

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DE L'EXTREME-NORD

DEPARTEMENT DU DIAMARE

COMMUNE DE DARGALA



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

FAR NORTH REGION

DIAMARE DIVISION

DARGALA COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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



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 : ASSOCIATION POUR LA GESTION DES TERRES ET EAUX DU SAHEL (GTE/Sahel)



Sommaire :

PREFACE	1
RESUME EXECUTIF.....	1
INTRODUCTION	2
CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN.....	3
I.1 CADRE JURIDIQUE DE LA DECENTRALISATION	3
Les lois	3
1.1.2 Les décrets.....	4
1.1.3 Les Arrêtés.....	4
1.1.4 Les Circulaires	4
1.1.5 Les Instruction	4
I.2 PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL.....	5
I.3 Brève présentation de la Commune de DARGALA	6
1.3.1 Historique de la commune de DARGALA	7
1.3.2 Milieu humain	7
1.3.3 Milieu biophysique	7
A.1 Climat :	7
A.2 Relief	8
A.3 Flore et faune	8
A.4 Hydrographie.....	8
CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DEL'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE DARGALA.....	9
II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE	9
II.2 OBJECTIF ET METHODOLOGIE DU CCAP.....	10
II.2.1 Objectif du Contrôle Citoyen de l'Action Publique.	10
II.2.2 Méthodologie du ScoreCard.	10
II.3 METHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ECHANTILLON ET DE LA COLLECTE.....	11
II.3.1 Tirage de l'échantillon.	11
a. Taille et répartition de l'échantillon.	11
b. Base de sondage et sélection des grappes.....	12
c. Sélection des ménages.	12
d. Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage.	13
II.3.2 Collecte des données.....	14
i. Champ de l'enquête et population cible.	14
ii. Méthode de sondage.....	14

iii. Taille de l'échantillon.....	14
II.3.2 Collecte des données.....	14
i. Formation des agents de collecte.....	15
ii. Exploitation des données.	15
II.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception.	17
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES.....	18
3.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE	18
III.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE	19
III.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique	20
III.2.2 Coût, qualité et appréciation des services de l'hydraulique	25
III.2.3 Raisons de non satisfaction des populations	28
III.2.4 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique	29
III.2.5 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées.....	31
III.3 SECTEUR DE LA SANTE.....	31
III.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé	32
III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires	34
III.3.3 Appréciation des services de santé.....	35
III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations	37
III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé	39
III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et amélioration suggérée	40
III.4 SECTEUR DE L'EDUCATION	41
III.4.1. Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle.....	41
III.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle	44
III.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle	46
III.4.4 Raisons de non satisfaction des services de l'éducation.....	47
III.4.5 Attentes de la population en matière d'éducation	49
III.4.6 Synthèse de la perception des services de l'éducation et améliorations suggérés	49
III.5 SERVICE OFFERTS DANS L'INSTITUTION COMMUNALE	50
III.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale	50
III.5.2 Qualité et appréciation des services dans l'institution communale	53
III.5.3 Raisons de non satisfaction des populations	55
III.5.4 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale	57
III.5.5 Synthèse de la perception des services communaux et améliorations suggérés	58
CONCLUSION	59
RECOMMANDATIONS :.....	59

Liste des sigles et abréviations

AGR : Activités génératrices des revenus

APEE : Association des parents d’élèves ;

CCAP : Contrôle Citoyen de l’Action Publique ;

CCD : Cadre Communal de Développement

CMA : Centre Médical d’arrondissement;

COGE ; comité de gestion

CSI : Centre de Santé Intégré

CTD : Collectivités Territoriales Décentralisées

DREDUB : Délégation Régionale de l’Education de Base

DRESEC : Délégation Régionale des Enseignements secondaires ;

F : féminin

FCFA : Franc de la Communauté financière africaine

FEICOM : Fonds Spécial d’Equipement et d’Intervention Intercommunale

GTE/Sahel : Gestion des Terres et Eaux du Sahel

IAEB : Inspection d’arrondissement de l’Enseignement de Base

INS : l’Institut National des Statistiques

LRFE : Loi portant Régime Financier de l'Etat

M : masculin

MINATD : Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation

MINFI : Ministère des Finances

MINEDUB : Ministère de l'Education de Base

MINESEC : Ministère des Enseignements secondaires

MINSANTE : Ministère de la Santé Publique

OSC : Organisations de la Société Civile

P_{1hi} : probabilité de sondage au premier degré

P_{2hi} : probabilité de sondage au deuxième degré

PNDP : Programme National Développement Participatif

PPA : Projet de la Performance des Administrations

SDE : Services Déconcentrés de l'Etat (

TCR : Transfert progressif des Compétences et Ressources

UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture ;

UNICEF : Organisation des Nations Unies pour l'Enfance

UPE : Unités Primaires d'échantillonnage

ZD : Zone de Dénombrement

Liste des tableaux

Tableau 3. 1 : Répartition (%) des répondants, chefs de ménage (CM) par groupe d'âges, sexe.....	18
Tableau 3. 2 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau.	21
Tableau 3. 3 : Pourcentage des ménages par accès, disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau.	22

Tableau 3. 4 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source.....	23
Tableau 3. 5 : Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé.	24
Tableau 3. 6 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique,	25
Tableau 3. 7 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau. 26	
Tableau 3. 8 : Proportion (%) de ménages non satisfaits, Pourcentage de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin.....	28
Tableau 3. 9 : Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire, par temps moyen pour la formation sanitaire la plus proche.	32
Tableau 3. 10 : Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins.	32
Tableau 3. 11 : : 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.	33
Tableau 3. 12 : 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.	34
Tableau 3. 13 : 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 sanita.....	36
Tableau 3. 14 : 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.	37
Tableau 3. 15 : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose d'un cycle, Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant selon le cycle et Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds selon le cycle.	41
Tableau 3. 16 : Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds.	43
Tableau 3. 17 : Pourcentage (%) des ménages dont un membre déclare que la salle endommagée a été réfectionnée.	43
Tableau 3. 18 : proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation, dépense moyenne, pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.	44
Tableau 3. 19 : Nombre d'élèves et appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe.....	47
Tableau 3. 20 : : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare être insatisfait des services de l'éducation, Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/ formation selon la raison de non satisfaction.	48
Tableau 3. 21 : Proportion (%) des ménages ayant des attentes pour les services de l'éducation, Proportion (%) de ménage ayant des attentes par type d'attente, selon la commune.....	49
Tableau 3. 22 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par temps mis pour l'obtenir.	52
Tableau 3. 23 : 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 pa	53
Tableau 3. 24 : : 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.	54

Tableau 3. 25 : : 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.	56
--	----

Liste des graphiques

Graphique 3. 1 : Répartition (%) des répondants, chefs de ménage (CM) par groupe d'âges	19
Graphique 3. 2 : Pourcentage de ménages s'approvisionnant en eau par source d'approvisionnement.	20
Graphique 3. 3 : Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique.	21
Graphique 3. 4 : pourcentage (%) par Institution/Personne intervenant pour réparer la panne de la principale source publique d'eau.	24
Graphique 3. 5 : Appréciation en termes de qualité de l'eau Graphique 3. 6 : Appréciation en termes d'odeur de l'eau	27
Graphique 3. 7 : Appréciation en termes de goût Graphique 3. 8 : Appréciation en termes d'odeur de l'eau	27
Graphique 3. 9 : Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :	29
Graphique 3. 10 : Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau,	30
Graphique 3. 11 : Appréciation du montant payé pour la consultation	35
Graphique 3. 12 : répartition (%) de ménages par appréciation de l'accueil.	35
Graphique 3. 13 : pourcentage (%) de ménages insatisfait avec raison d'insatisfaction.....	38
Graphique 3. 14 : Pourcentage (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus	39
Graphique 3. 15 : Distance parcourue par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire.	41
Graphique 3. 16 : pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.....	45
Graphique 3. 17 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et, parmi ceux ayant demandé le service, ceux estimant que l'accueil pour le service a été bon.	51
Graphique 3. 18 : répartition des ménages par temps mis pour obtenir un service	54
Graphique 3. 19 : Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type.	55
Graphique 3. 20 : Pourcentage (%) de ménages insatisfaits selon les raisons d'insatisfactions	56
Graphique 3. 21 : Pourcentage (%) des ménages dont un membre a des attentes vis à vis de la commune selon le type d'attente,	57

PREFACE

La Commune de Dargala a bénéficié du projet ScoreCard par l'entremise du GTE/Sahel sous la houlette du PNDP. Le CCAP est l'un des principaux axes qui participent à la réussite et au renforcement des actions communales sur le terrain. La mise en œuvre de ce projet s'est intéressé à relever les points relatifs à la consommation de l'eau potable, à la santé, à l'éducation et à l'offre des services communaux. Le CCAP dénommé ScoreCard a été réalisé dans la Commune de Dargala en septembre 2017, suite à l'opérationnalisation de la mission qui est sans doute la collecte des données sur le terrain pendant une semaine par une équipe composée des 10 enquêteurs et un superviseur sous l'encadrement de GTE/Sahel.

Dans le cadre de la réalisation du ScoreCard, il est loisible pour la Commune de Dargala de rester attaché aux actions qui enracinent la collaboration avec sa population. Dans ce cas, le ScoreCard devient un moyen probant de développement à travers lequel l'exécutif municipal s'est imprégné des réalités concrètes pour orienter les intérêts socio-économiques de la population afin d'envisager une meilleure prise en charge de leurs besoins prioritaires.

En effet, l'exécutif municipal qui préside à la destinée de la Commune de Dargala éprouve, sur ces entrefaites, une immense gratitude au regard de l'expression matérielle du ScoreCard dans sa phase opérationnelle. De même, nous devons féliciter nos partenaires et par là même encourager cette initiative prise par les pouvoirs publics pour accompagner les collectivités territoriales décentralisée dans le processus de développement.

En outre, l'exécutif municipal doit se targuer de sa légitimité auprès de sa population car la Commune de Dargala a fait de l'amélioration des conditions de vie de ses habitants, son cheval de bataille.

Malgré quelques difficultés qui retardent l'évolution de certaines activités au niveau communal, l'avenir reste radieux eu égard aux nombreux efforts déployés pour atteindre ses objectifs.

En définitive la Mairie de DARGALA, par ma voix, ne saurait mesurer la portée du CCAP et milite pour sa pérennisation.

Je vous souhaite une bonne lecture ;
Le Maire de la Commune

Kojiala Bakari

RESUME EXECUTIF.

Les pouvoirs publics à travers le Programme National Développement Participatif (PNDP) ont mis en place depuis 2004, s'inscrit dans une logique qui favorise le développement local afin d'améliorer les conditions de vie des populations rurales et urbaine. Ce programme se force d'impulser une dynamique qui met l'accent sur l'existence d'une volonté d'accompagnement et de renforcement des capacités des Communes. C'est dans cette perspective que le Contrôle Citoyen de l'Action Publique est envisagé pour réaliser une enquête de perception des populations sur la qualité de l'offre des services publics dans l'espace d'une commune. Pour implémenter cette vision sur le terrain, GTE/Sahel a été retenue comme structure compétente devant définir un programme de mise en application du ScoreCard dans la Commune de DARGALA, département Diamaré, Région de l'Extrême-Nord. Le ScoreCard est un mécanisme de contrôle basé sur une enquête permettant de mesurer le degré de satisfaction des populations sur l'offre des services publics. Bien plus, l'Institut National des Statistiques (INS) ont été mis à contribution pour déterminer la taille de l'échantillon et les méthodes de collecte des données. Les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux ont été retenus comme champ d'action du ScoreCard.

Ainsi dans le domaine de l'hydraulique, 89,9% des 320 ménages souffrent d'insuffisance des points d'eau. En ce qui concerne la santé, 72,1% des ménages trouvent les formations sanitaires trop éloignées. En matière de l'éducation et précisément au niveau primaire, 88,9% des ménages se plaignent de l'insuffisance des salles des classes, ensuite, 59,3% des ménages se lamentent de l'insuffisance des équipements dans les formations sanitaires et enfin 52,4% décrient l'absence de distribution des manuels scolaires. S'agissant des services communaux, 52,7% des ménages relèvent une invisibilité des actions communales et 75,6% des ménages estiment que les populations ne sont pas impliquées dans la gestion des affaires communales. Il résulte de cette analyse des recommandations qui permettent de canaliser les interventions des services communaux.

- Associer les populations dans la prise décisions des actions de développement ;
- Renforcer les capacités des populations sur la gestion des affaires publiques ;
- Encourager la création des formations sanitaires et les établissements scolaires pour l'épanouissement des populations locales ;
- Faciliter l'approvisionnement en eau potable pour limiter les infections hydriques ;
- Promouvoir les actions de développement en faveur de la femme.

INTRODUCTION

La décentralisation régie par la loi n°2004/017 du 22 juillet 2004 offre aux collectivités territoriales décentralisées une plus grande latitude dans la gestion des affaires internes de sa localité et permet de ce fait la prise en charge des préoccupations prioritaires des citoyens telles que : la promotion du dialogue social, le développement économique, l'appui à la création de l'emploi et la protection sociale. En effet, la loi portant orientation de la décentralisation est concrètement matérialisée par le transfert des compétences et ressources aux collectivités territoriales décentralisées (Régions et Communes) par l'Etat. Cela étant, le PNDP (Programme National de Développement Participatif), partenaire potentiel du gouvernement se substitue à celui-ci pour favoriser la participation effective de la population à la prise des décisions sur les affaires courantes. A ce titre, comment l'Etat s'organise-t-il pour s'assurer de la bonne conduite des actions des services publics et de la prise en compte de besoins de ses citoyens ? Autrement dit quelques idées sur les reformes des finances p. et le budget-p, C'est dans cette perspective qu'intervient le Contrôle Citoyen de l'Action Publique, dénommé « ScoreCard » qui est un mécanisme d'évaluation des performances des services publics avec la contribution d'autres organes tels que : les Communes, les organisations de la société civile, l'Institut National des Statistiques (INS) et les bénéficiaires qui sont incontestablement les populations. Cependant, le CCAP est d'abord un outil d'aide à la décision, ensuite c'est un processus qui vise à renforcer les performances des collectivités locales à travers un engagement civique et une participation active des citoyens afin d'instaurer une culture de la transparence, de l'inclusion au motif d'amener les élus et les organes de gestion des collectivités locales à rendre compte de leurs décisions ; enfin, le CCAP est un moyen qui permet de mesurer le degré de satisfaction des populations pour un réajustement efficient en vue d'une meilleure gouvernance. Pareillement, l'accomplissement de cette vision développementaliste à travers le Contrôle Citoyen de l'Action Publique s'entoure des exigences méthodologiques qu'il faille, a priori, déterminer pour assurer la bonne conduite des opérations des enquêtes sur le terrain.

Le présent rapport est subdivisé en quatre chapitres. Le premier chapitre traite le cadre juridique en matière de décentralisation et développement local au Cameroun, le deuxième quant à lui relève les aspects relatifs à la méthodologie de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique, ensuite la troisième étape évoque les principaux résultats et améliorations suggérées et enfin la dernière partie précise l'élaboration d'un plan d'action qui tient compte des préoccupations majeures de la commune.

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

La décentralisation se conçoit comme un mode de gestion administrative régie par des dispositions législatives et réglementaires en vue de promouvoir le développement local.

I.1 CADRE JURIDIQUE DE LA DECENTRALISATION

De prime abord, la décentralisation est institutionnalisée par la constitution du 18 janvier 1996 en ces termes : « La République du Cameroun est un Etat unitaire décentralisée » (article 1er). Au plan législatif et réglementaire, la loi de la décentralisation de 2004 a été délibérée et adoptée à l'Assemblée Nationale et promulguée par le Président de la République du Cameroun le 22 juillet 2004. En fait, la décentralisation qui était, jadis, sous l'autorité d'un ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation retrouve son autonomie à la faveur du réaménagement du Gouvernement du 02 mars 2018 qui crée un ministère en charge de la Décentralisation et du Développement local. Cela justifie la prépondérance de cet organe de gestion administrative dans la configuration institutionnelle de l'Etat, eu égard à sa mission régalienne. A ce titre, plusieurs textes seront ensuite votés pour en déterminer ses contours. Dans le cas d'espèce, les normes qui confèrent à la décentralisation sa plénitude présentent une hiérarchie du point de vue juridique.

Les lois

- La loi du 18 janvier 1996 portant révision de la Constitution du 2 juin 1972, consacre le statut d'Etat unitaire décentralisé de la république du Cameroun. Elle apportant ainsi une impulsion décisive au processus de décentralisation dans notre pays ;
- Loi n° 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation En effet, l'enjeu majeur de la décentralisation est de promouvoir le développement durable en impliquant les populations de la base à la gestion de leurs affaires. Il s'agit d'aller bien au-delà de ce que l'institution communale permettait de faire jusque-là. Et oser franchir le pas décisif d'une grande responsabilisation des populations. Une incitation à prendre des initiatives au plan local et de s'investir dans la recherche des solutions idoines aux problèmes locaux;
- Loi n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes ; Cette loi définit la décentralisation comme un transfert par l'Etat aux collectivités territoriales décentralisées de compétences particulières et de moyens appropriés. Pour le Législateur Camerounais, la décentralisation constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local. Très important à relever, les collectivités territoriales

décentralisées exercent leurs activités dans le respect de l'Unité Nationale, de l'intégrité du territoire et de la primauté de l'Etat. Ces précisions du législateur sont des données fondamentales dans le contexte de notre pays, où la tentation scissionniste s'est parfois manifestée d'une manière plus ou moins sérieuse.

- Loi n° 2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions ;
- Loi n° 2006/005 du 14 juillet 2006 fixant les conditions d'élection des sénateurs ;
- Loi n° 2006/004 du 14 juillet 2006 fixant le mode d'élection des conseillers régionaux ;
- Loi N°2009/11 Du 10 Juillet 2009 Portant Régime Financier Des Collectivités Décentralisées ;
- Loi n°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale.

1.1.2 Les décrets

- Décret n°2007/118 du 25 Avril 2007 fixant le nombre de conseillers municipaux par Commune
- Décret n°2007/1139/PM du 03 Septembre 2007 fixant les modalités d'émission, de recouvrement, de centralisation, de répartition et de reversement des centimes additionnels communaux ;
- Décret n°2008/0752/PM du 24 Avril 2008 précisant certaines modalités d'organisation et de fonctionnement des organes délibérants et des exécutifs de la Commune de la Communauté Urbaine et des syndicats de Commune ;

1.1.3 Les Arrêtés

- Arrêté n°00136/A/MINATD/DCTD du 24 août 2009 rendant exécutoire les tableaux-types des emplois communaux. Ainsi que la définition de la stratégie urbaine du gouvernement, qui tend à mettre en évidence et à renforcer le rôle des collectivités territoriales décentralisées dans la gestion urbaine, principalement dans les domaines du foncier et de l'urbanisme ;
- Arrêté n°105 CAB/PM du 23 Mai 2011 fixant les indemnités de sessions des présidents, membres et secrétaires de commissions de passation des marchés et sous-commission d'analyse des offres au sein des collectivités territoriales décentralisées.

1.1.4 Les Circulaires

- Circulaire conjointe n° 0002335/MINATD/MINFI du 20 Octobre 2010 précisant les modalités d'application de la loi n°2009/019 du 15 décembre 2009 portant fiscalité locale.

1.1.5 Les Instruction

- Instruction n°004052/I/MINATD /DCTD

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

o - Le principe de subsidiarité : il s'agit de désigner à l'échelon de la plus grande proximité ce qui peut être plus efficacement fait. Étant donné que la plupart des collectivités locales sont dotées de faibles ressources, ce principe doit s'appliquer avec pragmatisme.

o - Le principe d'égalité : il signifie que l'Etat transfère les mêmes compétences à toutes les collectivités locales de même catégorie afin de rendre plus opérationnelle la décentralisation sur toute l'étendue du territoire,

o - Le principe de progressivité : La répartition des compétences doit tenir compte de la capacité des collectivités locales à les exercer.

I.2 PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL

La décentralisation au Cameroun est instituée par la loi n°96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la Constitution du 02 juin 1972. Elle constitue un vaste domaine d'interfaces politico-administratives. Elle implique en effet : 360 communes, 17 communautés urbaines, une soixantaine de préfectures. Elle compte également, comme acteurs-clés pour le transfert progressif des compétences et ressources (TCR) de l'Etat aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), une trentaine de départements ministériels au niveau central et leurs services déconcentrés dans les régions et/ou départements, voire dans les arrondissements. Depuis janvier 2010, les premiers transferts sont effectifs. Quelques ministères ont procédé à ces transferts, dont neuf (9) en 2010, quatre (4) en 2011 et trois (3) en 2012, et dans divers secteurs tels que l'agriculture et le développement rural, le développement urbain et l'habitat, l'élevage, les pêches et industries animales, l'eau et l'énergie, les travaux publics, la santé publique, les affaires sociales, la promotion de la femme et de la famille, les arts et la culture, le commerce, l'éducation de base, les petites et moyennes entreprises, l'économie sociale et l'artisanat, le tourisme.

Le transfert de compétences et celui des ressources présentent des statuts et des résonances différentes. Les transferts de compétences sont définitifs. D'une part, ils densifient constamment le champ des responsabilités dévolues aux CTD. D'autre part, ils en font des organisations jouissant d'une autonomie administrative et financière dans la gestion des intérêts locaux. A contrario, les transferts des ressources apparaissent, dans la plupart des cas, tributaires de la disponibilité de celles-ci et des priorités conjoncturelles du Gouvernement, généralement définies au niveau central. Ils peuvent donc s'avérer occasionnels, voire aléatoires, rendant les CTD dépendantes des aléas de gestion du budget global de l'Etat pour le financement de la mise en œuvre des compétences transférées, sans toutefois opérer leurs possibilités de mobilisation des ressources « propres ». L'enjeu central du processus est la « promotion du développement, de la démocratie et de la bonne

gouvernance au niveau local», comme le stipule la loi n° 2004/017 du 22 juillet 2004 portant orientation de la décentralisation. Cet enjeu, porté principalement par les CTD entraîne toutefois la mobilisation d'un grand nombre de parties prenantes dans la gestion des projets de développement au niveau local. C'est le cas notamment avec l'Etat qui assure la tutelle des communes au travers du préfet, lequel a la possibilité de leur procurer des appuis techniques experts à travers son réseau dense de collaborateurs. Ledit réseau est constitué d'une part des services préfectoraux (unités techniques de la préfecture), d'autre part des services déconcentrés de l'Etat (SDE) au niveau des départements et des arrondissements. D'autres partenaires au développement locaux, nationaux et internationaux peuvent également être sollicités ou agréés à l'exemple des OSC (Organisations de la société Civile). Un dispositif réglementaire constitué d'un ensemble de décrets et d'autres textes, (cf. annexe) à l'exemple Décret n°2006/182 du 31 mai 2006 modifiant et complétant certaines dispositions du décret n°2000/355 du 11 décembre 2000 portant réorganisation du Fonds Spécial d'Equipement et d'Intervention Intercommunale (FEICOM) fixe les modalités d'exercice de certaines compétences transférées, ainsi que le montant et la répartition de la dotation générale pour le financement de la décentralisation ou encore le décret n° 2009/248 du 5 août 2009 fixant les modalités d'évaluation et de répartition de la Dotation Générale de Décentralisation. Pourtant, pour la plupart des acteurs au processus (dirigeants politiques, hauts fonctionnaires et acteurs de la société civile), les niveaux de connaissance et de partage d'information restent relativement différents ce qui nécessite un contrôle et un suivi plus efficace relativement à la loi n 76/4 du 8 juillet 1976 relative au contrôle des ordonnateurs, gestionnaires et gérants des crédits publics et des entreprises d'Etat. Nous notons aussi que la compréhension des dispositifs techniques et légaux, des différentes interactions, des rôles et des responsabilités ne sont pas toujours partagée, du fait entre autres de la jeunesse du processus de transfert et de l'absence de cadre d'analyse des interfaces générées. Ceci constitue un défi important dans l'efficacité des actions conjointes qu'imposent la gestion des compétences transférées, l'optimisation des ressources rares et la coordination des actions, pour atteindre un développement local et optimal. La promotion du développement local met en relief la participation des communes.

I.3 Brève présentation de la Commune de DARGALA

Pour présenter brièvement la Commune de Dargala, nous allons mettre l'accent sur son historique, son milieu humain, son milieu biophysique et ses activités économiques.

1.3.1 Historique de la commune de DARGALA

La commune de DARGALA est située dans l'Arrondissement de DARGALA, département du Diamaré, Région de l'Extrême-Nord. Elle est limitée :

- Au nord par l'Arrondissement de Bogo ;
- Au sud par l'Arrondissement de Mindif ;
- A l'Est par l'Arrondissement de Moulvoudaye ;
- A l'ouest par l'Arrondissement de DargalaIe.

En effet, la commune de DARGALA est créée par décret présidentiel N°93/321 du 25/11/1993. Elle s'étend sur une superficie de 442 km². Cette dernière est composée de quatre (4) lamidats de 2^e degré et 117 villages

1.3.2 Milieu humain

Les premiers habitants dans la localité de DARGALA sont les peulhs et ils y sont arrivés vers 1900. Ces derniers sont des transhumants venus à la recherche du pâturage pour leur bétail. Ayant trouvé un pâturage abondant, ils sont définitivement installés.

En outre, le mot « *DARGALA* » signifie en arabe choa « lieu du mil ». Ainsi, l'extension du peuplement des autres localités s'est faite par migration successive. Le territoire de Dargala est connu comme toute localité des événements marquants tels que le passage des allemands, puis celui des français et l'introduction du coton en 1951, une grande inondation en 1997 avec une perte énorme du rendement agricole.

Les principaux groupes ethniques qui s'y retrouvent sont : les Peuls, les Toupouri, les Kera etc. s'agissant des religions, il existe dans ladite localité des musulmans majoritaires, des chrétiens et les animistes très minoritaires.

1.3.3 Milieu biophysique

Dans cette partie, nous allons faire allusion au climat, au relief, à la faune et flore et enfin à l'hydrographie.

A.1 Climat :

Il est de type tropical sec caractérisé par une longue saison sèche (8-9 mois) et une courte saison de pluie (3-4 mois). La pluviométrie annuelle est de 500 et 1000 mm par an. La température est 45°C à l'ombre pendant la saison sèche et elle peut descendre à 22°C en saison pluvieuse.

A.2 Relief

La Commune de Dargala est une vaste plaine inondable en pente légère de l'est à l'ouest avec quelques zones marécageuses.

Le sol est par endroit argileux. Les vertisols dominent les brousses. Ces sols sont essentiellement exploités pour des parcelles d'habitation, des cultures et du pâturage.

A.3 Flore et faune

La végétation est arborée dans les habitations avec la prédominance du Neem et de la steppe épineux. La brousse est dominée par la présence des arbres tels que le Feidherbia, le Balamite et le Nilotica. L'herbe fréquemment rencontrée est le Braccharia, mais on y trouve aussi l'Imperata cylindrica.

Concernant la faune, elle est sauvage, pauvre et quasi inexistante. On note quand même la présence des reptiles comme le varan et le serpent, du petit gibier (lapin, écureuil...) et enfin les oiseaux (pintades, perdrix...).

A.4 Hydrographie

La Commune de Dargala est traversée dans sa partie médiane par une rivière, un affluent du mayo kaliao en provenance de DARGALA, large environ 22m et asséchée en SS.

CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DEL'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE DARGALA.

Ce chapitre décrit le choix et la présentation de la zone d'étude, de la procédure utilisée pour mener la recherche, les techniques de collecte et d'analyse des données.

II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE

Le contrôle citoyen de l'action publique s'inscrit dans la perspective d'enraciner le principe de base de la vision de développement au Cameroun. De plus, le ScoreCard est un mécanisme qui s'engage dans un développement durable ; c'est-à-dire concilier le développement économique avec la préservation de l'environnement sociopolitique, les valeurs de solidarité et de justice sociale dans l'optique de stimuler le courage des générations futures à répondre aux besoins existants. Il s'agit, en fait de relever les préoccupations ponctuelles des populations dans les secteurs importants tels que l'hydraulique, la santé, l'éducation les services offerts dans l'institution communale. Ainsi, le CCAP faut-il le préciser est un processus dynamique qui met l'accent sur l'existence d'une volonté des pouvoirs publics dans l'accompagnement des collectivités locales décentralisées. Mais le succès de cette réflexion se mesure, en effet par la satisfaction des populations bénéficiaires et qualité du résultat obtenu.

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

Aussi, la prise en compte en amont de la dimension politique et sociale des pouvoirs publics dans la conception du ScoreCard est-il un élément important pour l'appropriation et l'acceptation de ses objectifs ?

II.2 OBJECTIF ET METHODOLOGIE DU CCAP.

Pour appréhender la dimension civique du ScoreCard, nous allons présenter son objectif et sa méthodologie.

II.2.1 Objectif du Contrôle Citoyen de l'Action Publique.

Le souci d'accompagner les populations dans la mise en œuvre des projets de développement local traduit la volonté manifeste du gouvernement. Cette possibilité renvoie à l'idée du développement qui ne peut être uniquement mesurée par des grandeurs économiques telles que le PIB, mais il est nécessaire de se référer à d'autres indicateurs. Ces derniers peuvent se limiter, par ailleurs à des évaluations quantitatives. Mais, l'objectif étant le bien être des populations, il est question d'évaluer ce bien être et pour cela la participation des individus à la prise des décisions sur les affaires courantes est essentielle. En conséquence, l'objectif du CCAP se situe à trois niveaux :

D'abord, au niveau opérationnel, il faut construire les indicateurs de bien être permettant d'apprécier et de suivre la mise en œuvre des politiques publiques ;

Ensuite, au niveau citoyen, il est intéressant d'impulser une véritable éducation citoyenne, par une démarche méthodologique afin de générer des résultats probants favorisant la matérialisation de la décentralisation, gage de succès du ScoreCard et d'améliorations des conditions de vie des populations ;

Enfin, au niveau scientifique, l'objectif est de produire et concevoir des documents appropriés au ScoreCard, d'où l'intérêt de réaliser les enquêtes dans 320 ménages situés dans l'espace communal de DARGALA, département du Diamaré, Région de l'Extrême-Nord. Il s'agit concrètement de collecter les informations afin de capitaliser les avis des populations cibles sur la qualité de l'offre des services publics dans les secteurs de l'hydraulique, l'éducation, la santé et sur le service communal.

II.2.2 Méthodologie du ScoreCard.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de réalisation du contrôle citoyen de l'action publique, le PNDP a procédé au recrutement des structures compétentes et définir un cadre pour la réalisation de ces opérations, ensuite, l'INS a servi de cadre pour la détermination des ménages et enfin l'OSC; GTE/Sahel qui est un organe de suivi des opérations de collecte des données sur le

terrain. Au-delà de cet aspect, nous pouvons préciser que GTE/Sahel a supervisé les enquêtes dans la zone 7 de la Région de l'Extrême-. Pour la bonne conduite des opérations de collecte des données, il était indispensable de constituer une équipe composée d'un chef d'équipe, de 11 superviseurs et 10 enquêteurs par commune. Le critère de sélection qui a prévalu dans la désignation de ces candidats est basé sur l'étude des dossiers conformément au background défini par le PNDP à savoir : minimum Bac pour les enquêteurs, Bac+3 pour les superviseurs communaux et Bac+4 pour le chef d'équipe.

Au vu de ce qui précède, le PNDP a établi un chronogramme d'activités qui organise tout le processus. C'est, en effet le lieu d'indiquer qu'il ya eu d'abord la formation du chef d'équipe, ensuite celle des superviseurs et enfin la formation des enquêteurs en vue d'harmoniser la compréhension pour la réalisation du contrôle citoyen de l'action publique. Nous notons à titre indicatif que les informations sur le terrain sont collectées à travers l'outil, qui est un questionnaire-ménage.

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

Pour faciliter la réalisation du ScoreCard, la démarche utilisée s'articule autour du tirage de l'échantillon et la collecte des données.

II.3.1 Tirage de l'échantillon.

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

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

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

b. Base de sondage et sélection des grappes.

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

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

c. 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.

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

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

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

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

P_{2hi} : probabilité de sondage au deuxième degré dans la $i^{\text{ème}}$ 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 $i^{\text{ème}}$ 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 $i^{\text{ème}}$ ZD ou dans le segment choisi de la $i^{\text{ème}}$ 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 dans la $i^{\text{ème}}$ ZD de la commune h sera calculé en utilisant la formule suivante, avec éventuellement la correction de non réponse et la normalisation :

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

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

II.3.2 Collecte des données.

Dans cette opération, il était question de :

Informar les autorités administratives, municipales, religieuses et traditionnelles sur le processus de réalisation des enquêtes du ScoreCard dans leur zone d'intervention ;

Identifier toutes les zones de dénombrements (ZD) et les ménages échantillonnés ;

Enquêter 320 ménages échantillonnés par commune cible ;

Collecter les données authentiques auprès des chefs de ménages.

i. Champ de l'enquête et population cible.

Le champ géographique de cette enquête est l'ensemble de 160 communes volontaires pour la mise en place d'un mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique. En substance, les enquêtes se sont déroulées dans 21 Communes cibles de la Région de l'Extrême-Nord, reparti en deux zones (zone 7 et 8). Cependant, l'OSC dénommée GTE/Sahel a piloté les opérations de collecte des données dans 11 Communes de la zone 7 pour un total 3530 ménages.

ii. Méthode de sondage.

L'outil de collecte répond d'abord au souci de rassembler des informations dont le traitement approprié permettra d'atteindre les objectifs de l'enquête. Pour cette enquête, l'outil principal de collecte est le questionnaire-ménage. Il est composé de cinq 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 dernière sur les services communaux.

iii. Taille de l'échantillon.

La collecte des données s'est déroulée dans trois mille cinq cent trente (3530) ménages dans les 11 communes de la zone 7.

II.3.2 Collecte des données.

L'opération de collecte répond d'abord au souci de rassembler des informations dont le traitement approprié permettra d'atteindre les objectifs de l'enquête. Pour cette enquête, l'outil principal de collecte est le questionnaire-ménage. Il est composé de cinq 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 dernière sur les services communaux.

i. Formation des agents de collecte.

Après l'atelier régional de lancement officiel du contrôle citoyen de l'action publique le 15 septembre 2017, l'une des grandes articulations de cette opération est sans aucun doute la formation des agents enquêteurs préalablement présélectionnés avec la collaboration des communes couvertes par l'enquête ScoreCard.

En prélude à la collecte des données dans les communes ciblées par l'enquête du ScoreCard, les équipes de l'Association pour la Gestion des terres et Eaux du Sahel (GTE/Sahel), l'OSC a organisé la formation des agents enquêteurs présélectionnés en vue de la réalisation des opérations des enquêtes sur le terrain.

A cet effet, du 05 au 07 octobre 2017, s'est tenu à DARGALA, la formation des agents enquêteurs des communes de Maga, Maroua 2, et Dargala **(Pôle 1)** ;

Ensuite, du 24 au 26 octobre 2017, a eu lieu à Kaélé la formation des agents enquêteurs des communes de Kaélé, Tchatibali, Dziguilao, Moutourwa **(Pôle 2)**

Et enfin, du 28 au 30 octobre 2017, a eu lieu la formation des agents enquêteurs à la commune de Yagoua, **(Pôle 3)**.

Cette dernière a regroupé quatre communes à savoir les communes de Yagoua, Guémé, Gobo et Moulvoudaye. Pendant les trois jours de formation, six modules essentiels ont été déroulés pour familiariser les enquêteurs avec les techniques de collectes définies dans le cadre de cette enquête.

Ces ateliers de formation ont mobilisé :

45 enquêteurs présélectionnés pour le pôle 1 et 03 superviseurs communaux ;

60 enquêteurs présélectionnés pour le pôle 2 et 04 superviseurs communaux ;

60 enquêteurs présélectionnés pour le pôle 3 et 04 superviseurs communaux ;

01 chef d'équipe ;

01 représentant de l'OSC.

ii. Exploitation des données.

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

- La vérification de la qualité des données sur les fiches renseignées par les enquêteurs ;
- La validation des données collectées sur les questionnaires ;

- La saisie des données collectées ;
- L'analyse desdites données ;

II.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception.

Pour mesurer le niveau de satisfaction des populations, quatre secteurs ont été ciblés : l'Hydraulique, la Santé, l'Education et les Services communaux. L'INS et le PNDP ont servi de cadre pour l'analyse et le calcul des données statistiques générées par l'enquête sur le terrain.

N°	Secteurs.	Domaine concerné.	Indicateurs de mesure de perception.
I	L'hydraulique.	Système public/privé d'approvisionnement en eau potable	-disponibilité et qualité d'eau ; -accessibilité de la population à l'eau; -proximité des sources d'eau
II	Santé.	Niveau de soin sanitaire	-proximité des CMA/Hôpitaux ; -disponibilité du personnel et des médicaments ; -qualité des soins et coûts.
III	Education.	Evaluation du degré de satisfaction de la population	-disponibilité des établissements scolaires et professionnels -proximité des établissements et coûts de la scolarité ; -qualité de l'enseignement (personnels qualifiés et manuels scolaires)
IV	Services communaux.	Implication de la population dans la gestion des affaires communales.	Accessibilité de la population aux services tels que : -l'établissement d'actes de naissance ; -certification des documents officiels ou administratifs

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES.

Le présent chapitre donne les résultats d'analyse de l'enquête menée par le PNDP sur le contrôle citoyen de l'action public dans la commune de DARGALA. Cette analyse porte sur quatre secteurs dont le secteur hydraulique, le secteur de la santé, le secteur de l'éducation et les services offerts par l'institution communale.

3.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE

L'échantillon de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique dans la commune de DARGALA était composé de 320 ménages tirés au hasard dans toute la commune. Selon les instructions pour les interviews, la personne enquêtée dans les ménages devait être le chef de ménages. Cependant en l'absence de ce dernier, les questionnaires ont été administrés aux représentants adultes à savoir, son (sa) conjoint(e) ou tout autre personne ayant passé au moins six mois dans le ménage et pouvant être en mesure de fournir tous les détails sur le ménage

Selon leur âge, presque 83,8% des répondants sont d'un âge de 25 ans et plus, soit des adultes responsables capables de fournir de réponses avisées. Une grande majorité près de 95% de chef de ménage sont des adultes de 25 ans et plus. Le rapprochement entre le pourcentage des chefs de ménages (95%) dont l'âge est de 25 et plus et les répondants de la même tranche d'âge 83,8 % nous permet de déduire qu'un très grand nombre de répondants serait constitué des chefs de ménages.

Par rapport à la variable sexe, les ménages enquêtés sont principalement dirigés par les hommes (89,6%), les femmes ayant la responsabilité de la prise de décisions dans 10,4% de ménages. Les répondants étaient majoritairement des hommes (69,5%) contre seulement près de 30,5% des femmes.

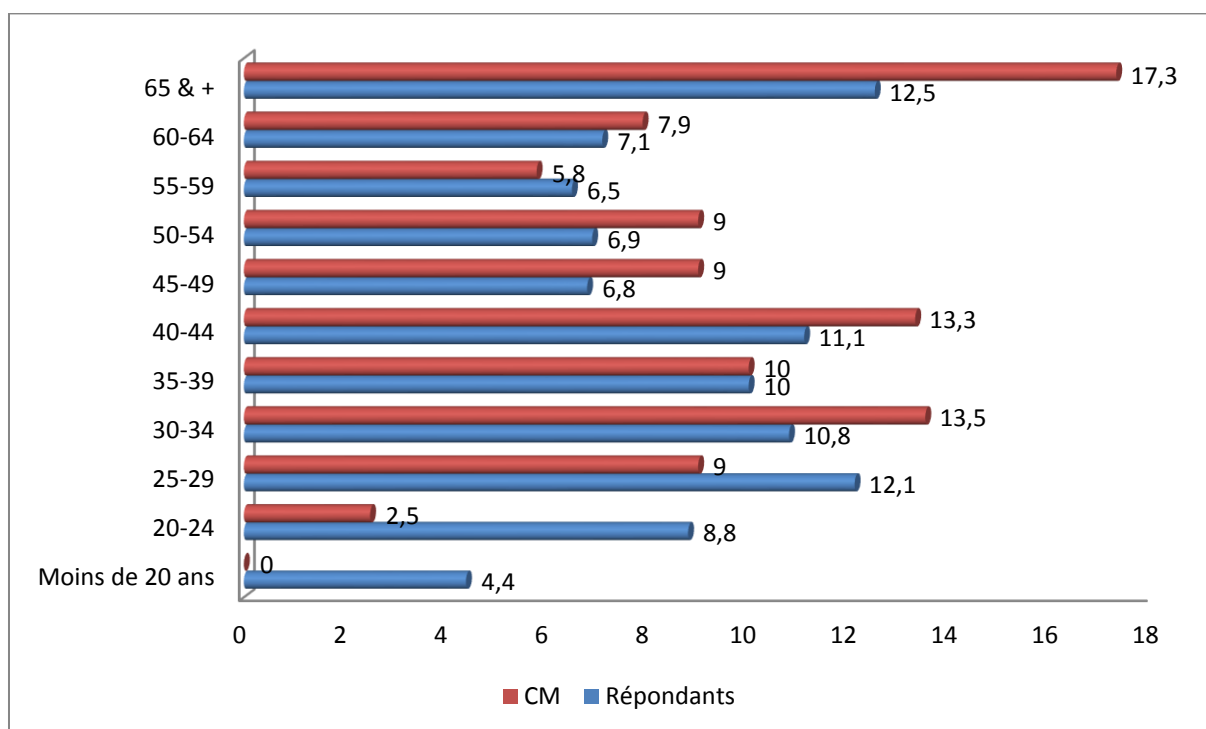
Tableau 3. 1 : Répartition (%) des répondants, chefs de ménage (CM) par groupe d'âges, sexe

	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
Répondants	4,4	8,8	12,1	10,8	10,0	11,1	6,8	6,9	6,5	7,1	12,5	3,0	69,5	30,5	0,3 100,0
CM	0,0	2,5	9,0	13,5	10,0	13,3	9,0	9,0	5,8	7,9	17,3	2,7	89,6	10,4	0,3 100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Par rapport aux chefs des ménages, ils sont répartis en pourcentage par tranche d'âge et par sexe. Cependant, les enquêtes révèlent que les personnes âgées de plus de 65 ans représentent un taux élevé parmi toutes les autres tranches d'âge. Le graphique ci-dessous apporte plus de détails dans l'analyse des informations relatives à la répartition des chefs de ménages. Ces derniers sont considérés dans cette situation comme le sexe prédominant dans l'opération du ScoreCard.

Graphique 3. 1 : Répartition (%) des répondants, chefs de ménage (CM) par groupe d'âges



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

L'objectif de cette opération est de capter le point de vue des ménages sur les services de l'hydraulique de la santé de l'éducation et les actions communales. Pour mieux appréhender la qualité des services rendus dans chaque secteur, nous allons analyser chaque rubrique dans l'ordre ci-dessus évoqué

III.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE

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

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

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

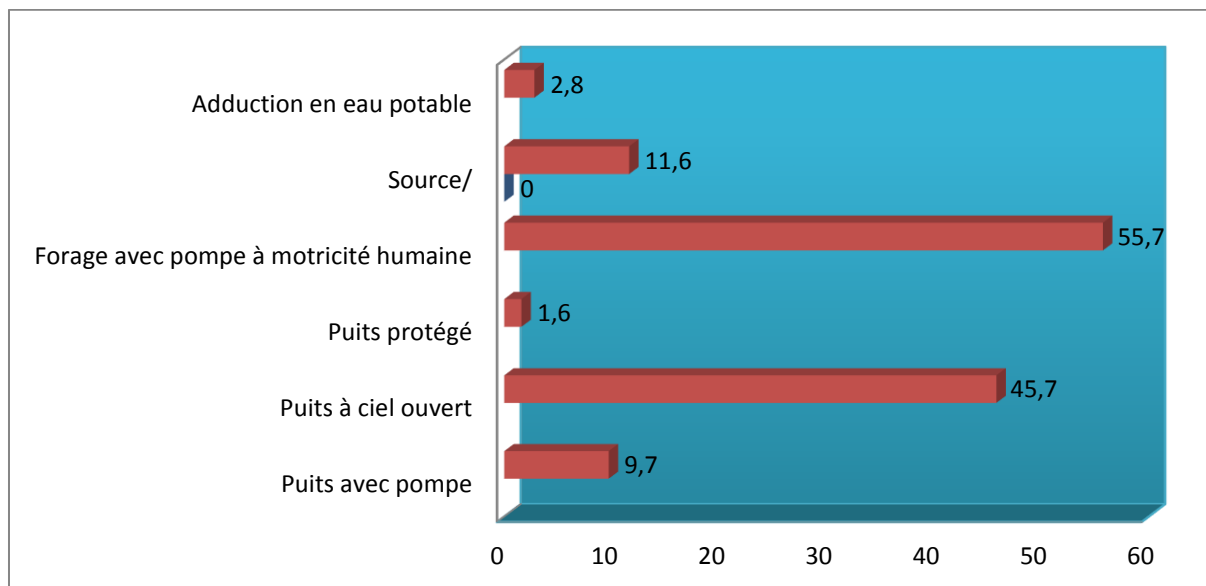
III.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

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

Système d'approvisionnement en eau dans la commune de DARGALA.

D'après les résultats produits par ScoreCard dans les localités échantillonnées de la commune de DARGALA, les forages avec pompes à motricité humaine constituent la principale source d'approvisionnement en eau. Elle est la plus accessible par les ménages et garantit une eau potable ce qui devrait épargner les populations de DARGALA aux maladies hydriques. Il est suivi malheureusement des puits à ciel ouvert qui constitue des points d'eau non potable. Les puits protégé et la source/rivière restent les sources d'approvisionnement en eau les moins utilisés de la commune.

Graphique 3. 2 : Pourcentage de ménages s'approvisionnant en eau par source d'approvisionnement.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Quant aux ménages utilisant une source d'eau publique dans la commune de DARGALA, 88,8% des ménages utilisent l'eau potable. Parmi ces ménages, seulement 6,3% des ménages s'approvisionnent respectivement et principalement dans les puits protégé et la source /rivière. 32.6% des ménages s'approvisionnent principalement dans les puits à ciel ouvert. L'adduction en eau potable est absente dans cette commune.

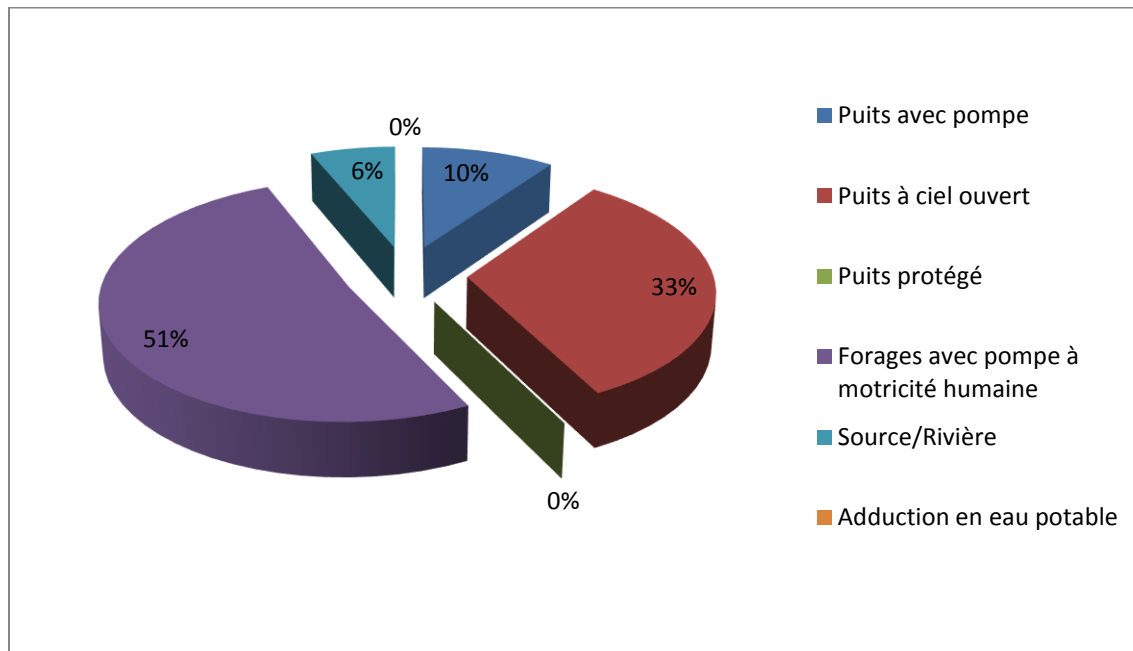
Tableau 3. 2 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau.

	Proportion (%) des ménages utilisant l'eau potable	Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique :						Total
		Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forages avec pompe à motricité humaine	Source/ rivière	Adduction en eau potable	
DARGALA	88,8	9,9	32,6	0,0	51,2	6,3	0,0	100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Le graphique généré par ce tableau nous permet de visualiser l'importante source d'approvisionnement en eau qui utilisée par les ménages. Pour cela, nous notons que le nombre des ménages qui consomment l'eau potable dans les forages avec pompe à motricité humaine est élevé. En se basant sur cette représentation graphique, nous pouvons préciser que 5/10 des ménages consomment l'eau des forages, c'est un effort qu'il faut déjà saluer pour la communauté de DARGALA.

Graphique 3. 3 : Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Accessibilité et disponibilité des sources d'approvisionnement en eau dans la commune de DARGALA.

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

Dans la commune de DARGALA, 71,4% de ménages ont accès à l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année, 94% de ménages ont accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée dont 6% n'ont pas accès a cette eau. Cette situation suggère que les sources d'approvisionnement ne sont pas pérenne (elles sont saisonnière), et nous interroge sur les sources de remplacement en terme de quantité et de qualité et par là des conséquences que ces interruptions peut induire sur ces personnes en difficulté durant une période de l'année et ceux qui se doivent se démêler tous les jours.

Près de 9,6% des ménages prennent plus de 30 minutes de marche pour s'approvisionner en eau, cela dévoile une accessibilité difficile en eau pour cette frange en termes de distance.

Tableau 3. 3 : Pourcentage des ménages par accès, disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau.

	Proportion (%) des ménages ayant l'eau de la principale source publique d'eau disponible toute l'année	Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir				Total	Proportion (%) des ménages ayant accès toute la journée à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée	Proportion (%) des ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau
		Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes			
DARGALA	71,4	15,1	47,6	27,7	9,6	100,0	94,0	*

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

L'eau est disponible, lorsque les ouvrages hydrauliques fonctionnent et sont maintenus en état de bon fonctionnement. La mauvaise gestion de l'entretien et de la maintenance peut-être handicapant aussi bien sur la quantité des ouvrages hydrauliques et sur la qualité de l'eau. Cette partie traite de la disponibilité de l'eau liée à la maintenance et à l'entretien des ouvrages hydrauliques.

Près de 44% de ménages déclarent une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois. Parmi ces ménages, 31,6% de ménages déclarent une période de remise en fonction de la source en panne de « moins d'une semaine ». Cette réactivité dévoile une faible organisation autour de l'entretien et de la maintenance des ouvrages hydrauliques, le pourcentage de déclaration de panne interpelle un système de maintenance préventive et un système d'organisation qui anticiperait sur les multiples pannes.

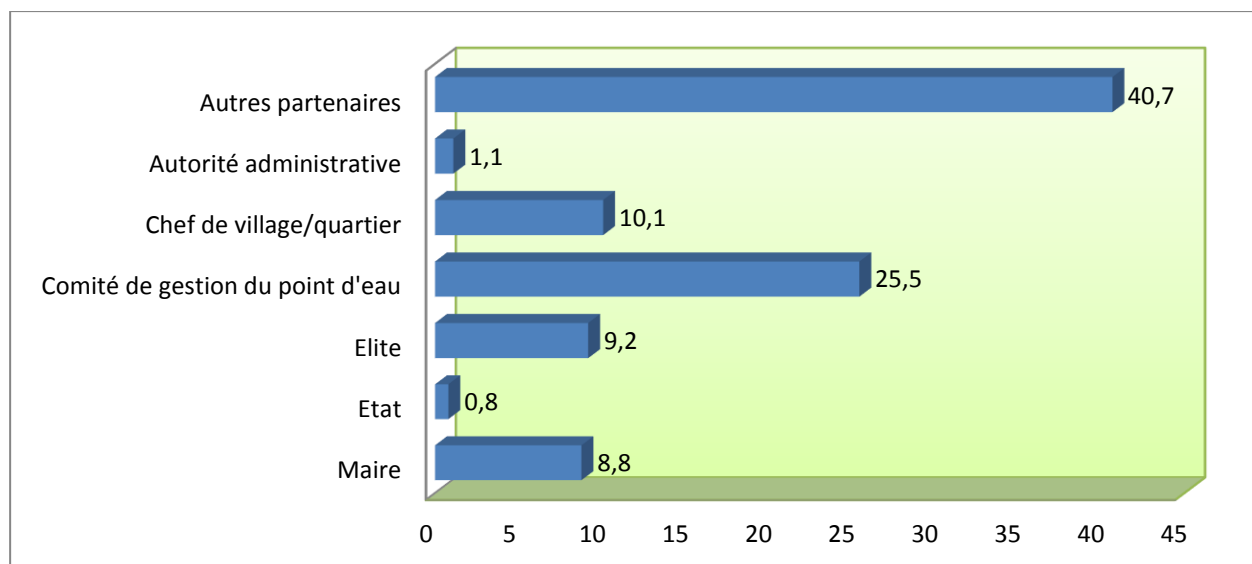
Tableau 3. 4 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source.

	Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source					Total
		Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	
DARGALA	44,2	31,6	37,2	9,8	7,1	14,2	100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Dans la commune de DARGALA, plusieurs institutions interviennent pour la remise en fonction, en cas de pannes affectant les infrastructures hydrauliques. Les Comités de gestion des points d'eau (COGES) s'en occupent principalement.

Graphique 3. 4 : pourcentage (%) par Institution/Personne intervenant pour réparer la panne de la principale source publique d'eau.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

33,3% de ménages ont exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois. Près de 11,4% de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait.

Les ménages se sont adressés à plusieurs entités ce qui laisse penser qu'il n'existe pas un canal connu, officiel et formel d'expression et de requête en général. Ce canal doit être créé et la population éduquée. En ce qui concerne le secteur d'eau, le maire et le chef de village/quartier sont les plus habileté à gérer leur problème d'eau.

Tableau 3. 5 : Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé.

Pourcentage (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière	Pourcentage, de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :								Total	Pourcentage (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin
	Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point	Chef de village/quartier	Autorité administrative	CAMWATER/SNEC	Autre partenaire		

	d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois				d'eau				en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait		
										1 960, 0	
DARGALA	33,3	72,6	7,0	10,4	4,7	16,2	2,6	1,3	3,9		11,4

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Les services de l'hydraulique ne s'apprécient pas seulement par leur disponibilité ou leur utilisation, mais il faut aussi déterminer le coût et la qualité des services de l'hydraulique pour capitaliser la perception des ménages. Evidemment, le coût et la qualité de l'eau ; faut-il le souligner sont des caractéristiques qui permettent de mesurer le degré de satisfaction des populations.

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

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

Pour mesurer le coût et la qualité des services de l'hydraulique, il faut tenir compte des variables axées sur la couleur, le goût et sans doute le prix de l'eau.

Près de 3% de ménages payent l'eau de la principale source publique. Quand au prix moyen mensuel les ménages n'ont pas pu estimer cette dépense.

Tableau 3. 6 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique,

	Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils	Dépense moyenne mensuelle (en	Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			
			Elevé	Raisnable	Insignifiant	Total

	utilisent	F CFA)					
DARGALA	3,4	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

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

La qualité d’eau utilisée dans les localités est fonction de la source. Etant donné que la plupart des ménages ont pour principale source d’approvisionnement l’adduction en eau potable pour lequel on a un minimum de traitement régulier qui est pris parce qu’il est protégée et traitée, 74,9% de ménages trouvent une eau de bonne qualité, 79,7% de ménages la trouvent sans odeur et 73,7% et 82,4% de ménages la trouvent qu’elle est sans goût et sans couleur.

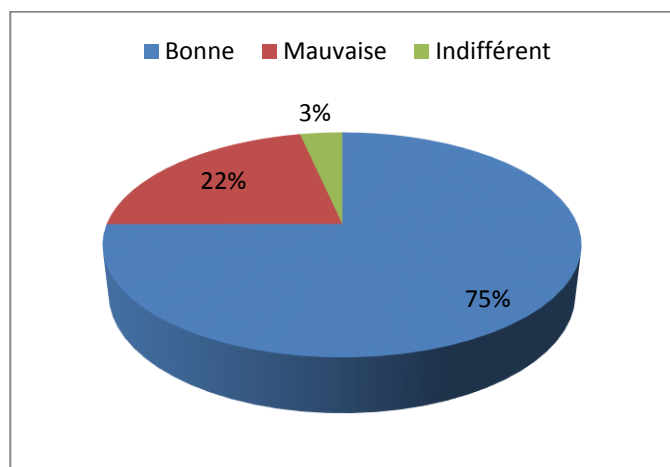
Tableau 3. 7 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d’approvisionnement en eau.

	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
DARGALA	74,9	21,6	3,4	100,0	18,0	79,7	2,3	100,0	24,8	73,7	1,6	100,0	17,6	82,4	0,0	100,0

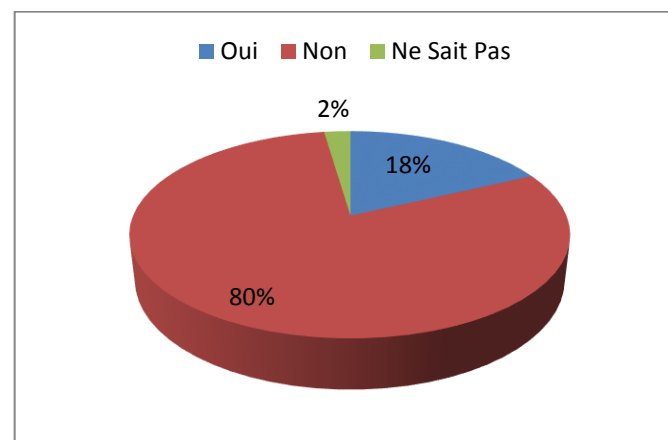
Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

En observant les données de ce graphique, nous ne pouvons pas douter de la bonne qualité de l’eau. Vu que l’eau est de bonne qualité et elle est surtout qualifiée par ses trois composantes à l’instar de l’odeur, du goût et de la couleur. Cette appréciation nous permet de conclure que l’eau consommée par la population de DARGALA est potable.

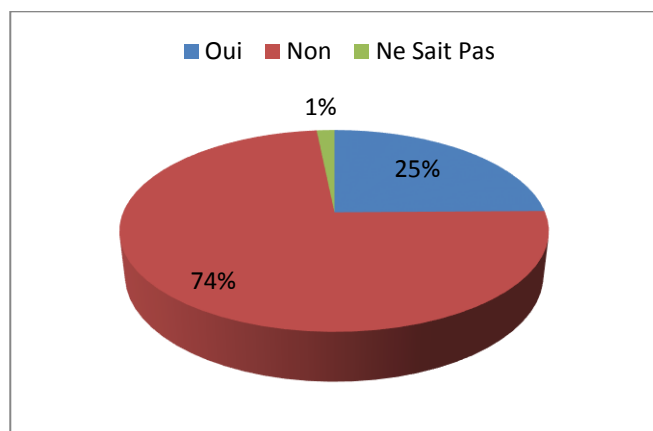
Graphique 3. 5 : Appréciation en termes de qualité de l'eau



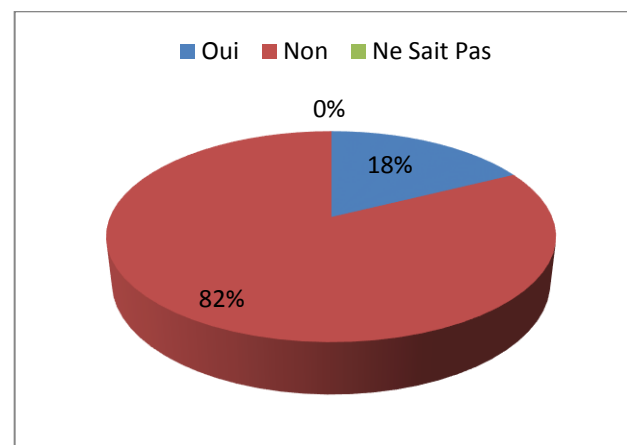
Graphique 3. 6 : Appréciation en termes d'odeur de l'eau



Graphique 3. 7 : Appréciation en termes de goût



Graphique 3. 8 : Appréciation en termes d'odeur de l'eau



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Partant de la disponibilité des services de l'hydraulique, passant par l'analyse du coût et de la qualité de l'eau pour enfin déterminer l'appréciation des ménages vis-à-vis desdits services, nous déduisons que les ménages sont globalement satisfaits. En revanche, quelques insuffisances traduisant l'insatisfaction de la population méritent d'être relevées. Pour cela, il est nécessaire d'évoquer les raisons qui justifient les sentiments d'insatisfaction desdites populations.

III.2.3 Raisons de non satisfaction des populations

Cette enquête a permis aux ménages de se prononcer sur leur satisfaction en matière d'approvisionnement en eau et se sont prononcés sur les aspects ci-après : l'éloignement du point d'eau, la qualité de l'eau, les points d'approvisionnement en eau, la gestion du point d'eau, le coût et la maintenance.

Près de 62% de ménages ne sont pas satisfaits de l'approvisionnement en eau potable et les principales raisons d'insatisfaction des ménages sont l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau et l'éloignement du point d'eau.

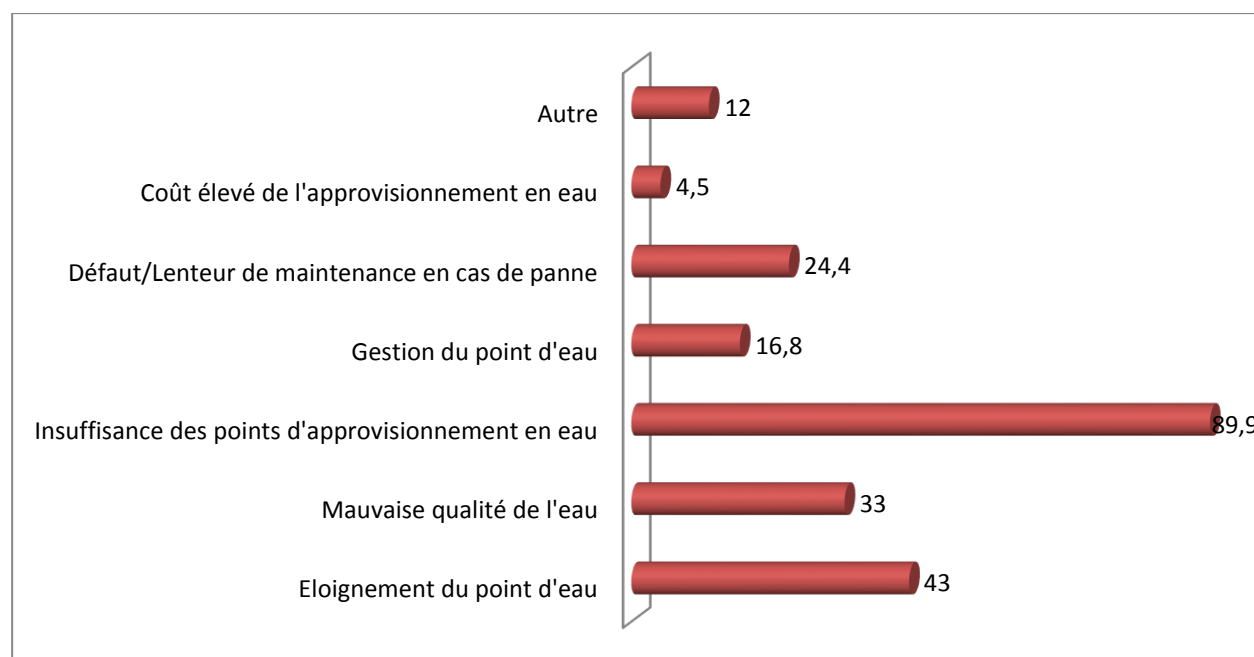
Tableau 3. 8 : Proportion (%) de ménages non satisfaits, Pourcentage de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin.

	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement du point d'eau	Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :					Autre
			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	
DARGALA	61,5	43,0	33,0	89,9	16,8	24,4	4,5	12,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

A titre d'illustration, le graphique suivant indique que le principal facteur qui explique la raison d'insatisfaction des ménages est bel et bien l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau. C'est le point sur lequel les actions fortes doivent être menées. C'est en effet cette attente qui marque le point d'attention.

Graphique 3. 9 : Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Après avoir exprimé les raisons d’insatisfaction des ménages sur les services hydrauliques, il serait judicieux de s’attarder sur les attentes des populations pour une meilleure prise en charge des problèmes inhérents à l’hydraulique. Ces attentes faut-il le relever permettent de guider les actions des élus locaux d’une part et des pouvoirs publics d’autre part.

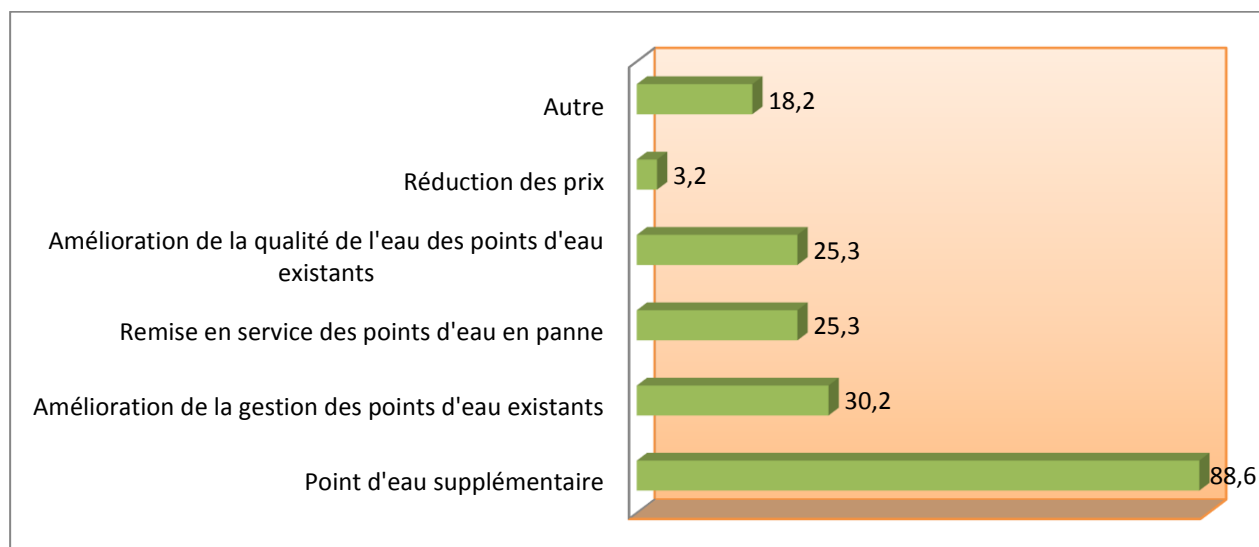
III.2.4 Principales attentes en matière de service de l’hydraulique

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

Les solutions envisageables militent en faveur de la rénovation du secteur de l'hydraulique dans toute sa totalité. Pour cela, certaines recommandations peuvent être faites, à l'instar de l'adduction des points d'eau supplémentaire et de la réduction des prix, de la prompte réhabilitation des points d'eau en cas de panne et de l'amélioration de la qualité de l'eau.

Les résultats du graphe ci-dessous révèlent que plus de trois quart (88,6%) des ménages sollicitent la création des points d'eau supplémentaire et 25,3% de ménages sollicitent la remise en service des points d'eau en panne.

Graphique 3. 10 : Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau,



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Les principales attentes des ménages ont permis de résumer la perception des services de l'hydraulique aux fins de suggérer quelques améliorations.

III.2.5 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées

Au regard de l'analyse des données statistiques, nous nous rendons compte en évidence que les ménages de la Commune de DARGALA éprouvent une insatisfaction vis-à-vis du service hydraulique. Les raisons qui justifient le sentiment d'insatisfaction des ménages se fondent sur les points tels que l'insuffisance et l'éloignement des points d'eau, la mauvaise qualité de l'eau et le coût élevé pour accéder à cette source.

Pour s'en convaincre, il est nécessaire de préciser le taux des ménages insatisfaits des services de l'hydraulique ; notamment :

- 61,5% des ménages affirment qu'ils sont insatisfaits de l'approvisionnement en eau potable ;
- 89,9% des ménages souffrent de l'insuffisance des points d'eau;
- 43,0% des ménages se plaignent de l'éloignement des points d'eau ;
- 33.0% des ménages déclarent que l'eau est de mauvaise qualité ;

Dans le souci d'apporter quelques solutions aux problèmes afférents au secteur de l'hydraulique, il conviendrait de réaliser des forages équipés de pompe à motricité humaine de bonne qualité et en quantité suffisante pour résorber les difficultés d'accès à l'eau potable afin de préserver une bonne santé.

III.3 SECTEUR DE LA SANTE

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

III.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé

Différentes structures sanitaires existent dans la zone d'intervention du ScoreCard dans la commune de DARGALA. Les centres de santé intégrés publics sont les formations sanitaires les plus fréquentées près de 98% de ménages y fréquentent et seulement 1% de ménages fréquente les hôpitaux/CMA respectivement et aucun ménage ne fréquente les centres de santé privé.

L'accessibilité aux soins de santé, mesurée par rapport aux temps moyen mis pour se rendre à la formation sanitaire la plus proche présente nécessairement un problème car (13,3%) de ménages sont à moins de 15 minutes de la formation sanitaire la plus proche tandis que seulement 65,7% de ménages sont à plus de 30 minutes d'une formation sanitaire. Ceci est un facteur favorisant le taux de mortalité de ces populations.

Tableau 3. 9 : Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire, par temps moyen pour la formation sanitaire la plus proche.

	Formation sanitaire la plus proche de votre ménage					Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village			
	Centre de santé intégré public	Hôpital/ CMA	Centre de santé privé	Aucune	Total	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total
DARGALA	98,3	1,0	0,0	0,6	100,0	13,3	21,1	65,7	100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Quant aux ménages utilisant une formation sanitaire, 98,1% et 1,4% de ménages lorsqu'ils ont des problèmes de santé vont de préférence dans centre de santé intégré public et les hôpitaux respectivement qui sont les formations sanitaires les plus fréquentées.

Tableau 3. 10 : Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins.

Centre de santé intégré public	Lieu de préférence des membres du ménage en cas des problèmes de santé						Se soigne moi-même	Total
	Hôpital /CMA	Centre de santé privé	Tradi-praticien	Automédication	Chez un personnel de santé			

DARGALA	98,1	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	100,0
---------	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Parmi les 64,7% de ménages qui ont utilisé la formation sanitaire la plus proche pendant la période d'observation, plus de trois quart de ménage ayant fréquenté une formation sanitaire a rencontré un infirmier lors de la consultation, 8% de ménages ont rencontré un médecin et seulement 2% de ménages se sont faits consulté par des aides soignants. Ainsi les médecins et les infirmiers sont les plus sollicités pour les consultations par les ménages.

Tableau 3. 11 : : 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.

	Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage					Total
		Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas	
DARGALA	64,7	8,0	84,5	2,0	0,0	5,5	100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Nous trouvons qu'il ya des efforts à faire pour une bonne couverture sanitaire des populations. En effet, c'est pénible pour un patient de mettre plus de 30 minutes pour atteindre un centre de santé.

A la suite de la répartition des ménages qui utilisent les formations, nous pouvons à présent, nous intéresser à apprécier le coût et la qualité des services sanitaires

III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

Cette rubrique nous permet d'évaluer l'accessibilité au service de santé par rapport au coût. Pour cette section, les questionnaires ont été administrés aux membres du ménage qui ont utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche pendant la période d'observation (12 derniers mois) de l'enquête.

Parmi les 64,7% de ménages ayant utilisé la formation sanitaire la plus proche pendant la période d'observation (a cours des 12 derniers mois) de l'enquête, 85,1% de ménages ont payé une consultation issue de cette formation sanitaire dans laquelle plus de la moitié (54%) de ménages ont déboursé entre 500 et 1000FCFA de frais de consultation et 14,4% de ménages ont payé plus de 1000FCFA. Ce qui montrent que les consultations des médecins et les infirmiers qui sont par ailleurs les plus sollicités par les ménages sont les plus élevées.

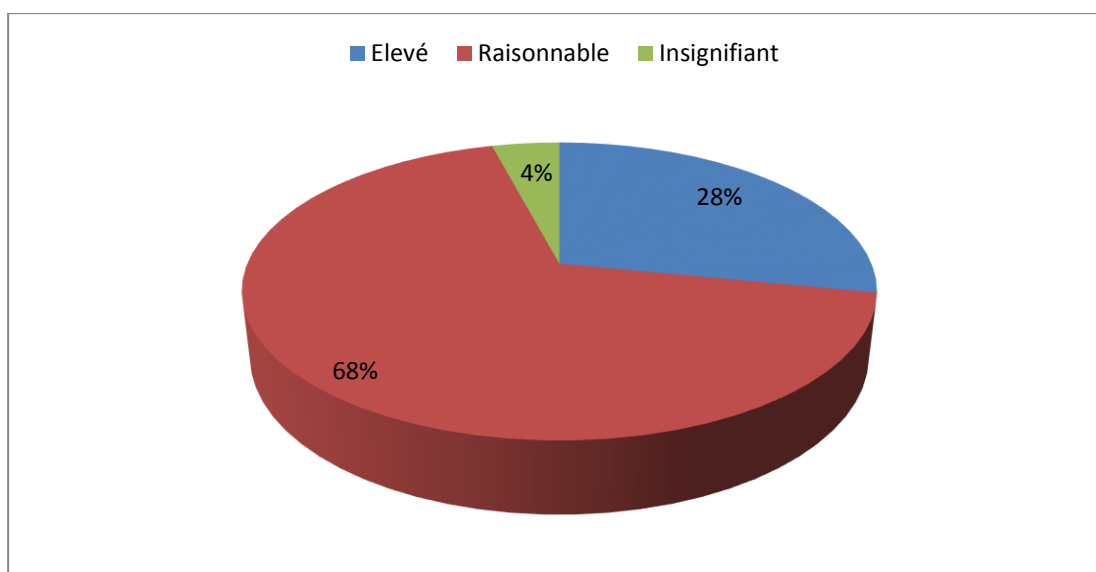
Tableau 3. 12 : Proportion (%) de ménages dont un membre a été en consultation et a payé la consultation, Répartition (%) des ménages dont un membre a payé la consultation par appréciation du montant payé.

	Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Montant payé pour la consultation (F CFA)			Total
		Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA	
DARGALA	85,1	31,6	54,0	14,4	100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Les frais de consultation ne représentent pas le coût des soins. Après consultation, le diagnostic continue à travers les laboratoires, les radios, les médicaments, les soins. Le coût moyen des soins est-il à la portée des communautés serait la question qui aurait mieux éclairé sur le niveau d'accès aux soins de santé en terme de coût. Cependant l'appréciation des montants de consultation nous donne une idée de la perception des ménages. Plus de la moitié de ménages (68%) trouve ce montant raisonnable et même 4% de ménages le trouvent insignifiant.

Graphique 3. 11 : Appréciation du montant payé pour la consultation



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

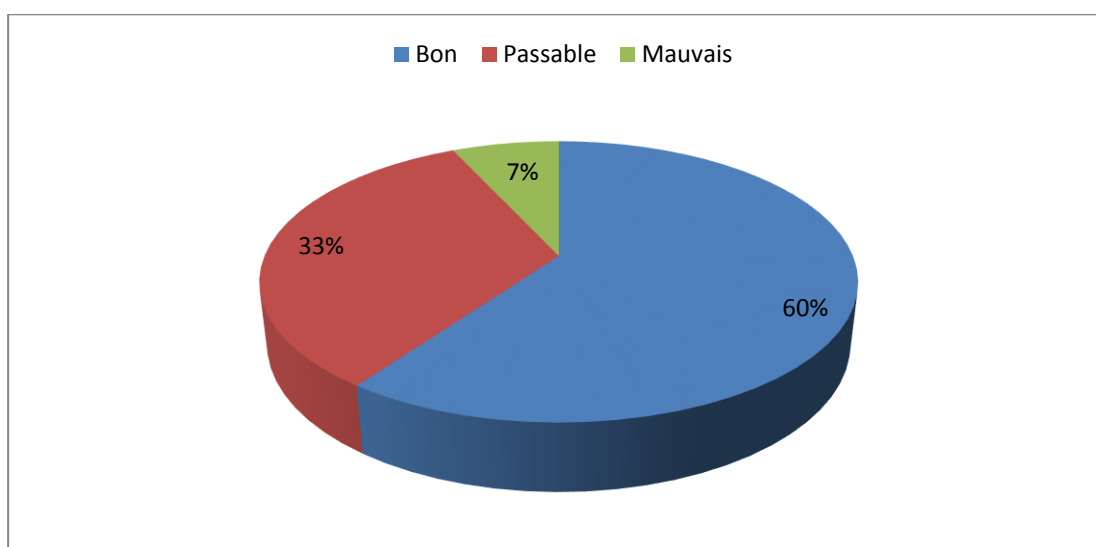
Le coût et la qualité des services sanitaires débouchent sur une appréciation afin de mesurer le niveau de satisfactions des populations.

III.3.3 Appréciation des services de santé

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

Le service d'accueil constitue un point positif pour l'accès des patients aux soins de santé. Cependant 51.8% de ménages qui déclarent être satisfaits de l'accueil dans la formation sanitaire la plus proche.

Graphique 3. 12 : répartition (%) de ménages par appréciation de l'accueil.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

La quasi-totalité des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours de 12 derniers mois déclare que la formation sanitaire a du personnel, dispose du matériel et d'une salle d'hospitalisation.

Concernant le matériel, 50,7% de ménages déclarent moins de 5 lits dans les salles d'hospitalisation alors que 10% de ménages n'ont aucune information sur le nombre de lits dans une salle d'hospitalisation.

Tableau 3. 13 : 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

	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				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
	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			
DARGALA	95,2	92,3	98,2	50,7	14,9	24,4	10,0	100,0	97,1	87,5

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

On peut dire que ces formations sanitaires disposent en quantité suffisante de Personnels de qualité, de matériels, pharmacie et médicaments permettant d'avoir un rendement appréciable sur la qualité de l'offre aux patients.

L'appréciation des services de santé permet de capitaliser les impressions des ménages enquêtés et par conséquent révèle les raisons d'insatisfaction des populations. La disponibilité des médicaments, la capacité d'accueil de l'hôpital en termes de nombre de lit, le nombre du personnel qualifié et en général le plateau technique reste les motifs d'insatisfaction le plus élevé. Ainsi que le coût des soins qui reste aussi un élément de non satisfaction.

III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

Cette enquête a permis aux ménages de se prononcer sur leur satisfaction dans le domaine de santé et se sont prononcés sur les aspects tels que L'éloignement des formations sanitaires, la qualité des services offerts, la disponibilité des formations sanitaires, les personnels de la formation sanitaire, la gestion de la formation sanitaire, la disponibilité des médicaments, la qualité des équipements et sur le Coût de l'accès aux soins de santé.

D'après le tableau ci-dessous 71,7% de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé du village sont résolus et 27,5% de ménages dont un membre est non satisfait des services de santé.

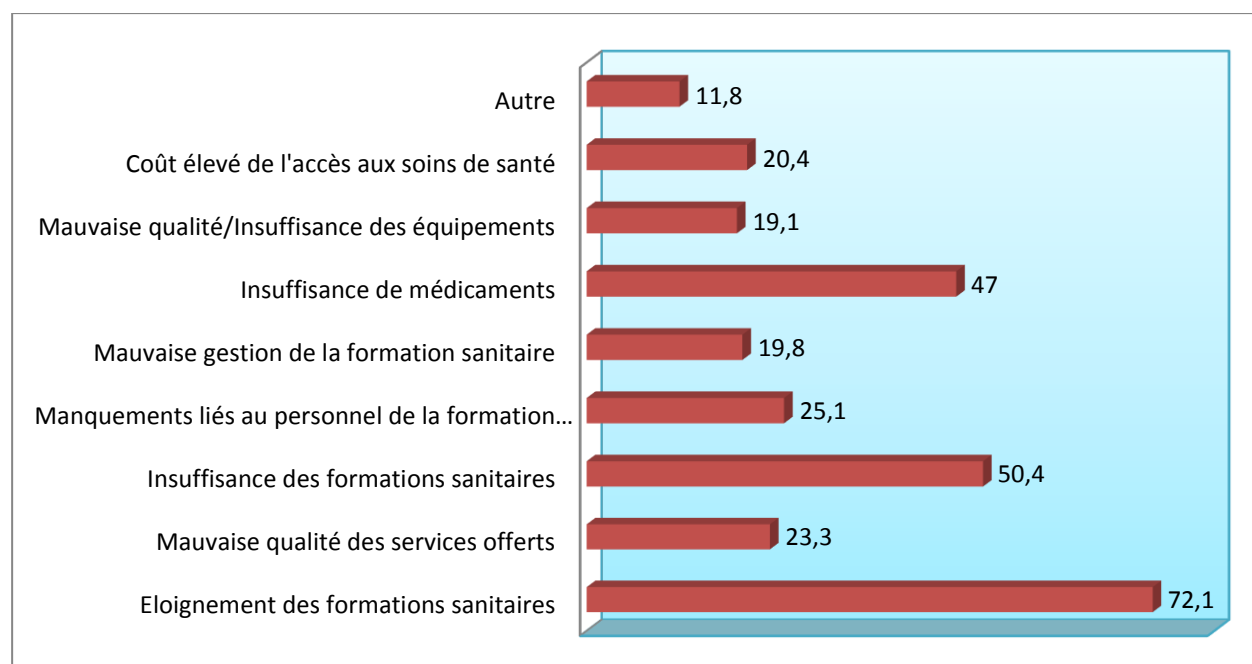
Tableau 3. 14 : Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus Proportion (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé, Pourcentage de ménages par raison d'insatisfaction.

	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	Manquements liés au personnel de la formation sanitaire	Mauvaise gestion de la formation sanitaire	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autre
DARGALA	71,7	27,5	72,1	23,3	50,4	25,1	19,8	47,0	19,1	20,4	11,8

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Parmi ces 27,5% de ménages les raisons d'insatisfactions sont : L'éloignement des formations sanitaires, la qualité des services offerts, la disponibilité des formations sanitaires, les personnels de la formation sanitaire, la gestion de la formation sanitaire, la disponibilité des médicaments, la qualité des équipements et sur le Coût de l'accès aux soins de santé. Mais l'on note principalement comme raison d'insatisfaction le coût élevé de l'accès aux soins de santé.

Graphique 3. 13 : pourcentage (%) de ménages insatisfait avec raison d'insatisfaction



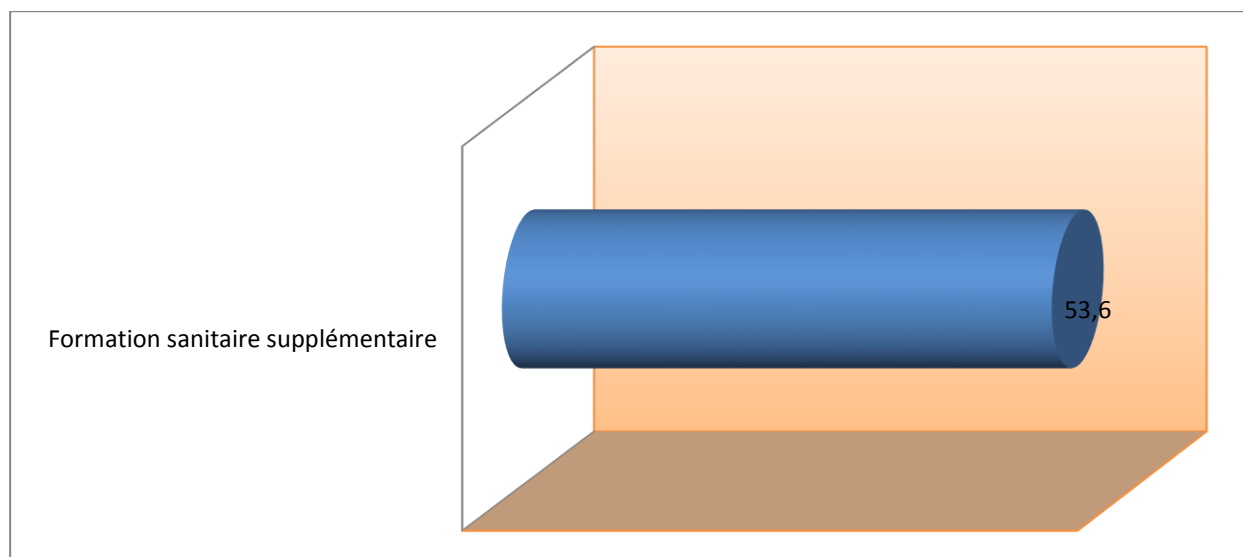
Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Le tableau ci-dessus présente les différentes proportions des ménages avec leurs raisons d'insatisfaction. De cette analyse, nous relevons un faible taux des ménages qui ne sont pas satisfaits des services de santé de leur localité. Cela débouche sur les attentes que nous allons présenter par la suite

III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

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

Graphique 3. 14 : Pourcentage (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

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

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

III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et amélioration suggérée

Au vu de l'analyse des données statistiques, nous nous rendons compte que les ménages de la Commune de DARGALA éprouvent une insatisfaction vis-à-vis des services Santé. Les raisons qui justifient le sentiment d'insatisfaction des ménages se fondent sur les arguments tels que l'insuffisance et l'éloignement des points d'eau, la mauvaise qualité de l'eau et le coût élevé pour accéder à cette source.

Pour s'en convaincre, il est nécessaire de préciser le ratio des ménages qui ont évoqué les raisons de non satisfaction, notamment :

- 71,7% des ménages affirment qu'ils sont insatisfait des services de santé ;
- 72,1% ménages se plaignent de l'éloignement des formations sanitaires ;
- 50,4% des ménages souffrent de l'insuffisance des formations sanitaires. Tous ces points convergent vers l'augmentation des formations sanitaires dans la localité de DARGALA.

Dans le souci d'apporter quelques solutions aux problèmes afférents au secteur de la santé, il conviendrait de créer de nouveaux centres de santé plus près des populations et d'équiper les centres de santé existants. Autant que la population veut se soigner, autant elle a besoin de recevoir une éducation de qualité pour son épanouissement.

III.4 SECTEUR DE L'ÉDUCATION

Cette section passe en revue les niveaux d'accès des enfants des ménages interrogés à l'éducation. Il met en évidence la disponibilité des services de l'éducation, la distance séparant les écoles des lieux de résidences, l'utilisation des services de l'éducation, l'appréciation des coûts engagés pour la formation, les raisons de non satisfaction et les attentes.

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

Les établissements scolaires présents dans la commune de DARGALA sont essentiellement les établissements d'enseignement maternel, primaire et secondaire. Cette situation a été reconnue par près de 92,3% de ménages pour le primaire, près de 71,3% de ménages pour le secondaire. 2 enfants en moyenne par ménage est le nombre d'enfants fréquentant le cycle maternel, primaire et secondaire. Le temps moyen de se rendre à pied est environ de 30 minutes des enfants fréquentant le cycle maternel, primaire et secondaire.

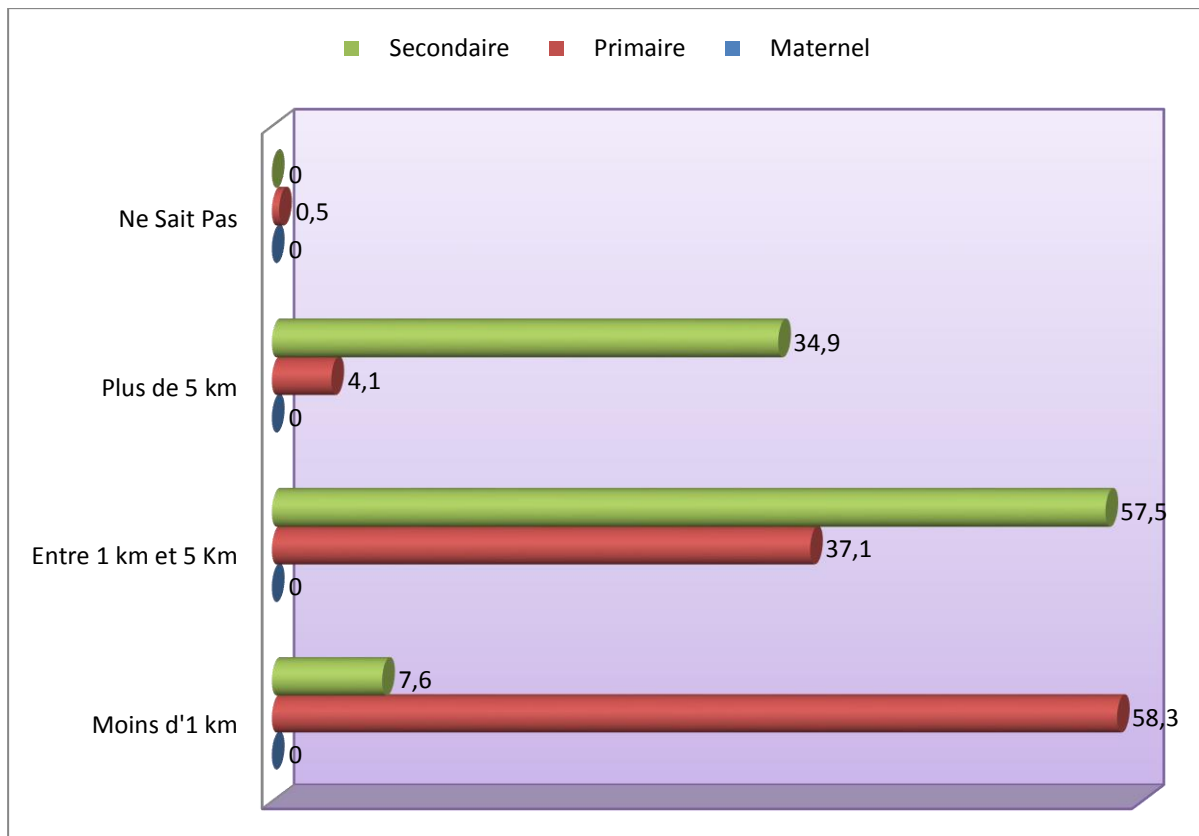
Tableau 3. 15 : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose d'un cycle, Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant selon le cycle et Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds selon le cycle.

	Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose du cycle	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds
Maternel	*	*	*
Primaire	92,3	3	22
Secondaire	71,3	1,6	48,7

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

L'emplacement des établissements d'enseignement est varié selon le niveau d'éducation et les caractéristiques des établissements. La distance séparant les établissements scolaires maternels et primaire des lieux de résidence des ménages est moins d'un kilomètre. Car que ce soit le cycle maternel ou primaire, la plupart de ménages affirme que les enfants font moins d'un kilomètre alors que celle des établissements secondaire est situé entre 1 et 5 km, car pour le cycle secondaire la plupart de ménages affirme que les enfants font entre 1 et 5 km pour se rendre à l'école.

Graphique 3. 15 : Distance parcourue par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Les enseignants et les matériels d'enseignement, le cadre et l'environnement font parties des intrants de base nécessaire à l'exploitation des écoles et dont en dépendent le rendement et la qualité des produits que sont les enfants formés. La plupart de ménages affirme que les enfants fréquentent les cycles primaire et secondaire complets. 22.3% et 4.3% de ménages affirment que les livres sont distribués dans le cycle maternel et primaire. Aucun ménage n'affirme que les livres sont distribués au secondaire. . Par ailleurs 91.9%, 51.2% et 87% de ménages déclarent que les enfants sont assis sur les bancs dans les établissements maternel, primaire et secondaire respectivement.

Enfin 87.8 %, 83.9 % et 88.7 % de ménages déclarent que les établissements maternel, primaire et secondaire ont une salle de classe respectivement.

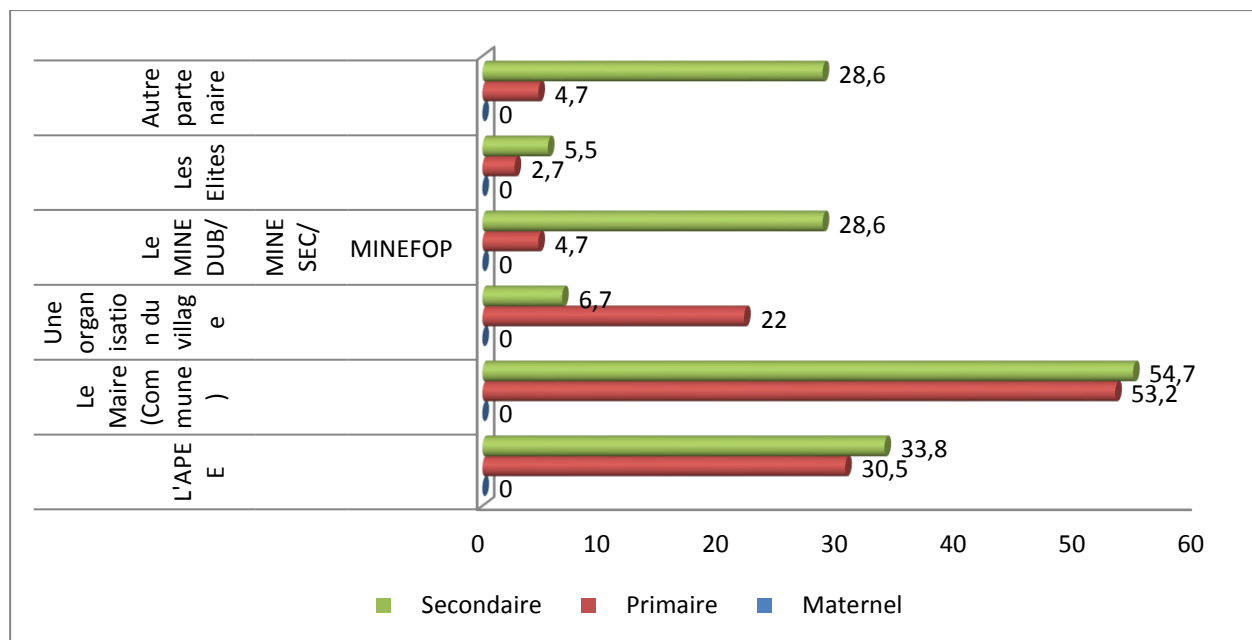
Tableau 3. 16 : Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds.

	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
DARGALA							
Maternel	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	78,3	0,0	0,0	0,0	35,4	35,2	27,4
Secondaire	0,0	91,2	56,9	0,0	69,1	62,7	0,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

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

Tableau 3. 17 : Pourcentage (%) des ménages dont un membre déclare que la salle endommagée a été réfectionnée.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Cependant, vu l'existence de ces cycles, il est important de s'intéresser au coût et à la qualité des services de l'éducation par cycle. Lors de la réalisation des enquêtes sur le terrain, nous avons interrogé les ménages ayant payés les frais exigibles pour l'éducation. Ceux-ci nous ont donnés leurs avis sur le coût de la scolarité

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

La quasi-totalité de ménages paye les frais exigible pour l'éducation quelque soit le cycle. Selon le cycle les dépenses moyennes des ménages pour l'éducation des enfants varient de 113.327,4FCFA pour le primaire et 1.476.143,9 FCFA pour le secondaire.

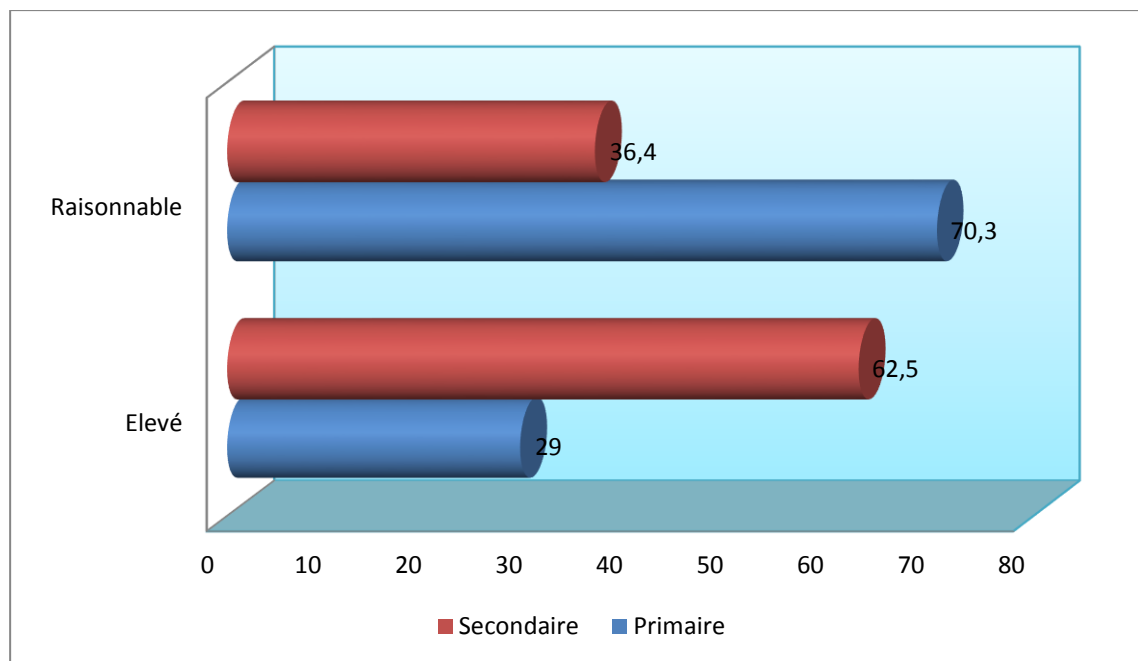
Tableau 3. 18 : proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation, dépense moyenne, pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.

	Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total
			Elevé	Raisonné	Insignifiant	Non concerné	
DARGALA							
Maternel	*	*	*	*	*	*	
Primaire	98	113.327,4	29	70,3	0,8	0	100
Secondaire	100	1.476.143,9	62,5	36,4	1,1	0	100

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

La plupart de ménages trouve élevé les frais exigibles dans le cycle maternel et secondaire tandis qu'au cycle primaire où la plupart de ménages trouve ces frais exigibles raisonnable.

Graphique 3. 16 : pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Outre la question des prix, il est aussi important d'apprécier les services de l'éducation dans les différents cycles

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

La qualité et l'efficacité des services éducatifs s'étendent sur la gestion des services éducatifs, la taille des classes, le nombre moyen d'élèves dans la classe, l'application de la discipline, l'amélioration de la performance des enfants, la qualité des enseignants et la performance globale de l'école. Nous nous sommes arrêtés sur le nombre moyen d'élèves dans la classe et la fréquence de présence des enseignants dans la classe.

Pour le cycle primaire, 33,6% de ménages ont des enfants dans des classes de plus de 60 élèves et pour le cycle secondaire 52,3% de ménages ont des enfants dans les classes de même taille.

L'appréciation par les ménages de la fréquence de présence des enseignants dans la classe est résumé par : 66,9% et 65,9% des enseignants sont réguliers dans le cycle primaire et secondaire respectivement. Les enseignants sont réguliers à plus de 60% pour tous les cycles. Cependant le nombre infime d'enseignants irréguliers ont un impact négatif sur le niveau des enfants surtout au primaire où se nombre d'enseignant irrégulier est élevé.

Tableau 3. 19 : Nombre d'élèves et appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe.

	Nombre moyen d'élèves dans la classe				Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe				Total
	Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	
DARGALA									
Primaire	2,2	33,6	32,3	32,0	66,9	28,1	4,7	0,3	100,0
Secondaire	0,0	32,2	52,3	15,6	65,9	31,5	2,7	0,0	100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Après l'appréciation des services d'éducation par les populations enquêtées, nous pouvons affirmer que les ménages éprouvent une insatisfaction qui se manifeste par les motifs évoqués ci-dessous. La rubrique suivante traitera des raisons de l'insatisfaction des populations par cycle.

III.4.4 Raisons de non satisfaction des services de l'éducation

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

La qualité des services dans le secteur de l'éducation présentent des défaillances aussi bien au niveau de la qualité, de l'accessibilité que de la disponibilité. Une grande majorité de la population ont manifesté leur non-satisfaction qui s'est traduit à travers les réponses des ménages

enquêtés. Pour 1,5 %, 15,8% et 5,5% des ménages déclarent être non satisfaits de la qualité des services pour le cycle maternel, primaire et secondaire.

Les raisons d'insatisfaction concernent uniquement le cycle primaire. Parmi les 15,8% de ménages non satisfaits des services de l'éducation dans le primaire, les principales raisons d'insatisfaction des ménages sont l'insuffisance de salles de classe, manquement lié au personnel, l'absence de distribution de manuels scolaires et l'insuffisance d'équipements.

Tableau 3. 20 : : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare être insatisfait des services de l'éducation, 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	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction								
		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
DARGALA										
Maternel	1,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	15,8	27,5	88,9	59,3	44,4	53,2	52,4	14,3	24,4	0,0
Secondaire	5,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Formation professionnelle	0.0	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

A la suite de l'étude sur les raisons d'insatisfaction des ménages dans le secteur de l'éducation, il est nécessaire de relever les attentes exprimées par les ménages au sens d'améliorer le service dans sa totalité.

III.4.5 Attentes de la population en matière d'éducation

Que ce soit le cycle maternel, primaire ou secondaire l'attente majeure est l'ajout des salles de classe suivi des équipements, de personnel et manuels scolaires tandis que l'amélioration des résultats constitue une attente mineure au cycle maternel et secondaire.

La formation professionnelle est absente dans la commune de DARGALA, cependant l'attente majeure est d'avoir une école plus proche.

Tableau 3. 21 : Proportion (%) des ménages ayant des attentes pour les services de l'éducation, Proportion (%) de ménage ayant des attentes par type d'attente, selon la commune.

	Proportion (%) de ménages ayant comme attente :									Total
	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	
DARGALA										
Maternel	1,9	2,4	2,1	1,3	2,0	2,3	1,0	0,8	0,0	100,0
Primaire	17,5	46,5	36,5	20,2	36,7	36,1	11,7	11,9	2,5	100,0
Secondaire	11,7	6,8	6,7	6,6	6,4	7,9	2,8	3,8	0,0	100,0
Formation professionnelle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Les améliorations à suggérer tiennent compte des attentes des ménages en matière d'éducation.

III.4.6 Synthèse de la perception des services de l'éducation et améliorations suggérés

Au vu de l'analyse des données statistiques, nous nous rendons compte en évidence que les ménages de la Commune de DARGALA éprouvent une insatisfaction vis-à-vis des services de l'éducation. Les raisons qui justifient le sentiment d'insatisfaction des ménages se fondent sur les

arguments tels que le manque du personnel et le coût élevé de la scolarité. Mais, les raisons pertinentes qui facilitent notre analyse ne concernent que le cycle primaire.

Pour s'en convaincre, il est nécessaire de préciser le ratio des ménages qui déterminent les proportions indicatives, notamment :

- 88,90% des ménages affirment que les salles de classe sont insuffisantes ;
- 59,30% des ménages souffrent de l'insuffisance des équipements dans les établissements scolaires ;
- 52,40% des ménages se plaignent de l'absence de distribution des manuels scolaires dans les établissements ;
- Enfin, 53,20% des ménages dénoncent des manquements liés au personnel.

Dans le souci d'apporter quelques solutions aux problèmes afférents au secteur de l'éducation, il conviendrait d'ajouter des salles de classes supplémentaires dans les écoles et de les équiper. Bref, les trois secteurs ci-dessus évoqués sont les principaux domaines d'intervention de la Commune.

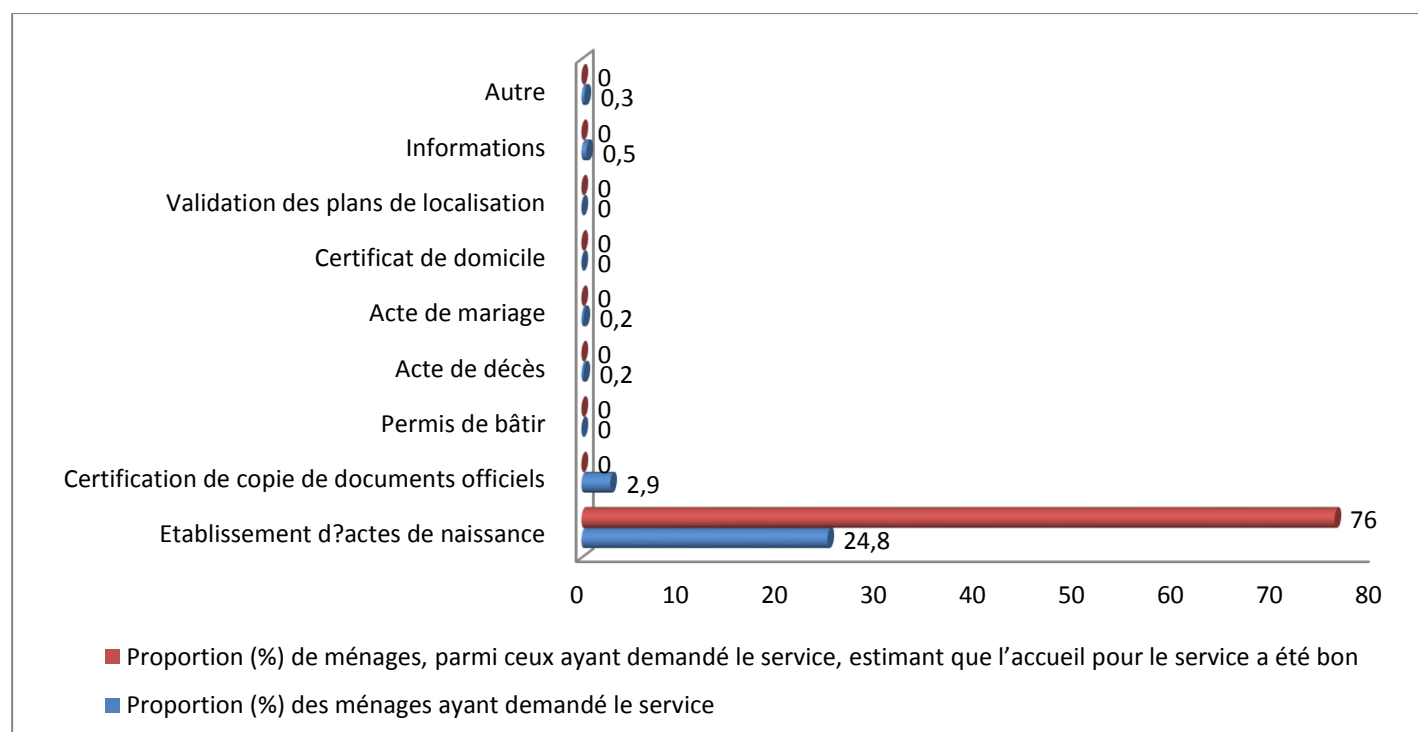
III.5 SERVICE OFFERTS DANS L'INSTITUTION COMMUNALE

Dans la commune de DARGALA, les différents services que cette institution offre aux populations sont l'établissement des actes de naissance, de mariage et de décès. La certification des copies des documents officiels. En outre la Mairie délivre les permis de bâtir et le certificat de domicile, enfin procède à la validation des plans de localisation.

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

Parmi les services offerts par la commune de DARGALA, L'établissement d'actes de naissance et le Certification de copie de documents officiels restent les services les plus sollicités. Les autres services sont rarement sollicités.

Graphique 3. 17 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et, parmi ceux ayant demandé le service, ceux estimant que l'accueil pour le service a été bon.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Parmi les 24,8% de ménages ayant sollicités l'établissement de l'acte de naissance 76% de ménages trouvent l'accueil de service bon et parmi les 2,9% de ménages ayant sollicités une certification de copie de documents officiels 76% de ménages trouvent l'accueil de service bon.

Tableau 3. 22 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par temps mis pour l'obtenir.

	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	Temps mis pour obtenir le service demandé					En cours	Total
			Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois		
DARGALA									
Etablissement d'actes de naissance	24,8	76,0	17,8	33,5	28,2	5,4	1,8	13,3	100,0
Certification de copie de documents officiels	2,9	*	*	*	*	*	*	*	*
Permis de bâtir	0,0	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de décès	0,2	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de mariage	0,2	*	*	*	*	*	*	*	*
Certificat de domicile	0,0	*	*	*	*	*	*	*	*
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	*	*
Informations	0,5	*	*	*	*	*	*	*	*
Autre	0,3	*	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Il faut rappeler que le service communal le plus sollicité par les ménages est l'établissement d'acte de naissance et l'accueil est bien apprécié par les ménages. La présence des services offerts dans l'institution communale est appréciée sur la base de leur coût et qualité.

III.5.2 Qualité et appréciation des services dans l'institution communale

La qualité de service communal est liée à la lenteur pour l'obtention d'un service communal.

12,8% de ménages trouvent long ou très long le temps mis pour l'établissement d'acte de naissance. Parmi ces ménages 35,5% disent que la cause est due au personnel indisponible, 40,2% à l'absence de matériel de travail et 18,2% à la corruption. 8,8% de ménages déclarent avoir payé un pourboire pour l'établissement de l'acte de naissance.

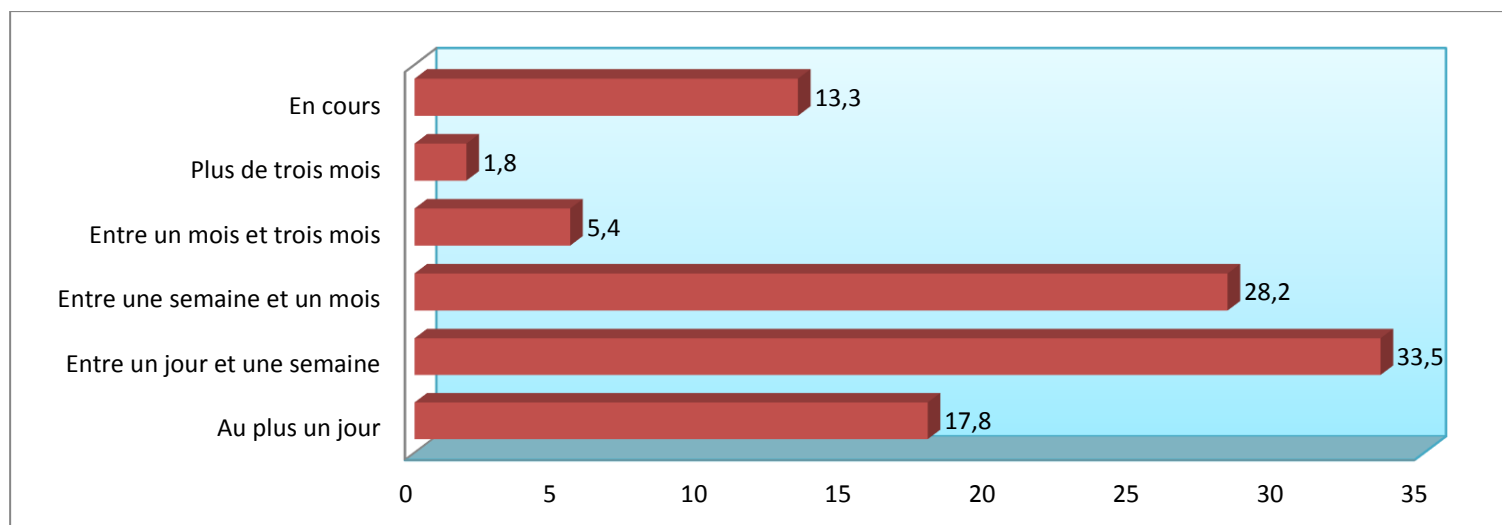
Tableau 3. 23 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et trouve long le temps d'attente, Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et a payé un pourboire, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par

à payer un pourboire, répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par								
	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Personnel indisponible/absent	Cause de l'attente				Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
			Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
DARGALA								
Etablissement d'actes de naissance	12,8	(35,5)	(40,2)	(18,2)	(6,1)	(0,0)	(100,0)	8,8
Certification de copie de documents officiels	1,8	*	*	*	*	*	*	0,8
Permis de bâtir	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Acte de décès	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Acte de mariage	0,2	*	*	*	*	*	*	0,0
Certificat de domicile	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Informations	0,5	*	*	*	*	*	*	0,0
Autre	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Pour obtenir une certification de copie de documents officiels la majorité de ménages met au plus un jour tandis que pour l'établissement de l'acte de naissance la plupart de ménages met entre une semaine et un mois.

Graphique 3. 18 : répartition des ménages par temps mis pour obtenir un service



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Seulement 15% de ménages affirment avoir participé aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD.

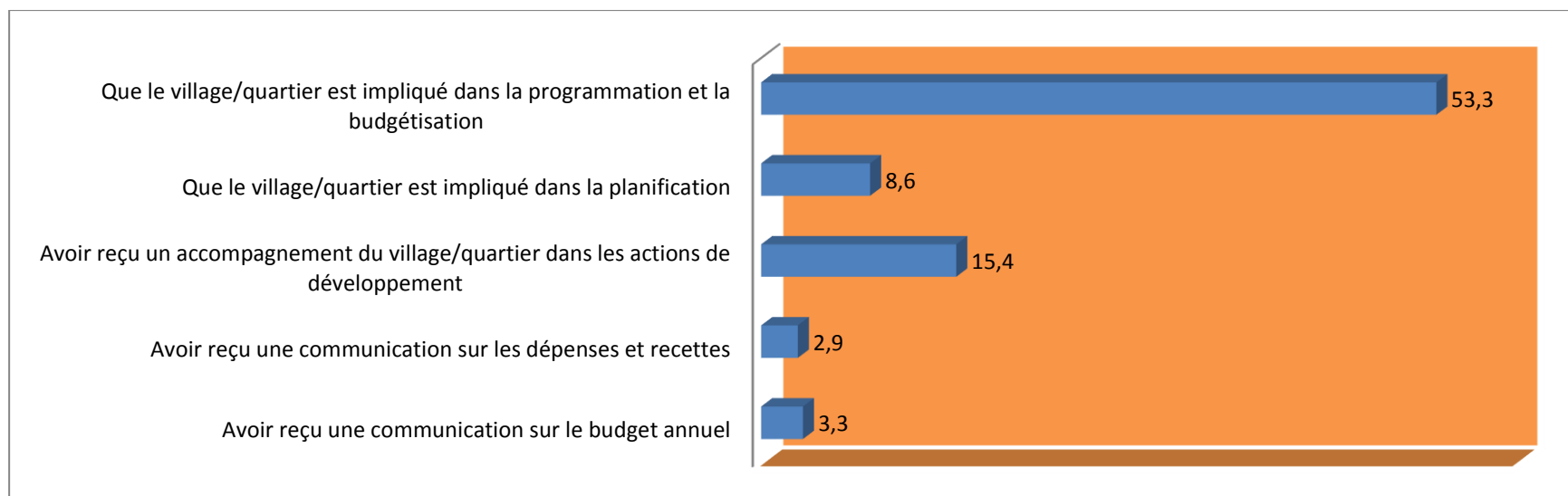
Tableau 3. 24 : Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que la commune a impliqué le village/quartier dans la planification, Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type.

	Participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD	Pourcentage de ménages dont un membre déclare :				Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation
		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	
DARGALA	15,0	3,3	2,9	15,4	8,6	53,3

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Parmi ces 15% de ménages, pratiquement la moitié de ménages dont un membre a déclaré Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation tandis que qu'une minorité affirme avoir reçu nue communication sur les dépenses et les recettes.

Graphique 3. 19 : Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type.



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Les services de la Commune sont différemment appréciés par les ménages. Mais, très peu des ménages déclarent avoir reçu une communication sur le budget annuel. De ce qui précède, nous allons exposer les raisons de non satisfaction des populations.

III.5.3 Raisons de non satisfaction des populations

On note que 45,5% de ménages dont un membre n'est pas satisfait des actions/services de la commune. Les raisons d'insatisfaction sont : la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers, la non implication des populations dans la gestion communale, les manquements liés au personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil), la non visibilité de l'action communale, l'indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses adjoints).

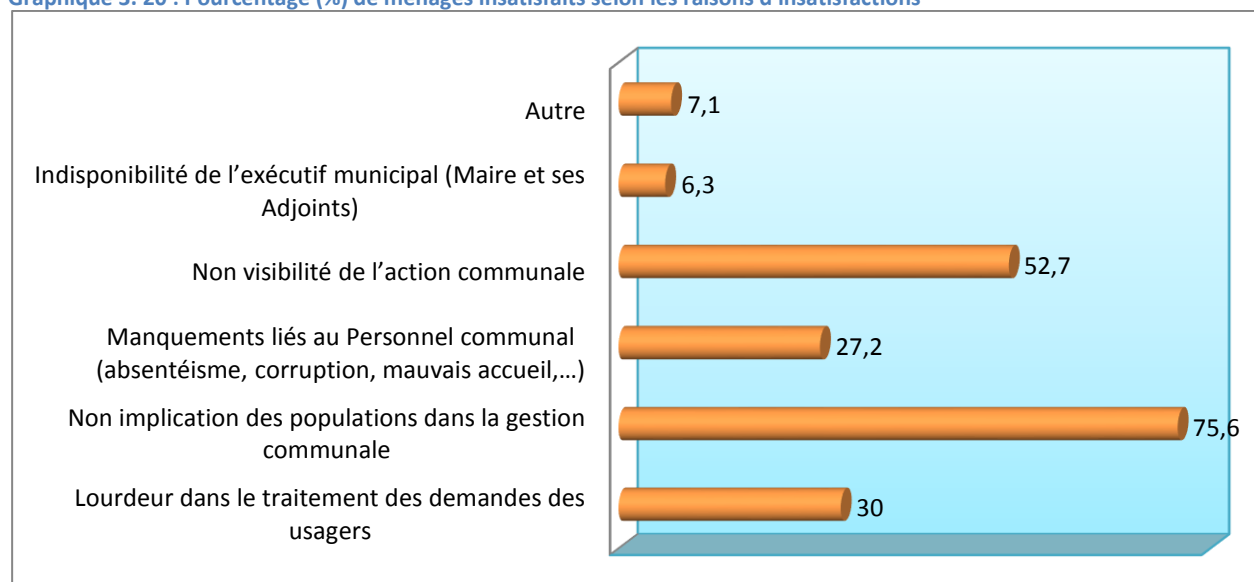
Tableau 3. 25 : : Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que le ménage n'est satisfait des actions/services de la commune, Pourcentage des ménages dont un membre n'est pas satisfait par raison d'insatisfaction.

	Pourcentage de ménages dont un membre déclare ne pas être satisfait	Parmi les insatisfaits, pourcentage de ménages dont un membre avance comme raison d'insatisfaction :					
		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
DARGALA	45,5	30,0	75,6	27,2	52,7	6,3	7,1

Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Parmi ces 34 % de ménages insatisfait des actions/services de la commune, la non-implication des populations dans la gestion communale et l'opacité de l'action communale sont les deux principales raisons de la non-satisfaction des populations dans la commune de DARGALA.

Graphique 3. 20 : Pourcentage (%) de ménages insatisfaits selon les raisons d'insatisfactions



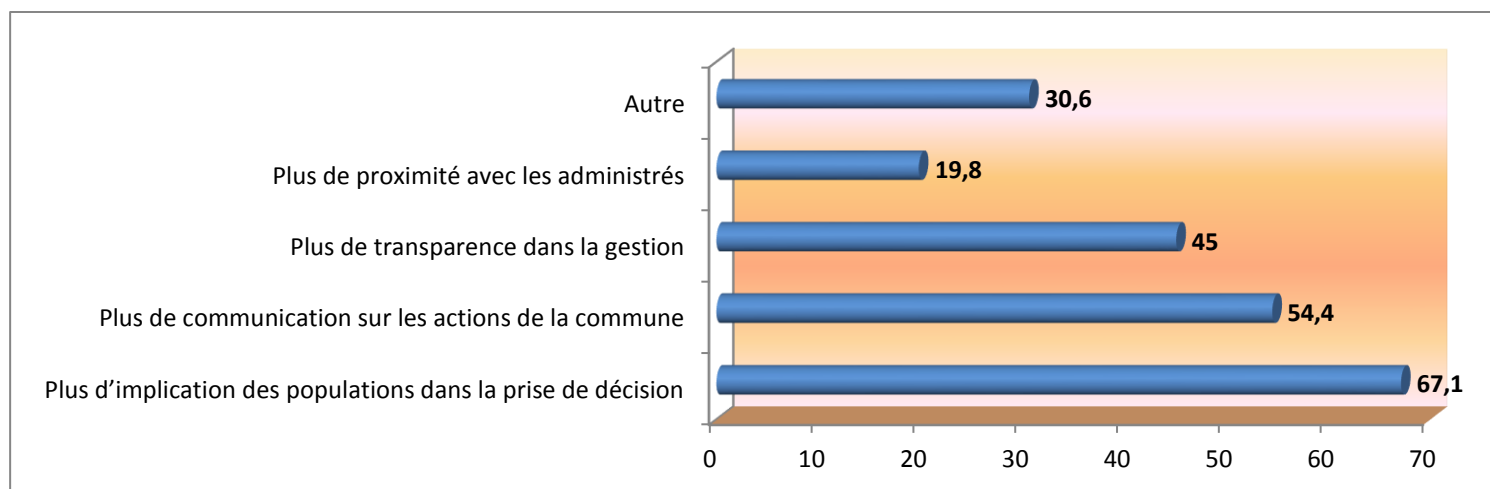
Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

A la suite de l'étude sur les raisons d'insatisfaction des ménages sur l'offre de service communal, il est nécessaire de relever les attentes exprimées par les ménages au sens de donner une bonne orientation aux services de la Commune.

III.5.4 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale

Les deux principales attentes sont plus d'implication des populations dans la prise de décision et plus de communication sur les actions de la commune.

Graphique 3. 21 : Pourcentage (%) des ménages dont un membre a des attentes vis à vis de la commune selon le type d'attente,



Source : SCORECARD, DARGALA, 2017

Les ménages sur l'offre des services dans l'institution communale ont formulé des attentes afin d'orienter les interventions de la commune pour l'appui à apporter aux populations.

III.5.5 Synthèse de la perception des services communaux et améliorations suggérés

Au vu de l'analyse des données statistiques, nous nous rendons compte en évidence que les ménages de la Commune de DARGALA éprouvent une insatisfaction vis-à-vis des services communaux. Les raisons qui justifient le sentiment d'insatisfaction des ménages se fondent sur les arguments tels que la non implication des populations dans la gestion communale et la non visibilité de l'action communale.

Pour s'en convaincre, il est nécessaire de préciser le ratio des ménages qui déterminent les proportions indicatives, notamment :

- 242 des 320 ménages affirment qu'ils ne sont pas impliqués dans la gestion des affaires communale;
- 169 des 320 ménages se plaignent de l'invisibilité de l'action communale.

Dans le souci d'apporter quelques solutions aux problèmes afférents au secteur des services communaux, il serait essentiel d'impliquer les populations dans l'action communale et de mener beaucoup plus d'activités en faveur des populations en vue d'accroître la visibilité de l'action communale.

CONCLUSION

En définitive, le Contrôle Citoyen de l'Action publique est une opération qui a été réalisé en différentes phases par GTE/Sahel dans la zone de l'Extrême-Nord et précisément dans les départements de Mayo-Danay, Mayo-Kani et Diamaré, c'est le cas de la Commune de Dargala. Du recrutement des agents enquêteurs à la production des rapports, bon nombre d'activités ont été menées à l'instar des formations, de la collecte des données sur le terrain, de l'analyse et de la saisie desdites données. Ce travail a été fait en collaboration avec le Programme National de Développement Participatif (PNDP) et l'Institut National des Statistiques (INS) Cependant, le ScoreCard est considéré comme un mécanisme à travers lequel les pouvoirs publics peuvent mesurer le niveau de satisfaction des ménages de l'espace communal de Dargala. Cette perception est matérialisée dans les secteurs préalablement identifiés, notamment : l'hydraulique, la santé, l'éducation et l'offre des services communaux.

En effet, ce projet conçu par les pouvoirs publics est considéré comme un levier de développement qui permet d'améliorer le niveau de vie des ménages en particulier et des populations du Cameroun en général.

Au-delà de cette description liminaire du projet du contrôle citoyen de l'action publique, nous pouvons, tout de même, préciser que cette activité a mobilisé les facteurs physiques, matériels et intellectuels pour sa mise en œuvre. Par ailleurs, la collecte des données sur le terrain, faut-il le souligner, a permis de déterminer les besoins prioritaires des populations dans ces domaines cibles. Mais, quelques préoccupations peuvent se poser en termes de recommandations pour assurer un suivi efficient des actions envisageables.

RECOMMANDATIONS :

Les recommandations sont énumérées par secteur entre autre nous avons :

Le secteur de l'hydraulique

- Réaliser des forages supplémentaires ;
- Améliorer la qualité l'eau des points d'eau existant ;
- Renforcer les capacités des COGES ;

- Réhabiliter les points d'eau en panne.

Le secteur de santé

- Créer les formations sanitaires supplémentaires ;
- Equiper les centres de santé des matériels médicaux ;
- Approvisionner les pharmacies et les pro-pharmacies en médicament ;
- Affecter le personnel sanitaire de qualité ;
- Réduire le coût de soins.

Le secteur de l'éducation.

- Ajouter des salles de classe dans les écoles ;
- Doter les établissements scolaires des tables bancs ;
- Distribuer les manuels scolaires ;
- Réduire le coût de scolarité.

L'offre de service communal

- Renforcer les capacités des populations sur la gestion des affaires publiques ;
- Promouvoir les actions de développement en faveur de la femme ;
- Impliquer les populations dans la prise de décisions ;
- Rendre transparent la gestion des affaires communales.
- ; Consolider la bonne collaboration entre l'administration et les populations.

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

Synthèse des problèmes rencontrés dans les services hydrauliques

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local1	Central
Hydraulique	Insuffisance et éloignement des points d'eau potables de qualité	Réhabiliter les points d'eau en panne	X	
		Construire des forages productifs équipés de pompe à motricité humaine	X	
		Mettre en place d'un système opérationnel de maintenance des ouvrages hydrauliques		X
		Renforcer les capacités des COGES sur la gestion et la maintenance des sources d'approvisionnement eau potable	X	
	Mauvaise qualité de l'eau	Renforcer les capacités des COGES sur les techniques de traitement des points d'eau, de conservation et protection des sources d'approvisionnement en eau potable	X	
		doter et/ou appuyer les COGES des matériels de maintenance des points d'eau	X	
	Lenteur de maintenance en cas de panne	Diagnostiquer rapidement les pannes	X	
		Mettre en place d'un système opérationnel de maintenance des ouvrages hydrauliques	X	

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local1	Central
		Facilité la remise en service des points d'eau	X	

Services de l'hydraulique										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer la qualité des services de l'hydraulique	Augmenter les sources d'approvisionnement en eau potable	Réhabiliter les points d'eau en panne	Nombre de points d'eau réhabilités	à déterminer	à déterminer	Mensuel	Rapport de réhabilitation des forages au SG-Commune	CCD	PNDP	PM
		Construire des forages productifs équipés de pompe à motricité humaine	Nombres des forages réalisés	à déterminer	à déterminer	trimestriel	Rapport d'identification des besoins en eau potable	commune et services Techniques	DDMINEE	PM
		Renforcer les capacités des COGES sur la gestion et la maintenance des sources d'approvisionnement eau potable	Nombre des COGES formés	2fois/trimestre	2fois/trimestre	Mensuel	PV de formation Du COGES	commune et services Techniques	DDMINEE PNDP CARE	PM
	Traiter les points d'eau	Renforcer les capacités des COGES sur les techniques de	Nbre de COGES formés	Tous points d'eau	Tous points d'eau	Mensuel	Rapports d'activités de la Commune	Commune et services Techniques	DMINEE COGES OSC	PM

Services de l'hydraulique										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
		traitement des points d'eau, de conservation et protection des sources d'approvisionnement en eau potable							Bailleurs des fonds	
		doter et/ou appuyer les COGES en matériels de maintenance des points d'eau	Pièces de rechange des points offertes aux COGES	Nbre des pièces de rechange	Nbre des pièces de rechange	Mensuel	PV de réception Des pièces de rechange	commune et services Techniques	DDMINEE COGES OSC Fournisseur	PM
	Faciliter le système de maintenance des points d'eau	Diagnostiquer rapidement les pannes des points d'eau	Pannes diagnostiquées.	A déterminer	A déterminer	Triennal	Pièces abimées	commune services Techniques	DDMINEE PNDP CARE	PM
		Mettre en place un système opérationnel de maintenance des ouvrages hydrauliques	Matériels de maintenance complète	A déterminer	A déterminer	Régulier	PV de réception Des pièces de rechange	Commune Services Techniques	Commune MINEE	PM
		Faire un plaidoyer auprès des partenaires pour le cas des pannes des ouvrages	Réunion de concertation des élites et du comité de développement	A déterminer	A déterminer	Annuel	PV des réunions	Elites et comité de développement	Commune et services techniques	PM

Secteur de santé.

	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local2	Central
Secteur Santé	Insuffisance et éloignement des formations sanitaires	Créer les CMA et Centres de Santé Intégré		X
	Faible capacité du plateau technique	Equiper les formations sanitaires en matériel médical	X	
		Approvisionner régulièrement les formations sanitaires en médicaments	X	
		Faciliter l'accès des populations aux soins de santé de qualité	X	
	Mauvaise qualité des soins de santé	Améliorer l'accueil dans les formations sanitaires	X	
		Affecter le personnel qualifié en quantité suffisante.		X
		Renforcement des capacités des COSA/COGE sur la sensibilisation et la communication pour le changement de comportements des populations	X	
	Coût élevé des soins de sa santé	Faire un plaidoyer au niveau des pouvoirs publics pour subventionner les formations sanitaires en médicaments	X	
		Réduire le coût de la consultation et les examens médicaux	X	

Plan d'actions

Services de santé										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Améliorer l'accès aux soins de santé de qualité	Augmenter les formations sanitaires	Créer les CMA et Centres de Santé Intégré	CMA et CSI construits	A déterminer	A Déterminer	En fonction des besoins	Décret de création et d'application	Pouvoirs publics	Minsanté PNDP Bailleurs des fonds	PM
	Renforcer les capacités du plateau technique	Equiper les formations sanitaires en matériel médical	Formations sanitaires équipées.	A déterminer	A déterminer	Mensuel	Rapport de réception du matériel médical	CMA/CSI	ONG/Minsanté	PM
		Approvisionner régulièrement les formations sanitaires en médicaments	Médicaments disponibles dans les formations sanitaires	A déterminer	A déterminer	Mensuel	Rapport de réception du matériel médical	CMA/CSI	ONG/Minsanté	PM
		Faciliter l'accès des populations aux soins de santé de qualité	Personnel et matériel médical disponibles	A déterminer	A déterminer	Régulier	Rapports d'évaluation	CMA/CSI	Minsanté	PM

Services de santé										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
	Améliorer la qualité des soins de santé	Améliorer l'accueil dans les formations sanitaires	Bonne prise en charge des malades	A déterminer	A déterminer	Régulier	Boîtes à suggestion	CMA/CSI	Population	PM
		Affecter le personnel qualifié en quantité suffisante.	Personne qualifiée disponible	A déterminer	A déterminer	En fonction du besoin	Fichier et registre du personnel	Pouvoirs publics	CMA/CSI	PM
		Renforcement des capacités des COSA/COGES sur la sensibilisation et la communication pour le changement de comportements des populations	Nombre des COSA et COGES formés	A déterminer	A déterminer	Mensuel	Compte et liste de présence	CMA/CSI	COSA/COGES	PM
	Diminuer le coût des soins de santé	Faire un plaidoyer au niveau des pouvoirs publics pour subventionner les formations sanitaires en médicaments	Réunions de concertation organisées	1	1	Annuel	Comptes rendus et liste de présence	Comité de développement et élites	Mairies Minsanté	PM

Services de santé										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		Réduire le coût de la consultation et des examens médicaux	Consultation et examens médicaux accessibles	permanent	permanent	Forfaitaire	Coût	CMA/C SI	Population	PM

Service de l'Education

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local3	Central
Education	Insuffisance d'infrastructures scolaires	Créer les écoles		X
		Construire les nouvelles salles de classe	X	
		Réfectionner les salles de classe défectueuses	X	X
	Faible distribution des manuels scolaires	Equiper les écoles en manuels scolaires	X	X
		Assurer la régularité de la dotation des paquets minimum dans les écoles	X	
		Réduire le coût des manuels scolaires		X
	Faible équipement des établissements scolaires	Octroi du paquet minimum		X
		Faire un plaidoyer au niveau de la commune	X	
		Doter les établissements scolaires en table bancs.	X	X
	Manquement lié au personnel enseignant	Affecter le personnel qualifié supplémentaire dans les écoles		
		Appuyer les APEE sur la prise en charge de maîtres des parents		

Plan d'actions

Services de l'éducation										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
Améliorer l'accès à l'éducation de qualité	Augmenter les infrastructures scolaires	Créer les écoles	Nombre des écoles créées	A déterminer	A déterminer	Annuel	Décret de création et d'application	Pouvoirs publics	MINESE C.MINE DUB MAIRIE	PM
		Construire les salles de classe supplémentaires	Nombre des salles de classe construites	A déterminer	A déterminer	Annuel	Rapport d'exécution des travaux de construction	MINESE C MINED UB	PNDP MAIRIE	PM
		Réfectionner les salles de classe défectueuses	Nombre de salles classe réfectionnées	A déterminer	A déterminer	Annuel	Rapport d'exécution des travaux de réfection	DRESE C DREDU B IAEB, Chefs d'établissement, APEE,	Mairie, CCD Elites	PM
	consolider la distribution des manuels scolaires	Equiper les écoles en manuels scolaires	Nombre des manuels scolaires disponibles dans les écoles	1	1	Annuel	Liste des manuels scolaires	DRESE C DREDU B IAEB	Mairie APEE UNESCO UNICEF	PM

Services de l'éducation										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	Responsables	Partenaires	Estimation des coûts
		Assurer la régularité de la dotation des paquets minimum dans les écoles	Nombre des paquets minimum distribués	1	1	Annuel	Registre des manuels scolaires	DDESE C Maire IAEB	APEE UNESCO UNICEF	PM
		Faciliter l'acquisition des manuels scolaires	coût des manuels réduits	A déterminer	A déterminer	Annuel	Mercuriale	DRESE C IAEB DREDUS C	Mairie, FOURNISSEUR APEE	PM

Secteur de l'offre du service communal.

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local ⁴	Central
Service communal	Non implication des populations dans la gestion des affaires	Impliquer la population dans la mise en œuvre du budget (suivi évaluations des activités, des ouvrages et des prestataires)	X	
		Organiser des séances de présentations publiques des bilans d'activités (semestrielles) par les conseillers municipaux dans les villages	X	
		Promouvoir le développement des AGR au niveau des villages	X	
	Lenteur dans le traitement des dossiers	Augmenter le nombre du personnel communal	X	
		Améliorer le traitement salarial des agents communaux	X	
	Le caractère invisible des actions communales	Concevoir une boîte à suggestions au niveau des services de la commune	X	
		Elaborer un plan d'action de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc).	X	
		Former les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations	X	

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

Plan d'actions

Service communal										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Améliorer le service communal de qualité	Assurer une bonne collaboration entre la population et la commune	Impliquer la population dans la mise en œuvre du budget (suivi évaluations des activités, des ouvrages et des prestataires)	Réunions de sensibilisation des populations tenues	A déterminer	A déterminer	Régulier	Comptes rendus des réunions	Mairie population	OSC PNDP	PM
		Organiser des séances de présentations publiques des bilans d'activités (semestrielles) par les conseillers municipaux dans les villages	Nombre des séances organisées	à déterminer	à déterminer	Trimestriel	Compte rendus et liste de présence	Mairie Population Comité de développement	OSC PNDP	PM
		Promouvoir le développement des AGR au niveau des villages	Nombre des AGR identifiées	à déterminer	à déterminer	annuel	Fichier des AGR	Population CCD	OSC PNDP ONG	PM
	Améliore le processus de traitement des dossiers	Augmenter le nombre du personnel communal	Nombre de personnel recruté	A déterminer	A déterminer	En fonction du besoin	PV de recrutement	Mairie	PNDP	PM
		Améliorer le traitement salarial des agents	Salaire du personnel	à déterminer	à déterminer	En fonction des tâches	Bon de paiement	Mairie	PNDP	PM

Service communal										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		communaux	augmenté							
	Développer le système de communication et transparence au niveau communal	Concevoir une boîte à suggestions au niveau des services de la commune	Présence d'une boîte à suggestion	1	1	Hebdomadaire	Fixation de la boîte à suggestion au niveau communal	Mairie	population	PM
		Elaborer un plan d'action de communication dans chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc).	Plan d'action élaboré	1	1	Annuel	Archives de la Mairie	Mairie	population	PM
		Former les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations	nombre des conseillers municipaux formés	A déterminer	A déterminer	Annuel	Rapports de formation et liste de présence	Commune	Maire	PM

PROGRAMME DE DISSEMINATION DES RESULTATS ET DE PRESENTATION DU PLAN D’ACTION.

Communication interne au sein de la commune en tant qu’institution							
Objectif	Activité	Emetteur	Récepteur	Supports/outils	Coût (FCFA)	Période	Indicateurs
Assurer une bonne communication en interne	Mettre en place un réseau local d’interconnexion des ordinateurs	Chargé de la communication	Maire et ses adjoints Conseillers municipaux Personnel de la commune	Ordinateurs serveurs Modem, Switch	PM		Un réseau local installé et fonctionnel
	Créer des adresses email pour chaque personnel	Service informatique	Maire et ses adjoints Conseillers municipaux Personnel de la commune	Internet Téléphones (androïde)	PM		Adresses disponibles et fonctionnelles
	Créer un répertoire des contacts téléphoniques	Chargé de la communication	Maire et ses adjoints Conseillers municipaux Personnel de la commune	Carte de visite Annuaire téléphonique	PM		Annuaire effective et disponible
	Améliorer l’archivage des documents	Secrétariats	L’exécutif communal (Maire et ses adjoints)	Tableau d’affichage Classeurs des documents (box, chemises à sangles et cartonnées)	PM		Documents archivés
	Actualiser la boîte postale	Chargé de communication	Service courrier postal		PM		Clé boîte postale et fiche d’ouverture
	Tenir des réunions de suivi du processus de mise en œuvre des	Maire, conseil municipal et Parties prenantes	réunions et séances de travail	réunions et séances de travail tenues	PM		nombre réunions et séance de

	activités						travail
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication entre la commune et la population							
Sensibiliser les populations sur les actions communales	Organiser des causeries éducatives avec les populations	CCD Service d'hygiène et assainissement Agents de collecte des taxes	Population	Affiches, médias, téléphone, bouche à oreilles	PM		Rapport de sensibilisation
Promouvoir la gouvernance locale	Communiquer sur le budget et le compte administratif de la commune	Maire et ses adjoints Conseillers municipaux	Population et les pouvoirs publics	-Communication audio-visuelle (Médias) -Site internet - Réseaux sociaux -Babillard de la commune -Rapports	PM		Comptes rendus et PV des réunions
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication avec la société civile et le secteur privé							
Renforcer la collaboration entre la commune, la société civile et le secteur privé	Organiser les ateliers de renforcement des capacités des acteurs au développement	Commission des grands travaux de la commune	Société civile, secteur privé Population	Dépliants, Communication audio-visuelle (médias)	PM		Répertoire des partenaires
	Promouvoir les activités de développement des populations au niveau communal	Exécutif municipal	population	Communication audio-visuelle	PM		Rapports de programmation des activités

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication avec les partenaires techniques et financiers							
Identifier les partenaires au développement	Prendre contact avec les partenaires au développement	CCD Commission de la coopération Décentralisée Commission de finance de la Mairie	Exécutif municipal	Lettre d'invitation et fichier des hôtes de la commune	PM		Compte rendu et liste de présence des participants
	Enregistrer les partenaires au développement dans la base des données de la commune	Secrétariat général de la Commune	Exécutif municipal	Fiches d'enregistrement	PM		Registre
encourager les partenaires à la promotion du développement durable	Organiser des séances de travail et créer des cadres de concertation entre la commune et les partenaires	Exécutif municipal	Partenaires et population	Comptes rendus	PM		Comptes rendus disponible et liste de présence
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication avec les élites intérieures et extérieures							
Identifier les élites intérieures et extérieures	Contacter les élites	Exécutif municipal	Exécutif municipal population	Téléphones et communiqués	PM		Fichier des élites
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE : Communication de masse							
Informar la population et le secteur privé sur les différents programmes de la Commune	Organiser les des conférence-débats et les journées portes ouvertes	Exécutif municipal	Population Elites et les acteurs du secteur privé	Médias ; prospectus/dépliants, affiches	PM		Comptes rendus et liste des participants

ANNEXE

Annexe 1 : Liste des tableaux

Annexe 2 : Liste des intervenants

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête

Annexe 4 : Arrêté préfectoral mettant en place le comité de pilotage de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action Publique