local et la bonne gouvernance des APEE sont des axes prioritaires à ce niveau. La carte scolaire permettra d'identifier les zones non couvertes en structures scolaires. Les attentes exprimées par les populations au Tableau 4.7 cadrent bien avec les besoins énoncés au Tableau 4.6. Une amélioration de la situation de l'éducation s'impose pour que ce secteur contribue à l'atteinte des objectifs du DSCE à l'horizon 2035.

### III.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et amélioration suggérées

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

| Synthèse de la perception des services de l'éducation | Améliorations suggérées |
|---|---|
| Avoir une école plus proche / Ajouter les salles de classe / Ajouter les écoles | -L'augmentation des établissements tous cycles confondus dans la Commune de Nkong-Zem est souhaitée.<br>Non pour plaire aux populations, l'augmentation des salles de classe et la création de nouveaux établissements devraient servir à pallier aux effectifs pléthoriques et à pouvoir de ces structures des zones nécessiteuses. L'exploitation de la carte scolaire et le dénombrement des populations devant bénéficier de nouvelles structures serviraient de base pour la prise de décision d'éventuelles créations.<br>-Eduquer les populations sur les conditions de création d'un établissement. |
| Ajouter le personnel | .- L'Etat doit s'acquitter de ses missions régaliennes par la formation, le recrutement et l'affectation des personnels dans les services de l'éducation.<br>- Toutefois, une bonne gestion des APEE pourrait contribuer à atténuer ce problème. |
| Diminuer les coûts | - La gratuité de l'école primaire reste un mythe. L'essentiel des charges de l'école reposent encore sur les APEE qui sont obligées d'aller au-delà de leurs missions.<br>- Dans le cadre des compétences transférées, les Communes doivent davantage appuyer les établissements (réparation des classes endommagées ; construction de nouvelles salles de classe, etc)<br>- Les parents doivent participer activement aux réunions des APEE afin contribuer à la prise des décisions (notamment les montants des contributions aux APEE et l'utilisation des fonds collectés).<br>- Les APEE peuvent aussi monter et mettre en œuvre des activités génératrices de revenus pour financer les besoins de l'école. |

## III.5 SERVICES OFFERTS DANS L'INSTITUTION COMMUNALE

La Commune de Nkong-Zem située dans le Département de la Menoua, Région de l'Ouest Cameroun est créée par le Décret N° 95/082 du 24 Avril 1995. En 2004, la loi d'orientation de la décentralisation définit les compétences transférées aux Collectivités Territoriales Décentralisées par secteur d'activité, et fait de la Commune l'unité de développement local. La Commune a pour mission première de travailler pour le développement et l'amélioration des conditions de vie des populations. Ces dernières ont le devoir de s'informer sur les services communaux de base, de bien connaître leur importance pour pouvoir les solliciter. Le Tableau 5.1 ci-après nous renseigne sur la disponibilité et l'utilisation des services de l'institution communale à Nkong-Zem.

### III.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale

Les principaux services de l'institution communale sont ceux cités dans le tableau 5.1 ci-après. On constate que 13,7 % seulement des chefs de ménages interrogés se sont prononcés sur les questions posées, et qu'ils n'ont même pas pu tous répondre à toutes les questions. Ensuite, le seul service sollicité de façon significative est l'établissement d'actes de naissance. Pour le reste des services, moins de 27 chefs de ménages sur 320 enquêtés ont sollicité ces services. Cela ne veut pour autant pas dire qu'ils n'en ont pas eu besoin !

Le taux de natalité au Cameroun en 2016 selon le site de Index Mundi est de 35.8/1000 habitants soit environ 4 naissances pour 100 habitants. Le taux de 13,7 enfants déclaré par 100 ménages en un an dans la Commune de Nkong-Zem est largement au-dessus de la moyenne nationale et peut se justifier par le fait que certains parents choisissent de revenir dans leurs villages pour accoucher et établir les actes de naissance des enfants sur place. La Mairie de Nkong-Zem met en moyenne entre une semaine et un mois pour établir un acte de naissance déclarée. Ce qui est lent pour les parentes qui reviennent au village accoucher. Toutefois, le Secrétaire Général doit contrôler le fonctionnement des Centres d'Etat Civil Secondaires qui existent sur le territoire communal pour s'assurer de la qualité des services rendus aux populations de leurs ressorts territoriaux, et surtout du dépôt des souches d'actes d'état civil établis à la Mairie et dans les délais prescrits par la loi. Il est nécessaire pour le Maire de Nkong-Zem de renforcer la collaboration avec l'OSC AMCODE, pour éduquer d'une part les populations sur l'importance de la déclaration des naissances et d'autre part les Officiers et Secrétaires des Centres d'Etat Civil Secondaires sur les conséquences néfastes de la production des actes de naissance sans souche.

Les chefs de ménages n'arrivent pas à se prononcer sur le délai de certification de la copie d'un document officiel, qui en principe doit se faire en un jour. Le problème se situe soit à l'accueil, soit au niveau de l'Officier d'Etat Civil qui doit signer la pièce.

Très peu de chefs de ménages demandent les permis de bâtir à Nkong-Zem. Ça ne veut pas dire qu'ils ne construisent pas ! Ils se font traquer par les agents communaux qui les leurs imposent avec des pénalités ; et de ce fait, le temps mis pour obtenir ce service dépend du niveau de contrainte et du rapport de force. En fait, la réticence des populations à demander les permis de bâtir serait due au fait qu'elles ne savent pas que ce sont des outils de planification qui permettent à la Mairie de suivre l'occupation des terrains de l'espace communal, la nature des agglomérations, et de programmer la satisfaction de leurs besoins en services sociaux de base ou la viabilisation des nouvelles zones occupées.

Les mariages et les décès sont déclarés dans très peu de ménages. L'ignorance de l'importance de ces documents par les populations de Nkong-Zem est un facteur d'insécurité social pour les membres des familles concernées et un frein pour leur épanouissement. En effet, c'est lorsqu'ils se retrouvent dans les Tribunaux suite aux multiples détournements des patrimoines familiaux qu'ils s'instruisent sur le sujet. Prévenir vaut mieux que guérir !

**Tableau 22 :** *Obtention d'un service à la Commune*

| Tableau 5.1 : Obtention d'un service à la commune | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Temps mis pour obtenir le service demandé | | | | | | |
| | **Proportion (%) des ménages ayant demandé le service** | **Proportion (%) de ménages, parmi ceux ayant demandé le service, estimant que l'accueil pour le service a été bon** | **Au plus un jour** | **Entre un jour et une semaine** | **Entre une semaine et un mois** | **Entre un mois et trois mois** | **Plus de trois mois** | **En cours** | **Total** |
| **Établissement d'actes de naissance** | 13,7 | (87,2) | (11,8) | (30,7) | (27,2) | (17,3) | (2,4) | (10,5) | (100,0) |
| **Certification de copie de documents officiels** | 5,7 | * | * | * | * | * | * | * | * |
| **Permis de bâtir** | 0,4 | * | * | * | * | * | * | * | * |
| **Acte de décès** | 0,0 | * | * | * | * | * | * | * | * |
| **Acte de mariage** | 0,7 | * | * | * | * | * | * | * | * |
| **Certificat de domicile** | 0,3 | * | * | * | * | * | * | * | * |
| **Validation des plans de localisation** | 0,7 | * | * | * | * | * | * | * | * |
| **Informations** | 0,7 | * | * | * | * | * | * | * | * |
| **Autre** | 1,2 | * | * | * | * | * | * | * | * |

En somme, le niveau de demande des services à la Mairie de Nkong-Zem est faible. Soit les populations ne sont pas bien informées sur les services disponibles à la Mairie, soit leurs rapports avec les agents communaux sont plus conflictuels que conviviaux. L'analyse du tableau ci-après va nous permettre de voir l'appréciation que ces populations ont des services de l'institution communale.

### III.5.2 Coût et qualité des services dans l'institution communale

S'il est admis que les chefs des ménages ne sont pas bien informés sur les services offerts par l'institution communale, il va de soit que, ne connaissant pas le fonctionnement de la Commune et sa capacité à les servir, qu'ils ne puissent pas apprécier dans le Tableau 5.2 ci-après, si le temps mis pour leur rendre service est long ou pas. De même, l'ignorance des populations sur leurs droits et leurs devoirs ne peut qu'encourager les actes de corruption qui se manifestent aussi par le fait d'accompagner sa demande de service avec un pourboire.

**Tableau 23 :** *Lenteur pour l'obtention d'un service à la commune*

| **Tableau 5.2 : Lenteur pour l'obtention d'un service à la commune** | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et trouve long le temps d'attente, Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et a payé un pourboire, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par du temps pour rendre service, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | |
| | | Cause de l'attente | | | | | | |
| | Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service | Personnel indisponible /absent | Absence de matériel de travail | Corruption | Autre | Ne sait pas | Total | Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service |
| Etablissement d'actes de naissance | 3,9 | * | * | * | * | * | * | 4,5 |
| Certification de copie de documents officiels | 1,3 | * | * | * | * | * | * | 1,2 |
| Permis de bâtir | 0,4 | * | * | * | * | * | * | 0,4 |
| Acte de décès | 0,0 | * | * | * | * | * | * | 0,0 |
| Acte de mariage | 0,4 | * | * | * | * | * | * | 0,4 |
| Certificat de domicile | 0,0 | * | * | * | * | * | * | 0,0 |
| Validation des plans de localisation | 0,4 | * | * | * | * | * | * | 0,4 |
| Informations | 0,4 | * | * | * | * | * | * | 0,7 |
| Autre | 0,3 | * | * | * | * | * | * | 0,5 |

La Loi N° 2004/017 du 22 Juillet 2004 portant Orientation de la Décentralisation en son Article 13, Alinéa 2, stipule que tout habitant ou contribuable d'une collectivité territoriale peut, à ses frais, demander communication ou prendre copie totale ou partielle des procès-verbaux du Conseil Municipal, des budgets, comptes ou arrêtés revêtant un caractère règlementaire, suivant des modalités fixées par voies règlementaire. Les populations de la Commune de Nkong-Zem ne savent pas que tout frais à payer exigé par un agent communal doit être fixé par une délibération du Conseil Municipal à laquelle elles ont accès. Elles n'ont pas encore pris conscience du fait que les agents communaux sont à leur service, et que pour améliorer leur rendement, elles doivent collaborer avec eux et s'impliquer dans la mise en œuvre des activités initiées par la Commune et dont elles sont bénéficiaires.

Le Tableau 5.3 ci-après va permettre de savoir si les populations sont impliquées ou non dans la mise en œuvre des actions communales.

### III.5.3 Appréciation des services dans l'institution communale

Participer à la mise en œuvre des actions initiées par la Commune est un devoir citoyen. La Loi N° 2004/017 du 22 Juillet 2004 portant Orientation de la Décentralisation en son Article 13, Alinéa 1, stipule que toute personne physique ou morale peut formuler, à l'attention de l'Exécutif Communal, toutes propositions tendant à impulser le développement de la collectivité territoriale concernée et/ou à améliorer son fonctionnement. Si seulement 9,1 % des ménages enquêtés déclarent que leurs membres ont participé aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD tel que l'indique le Tableau 5.3 ci-après, c'est parce que les populations n'avaient pas encore pris conscience de l'opportunité que cet exercice leur offrait de participer à la prise des décisions de gestion de leur Commune. En participant aux débats lors de l'élaboration du PCD de leur Commune, elles devaient apprendre et exprimer leurs besoins par secteur d'activités ; recevoir des informations sur les normes sectorielles de mise en œuvre des politiques gouvernementales ; contribuer à la formulation des solutions endogènes ; prendre conscience de la nécessité pour elles de s'impliquer au développement de leurs localités par la mise en œuvre des ces solutions endogènes.

Dans la Commune de Nkong-Zem, si la grande majorité des chefs de ménages déclarent que leurs villages/quartiers sont impliqués dans la programmation et la budgétisation, à peine 2,1 % ont reçu une communication sur les dépenses et les recettes. En réalité, ces informations sont disponibles ; mais leur accessibilité est limitée du fait de la difficulté qu'ont les élus locaux à gérer les conséquences de leur publication.

**Tableau 24** : *Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages*

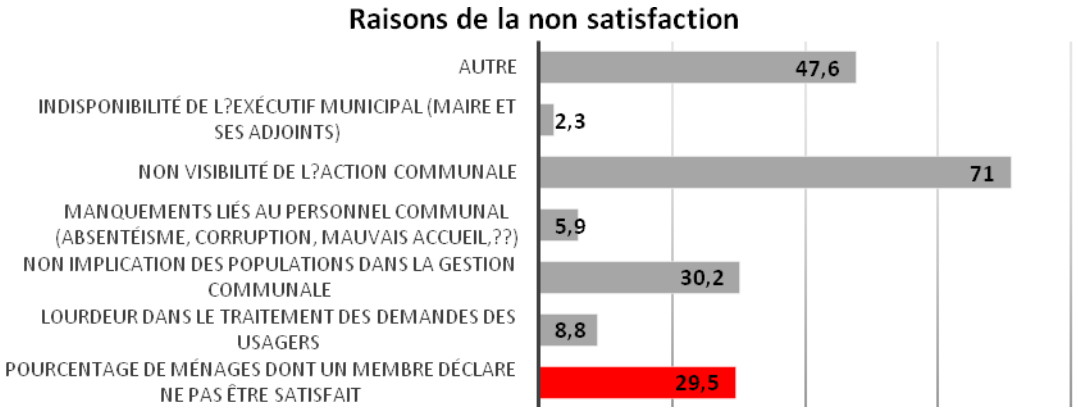
| **Tableau 5.3 : Informations sur les actions de la commune/Implication des ménages** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que la commune a impliqué le village/quartier dans la planification, Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | |
| Pourcentage de ménages dont un membre déclare : | | | | | |
| Participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD | Avoir reçu une communication sur le budget annuel | Avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes | Avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement | Que le village/quartier est impliqué dans la planification | Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation |
| 9,1 | 2,4 | 2,1 | 19,9 | 15,2 | 83,0 |

Tout compte fait, les populations et les élus locaux ont intérêts à collaborer franchement dans la Commune de Nkong-Zem pour que cette dernière soit émergente à l'horizon 2035. Et comme les commandes reviennent à l'Exécutif Municipal, le Maire doit se rendre perméable et prêter une oreille attentive aux raisons de non satisfaction de ses populations.

### III.5.4 Raisons de non satisfaction des populations

La Mairie est une institution étatique de gestion du pouvoir social local. Son bon fonctionnement requiert les avis concertés de la population bénéficiaire de ses actions. A Nkong-Zem, le Tableau 5.4 ci-après nous montre que 70,5 % des chefs de ménages sont satisfaits des actions/services de la Commune. Parmi les raisons évoquées par les 29,5 % d'insatisfaits figurent en premières lignes la non visibilité de l'action communale et la non implication des populations dans la gestion communale. La lourdeur dans le traitement des demandes des usagers est due aux manquements liés au personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil) et à l'indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) ; ce qui impacte la qualité des services. Il reste à reconnaître qu'il existe un pourcentage élevé d'autres causes importantes que les chefs de ménages n'ont pas pu exprimer.

**Graphique 13** : *Raisons de la non satisfaction communale*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

Les ménages enquêtés ont exprimé leur niveau d'insatisfaction pour permettre aux acteurs de l'institution communale d'améliorer leurs performances.

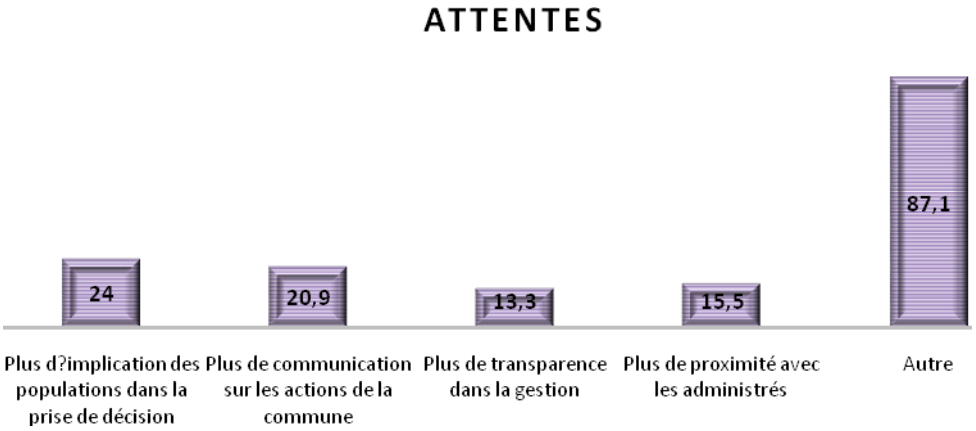
### III.5.5 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale

De la même manière que la parole a été donnée aux populations pour exprimer leurs besoins prioritaires pendant l'élaboration du PCD, cette étude leur permet d'orienter les actions à intégrer dans le mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique de la Commune de Nkong-Zem.

En ce qui concerne les services communaux, le Tableau 5.5 ci-après présente les attentes des ménages. Les populations demandent à être davantage impliquées dans la prise des décisions ; plus de communication sur les actions de la commune ; plus de proximité avec les administrés; et même plus de transparence dans la gestion.

Toutefois, le pourcentage élevé d'autres attentes non exprimées traduit la nécessité pour les acteurs communaux de revoir leur système de gestion dans sa globalité par rapport aux missions de la Commune ; et d'autre part un grand malaise au sein des populations dû au manque d'informations, d'éducation, de culture des populations sur le fonctionnement de la Commune.

**Graphique 14** : *Attentes dans les services de la Commune*




Source : SCORECARD, Commune de Nkong-Zem, 2017

De ce fait, le Maire doit mettre un accent particulier sur la gouvernance communale qui nécessite le renforcement des capacités du personnel communal.

### III.5.6 Synthèse de la perception des services dans l'institution communale et améliorations suggérées

Suite à l'analyse des tableaux contenus dans ce secteur, il ressort clairement que cette étude est la bienvenue pour permettre à l'Exécutif Municipal et au personnel communal de Nkong-Zem, de revoir leur système de fonctionnement. De ce fait, AMCODE suggère les améliorations contenues dans le tableau ci-après.

| Synthèse de la perception des services de l'institution communale | Améliorations suggérées |
|---|---|
| Les populations sont très peu impliquées dans la prise des décisions à la Commune de Nkong-Zem | **Impliquer davantage les populations dans la prise de décision.**<br>- Plaidoyers pour que le choix des Conseillers Municipaux ait des critères objectifs clairement définis, et qu'ils soient les véritables représentants des populations. |

| | |
|---|---|
| | -Formation des conseillers sur leurs rôles.<br>-Renforcement des capacités des Conseillers Municipaux sur leur appropriation des besoins exprimés par les populations dans le PCD, avec un accent sur la mise en œuvre des solutions endogènes. |
| Les populations n'ont pas suffisamment accès aux informations de gestion dans la Commune de Nkong-Zem. | **Améliorer la transparence dans la gestion communale**<br>-Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal.<br>-Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal.<br>-Mise en œuvre des plans d'actions des Conseillers Municipaux. |
| Les populations ne sont pas suffisamment informées sur les actions de la Commune. | **Améliorer la communication sur les actions de la Commune.**<br>**Rapprocher les services communaux des administrés.**<br>- Formation les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations.<br>- Elaboration du plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc).<br>- Former les acteurs communaux à la gestion axée sur les résultats.<br>- Former le personnel communal sur l'archivage des documents et la comptabilité. |

# CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

L'Objectif de Développement du PNDP dans sa troisième phase est de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des Communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité. Le développement sur les territoires communaux d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique requiert de conduire une enquête sur la perception des populations de l'espace communal sur l'offre de services publics et sur les services communaux.

Cette enquête engagée par le PNDP en partenariat avec l'OSC AMCODE dans la Commune de Nkong-Zem avait pour objectif de capter, à partir d'un échantillon de 320 ménages, la perception des populations sur la satisfaction de l'offre des services publics dans quatre secteurs : hydraulique, santé, éducation et services communaux. Dans la perspective de la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique à réaliser sur le territoire communal, les enquêtes menées ont permis d'élaborer un outil de gouvernance locale à travers lequel des changements considérables pourront être capitalisés pour améliorer les conditions de vie des populations.

A 60,8%, les populations la Commune de Nkong-Zem ont exprimé le besoin urgent de l'amélioration de l'offre en eau potable. Dans le secteur de la santé, l'amélioration du plateau technique et l'augmentation du personnel qualifié a constitué l'essentiel de la revendication des populations à 27,8%. Les attentes dans le domaine de l'éducation portent, de la maternelle au secondaire, sur l'amélioration des conditions d'enseignement en termes d'infrastructures de qualité, d'augmentation du personnel et de réduction du coût de la scolarité. 29,5% des ménages enquêtés critiquent la gouvernance communale qui ne les implique pas suffisamment dans les affaires publiques.

Les dysfonctionnements et les faiblesses relevés peuvent trouver leur solution dans les forces et les opportunités qui existent potentiellement dans la Commune et que l'on peut mettre en œuvre pour densifier davantage l'implication des populations dans la gestion des affaires publiques locales à travers le budget participatif, le dialogue citoyen et la consultation publique.

En outre, les solutions envisagées par secteur pour retourner la situation sont les suivantes :

**Dans le secteur de l'hydraulique**,

L'amélioration de l'offre en eau potable se fera à travers l'augmentation des points d'eau, l'amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants, l'amélioration de la gestion des points d'eau existants, la remise en service des points d'eau en panne.

**Dans le secteur de la santé**,

Les principaux axes de changement sont l'amélioration de la gouvernance sanitaire et l'approvisionnement en médicaments.

**Dans le secteur de l'éducation**,

Les axes de changement retenus sont l'amélioration de l'offre en infrastructures de qualité, la réduction des coûts de scolarisation et l'amélioration des conditions d'enseignement.

**Par rapport aux services communaux**,

Les axes d'amélioration de la gouvernance communale requièrent plus de communication sur les actions de la Commune, plus d'implication des populations dans la prise de décision, plus de transparence dans la gestion, plus de proximité avec les administrés.

AMCODE, de concert avec les acteurs communaux de la Mairie de Nkong-Zem, a élaboré un plan d'action conjoint qui servira de base pour l'accompagnement de la Commune dans la conduite des changements attendus par les populations.

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

A l'heure des grandes réalisations, les paroles doivent laisser place aux actions. Le plan d'action pour la mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune de Nkong-Zem a pour objectif de faciliter la mise en œuvre des solutions endogènes qui nécessite une forte implication des populations à la base.

Après l'analyse et interprétation des données collectées auprès des chefs des ménages, les axes d'améliorations souhaités par les populations sont les suivants :

**Secteur Eau :**

- Améliorer l'offre en eau potable
- Gérer durablement les infrastructures en eau

**Secteur Santé :**

- Amélioration de la gouvernance sanitaire

**Secteur Education :**

- Amélioration de l'offre en infrastructures
- Réduction des coûts de scolarisation
- Amélioration des conditions d'enseignement

**Services communaux :**

- Amélioration de la gouvernance communale.

## SYNTHÈSE DES PROBLÈMES RENCONTRÉS A NKONG-ZEM

| Secteurs | Problèmes identifiés | Solutions envisagées | Niveau de mise en œuvre | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Local[1] | Central |
| **Secteur Eau** | Insuffisance des points d'approvisionnement en eau. | Points d'eau supplémentaires. | | |
| | Eloignement des points d'eau. | | | |
| | Mauvaise qualité de l'eau. | Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants. | | |
| | Mauvaise gestion des points d'eau. | Amélioration de la gestion des points d'eau existants. | | |
| | Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne. | Remise en service des points d'eau en panne. | | |
| | | | | |
| **Secteur Santé** | Eloignement des formations sanitaires. | Formation sanitaire supplémentaire. | | |
| | Insuffisance des formations sanitaires. | | | |
| | Manquements liés au personnel des formations sanitaires. | Affectation d'un personnel. | | |
| | Mauvaise gestion des formations sanitaires. | | | |
| | Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements. | Formation sanitaire équipée. | | |
| | Mauvaise qualité des services offerts. | | | |
| | Insuffisance de médicaments. | Approvisionnement en médicaments. | | |
| | Coût élevé de l'accès aux soins de santé. | | | |
| | | | | |
| **Secteur Education** | Coût élevé de la scolarité. | Diminuer les coûts. | | |
| | | Ajouter les équipements. | | |
| | Insuffisance des établissements dans tous les cycles. | Ajouter les établissements. | | |
| | Eloignement des services d'éducation. | Avoir des établissements plus proches. | | |
| | Manquements liés au personnel. | Ajouter le personnel. | | |
| | | | | |
| **Services communaux** | Non visibilité de l'action communale. | Plus de communication sur les actions de la Commune. | | |
| | Non implication des populations dans la gestion communale. | Plus d'implication des populations dans la prise de décision. | | |
| | Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers. | Plus de transparence dans la gestion. | | |
| | Manquements liés au Personnel communal. | Plus de transparence dans la gestion. | | |
| | | Plus de proximité avec les administrés. | | |

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

## PLAN D'ACTIONS (basée sur les actions à mettre en œuvre au niveau local)

| Secteurs | Objectifs globaux | Objectifs spécifiques | Actions | Indicateurs de résultats | Valeur de référence | Valeur cible | Fréquence de mesure | Source de vérification | RESPON-SABLES | PARTE-NAIRES | Estimation des coûts |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Secteur Eau** | 1. Augmenter le nombre de points d'eau. | 1.1 Créer de nouveaux points d'eau | 1. Localisation des zones non couvertes par les points d'eau existants. | Cartographie des points d'eau existants. | 73,8 % | **90%** | 1 an | Rapports CCD | CCD<br>Chefs des villages/ Quartiers<br>CM<br>Régie Communale de l'Eau | COGE /PECC<br>Comité de Dévelop<br>Elites<br>OSC (AMEE, TOCKEM/ ELAN CEPDEL …)<br>DDEE | 0 |
| | | | 2. Dénombrement des ménages bénéficiaires. | Nombre de ménages connus par points d'eau. | | | 2 ans | Rapport d'enquête COGE | | | 0 |
| | | | 3. Choix de la solution (AEP, Forage, puits amélioré, source d'eau à améliorer). | Types d'ouvrages connus. | | | 2 ans | PV de réunion technique | Maire<br>CCD<br>RCE | | 1 000 000 |
| | | | 4. Evaluation des coûts d'installation de ces points d'eau | Devis estimatifs | | | 2 ans | Documents de projets maturés | | | 300 000 |
| | | | 5. Mobilisation des ressources nécessaires. | Financements disponibles | | | 1 an | Documents de financements | Maire, CM<br>Elites<br>Chefs des villages/ Quartiers | Comité de Dévelop<br>Etat<br>PNDP<br>FEICOM<br>OSC | 500 000 |
| | | | 6. Exécution des solutions choisies pour les nouveaux points d'eau. | Cahiers de charges respectés | | | 1 an | PV de réception | Maire<br>CCD<br>CM<br>RCE | DDEE<br>CC<br>Comité de Dévelop | 600 000 |
| | | 1.2 Remettre en service les points d'eau en panne. | 7. Identification des pannes, les chiffrer. | Budget des réparations connues | | | 1 an | Documents de projets maturés | CCD<br>Artisans Réparateurs<br>RCE | Chefs des villages/ Quartiers<br>Elites<br>DDEE | 200 000 |
| | | | 8. Sensibilisation des | Nombre de | | | 2 ans | Rapports de | CCD | Chefs des | 250 000 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | populations sur l'entretien des ouvrages d'eau. | communautés sensibilisées | | | | sensibilisation des communautés | Point Focal Communication RCE | villages/ Quartiers AMCODE Autres OSC Sous-Préfet District de Santé | |
| | **2.** Améliorer la qualité de l'eau des points d'eau existants | 2.1 Protéger les points d'eau des éléments nocifs. | 9. Sensibilisation des populations à protéger les points d'eau des torrents, des animaux, des seaux pollués, etc. | Nombre de communautés sensibilisées | 34,1 % | **60%** | 2 ans | Rapports de sensibilisation des communautés | CCD Point Focal Communication | | 100 000 |
| | | 2.2 Eduquer les populations sur les comportements positifs à adopter. | 10. Education des populations à ne pas chier dans l'eau, etc**.** | Nombre de communautés éduquées | | | 2 ans | Rapports de sensibilisation des communautés | | COGE Chefs des villages/ Quartiers District de Santé OSC | 100 000 |
| | | 2.3 Traiter les eaux de puits. | 11. Education des populations sur les techniques de potabilisation des eaux. | Nombre de communautés éduquées | | | 2 ans | Rapports de sensibilisation des communautés | | COGE DDEE District de Santé OSC | 1 000 000 |
| | **3.** Améliorer la gestion des points d'eau existants | 3.1 Redynamiser les COGE. | 12. Création d'un comité de gestion autour de chaque point d'eau. | Une agence ou un service municipal de gestion de l'eau créée et fonctionnelle | 26,9 % | **60%** | 2 ans | - Arrêté Municipal<br>- Notes de Service<br>- Bureau équipé<br>- Personnel affecté | Maire CCD | Elites Chefs de villages/Quartiers CC | 740 000 |
| | | | 13. Renforcement des capacités des COGE des points d'eau sur la gestion des biens publics. | Nombre de membres des COGE formés | | **50%** | 2 ans | Rapports de formations | Maire CCD | AMCODE Elites Autres OSC Etat | 500 000 |
| | **4.** | 4.1 | 14. Recyclage des | Nombre | 20,6 % | **50%** | 2 ans | - Rapports | Maire | DDEE | 1 000 000 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Entretenir les infrastructures de stockage, de transport et de distribution de l'eau. | Sécuriser les ouvrages hydrauliques. | artisans réparateurs et fontainiers. | d'agents formés | | | | de formations - Attestations de formation | CCD RCE | CC CM | |
| | | | 15. Mise sur pied d'un comité de suivi plus cahier de charges. | Etat des ouvrages contrôlés | | **80%** | 2 ans | Rapport du contrôle technique | Maire CCD | COGE CC CM | 0 |
| | | | 16. Identification des ouvrages en panne et saisir le Maire pour leur réhabilitation. | Lettres de saisine au Maire | | **80%** | 1 an | Archives Maire, SG, CCD, Chef Service Technique | CCD RCE | Elites Chefs de villages/Quartiers DDEE | 0 |
| | | | | | | | | | | | |
| **Secteur Santé** | 1. Améliorer le système de soins | 1.1. Améliorer l'accessibilité des soins. | 1. Renforcement des capacités des COSA sur leurs rôles de sensibilisation et communication pour le changement de comportements et suivi de leur fonctionnement. | Nombre de sensibilisés | 40 % | **60%** | 2 ans | Rapports de sensibilisation | Maire CCD SG Chefs de villages/Quartiers | DS AMCODE Santé et Actions sociales ONG VISA (OSC) FRPS | 800 000 |
| | | | 2. Approvisionnement régulier des formations sanitaires en médicaments essentiels et génériques. | - Nombres de Bons de commandes des formations sanitaires - Pharmacies approvisionnées | 25,3 % | **75%** | 1 mois | Bons de livraisons des formations sanitaires | Maire CCD SG | DS, Elites DRSP Comité de Dévelop Santé et Actions sociales ONG VISA | 75 0000 |
| | | | 3. Création des activités génératrices des revenus pour réduire la vulnérabilité des | Nombre d'AGR créées | 40 % | **60%** | 2 ans | Rapports des projets réalisés | Maire CCD SG | Elites AMCODE DDEPIA DDADER APEE DDPMEEA | 1 000 000 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | membres des COSA et augmenter le pouvoir d'achat des populations. | | | | | | | Comité de Dévelop. | |
| | | | 4. Aménagement/ entretien des voies d'accès au Centre de Santé. | Nombre de voies d'accès aménagés | 49,4 % | **75%** | 1 an | | Maire<br>CCD<br>SG | Comité de dévelop<br>DDTP<br>Elites | 1 000 000 |
| | | | | | | | | | | | |
| **Secteur Education** | **1.** Baisser les coûts d'accès à l'éducation | 1.1. Sensibliser les parents à participer activement aux réunions d'APEE. | 1. Renforcement des capacités des membres des bureaux des APEE sur la maîtrise de leurs missions et la bonne gestion de leurs fonds. | Nombre des membres des bureaux d'APEE formés | 29,7 % | **70%** | 2 ans | Rapports de formations | Maire<br>CCD<br>Chefs des villages/Quartiers<br>Point Focal Communication | AMCODE<br>APEE<br>Directeurs d'écoles<br>IAEB<br>DDES<br>CD | 2 500 000 |
| | | | 2. Sensibilisation des parents sur le bien fondé de leur participation aux APEE. | Nombre de séances de sensibilisations réalisées | | **50%** | 1 an | Rapports de sensibilisations | | AMCODE<br>APEE<br>IAEB<br>Directeurs d'Ecoles<br>Sous-Préfet | 1 000 000 |
| | | | 3. Participation des parents d'élèves au choix du montant des contributions à l'APEE. | Nombre de parents présents aux Assemblées Générales d'APEE | | **50%** | 1 an | Fiches de présence aux Assemblées Générales d'APEE | | APEE<br>Directeurs d'Ecoles<br>Sous-Préfet | 0 |
| | | 1.2. Accompagner les APEE dans la création des activités génératrices de revenus. | 4. Identification des OSC /Ass susceptibles de les accompagner dans le montage des projets. | Nombre d'OSC identifiées | | **80%** | 2 ans | Répertoire des OSC partenaires | CCD | AMCODE<br>Plateforme APEE | 0 |
| | | | 5. Formation des APEE à la recherche des financements. | Nombre de membres d'APEE formés | | **80%** | 2 ans | Rapports de formations | CCD | AMCODE<br>Plateforme APEE<br>PNDP | 2 500 000 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2.** Amélioration des conditions d'enseignement. | 2.1. Ajouter les équipements. | 6. Visite de la carte scolaire et du PRO-ADP pour identifier les besoins en équipements des établissements scolaires. | Tableaux des besoins générés | 24,85 % | **80%** | 1 an | PRO-ADP renseigné | CCD | Elites<br>Chefs des villages/ Quartiers<br>IAEB<br>DDES | 0 |
| | | | 7. Transformation des besoins en projets et leur mise à la disposition du Maire pour recherche des financements. | Nombre de projets maturés | | **80%** | 1 an | Archives Maire, CCD | Maire<br>CCD | Elites<br>Chefs des villages/ Quartiers<br>IAEB<br>DDES | 1 000 000 |
| | | 2.2. Susciter la sédentarisation des enseignants | 8. Amélioration de l'habitat des enseignants dans les villages. | Nombre d'habitats nouveaux disponibles | 13,67 % | **25%** | 2 ans | Archives Maire, CCD<br>SG | CCD<br>CM | Elites<br>Chef de villages | 1 000 000 |
| | | | 9. Implication des enseignants dans les actions de développement du village. | Nombre d'enseignants impliqués | | **25%** | 1 an | - Rapports d'activités<br>- Fiches de présences | CCD<br>CM | APEE<br>COSA<br>COGE<br>Chefs de villages<br>Elites | 100 000 |
| | | | 10. Création des cantines scolaires dans les écoles reculées. | Nombre de cantines scolaires créées | | **25%** | 1 an | PV de réception | Maire<br>CCD<br>CM | APEE<br>Elites<br>Chefs de villages<br>FEICOM | 100 000 |
| | | 2.3. Amener les élites locales à s'intéresser davantage au secteur éducation. | 11. Informer les populations sur les politiques gouvernementales en matière d'éducation. | Nombre de séances d'information réalisées | | **50%** | 1 an | Rapports d'activités | CCD<br>CM | APEE<br>Directeurs d'écoles<br>Elites<br>CD<br>Chefs de villages | 500 000 |
| | | | 12. Sensibilisation des élites sur les besoins du secteur éducation. | - Nbre d'élites sensibilisées<br>- Nombre d'entretiens réalisés | | **50%** | 1 an | - Rapports d'activités<br>- Rapports d'entretiens | | | 500 000 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Services Communaux** | 1. Améliorer la transparence dans la gestion communale | 1.1 Impliquer davantage les populations dans la prise de décision. | 1. Plaidoyers pour que le choix des Conseillers Municipaux ait des critères objectifs clairement définis, et qu'ils soient les véritables représentants des populations. | Nombre de plaidoyers réalisés. | 18,65 % | **40%** | 5 ans | Rapports de plaidoyers | Maire<br>SG<br>CCD | Sous-Préfet<br>Elites<br>Chefs de groupements<br>Partis Politiques | 200 000 |
| | | | 2. Formation des conseillers municipaux sur leurs rôles. | Nombre de conseillers formés | | **40%** | 5 ans | Rapports de formations | Maire<br>SG<br>Conseillers Municipaux | PNDP<br>FEICOM<br>AMCODE | 800 000 |
| | | | 3. Renforcement des capacités des Conseillers Municipaux sur leur appropriation des besoins exprimés par les populations dans le PCD, avec un accent sur la mise en œuvre des solutions endogènes. | Nombre de conseillers formés | | **40%** | 2 ans | Rapports de formations | Maire<br>CCD<br>SG<br>Conseillers Municipaux<br>CC | PNDP<br>FEICOM<br>AMCODE | 1 000 000 |
| | | | 4. Elaboration du plan d'action de chaque Conseiller Municipal. | Nombre de plan d'actions élaborés | | **40%** | 1 an | Archives<br>Maire SG<br>CCD | Maire<br>CCD, CC<br>Conseillers Municipaux | PNDP<br>AMCODE | 500 000 |
| | | | 5. Mise en œuvre des plans d'actions des Conseillers Municipaux | Nombre d'actions réalisées | | **40%** | 1 an | Rapports d'activités | Maire<br>CCD<br>Conseillers Municipaux | PNDP<br>Comité de Dévelop.<br>AMCODE | 1 000 000 |
| | | 1.2. Améliorer la | 6. Formation des Conseillers Municipaux sur les | Nombre de conseillers formés | 20,9 % | **50%** | 1 an | Rapports de formations | Maire<br>CCD<br>SG | PNDP<br>FEICOM<br>AMCODE | 2 500 000 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | communication sur les actions de la Commune. | techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations. | | | | | | Conseillers Municipaux Point Focal Communication | | |
| | | | 7. Elaboration du plan de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc). | Nombre de plans de communication élaborés | | **50%** | 1 an | Archives Maire SG CCD | Tous les chefs de services SG Conseillers Municipaux Point Focal Communicat | PNDP AMCODE Radio Communautaires Presses Ecrites | 800 000 |
| | | 1.3. Rapprocher les services communaux des administrés | 8. Formation des acteurs communaux sur la gestion axée sur les résultats | Nombres d'acteurs formés | 15,5 % | **30%** | 2 ans | Rapports de formations | Maire Tous les chefs de services SG Conseillers Municipaux CC | PNDP FEICOM AMCODE | 1 500 000 |
| | | | 9. Formation des acteurs communaux sur l'archivage des documents et les principes de comptabilité. | Nombres d'acteurs formés | | **30%** | 2 ans | Rapports de formations | | | 1 500 000 |
| | | | 10. Supervision de la qualité des services rendus par les Centres d'Etat Civil Secondaires. | Nombre de Centres Secondaires d'Etat Civil supervisés | | **40%** | 1 an | Rapports de supervision | SG Service de l'Etat Civil Conseillers Municipaux | AMCODE TPI | 1 000 000 |
| | | | 11. Sensibilisation des agents publics (enseignants) à résider dans leur lieu de services. | Nombre d'agents sensibilisés | | **25%** | 1 an | Rapport de sensibilisation | Maire SG | Sous-Préfet Chefs de villages CM | 100 000 |

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

| N⁰ | ACTIVITES/TACHES | DATES | LIEUX | PARTENAIRES/ PARTICIPANTS | RESPON-SABLES |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Elaboration du Calendrier des descentes dans les Communes de la Zone 15 | 07/09/2018 | AMCODE | PNDP | AMCODE |
| 2 | Transmission du calendrier des descentes au PNDP pour validation | 07/09/2018 | PNDP | PNDP | AMCODE |
| 3 | Lettre d'introduction auprès des Maires par le PNDP | 10/09/2018 | PNDP | AMCODE | PNDP |
| 4 | Transmission des lettres dans les Communes | 11/09/2018 | Communes | PNDP | AMCODE |
| 5 | Invitation des participants aux ateliers de restitution | Du 12/09 au 14/09/2018 | Communes | Voir liste en annexes | Maires CCD Sous-Préfets |
| 6 | Atelier de présentation du plan d'action | **21/09/2018** | Mairie | PNDP AMCODE | Maire CCD |

## Programme de l'atelier de présentation du plan d'action

**Date : 21/09/2018**

| N⁰ | ACTIVITES | PERIODES | RESPONSABLES |
|---|---|---|---|
| 1 | Accueil et installation des invités | 8H30-9H45 | AMCODE |
| 2 | Discours de Monsieur le Sous-Préfet | 9H45-9H55 | Monsieur le Sous-Préfet |
| 3 | Mot d'ouverture de Monsieur le Maire | 9H55-10H05 | Monsieur le Maire |
| 4 | Exposé introductif : Présentation des résultats par secteur (constats) | 10H05-10H15 | AMCODE |
| 5 | Présentation du Plan d'Action proposé pour renverser la tendance et amendement. | 10H15-12H25 | AMCODE |
| 6 | Mot de clôture | 12H25-13H00 | Monsieur le Maire |

## Liste des participants à l'atelier

- Sous-Préfet
- Chefs de villages
- Présidents COSA
- Présidents COGE
- IAEB
- Chefs d'Etablissements secondaires
- Les Conseillers Municipaux
- Les cadres communaux
- Toutes personnes ressources jugées importantes pour l'activité par le Maire.

## Calendrier des descentes dans les Communes de la Zone 15

| N⁰ | COMMUNES | DATES DE RESTITUTION DES PLANS D'ACTIONS |
|---|---|---|
| 1. | Dschang | 17/09/2018 |
| | | |
| 2. | Mbouda | 18/09/2018 |
| 3. | Babadjou | 18/09/2018 |
| | | |
| 4. | Bangangté | 19/09/2018 |
| 5. | Bangou | 19/09/2018 |
| | | |
| 6. | Bamendjou | 20/09/2018 |
| 7. | Batié | 20/09/2018 |
| | | |
| 8. | Fokoué | 21/09/2018 |
| 9. | Nkong-Zem | 21/09/2018 |

# ANNEXES

## Annexe 1 : Liste des tableaux

| Tableau 1.1 : Caractéristiques des répondants | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Répartition (%) des répondants par groupe d'âges, sexe, SCORECARD, NKONG - ZEM, 2017 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe d'âges | | | | | | | | | | | | Sexe | | | |
| Moins de 20 ans | 20-24 | 25-29 | 30-34 | 35-39 | 40-44 | 45-49 | 50-54 | 55-59 | 60-64 | 65 & + | NSP/ manquant | Masculin | Féminin | DM | Total |
| 9,3 | 9,2 | 5,4 | 5,1 | 10,6 | 7,7 | 4,5 | 6,7 | 2,4 | 13,5 | 24,8 | 0,7 | 31,8 | 68,2 | 0,0 | 100,0 |

| Tableau 1.2 : Caractéristiques de la population | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Répartition (%) des chefs de ménage groupe d'âges, sexe, SCORECARD, NKONG-ZEM, 2017 | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe d'âges - chef du ménage | | | | | | | | | | | | Sexe du chef de ménage | | |
| Moins de 20 ans | 20-24 | 25-29 | 30-34 | 35-39 | 40-44 | 45-49 | 50-54 | 55-59 | 60-64 | 65 & + | NSP/ manquant | Masculin | Féminin | Total |
| 0,5 | 1,7 | 1,8 | 4,7 | 9,4 | 11,0 | 8,5 | 10,7 | 4,4 | 15,8 | 30,6 | 0,9 | 46,9 | 53,1 | 100,0 |

| Tableau 2.10 : Non satisfaction en approvisionnement en eau | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Proportion (%) de ménages non satisfaits, Pourcentage de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017** | | | | | | | |
| | Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à : | | | | | | |
| Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable | Eloignement du point d'eau | Mauvaise qualité de l'eau | Insuffisance des points d'approvisionnement en eau | Gestion du point d'eau | Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne | Coût élevé de l'approvisionnement en eau | Autre |
| 60,8 | 64,0 | 61,3 | 67,0 | 15,4 | 15,1 | 10,6 | 20,7 |

| Tableau 2.11 : Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | |
| 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 |
| 73,8 | 26,9 | 20,6 | 34,1 | 9,5 | 23,4 |

| Tableau 3.7 : Résolution des problèmes de santé du village, Raisons d'insatisfaction | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus Proportion (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé, Pourcentage de ménages par raison d'insatisfaction, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | | | |
| | | Parmi les ménages dont un membre est non satisfait, pourcentage d'insatisfait avec comme raison d'insatisfaction : | | | | | | | | |
| Proportion (%) de ménages dont un membre pour déclare que la plupart des problèmes de santé du village sont résolus | Proportion (%) de ménages dont un membre est non satisfait des services de santé | Eloignement des formations sanitaires | Mauvaise qualité des services offerts | Insuffisance des formations sanitaires | Manquement 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 |
| 67,4 | 27,8 | 60,9 | 25,9 | 39,9 | 50,2 | 19,7 | 43,1 | 48,8 | 36,5 | 17,9 |

| Tableau 3.8 : Attentes en service de santé | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Pourcentage de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | |
| | Pourcentage de ménages dont un membre a comme attente : | | | | |
| | Formation sanitaire supplémentaire | Approvisionnement en médicament | Affectation d'un personnel | Formation sanitaire équipée | Autre |
| NKONG - ZEM | 49,4 | 25,3 | 40,0 | 46,9 | 30,1 |

| Tableau 4.6 : Satisfaction des services de l'éducation | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages dont un membre déclare être insatisfait des services de l'éducation, Proportion (%) d'insatisfaits, parmi les insatisfaits, par raison d'insatisfaction, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | | | |
| | | Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction | | | | | | | | |
| | Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation | Eloignement des services d'éducation | Insuffisance de salles de classe | Insuffisance d'équipements | Insuffisance des écoles | Manquement lié au personnel | Absence de distribution de manuels scolaires | Mauvais résultat | Coût élevé de la scolarité | Autre |
| **Maternel** | 24,1 | 57,5 | 58,1 | 49,7 | 55,6 | 55,4 | 32,7 | 19,0 | 51,7 | 36,8 |
| **Primaire** | 31,3 | 46,6 | 48,4 | 47,5 | 48,8 | 72,2 | 34,9 | 27,0 | 59,8 | 24,6 |
| **Secondaire** | 32,5 | 60,1 | 39,9 | 42,1 | 43,8 | 64,8 | 21,1 | 24,1 | 60,1 | 28,3 |
| **Formation professionnelle** | 24,2 | 58,3 | 27,7 | 28,8 | 88,3 | 28,7 | 26,3 | 27,0 | 25,6 | 26,3 |

| Tableau 4.7 : Attentes pour les services de l'éducation | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages ayant des attentes pour les services de l'éducation, Proportion (%) de ménage ayant des attentes par type d'attente, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | | | | | |
| | Proportion (%) de ménages ayant comme attente : | | | | | | | | | |
| | Avoir une école plus proche | Ajouter des salles de classe | Ajouter des équipements | Ajouter les écoles | Ajouter le personnel | Distribuer les manuels scolaires | Améliorer les résultats | Diminuer les coûts | Autre | Total |
| **Maternel** | 30,7 | 32,7 | 27,8 | 25,3 | 35,3 | 23,4 | 12,4 | 29,2 | 19,7 | 100,0 |
| **Primaire** | 26,2 | 35,3 | 34,3 | 26,4 | 47,4 | 28,1 | 16,4 | 39,7 | 19,1 | 100,0 |
| **Secondaire** | 34,1 | 33,4 | 26,7 | 24,9 | 38,4 | 17,1 | 15,6 | 39,8 | 19,0 | 100,0 |
| **Formation professionnelle** | 33,5 | 11,8 | 10,6 | 29,4 | 11,5 | 9,4 | 10,3 | 10,1 | 13,0 | 100,0 |

| Tableau 5.4 : Insatisfaction vis à vis de la commune | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que le ménage n'est satisfait des actions/services de la commune, Pourcentage des ménages dont un membre n'est pas satisfait par raison d'insatisfaction, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | | | |
| | Parmi les insatisfaits, pourcentage de ménages dont un membre avance comme raison d'insatisfaction : | | | | | |
| Pourcentage de ménages dont un membre déclare ne pas être satisfait | Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers | Non implication des populations dans la gestion communale | Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,) | Non visibilité de l'action communale | Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) | Autre |
| 29,5 | 8,8 | 30,2 | 5,9 | 71,0 | 2,3 | 47,6 |

| Tableau 5.5 : Attentes des ménages | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Pourcentage des ménages dont un membre a des attentes vis à vis de la commune par type d'attente, SCORECARD, Nkong-Zem, 2017 | | | | |
| Pourcentage ayant comme attente : | | | | |
| Plus d'implication des populations dans la prise de décision | Plus de communication sur les actions de la commune | Plus de transparence dans la gestion | Plus de proximité avec les administrés | Autre |
| 24,0 | 20,9 | 13,3 | 15,5 | 87,1 |

**<u>Annexe 2</u> : Liste des intervenants**

1. **FONJEU FOKOU Olive, Ingénieur Socio-Economiste / Directrice Exécutive**
2. **NZOUANKEU PIAME Scarron, PLEG SVT / Secrétaire Exécutif**
3. **NANHOU Jean, PLEG FRANÇAIS / Responsable Financier**
4. **VOUTSA Léopoldine, Ep. DEMANOU, PLEG ALLEMEND / Cadre Technique**
5. **SIMO Serge Ledoux, PLEG Mathématiques / Cadre Technique**
6. **MANEKENG Arlette, Biologiste / Cadre Technique**
7. **DONGMO NGUEGANG Alexis Thierry, Agro-forestier-Géographe / Personne Ressource**
8. **NKENLIFACK Valéry Raoul Eric, Psychologue-Planificateur Sanitaire / Personne Ressource**
9. **KAMDEM KOM Valérie, Ingénieur de Conception en Hydraulique et Assainissement / Personne Ressource.**

**Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête**

# *Citizen Report Card*
# *Evaluation des services publics dans la commune de XXXXXX*

## *Section I. SIGNALETIQUE*

**A01** Région _____ |__|__|

**A02** Département _____ |__|__|

**Q03** Arrondissement/Commune _____ |__|__|__|

**A04** Numéro du Lot |__|__|

**A05** Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement |__|__|

**A06** Strate de résidence : 1=Urbaine 2=Sémi-urbaine 3=Rurale |__|

**A07** Nom de la localité _____

**A08** Numéro de structure |__|__|__|

**A08a** Numéro du ménage dans l'échantillon |__|__|

**A09** Nom du chef de ménage _____

**A10** Age du chef de ménage (en année révolue) |__|__|

**A11** Sexe du chef de ménage : 1=Masculin 2=Féminin |__|

**A12** Nom de l'enquêté _____

**A13** Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) |__|

**A14** Sexe de l'enquêté : 1=Masculin 2=Féminin |__|

**A15** Age de l'enquêté (en année révolue) |__|__|

**A16** Téléphone de l'enquêté |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

**A17** Date de début d'enquête __|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

**A18** Date de fin d'enquête |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

**A19** Nom de l'enquêteur _____

**A20** Nom du superviseur communal _____

**A21** **Résultat de la collecte** |__|

1=Enquête complète 4=Absence d'un répondant compétent
2=Enquête incomplète 5=Logement vide ou pas de logement à l'adresse
3=Refus 96=Autres (à préciser)

(Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire)

**A22** **Appréciation de la qualité de l'enquête** |__|

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

***CODES***

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

***Q13*** _____

## *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<br>A. Puits avec pompe<br>B. Puits à ciel ouvert<br>C. Puits protégé<br>D. Forages avec pompe à motricité humaine<br>E. Source/ rivière<br>F. Adduction en eau potable | <br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\| |
| ***H01a*** | Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ?<br>1=Publique 2=Privée Si 2 ⟶ H14 | | \|__\| |
| *H02* | Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse)<br>1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine<br>2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière<br>3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable | | \|__\| |
| ***H03*** | Quelle est la qualité de cette eau ? | | \|__\| |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ***Section II. EAU POTABLE*** | | |
| | 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 ?<br>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 ?<br>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 ?<br>1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois<br>4=Plus de trois mois 5=Pas encore | | \|__\| |
| ***H10b*** | Par qui a-t-il été remis en service ?<br>Autre ? | 1=Oui 2=Non<br>A=Maire (commune)<br>B=Etat<br>C=Une élite<br>D=Le comité de gestion du point d'eau<br>E=Chef de village/quartier<br>F=CAMWATER/SNEC/CDE<br>G=Autres partenaires : _____ | <br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\| |
| ***H11*** | Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ?<br>1=Oui 2=Non Si oui ⟶ H14 | | \|__\| |
| ***H12*** | Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau potable de votre ménage ?<br>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 ?<br>(plusieurs réponses possibles)<br>Autre ? | 1=oui 2=non<br>A. Maire (commune)<br>B. Etat<br>C. Une élite<br>D. Le comité de gestion du point d'eau<br>E. Chef de village/quartier<br>F. Autorités administratives<br>G. CAMWATER/SNEC<br>X. Autres partenaires : _____ | <br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\| |
| ***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 ?<br>1=moins d'un mois 3=Plus de trois mois<br>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<br>Si 1 ou 2 ⟶ H20. | | \|__\| |
| ***H19*** | Donnez les raisons de votre insatisfaction de l'approvisionnement en eau dans votre village (plusieurs réponses possibles).<br>Autre raison? | 1=oui 2=non<br>A. Eloignement du point d'eau<br>B. Mauvaise qualité de l'eau<br>C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau<br>D. Gestion du point d'eau<br>E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne<br>F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau<br>X. Autres à préciser : _____ | <br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\| |
| ***H20*** | Quelles sont vos attentes en matière d'approvisionnement en eau potable ? (plusieurs réponses | 1=oui 2=non<br>A. Points d'eau supplémentaires<br>B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants | <br>\|__\|<br>\|__\| |

| Section II. EAU POTABLE | | | |
|---|---|---|---|
| | possibles).<br>Autre attente ? | C. Remise en service des points d'eau en panne<br>D. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants<br>E. Réduction du prix;<br>X. Autres à préciser : _____ | \|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\| |

| Section III. SANTE | | | |
|---|---|---|---|
| ***S01*** | Quelle est la formation sanitaire la plus proche de votre ménage ?<br>1= Centre de santé intégré public 2= Hôpital/CMA 3= Centre de santé privé 4= Aucun ⟶S20 | | \|__\| |
| ***S02*** | Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village ?<br>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)<br>1=Centre de santé intégré public 5=Au marché/kiosque de médicaments<br>2=Hôpital /CMA 6=Chez un personnel de santé<br>3=Centre de santé privé 7=Me soigne moi-même.<br>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 …….. ?<br>1=Oui 2=Non Si non ⟶ S17 | | \|__\| |
| ***S05*** | Qui est responsable de cette formation sanitaire?<br>1=Médecin 3= Aide Soignant 8=Ne sait pas<br>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<br>Si non ⟶ S10. | | \|__\| |
| ***S09*** | Quel nombre de lits avez-vous trouvé dans les salles d'hospitalisation?<br>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)<br>1=Gratuit 3=Entre 500 et 1000 FCFA<br>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 ?<br>1=Initiative personnelle 2=Demande du personnel | | \|__\| |
| ***S14*** | Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ?<br>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)<br>1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si S18=1 ou 2 ⟶S20 | | \|__\| |
| ***S19*** | Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de santé de votre village ? (plusieurs réponses possibles)<br>Autre raison ? | 1=Oui 2=Non<br>A. Eloignement des formations sanitaires<br>B. Mauvaise qualité des services offerts<br>C. Insuffisance des formations sanitaires<br>D. Manquements liés au Personnel de la formation sanitaire<br>E. Mauvaise gestion de la formation sanitaire<br>F. Insuffisance de médicaments<br>G. Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements<br>H. Coût élevé de l'accès aux soins de santé<br>X. Autres (à préciser) :<br>_____ | \|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\| |
| ***S20*** | Avez-vous des attentes en matière de | 1=Oui 2=Non | |

| Section III. SANTE | | | |
|---|---|---|---|
| | services de santé ?<br>Autre attente ? | A. Formations sanitaires supplémentaires<br>B. Approvisionnement en médicament<br>C. Affectation d'un personnel<br>D. Formations sanitaires équipées<br>X. Autres à préciser | \|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\|<br>\|__\| |

| Section IV. EDUCATION | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Cycle d'enseignement** ⟶ | ***Maternel*** | ***Primaire*** | ***Secondaire*** | | ***SAR/SM*** |
| ***E01*** | Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement « Nom du cycle » ?<br>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)?<br>1=Moins de 1 Km 2=Entre 1 et 5 Km<br>3=Plus de 5 Km | \|__\| | \|__\| | \|__\| | | \|__\| |
| ***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) | \|__\|__\| | \|__\|__\| | \|__\|__\| | | \|__\|__\| |
| ***E05*** | L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente les enfants de votre ménage a-t-il un cycle complet ?<br>1=Oui 2=Non | | \|__\| | 1er cycle<br>\|__\| | 2ème cycle<br>\|__\| | |
| ***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 ?<br>1=Oui 2=Non | \|__\| | \|__\| | \|__\| | | \|__\| |
| ***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 ?<br>1=Oui 2=Non | \|__\| | \|__\| | \|__\| | | \|__\| |
| ***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 ?<br>1=Oui 2=Non | \|__\| | \|__\| | | | |
| ***E10*** | Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) les enfants du ménage sont scolarisés dans le (nom du cycle)?<br>1=Moins de 30 3=Plus de 60<br>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?<br>1=Régulier 2=Moyennement régulier<br>3=Irrégulier | \|__\| | \|__\| | \|__\| | | \|__\| |
| ***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?<br>(inscrire le montant moyen) | ----------<br>(en FCFA) | ----------<br>(en FCFA) | ----------<br>(en FCFA) | | ----------<br>(en FCFA) |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ***Section IV. EDUCATION*** | | | | |
| ***E13*** | Comment jugez-vous ce montant ?<br>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 ?<br>1=Oui 2=Non Si non 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) _____<br>Autre ? | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| ***E17*** | De manière globale, quelle est votre niveau de satisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 ⟶E19. | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| ***E18*** | Donnez les raisons de votre insatisfaction des services de l'éducation dans le (nom du cycle) de base dans votre village ?<br>(Plusieurs réponses possibles)<br>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)?<br>(Plusieurs réponses possibles)<br>Autre attente ? 1=Oui 2=Non | | | | |
| | A. Avoir une école plus proche | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | B. Ajouter des salles de classe | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | C. Ajouter des Equipements | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | D. Ajouter les écoles | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | E. Ajouter le personnel | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | F. Distribuer les manuels scolaires | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | G. Améliorer les résultats | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | H. Diminuer les coûts | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| | X. Autres (à préciser) _____ | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |

## ***Section V. SERVICE COMMUNAL***

| **Services communaux** ↓ | ***C01*** Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à dire depuis …….. ? 1=Oui 2=Non → service suivant | ***C02*** Comment avez-vous été accueilli, lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal | ***C03*** Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune? 1=Au plus un jour 2=Entre un jour et une semaine 3=Entre une semaine et un mois 4=Entre un mois et trois mois 5=Plus de trois mois 6= En cours *Si C03=1 2, 3, 4 ou 5 C04* → | ***C03a*** Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (en jour) | ***C04*** Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonnable 2=Long 3=Très long *Si C04=1* → *C06* | ***C05*** Si C04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible / absent 2=Absence de matériel de travail 3=Corruption 4=Autres (à préciser) _____ | ***C06*** Avez-vous eu à payer un pourboire pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Etablissement d'actes de naissance | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| Certification de copie de documents officiels | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| Permis de bâtir | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| Acte de décès | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| Acte de mariage | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| Certificat de domicile | \|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\|__\| | \|__\| | \|__\| | \|__\| |
| 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*** | Donnez les raisons de votre insatisfaction des services communaux (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ? | 1=Oui 2=Non<br>A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers \|__\|<br>B. Non implication des populations dans la gestion communale \|__\|<br>C. Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,……) \|__\|<br>D. Non visibilité de l'action communale \|__\|<br>E. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) \|__\|<br>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<br>A. Plus d'implication des populations dans la prise de décision \|__\|<br>B. Plus de communication sur les actions de la commune \|__\|<br>C. Plus de transparence dans la gestion \|__\|<br>D. Plus de proximité avec les administrés \|__\|<br>X. Autres (à préciser) : _____ \|__\| |

**<u>Annexe 4</u> : Arrêté préfectoral mettant en place le comité de pilotage de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la Commune**