

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DE L'EXTREME NORD

DEPARTEMENT DU

LOGONE ET CHARI

COMMUNE DE **MAKARY**

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

FAR NORTH REGION

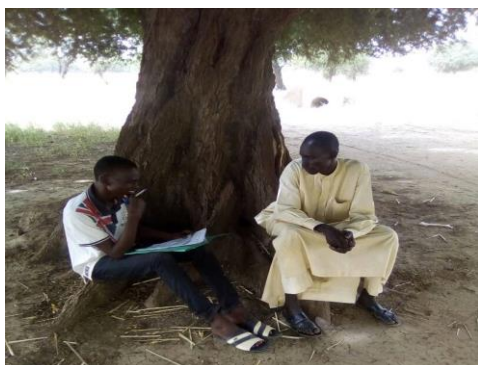
LOGONE AND CHARI

DIVISION

MAKARY COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

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



Septembre 2018

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

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



Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	ii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES GRAPHIQUES	iv
LISTE DES PHOTOS	v
PREFACE	vi
RESUME EXECUTIF	vii
INTRODUCTION GENERAL	1
CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIERE DE DECENTRALISATION ET DE DEVELOPPEMENT LOCAL AU CAMEROUN	3
1.1. CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE DE LA DECENTRALISATION	3
1.2. PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL	5
1.3. BREF PRESENTATION DE LA COMMUNE DE MAKARY	6
CHAPITRE II : SYNTHESE ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MAKARY	13
2.1. Contexte de l'étude.....	13
2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP	14
2.2.1. OBJECTIF DU CCAP.....	14
2.2.2. Méthodologie du CCAP	15
2.3. Méthodologie de tirage de l'échantillon et de collecte de données	16
2.3.1. Tirage de l'échantillon.....	16
i. Champ de l'enquête et population cible	16
ii. Méthode de sondage	17
iii. Taille de l'échantillon	17
2.3.2. Collecte de données.....	20
i. Formation des agents de collecte	20
ii. Collecte des données	22
iii. Exploitation des données	23
2.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception.....	23
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES	25
3.1. Présentation de la population enquêtée	25
3.2. Secteur de l'hydraulique.....	26
3.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique	27
3.2.2. Coût et qualité des services de l'hydraulique	32
3.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique	34
3.2.4. Raisons de non satisfaction des populations	35
3.2.5. Principales attentes en matière de service de l'hydraulique.....	36

3.2.6. Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées	37
3.3. Secteur de la santé	38
3.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé.....	38
3.3.2. Coût et qualité des services sanitaires.....	41
3.3.3. Appréciation des services de santé.....	43
3.3.4. Raisons de non satisfaction des populations.....	44
3.3.5. Principales attentes en matière de service de santé	45
3.3.6. Synthèse de la perception des services de santé et amélioration suggérée	47
3.4. Secteur de l'éducation	49
3.4.1. Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle.....	49
3.4.2. Coût et qualité des services de l'éducation par cycle.....	51
3.4.3. Appréciation des services de l'éducation par cycle.....	53
3.4.4. Raisons de non satisfaction des populations par cycle.....	53
3.4.5. Principales attentes des populations en matière d'éducation.....	55
3.4.6. Synthèse de la perception des services de l'éducation et améliorations suggérées.....	56
3.5. Services offerts dans l'institution communale	57
3.5.1. Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale.....	57
3.5.2. Coût et qualité des services dans l'institution communale.....	59
3.5.3. Appréciation des services dans l'institution communale.....	60
3.5.4. Raisons de non satisfaction des populations.....	61
3.5.5. Principales attentes en matière de services dans l'institution communale.....	62
3.5.6. Synthèse de la perception des services communaux et améliorations suggérées	62
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	65
CHAPITRE 4 : PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MAKARY	69
PROGRAMME DE DISSEMINATION DES RESULTATS ET DE PRESENTATION DU PLAN D'ACTION	85
ANNEXE	89

SIGLES ET ABREVIATIONS

ACDC : Association Camerounaise pour le Développement Communautaire

APEE : Association des Parents des Élèves et Enseignants

CCAP : Contrôle Citoyen de l'Action Publique

CENAME : Centrale nationale d'approvisionnement en Médicaments Essentiels

CETIC : Collège d'Enseignement Technique Industriel et Commercial

CISL : Comité Interministériel des Services Locaux

COGES : Comité de Gestion de point d'eau et de suivi

CND : Conseil National de la Décentralisation

COGE : Comité de Gestion

CVUC : Association des Communes et Ville du Cameroun

CTD : Collectivités Territoriales Décentralisées

COSA : Comité de Santé

ECAM4 : Quatrième Enquête Camerounaise Auprès des Ménages

FEICOM : Fonds Spécial d'Équipement et d'Intervention Intercommunale

FIT : Front Inter Tropical

FRPS : Fonds Régional pour la promotion de la Santé

GTE/SAHEL : Association pour la Gestion des Terres et Eaux du Sahel

INS : Institut National de la Statistique

LRFE : Loi Portant Régime Financier de l'Etat

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

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

ONU : Organisation des Nation Uni

OSC : Organisation de la Société Civil

PCD : Plan Communal de Développement

PH : potentiel d'hydrogène

PNDP : Programme National de Développement Participatif

PPA : Projet de la Performance des Administrations

RGPH : Recensement Général de la Population et de l'habitat

SODECOTON : Société de Développement du Coton

UPE : Unité primaires d'Échantillonnages

UPP : Unité de Planification Participative

ZD : Zone de Dénombrement

Mis en forme : xl46, Gauche, Taquets de tabulation : 3,49 cm, Gauche

Mis en forme : Normal, Justifié, Taquets de tabulation : Pas à 3,49 cm

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3. 1: caractéristique de répondant et chef de ménage.....	25
Tableau 3. 2: Pourcentage des ménages par accès, et fréquence d'utilisation de la principale	29
Tableau3. 3: gestion de Panne de la principale source publique d'eau au cours des six derniers mois	30
Tableau3. 4: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau	31
Tableau3. 5: ménages payant l'eau	32
Tableau3. 6: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau	35
Tableau3. 7: Non satisfaction en approvisionnement en eau.....	35
Tableau3. 8: Formation sanitaire existant dans la zone d'enquête.....	39
Tableau3. 9: Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage	40
Tableau3. 10: Caractéristiques des formations sanitaires visitées	41
Tableau3. 11: Montant payé pour la consultation (F CFA)	42
Tableau3. 12: Résolution des problèmes de santé du village, Raisons d'insatisfaction	44
Tableau3. 13: Cycle d'enseignement/formation professionnelle existant dans la Commune de MAKARY	49
Tableau3. 14: Caractéristiques de l'établissement	50
Tableau3. 15: Etat des salles de classe.....	51
Tableau3. 16: Appréciation du montant payé	52
Tableau3. 17: Nombre moyen d'élèves dans la classe	52
Tableau3. 18: présence des enseignants dans les classes	53
Tableau3. 19: Satisfaction des services de l'éducation	54
Tableau3. 20: Attentes pour les services de l'éducation	55
Tableau3. 21: lenteur pour l'obtention d'un service et causes de délais	59

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 3. 1 : âge répondant et chef de ménage	26
Graphique 3. 2 : Système d'approvisionnement en eau	27
Graphique 3. 3 : principale source d'approvisionnement en eau	28
Graphique 3. 4: Institution/Personne résolvant la panne de la principale source publique d'eau	30
Graphique 3. 5: qualité d'eau	33
Graphique 3. 6: Attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau	36
Graphique 3. 7: Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village	39
Graphique 3. 8: Recours aux soins de santé	40
Graphique 3. 9: Appréciation du montant payé à la formation sanitaire	42
Graphique 3. 10: appréciation de l'accueil.....	43
Graphique 3. 11: nombre de lits dans les salles d'hospitalisations	44
Graphique 3. 12: Raisons d'insatisfaction	45
Graphique 3. 13: Attentes en service de santé	46
Graphique 3. 14: distance parcourue par les enfants du ménage.....	50
Graphique 3. 15: Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	57
Graphique 3. 16: Temps mis pour obtenir le service demandé	58
Graphique 3. 17: Informations sur les actions de la Commune/Implication des ménages	60
Graphique 3. 18: Insatisfaction vis à vis de la Commune.....	61
Graphique 3. 19: Attentes des ménages	62

LISTE DES PHOTOS

<i>Photo 2. 1 : Une Source d'eau publique dans la zone d'enquête du CCAP à extrême nord.....</i>	<i>13</i>
<i>Photo 2. 2 : Enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique extrême nord 2017</i>	<i>15</i>
<i>Photo 2. 3 : L'équipe d'ACDC.....</i>	<i>15</i>
<i>Photo 2. 4 : Formation des superviseurs et enquêteurs</i>	<i>16</i>
<i>Photo 2. 5 : Ménage échantillonnée pour mener l'enquête du CCAP</i>	<i>17</i>
<i>Photo 2. 6 : Atelier de Lancement des activités par le patron de l'extrême-nord</i>	<i>21</i>
<i>Photo 2. 7 : Ménage de Moussa identifié et enquêté</i>	<i>22</i>
<i>Photo 2. 8 : Déroulement de l'enquête dans les ménages</i>	<i>22</i>

PREFACE

Le processus de décentralisation a commencé au Cameroun avant l'indépendance et a effectivement pris corps à travers La loi n° 96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 2 juin 1972. Ce transfert de pouvoir est régi par des textes réglementaires votés

par l'Assemblée nationale et promulgués par le République. Depuis 1996, de nombreux progrès et acquis ont été enregistrés, mais beaucoup de faiblesses et de contraintes pèsent encore dans la mise en œuvre de la politique de décentralisation. Il y a le problème crucial de la prise en charge par les collectivités locales de leurs compétences, de l'architecture et de l'organisation du cadre d'intervention des acteurs du développement local. Les principales faiblesses et contraintes ont trait singulièrement au cadre institutionnel, organisationnel et juridique d'intervention, au déficit en ressources humaines et financières des collectivités locales.

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

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

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

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

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



RESUME EXECUTIF

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

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

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

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

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de réalisation du contrôle citoyen et de l'action public, la démarche est adoptée à l'initiative du PNDP, de l'Institut National des Statistiques et des OSC. Le PNDP a procédé au recrutement des structures compétentes pour la réalisation de ces opérations, ensuite, l'INS a servi de cadre pour la détermination des ménages et enfin ACDC qui est un organe de suivi des opérations de collecte des données sur le terrain. Cependant, cette

étude a été menée dans la Commune de MAKARY Département de LOGONE et CHARI Région de l'extrême nord où vingt ZD soit 320 ménages échantillonnées ont été enquêtés. Les activités du CCAP dans la Commune de MAKARY ont consisté en: la sélection et formation des agents de terrain, le lancement au niveau communal, la Collecte des données , la saisie et consolidation, le Traitement et analyse des données, la Production de rapport et la négociation des changements et diffusion des résultats.

Ces activités, réalisées, nous ont permis de capter auprès des populations, leurs perceptions sur la satisfaction de l'offre de service public dans les secteurs ciblés. Les appréciations positives ont été constatées à savoir : la présence des établissements scolaires (66% du primaire) sur l'étendue du territoire municipal appuyée par les efforts avérés des APEE(58%), la présence des points d'approvisionnement d'eau potable (Forages 79%) encadrée par des COGES(47%) dévoués et la présence des formations sanitaires proposant un accueil chaleureux(60%) et apprécié aux patients.

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

Dans le secteur éducation, l'insuffisance prononcée des salles de classe (75%) et d'infrastructure adéquate (68%), l'insuffisance criarde des écoles (40%).

Dans le secteur hydraulique, la profusion des points d'approvisionnement d'eau non homologués tel que les sources/rivières et les puits non protégés évalués à (47%).

Dans le secteur santé globalement l'éloignement des formations sanitaires (90%) et le faible niveau des plateaux techniques marqué par une pénurie régulière de médicament dans les pharmacies et pro-pharmacies des formations sanitaires.

Dans les services municipaux, une faible qualité de service due à plusieurs facteurs dont le manque de communications, le non visibilité de l'action communale (86%) et une faible implication/engagement des populations dans les activités municipales (95%).

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

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

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

INTRODUCTION GENERALE

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

Le concept de décentralisation a pleinement fait son apparition dans la constitution du 18 janvier 1996, dont le titre 10 lui est consacré. Les collectivités territoriales décentralisées (CTD) de la république sont, d'un côté les Communes et les Régions et, de l'autre côté, tout autre type qui puisse être créé par la loi. Le 22 juillet 2004, trois textes majeurs en matière de décentralisation ont été adoptés et promulgués. Il s'agit de la loi d'orientation de la décentralisation ; et des lois portant dispositions applicables aux Régions et aux Communes. D'un point de vue général, la décentralisation désigne le transfert des compétences et de ressources de l'administration centrale vers les instances locales ou décentralisées. De ce fait, elle tient compte d'un système d'organisation administrative et de gestion par lequel l'Etat accorde à d'autres entités territoriales légalement consacrées par la constitution, la personnalité juridique, l'autonomie financière et de gestion. Au Cameroun, les lois de 2004 sur la décentralisation ont dévolu aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), la mission de « promotion du développement local ». Depuis lors, des avancées significatives sur le processus ont été enregistrées : amélioration constante du cadre juridique et réglementaire ; création des organes de suivi de la décentralisation que sont le Conseil National de la Décentralisation (CND) et le Comité Interministériel des Services Locaux (CISL) ; la mise en œuvre des programmes d'appui à la décentralisation parmi lesquels le Programme National de Développement Participatif(PNDP).

Cela étant, le PNDP, partenaire potentiel du gouvernement se substitue à celui-ci avec l'aide de ses partenaires techniques et financiers pour améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural et impulser le processus de décentralisation. Cette posture induit une forte implication des populations à la base dans l'exécution de toutes ses activités. La matérialisation de cette prise en compte des citoyens de la Commune justifie l'émergence de divers mécanismes d'information, de coordination et de contrôle tant au niveau de la Commune qu'au niveau du PNDP, sur lesquels se fondent l'engagement citoyen. À ce titre, comment le gouvernement s'arrange-t-il pour s'assurer de la bonne conduite des actions des services publics et de la prise en compte de besoins de ses citoyens ? Autrement dit ce processus est basé sur la loi n°2007/006

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

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

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

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

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

1.1. CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA DECENTRALISATION

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

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

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

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

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

municipaux.

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

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

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

-Décret n° 2007/118 du 25 avril 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 du syndicat de Communes,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. BREVE PRESENTATION DE LA COMMUNE DE MAKARY

Localisation

La Commune de MAKARY est située à 105 km de Kousseri, chef-lieu du Département du Logone et Chari, Région de l'Extrême Nord. Elle a été créée Décret présidentiel N° 60/83 du 31 Décembre 1960. Elle a une superficie de 1880 km² et une population de 131524 habitants répartie dans 54 villages dont 02 sont contenue dans l'espace urbain. Elle est limitée :

- Au Nord par le Lac Tchad, les Communes de Hile Alifa, Blangoua ;
- À l'Ouest par la Commune de Fotokol;
- Au Sud par la République Fédérale du Nigéria et la Commune du Logone Birni ;
- A l'Est les Communes de Goulfey et Kousseri.

Milieu biophysique

Climat

Le climat du Logone et Chari est de type sahélien (aride) caractérisé par l'alternance de deux saisons d'inégales longueurs :

- Une saison des pluies de Juillet à Septembre
- Une saison sèche et froide d'Octobre à Juin

La pluviométrie est comprise entre 500 à 600mm. La température moyenne de la zone oscille entre 30 et 35°C. Le maxima de température est de l'ordre de 40 à 47°C. L'harmattan est le vent dominant. Il souffle régulièrement dans la journée suivant la direction

Nord-Est. L'insolation reste très élevée toute l'année (8 à 10 heure/jour).

Sol

La Commune de MAKARY se situe sur la frange sud du Bassin du lac Tchad et présente une forme plane. Les sols de la Région dans le paysage pédologique des sols exondés des alluvions anciennes. Les sols de cette localité apparemment d'origine volcanique sont formés d'alluvions sableuse. Des observations faites sur le terrain nous permettent de dégager deux principaux types de sol :

Les planosols (plages dénudées où la végétation est très clairsemée. Ces sols nommés localement «**Hardé**»)

Les vertisols

Ces sols sont homogènes et de texture argileuse composée en grande proportion d'argile gonflante ayant la particularité d'absorber ou de céder de l'eau suivant l'humidité du milieu environnant.

Relief

La Commune de MAKARY se situe sur le cours inférieur du Chari et du Logone dans la zone méridionale de cette immense cuvette Tchadienne où sont venus s'entasser des sédiments provenant des roches des Monts Mandara et formant des cordons dunaires anciens. Sans horizon limite, la plaine est rigoureusement plate. Du fait de l'absence de dénivellation du sol, les eaux de pluies stagnent dans les moindres dépressions en formant des bas-fonds. Notre zone d'étude se situe à une altitude de 280 mètres.

HydroGraphique

A la faveur des périodes pluviales, la Commune de MAKARY fut inondée par les eaux du lac Tchad à différentes reprises. C'était encore le cas il y a 10 000 ans (Vanpraet, 1977). En 1979, la construction du barrage de Maga est venue piéger une grande partie des eaux qui inondaient les yaérés (UICN/MINEF, 1997). Une des conséquences fut le raccourcissement de la durée annuelle d'inondation de la zone (Scholte, 2005). A l'heure actuelle, le réseau hydraulique de notre sphère d'étude ne se limite qu'à quelques cours d'eau temporaires ou saisonniers appelés « **mayo** ». Les plus importants sont : Serbowel et Elbéid. Ces mayos traversent la Région en provenance du Logone et se déversent dans lac Tchad.

Flore et faune

La végétation appartient au domaine de la savane arbustive sahélienne à épineux colonisateurs. Elle est le reflet du climat et du type de sol. Cette végétation présente deux strates:

-Une strate arbustive (2 à 4m) clairsemée, très sahélienne d'aspect à *Acacia seyal*, *Butyrospermum parkii*, *Faidherbia albida*, *Anogeissus leocarpus*, *Balanites aegyptiaca*, *Tamarindus indica*. L'influence de l'homme se traduit ici par la présence d'*Azadiracta indica*.
-Une strate herbacée qui est dominée par les graminées pérennes et annuelles entremêlées dont les plus importantes sont : *Andropogon spp*, *Loutedia togoensis*, *Schoenefeldia gracilis* et autres.

Notons dans notre zone la disparition progressive des végétaux ligneux. Celle-ci est due à la coupe des arbres pour l'énergie calorifique des ménages, à la confection des enclos protégeant le bétail, à la construction de la tente du berger et au dégagement des arbustes permettant d'obtenir une aire de repos pour les animaux.

Faune

Avant la construction du barrage de Maga, BELGUEDE et ses environs bénéficiaient des conditions écologiques particulières qui permettaient à une faune abondante et diversifiée de subsister ceci alors que la capacité de charge de la Région est généralement assez faible.

Les oiseaux

L'avifaune y est particulièrement abondante surtout pendant les mois d'Octobre, Novembre et Décembre périodes pendant lesquelles les céréales sont récoltées. Cette situation cause le plus souvent le problème de la sécurité alimentaire dans la Région. Pour pallier à cette situation les populations mettent des épouvantails au milieu des champs.

Les poissons

Concernant l'ichtyofaune, la plaine du Logone est quantitativement et qualitativement l'une des zones les plus riches du pays. En début de saison des pluies, les poissons migrent du lac Tchad vers le Logone. Pendant la période de crue certaines espèces rentrent dans la plaine où elles trouvent d'excellentes conditions pour la croissance et la reproduction. Il est à noter enfin, l'absence d'aires protégées et de forêts sacrées.

La végétation

D'eau s'ajoutent des mares temporaires dont les plus importants sont kalkoussam et Matke.

Elle est rabougrie, caractéristiques des zones sahéliennes. Elle se compose des rôneraies dont la forte exploitation provoque la raréfaction de cette essence. Des exploitants de charbons et de planches de rôniers viennent du Tchad. Leurs actions ajoutées à celles de la population locale restent préjudiciables à ce bois précieux au cycle végétatif très ralenti.

La Commune est limitrophe au parc de Waza. Il s'y développe une activité touristique de renommée internationale. Malgré les dégâts causés sur les cultures dus à la préservation des espèces fauniques la Commune ne bénéficie pas de manière directe des retombées de cette manne.

Milieu humaine

Histoire

L'histoire de Makary se perd aux confins des époques. En effet, ils sont les descendants des SAOS qui occupaient le bassin du lac Tchad il y a des lustres. Moussakala serait le premier chef fondateur de Makary. Il serait venu du Tchad avec sa famille à la recherche d'espace propice pour les activités agricoles, de pêche et de l'artisanat. L'histoire retient que 24 chefs SAO lui ont succédé. Makary viendrait de "Mpadé" en Kotokos qui signifie mil. Le mot "Mpadé" aurait subi des mutations successive du genre "Madé" et sous l'influence musulmane "Maka" en référence à la Mecque. Makary devient un sultanat à partir du 15e siècle. C'est ainsi que du 15e siècle à nos jours, Makary a connu 30 sultans dont Meyali est le trentième.

Les Mafaté, habitants de Makary ont été soumis à l'islam par Idiriss Alaoma (1580-1617). Ce sont les terres de Makari et d'Afadé qui, les premières tombèrent sous la domination des Kanouri et par là-même adoptèrent la religion de leurs nouveaux maîtres à la fin du 16e siècle d'après Barth. Pendant la colonisation allemande, Makari fut la capitale des pays Kotoko. Puis après la perte du Kamerun par les Allemands, c'est Goulfey qui devient la capitale aux dépens de Makary qui sera par la même occasion dépossédé de ses terres suzeraines. L'organisation administrative de 1955 fait de Makary une unité administrative à part entière et la Commune de Makay est créée par le décret présidentiel du 06 juin 1961. L'histoire est surtout marquée par la délocalisation du marché vers Mada il y a 13 (treize) ans (suites à des guerres récurrentes avec les arabes), les épidémies et les inondations de 2005 et de 2010. Ces événements ont été à l'origine des aides alimentaires octroyées en 2005 et 2010.

Population

Plusieurs ethnies peuplent la Commune. Les Kotoko, Arabes, Kanouris ou Bornois, Kanoubu, Sara. Toutes ces ethnies cohabitent en parfaite harmonies dans l'espace communal avec des populations Allogènes venues des autres contrées du pays pour des besoins de service telles que les Foulbés, les Haoussa, les Bamouns, les Toupouris...

Organisation sociale de la population

La Commune héberge 130 496 âmes dont près de 8 000 habite la zone urbaine. L'espace urbain de la Commune présente des cultures cosmopolites dominées essentiellement par la culture arabe.

Dans les zones rurales, la scission est plus marquée et ne laisse entrevoir en majorité que des villages arabes et kotoko, et très peu de villages d'autres ethnies. L'organisation traditionnelle est concentrée autour du sultanat de Makary qui est une chefferie de 2e degré. La Commune de Makary compte 54 villages. Tous ces villages ont à leur tête des Chefs de 3ème Degré. Ceux-ci font allégeance au sultan. Il est vrai que suites aux guerres tribales ayant opposées Kotokos et Arabes, les chefs de villages arabes boudent cet état des choses. Mais le dialogue engagé par le sultan et l'apaisement des vellétés politiques ont tendance à remettre les choses dans l'ordre. À côté de cette organisation traditionnelle, se rencontrent aussi des associations, des GICs, des membres de la société civile... tous ces groupes vivent en parfaite harmonie.

Religion

La religion dominante est l'islam. Toutefois, on rencontre quelques animistes et chrétiens surtout catholiques. Les pratiquants de ces religions cohabitent pacifiquement.

Relation inter villages

Les relations inter villages sont apaisées et les communautés cohabitent harmonieusement sous le regard bien vigilant des autorités administratives, communales et traditionnelles.

Mobilité des populations

La population de la Commune de MAKARY se déplace vers des horizons divers essentiellement pour le marché, les visites familiales et l'administration. Les destinations privilégiées sont: Gambaru au Nigéria, Lac Tchad ; Fotokol, Kousseri, Goulfey, Hile Alifa, Darak.

Habitat

L'habitat à Makary est caractérisé par de grande barrière qui bordent les rues au niveau des villes et dans lesquelles sont construites de façon désordonnée de nombreuses maisonnées qui abritent une nombreuse famille. Dans les villages par contre, on rencontre un habitat groupé

généralement

autour du chef traditionnel. Les cases sont pour la majorité, construites en terre avec un toit en dalle de terre soutenu par des troncs d'arbres ou en tôles caractéristiques de la culture Kotoko. Plus des maisons en dur recouvertes de tôles ondulées. Le type de matériel utilisé n'influence en rien le plan de construction des maisons qui ont des formes rondes, rectangulaires ou carrés. Généralement, les cases rondes sont considérées comme des enclos. Ce qui laisse entrevoir un problème d'assainissement dans les villages et les villes. Dans la ville de Makary, l'espace est suffisamment urbanisé malgré la présence de quelques ghettos. Il serait important que la Commune crée des nouveaux lotissements dans les deux villes.

Système foncier

Les terres appartiennent généralement aux familles qui les premières les ont mis en valeur. Pour ce qui est des terres de la communauté, elles sont attribuées suivant le système coutumier dans les villages centré autour du blama. Quant aux espaces urbains, surtout pour ce qui est de la ville de Makary, ils sont supervisés par la Commune sans plan de lotissement ou d'urbanisation. Les autorités devraient se dépêcher à mettre sur pied les plans sommaires d'urbanisation qui entraîneraient une gestion harmonieuse des terres dans les villes de Makary et de Mada.

Activités économiques

Plusieurs activités économiques sont menées par les populations de Makary. Il s'agit de: l'agriculture, l'élevage, la pêche, l'artisanat, le commerce et bien d'autres.

Elevage

Le diagnostic participatif révèle une baisse générale de la production pastorale, halieutique et des capacités de transformation des produits animaliers. Cet état de choses est justifié par :

- Les mouvements de transhumance sont de plus en plus fréquents convergent vers les verts pâturages du lac Tchad. Les conflits entre éleveurs s'intensifient. Les troupeaux reviennent de transhumance amoindris et le cheptel diminué. A cette situation s'ajoutent les aléas climatiques caractérisés par des variations intempestives du climat accompagné de pluies intermittentes et irrégulières qui raréfient les fourrages.
- L'ensablement et la réduction du débit des cours d'eau dus à la prolifération des canaux de pêche et d'irrigation d'une part et de la non maîtrise des eaux de surface et des eaux souterraines
- L'utilisation des techniques de transformation et de conservation précaires dus au nombre limité d'options et de choix du matériel de transformation et conservation
- Les faibles connaissances des éleveurs et des pêcheurs en méthodes pastorales piscicoles

de haut rendement stigmatisées par l'ignorance des itinéraires techniques modernes, la faible utilisation des intrants, la faible disponibilité des eaux.

- Le faible encadrement des éleveurs et des pêcheurs ; l'accès difficile aux équipements et matériels d'élevage, de pêche et de conservation modernes.
- L'incapacité des éleveurs, des pêcheurs et des transformateurs à renouveler le matériel vétuste et d'acquérir le matériel moderne.

Il en résulte une réduction du cheptel, de la production halieutique et des capacités de transformation d'année en année à cause de l'utilisation de techniques d'élevage et de pêche archaïques et de techniques de conservation des sous-produits de l'élevage et de pêche peu efficaces; le faible suivi de la production, le faible rendement. La prévalence des conflits pastoraux, agropastoraux auxquels s'associent ceux des pêcheurs ; l'incapacité à acquérir les intrants.

Face à cette situation, les éleveurs, les pêcheurs et les transformateurs vendent leurs produits individuellement à des prix qui ne leur permettent pas de subvenir aux besoins de base. Il s'en suit la mévente des produits, un faible revenu couplé à un faible pouvoir d'achat et partant, une faible rentabilité des activités pastorales, halieutiques et des industries animales induisant la faible croissance de la Commune.

Chasse

La chasse est une activité marginale dans la zone compte tenu de l'appartenance religieuse d'une bonne frange de la population et de son interdiction par les services des eaux et forêts. Néanmoins, elle se pratique de façon clandestine.

Artisanat

Les types d'artisanats développés à MAKARY sont : la poterie, la forge et la cordonnerie. Les artisans fabriquent les pots de différentes tailles très appréciés dans le service des boissons locales, ou dans la conservation de l'eau de boisson, des instruments de champ comme les machettes traditionnelles, les houes, des chaussures et sandales de toutes sortes... Ces produits sont destinés à la vente ou à l'utilisation personnelle (barrières des maisons, travaux champêtres, ...)

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

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

2.1. Contexte de l'étude

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



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

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

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

de perception des populations sur la qualité de l'offre des services publics dans l'espace communal.

2.2. Objectif et Méthodologie du CCAP

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

2.2.1. OBJECTIF DU CCAP

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



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

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

2.2.2. Méthodologie du CCAP

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



Photo 2. 3 : L'équipe d'ACDC

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

Au vu de ce qui précède, le PNDP a établi un chronogramme d'activités qui organise tout le

processus. C'est, en effet le lieu d'indiquer qu'il y a eu d'abord la formation du chef d'équipe, ensuite celle des superviseurs et enfin la formation des enquêteurs harmonisées pour la réalisation du contrôle citoyen de l'action publique. Les images ci-dessous sont quelques-unes prises lors de la formation des enquêteurs et superviseurs.



Photo 2. 4 : Formation des superviseurs et enquêteurs

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

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

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

2.3.1. Tirage de l'échantillon

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

i. Champ de l'enquête et population cible

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

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



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

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

ii. Méthode de sondage

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

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

iii. Taille de l'échantillon

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

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

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

iv- Base de sondage et sélection des grappes

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

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

v- Sélection des ménages

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

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

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

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

P_{1hi} probabilité de sondage au premier degré de la $i^{\text{ème}}$ 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 enquêtés 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.

2.3.2. Collecte de données

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

2.3.2.1. Outil de collecte

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

2.3.2.2. Collecte des données

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

i. Formation des agents de collecte

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



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

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

Aussi, du 26 au 28 septembre s'est tenue à KOUSSERI, la formation des agents enquêteurs des Communes de Makary, Makary et Logone Birni.

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. Cet atelier de formation a réuni 43 enquêteurs présélectionnés pour le pôle de KOUSSERI ; 03 superviseurs communaux et le chef d'équipe.

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



Photo 2. 7 : Ménage de Moussa identifié et enquêté

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

ii. Collecte des données

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



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

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

L'enquête dans la Commune de MAKARY a débuté par un lancement tenu le 29 septembre 2017 par le chef d'équipe, le superviseur de terrain, le maire, le sous-préfet et autres autorités traditionnelles de la localité. La Commune de MAKARY ayant 20 ZD, chaque enquêteur avaient 2 ZD à enquêter. La collecte des données dans l'arrondissement de MAKARY a duré 7 jours du 29 septembre au 05 octobre 2017.

iii. Exploitation des données

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

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

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

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

2.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception

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

attentes.

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

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

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

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

Tableau mis en forme

Mis en forme : Police :9 pt

Mis en forme : Police :9 pt

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

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

3.1. Présentation de la population enquêtée

L'échantillon de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de MAKARY 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. Ainsi, le questionnaire a été principalement administré aux chefs des ménages. Dans plus de 8 ménages sur 10, les répondants étaient des hommes.

Tableau 3. 1: caractéristique de répondant et chef de ménage

	Groupe d'âges - chef du ménage et répondant											sexe	
	Moins de 20 ans	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 & +	M	F
chef ménages	1,4	1,7	13,3	13,3	9,9	15,1	7,2	9,1	5,5	7,4	16,0	89,5	10,5
répondant	2,7	6,8	13,4	14,4	9,7	14,1	7,9	7,3	5,9	7,1	10,6	75,8	24,2

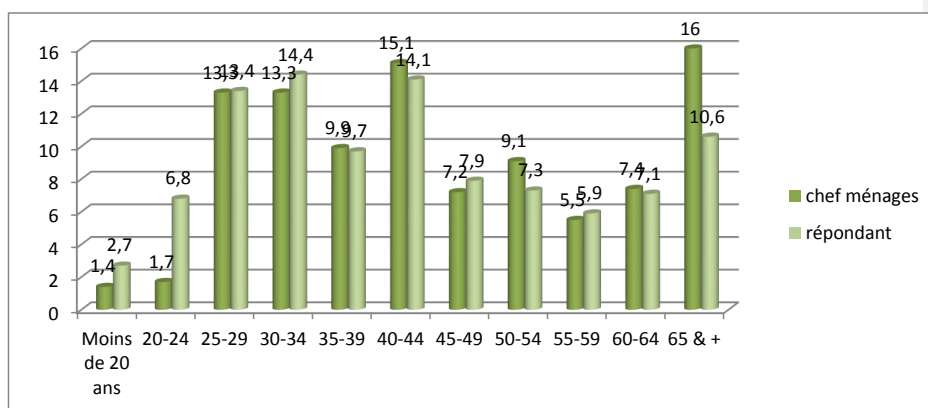
Source : SCORECARD, MAKARY 2017

Selon leur âge, presque 73% des répondants sont d'un âge compris entre 25 ans et 59 ans, soit des adultes responsables capables de fournir de réponses avisées.

Les ménages enquêtés sont principalement dirigés par des hommes (89,5%), les femmes ayant la responsabilité de la prise des décisions dans la zone d'enquête sont évaluées à 10,5%, soit 1 ménage sur 10.

Le rapprochement entre le pourcentage des chefs de ménages dont l'âge est compris entre 25 et 59 ans (74%) et les répondants de la même tranche d'âge (73%) nous permet de déduire qu'un très grand pourcentage de répondants serait constitué des chefs de ménages (Graphique ci-dessous).

Graphique 3. 1 : âge répondant et chef de ménage



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Les trois quarts de chefs de ménages sont des adultes dont l'âge est compris entre 25 et 59 ans, suffisamment matures pour apporter des réponses avisées.

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

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

3.2. Secteur de l'hydraulique

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

L'eau étant la principale source vitale, sa gestion requiert des sacrifices tant au niveau des services publics qu'au niveau des acteurs locaux. Cette section présente les résultats de l'enquête du ScoreCard dans le secteur de l'hydraulique. Les ménages échantillonnés dans la Commune de MAKARY ont exprimé leurs niveaux de satisfaction en termes de disponibilité, qualité, coût...

des services de l'hydraulique.

3.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique

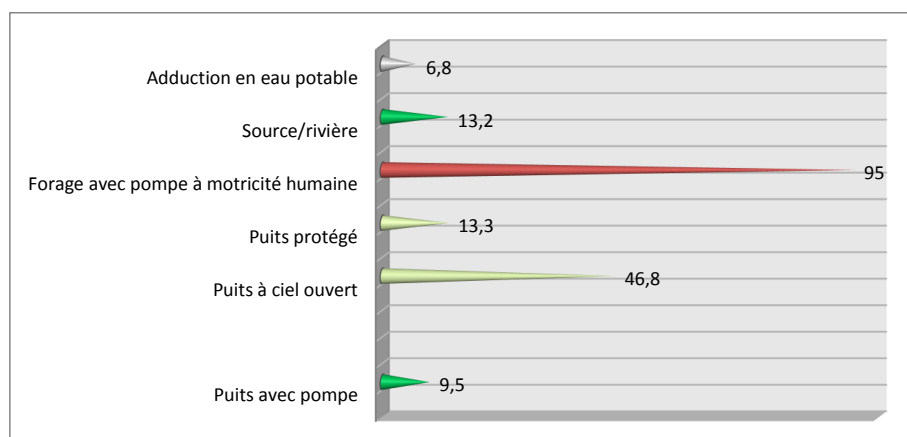
Pour percevoir le sens des services de l'hydraulique, il est intéressant d'évaluer le nombre des ménages qui utilisent effectivement les services susvisés.

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

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

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

Graphique 3. 2 : Système d'approvisionnement en eau



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

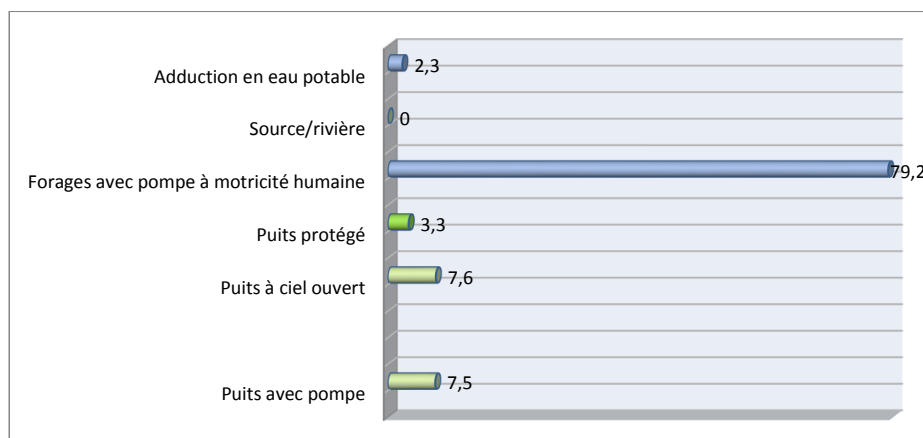
Les puits à ciel ouvert, les sources et les rivières, qui constituent des points d'eau non potable, fournissent de l'eau à une proportion encore important de ménages. Ce qui par conséquence exposé cette grande proportion de la population aux maladies hydriques.

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

Quant aux ménages utilisant une source d'eau publique dans la zone d'enquête, 79,2% des

ménages ont pour principale source d’approvisionnement en eau les forages avec pompe à motricité humaine. 7, 6% des ménages s’approvisionnent respectivement dans les puits à ciel ouvert et les puits avec pompe. 3,3% des ménages s’approvisionnent dans les puits protégé.

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Il ressort de cette répartition que le forage avec pompe à motricité humaine est la principale source d’eau publique utilisée par les ménages car enregistrent 253 ménages sur les 320 enquêtés. Ce phénomène tire ses origines du manque de système d’approvisionnement en eau dans l’arrondissement.

Accessibilité des sources d’approvisionnement en eau.

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

Dans la Commune de MAKARY, il est bien vrai que la proportion des ménages ayant accès toute la journée à l’eau de la principale source d’approvisionnement est élevée soit 73,1%, mais très peu des ménages arrivent à utiliser une quantité correspondante à leur besoin en eau soit 30,7%.

Tableau 3. 2: Répartition (%) des ménages selon la principale source d’approvisionnement en 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					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	Total		
73,1	8,8	61,9	23,2	6,2	100,0	84,2	(30,7)

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Il ressort du tableau ci-dessus que 73,1% des ménages ont accès à l’eau de leur source d’approvisionnement principale tout au long de l’année mais, 69,3% n’ont pas une quantité correspondant aux besoins en eau. Il faut noter aussi que 15,8% des ménages n’ont pas d’eau toute la journée. Cette situation suggère que les sources d’approvisionnement ne sont pas pérenne (elles sont saisonnière), et nous interroge sur les sources de remplacement en terme de quantité et de qualité et par là des conséquences que ces interruptions peuvent induire sur ces personnes en difficulté durant une période de l’année et ceux qui se doivent se démêler tous les jours.

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

Pour le cas de MAKARY, 6,2% des ménages prennent plus de 30 minutes de marche pour s’approvisionner en eau, cela dévoile une accessibilité difficile en eau pour cette frange en termes de distance.

Disponibilité des sources d’approvisionnement en eau

L’eau est disponible, lorsque les ouvrages hydrauliques fonctionnent et sont maintenus en état de bon fonctionnement. La mauvaise gestion de l’entretien et de la maintenance peut-être handicapant aussi bien sur la quantité des ouvrages hydrauliques et sur la qualité de l’eau. Cette partie traite de la disponibilité de l’eau liée à la maintenance et à l’entretien des ouvrages hydrauliques. 53,6% des ménages déclarent que la période de remise en fonction de la source en panne est de "Moins d'une semaine", 23,6% de ménages déclarent une période allant d’une semaine à un mois. Cette réactivité dévoile une certaine organisation autour de l’entretien et de la

maintenance des ouvrages hydrauliques, le pourcentage de déclaration de panne interpelle un système de maintenance préventive et un système d'organisation qui anticiperait sur les multiples pannes.

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

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

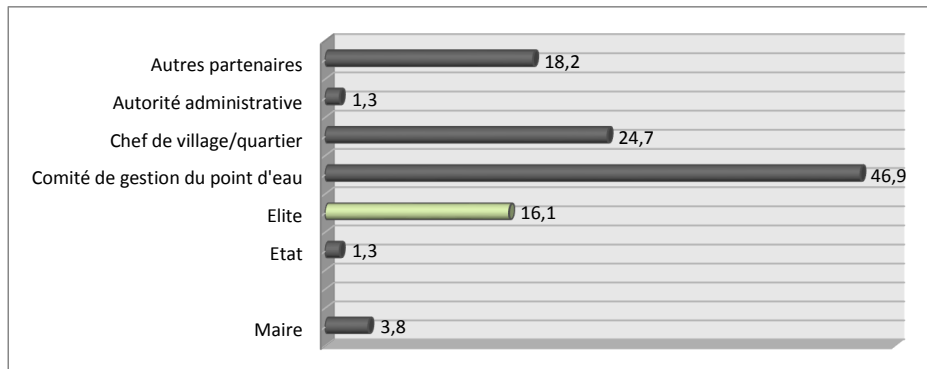
Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source						
Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	Total
54,2	53,6	23,6	4,1	4,9	13,8	100

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Il convient de noter ici que, les puits à ciel ouvert tarissent à un moment de l'année et les forages qui tombent en panne ne sont pas réhabilités immédiatement ou même avec un grand retard. Il nous est revenu pendant les entretiens que sur les 54,2% des ménages qui ont déclaré une panne de la principale source d'eau publique (forage avec pompe à motricité humaine) durant les 6 derniers mois, 13,8% de ménages n'ont pas encore eu une réponse pour la remise en fonction de leur source. Voilà pourquoi 86 ménages sur les 320 enquêtés dans la zone ne bénéficient pas de la disponibilité de la principale source publique d'approvisionnement en eau durant toute l'année.

Dans la Commune, plusieurs institutions interviennent pour la remise en fonction, en cas de pannes affectant les infrastructures hydrauliques. Le comité de gestion du point d'eau s'en occupe le plus selon les 46,9% des ménages.

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Ce fort taux indique une implication non moins négligeable de la population dans la gestion des ouvrages publics. 24,7% et 18,2% des ménages ont déclaré respectivement que ce sont le chef de village/quartier et les partenaires qui gèrent des pannes des ouvrages hydrauliques de l'espace communale.

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

Tableau3. 4: Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé

Pourcentage, de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :										Pourcentage (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
Pourcentage (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	CAMWATER/SNEC	Autre partenaire	Total	
35,6	55,2	44,2	25,6	43,1	40,9	28,3	22,0	25,1	7761,4	17,6

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

Les informations qui se retrouvent au niveau du tableau précédant, peuvent faciliter dans une

certaine mesure l'étude consacrée à la disponibilité et à l'utilisation des services de l'hydraulique.

3.2.2. Coût et qualité des services de l'hydraulique

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

Pour mesurer le coût et la qualité des services de l'hydraulique, il faut tenir compte des variables axées sur la couleur, le goût et sans doute le prix de l'eau Dans la zone d'enquête de la Commune de MAKARY. Étant donné que l'une des deux principales sources d'approvisionnement en eau soit le forage avec pompe à motricité humaine, au plus 1 ménage sur 10 payes l'eau issue de cette source et ne débourse pratiquement pas à cet effet. Parmi les ménages qui payent pour avoir de cette eau, aucun ménage ne trouve le montant déboursé élevé par rapport à leurs revenus mensuels.

Tableau3. 5: ménages payant l'eau

Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :					
Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Elevé	Raisonnable	Insignifiant	Total
6,5	*	*	*	*	

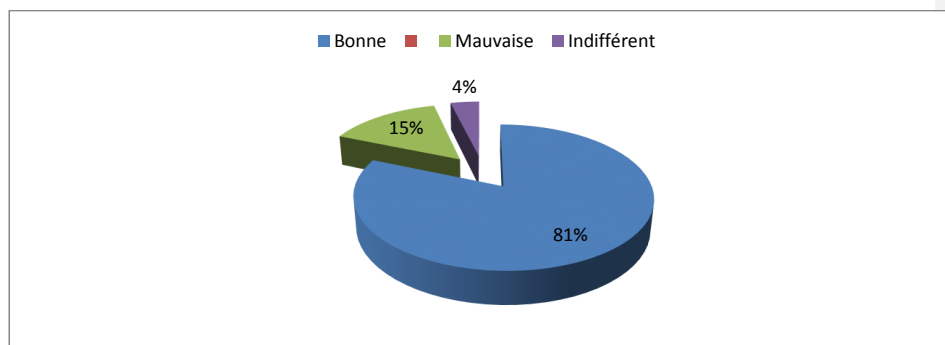
Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

La qualité d'eau utilisée dans les localités est fonction de la source. Étant donné que certains ménages ont pour principale source d'approvisionnement les puits à ciel ouvert pour lesquels aucune disposition de traitement régulier n'est prise parce qu'ils ne sont ni protégés, ni traités ; en moyenne 2 ménages sur 10 environ décrivent des caractéristiques augurant une mauvaise eau (Graphique ci-dessous).

Graphique 3. 5: qualité d'eau

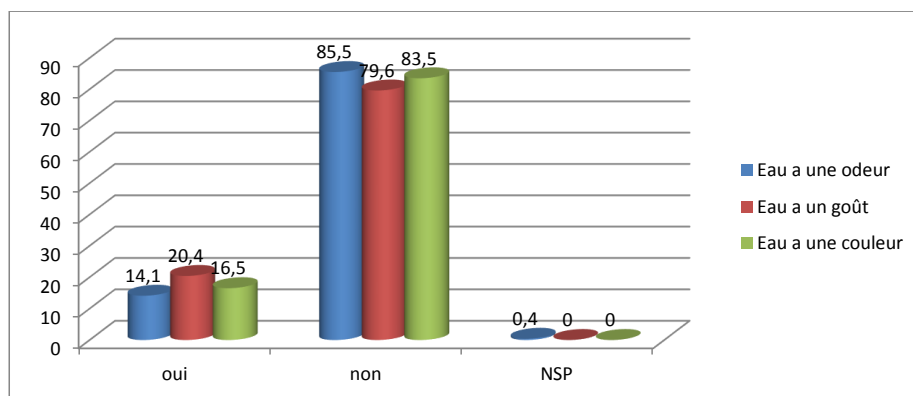


Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

Quant aux ménages utilisant des forages avec pompe à motricité humaine et du puits protégé pour lesquels certaines dispositions de traitement régulier sont présentes, 8 ménages sur 10 jugent la qualité d'eau de leur source principale d'approvisionnement bonne car n'a pas d'odeur, pas de couleur et pas de goût (Graphique).

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

En examinant ce tableau, l'on note les efforts consentis par les ménages utilisant des forages avec pompe à motricité humaine et du puits protégé pour renforcer l'approvisionnement des populations en eau potable car sur les ménages enquêtés dans la Commune de MAKARY par

rapport à la qualité d'eau consommée : 277 ménages qualifient leur principale source publique sans odeur, 255 ménages le trouve sans goût et 267 jugent leur source sans couleur. Voilà pourquoi le taux d'utilisation de l'eau potable est de 95,9% dans la zone d'enquête.

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

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

3.2.3. Appréciation des services de l'hydraulique

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

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

- Dans le cadre de la disponibilité, les différents types de sources d'approvisionnement en eau dans l'espace municipal présentent un caractère saisonnier pour des ménages, parmi les principales sources d'approvisionnement en eau se trouvent les puits non protégés et qui alimentent un de ménages enquêtés en mauvaise qualité d'eau. De même les pannes récurrentes des ouvrages hydrauliques rendent difficiles la disponibilité de l'eau.
- L'accessibilité est difficile pour environ des ménages à cause de l'éloignement des points d'eau des lieux de résidence.
- Seulement 30,7% ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond aux besoins en eau de leur ménage.
- Sur les 35,6% des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, seul 17,6% ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfait et le délai d'attente pour satisfaire le besoin exprimé reste le même.
- Sur les 54,2% des ménages ayant déclaré une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois, 13,8% de ses points d'eau n'ont pas encore été remise en fonction. Toutefois on peut noter que la majorité est réparée dans un intervalle d'un mois d'attente car 53,6% ont connu une intervention dans moins d'une semaine et 23,6% entre une semaine à un mois.
- En analysant les informations du tableau récapitulatif des personnes intervenant pour réparer les pannes, le comité de gestion du point d'eau est l'organe qui agit le plus dans la

zone de l'enquête pour remettre les ouvrages hydrauliques en panne en marche.

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

Pourcentage, des ménages déclarant la panne, estimant que la panne déclarée a été résolue par :						
Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	Autres partenaires
3,8	1,3	16,1	46,9	24,7	1,3	18,2

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Il ressort de cette analyse que, le taux d'intervention pour réparer les pannes par le comité de gestion du point d'eau s'élève à 46,9% suivi du chef de village/quartier avec un taux de 24,7%. On peut apprécier à sa juste valeur cette contribution remarquable du chef de village/quartier qui dénote de l'importance accordé à l'eau par les communautés bénéficiaires.

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

3.2.4. Raisons de non satisfaction des populations

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

Tableau3. 7: Proportion (%) de ménages non satisfaits, parmi ceux ayant un besoin

Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau
54,5	42,1	27,8	91,7	40,0	30,7	6,5

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

De manière générale, 05 sur 10 ménages enquêtés ne sont pas satisfaits de l'approvisionnement en eau et beaucoup plus pour l'insuffisance des points d'eau qui s'élève à 91,7% et l'éloignement du point d'eau évalué à 42,1%. Nous avons aussi noté la gestion du point 40 % et la lenteur dans la maintenance (30,7%). 27,8% pour cause la mauvaise qualité de l'eau et 6,5% pour le coût élevé de l'approvisionnement du point d'eau des usagers. La mauvaise qualité de l'eau se justifie par le manque des sources d'approvisionnement en eau potable telles que les forages avec pompe à motricité humaine et l'adduction d'eau.

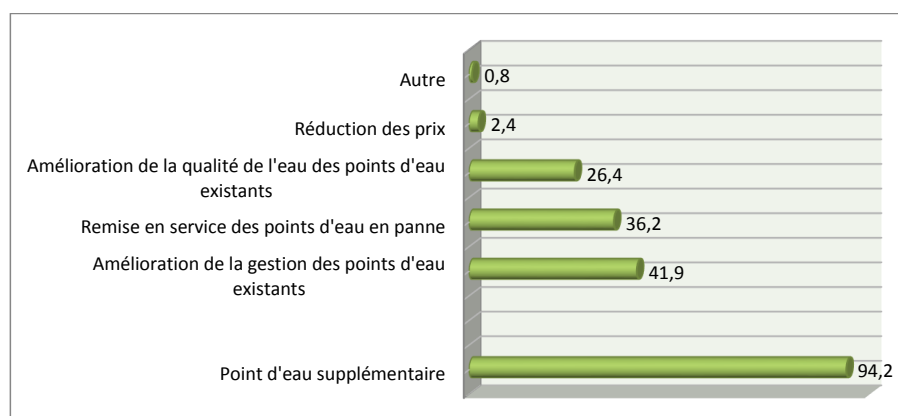
Après avoir donné les raisons d'insatisfaction des populations sur lesdits services, il est question d'envisager les principales attentes pour améliorer ces services.

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

Les attentes par rapport à la source d'approvisionnement en eau sont nombreuses et proportionnelles à l'expression de non satisfaction mentionnée au 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, de la prompte réhabilitation des points d'eau en cas de panne et de l'amélioration de la qualité de l'eau. Les résultats du Graphique ci-dessous révèlent que la quasi-totalité des ménages sollicitent la création des points d'eau supplémentaire alors que plus de la moitié désire l'amélioration de la gestion des points d'eau existants.

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

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

De manière générale, il existe dans la zone de l'enquête diverses sources d'approvisionnement en eau au service des ménages. L'enquête a révélé 5 principales sources que sont entre autres des puits à ciel ouvert, des puits protégés, des forages avec pompe à motricité humaine, des rivières et une adduction d'eau potable. Cependant, on note une proportion de 79,2 % qui utilisent l'eau du forage avec pompe à motricité humaine comme principale source publique. On a relevé une forte proportion de ménage (environ 10%) dont la principale source d'approvisionnement en eau est soit une source, une rivière ou un puits à ciel ouvert. Ces sources d'eau étant réputées non potable du fait de leur qualité potentiellement mauvaise, exposent ainsi aux multiples maladies hydriques. Pourtant, la Commune dispose de nombreuses infrastructures hydrauliques modernes telles que l'adduction d'eau potable, les forages, les puits protégés et les puits aménagés avec pompe. On peut conclure sans force de se tromper que la consommation d'eau ou d'une eau douteuse par plusieurs ménages est évidente du fait de l'insuffisance des sources d'eau potable.

L'enquête a également révélé que la proportion de ménages dont la fréquence d'accès à l'eau de la principale source publique d'eau utilisée correspond à leurs besoins en eau est de 30,7%. Ce qui démontre qu'il y'a un gap important à combler en termes de satisfaction des besoins des ménages en matière d'eau. Par ailleurs, Les forages avec pompe à motricité humaine les plus répandus dans la zone et produisant de l'eau potable pour les populations existe certes, mais sont estimés insuffisant raison pour laquelle les usagers font recours à la rivière, il va sans dire que l'installation d'autres ouvrages hydrauliques dans la zone d'enquête serait la bienvenue pour les ménages.

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

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

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

Il est également ressorti que les pannes survenues sur les ouvrages ne sont pas immédiatement réparées et plus de 50% de réparation se font dans moins d'une semaine. Tout en appréciant les

efforts fournis par les comités de gestion des points d'eau et le chef de village/quartier, il serait donc important et impératif d'examiner avec attention le mécanisme d'entretien et de réparation des ouvrages hydrauliques mis en place au sein des communautés de la Commune tout entière.

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

3.3. Secteur de la santé

La santé est un domaine sensible qui 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.

3.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé

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

Les centres de santé intégrés publics sont les formations sanitaires les plus fréquentés par les populations de la Commune, bien devant les CMA et formations hospitalières. La position géographique des services de santé semble ne pas permettre aux ménages d'y accéder aisément en cas de besoin. L'accessibilité aux soins de santé, mesurée par rapport aux temps moyen mis pour se rendre à la formation sanitaire la plus proche présente un réel problème. On relève à peine 5% de ménages qui sont à 15 minutes de la formation sanitaire la plus proche. Par ailleurs, on a encore 82,7% de ménages qui sont à plus de 30 mn d'une formation sanitaire. En cela, l'OMS préconise 20 minutes à pieds au maximum pour atteindre le centre de soins le plus proche Pour un ménage.

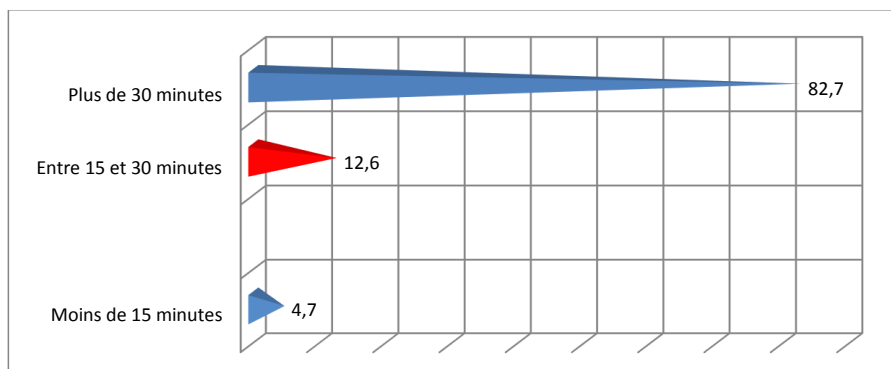
Tableau3. 8: Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire la plus proche

Formation sanitaire la plus proche de votre ménage				Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village				
Centre de santé intégré public	Hôpital/ CMA	Centre de santé privé	Aucune	Total	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total
87,5	7,4	5,1	0,0	100,0	4,7	12,6	82,7	100

Source : SCORECARD, MAKARY2017

Selon l'OMS, environ 1 ménage sur 10 fréquente la formation sanitaire la plus proche dans la Commune de MAKARY. Ce choix est avantageux sur le plan économique pour ces familles et les risques moindre liés aux déplacements. Cependant ceux qui vont plus loin (8 sur 10 environ Graphique ci-dessous) peuvent aussi expressément éviter les formations sanitaires proches pour certaines raisons que nous supposons être la mauvaise ou insuffisance de la qualité du plateau technique (personnel, appareils, le manque de médicaments et l'indisponibilité de traitements spécialisés).

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

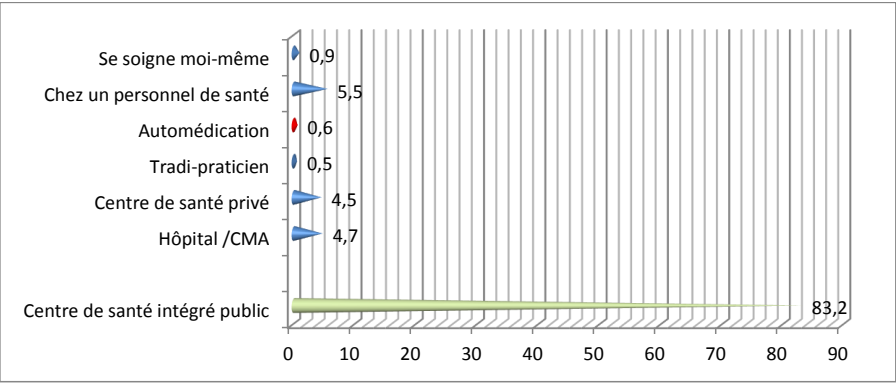


Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Le problème sous-jacent à l'éloignement de formations sanitaires des lieux de résidence est probablement le déficit en termes de d'offre. Une étude de la carte sanitaire, appuyé par la politique du secteur, permettrait de trouver la solution idoine pour résoudre le problème. Faudra-t-il créé de formations sanitaires supplémentaires ? Certaines conditions imposent la nécessité de rentabiliser celle déjà en activité cependant le nombre de ménages en détresse est un critère non négligeable dans le processus de décision. Il faudrait sans nul doute améliorer les structures d'accueil et le plateau technique (personnel, appareils) des Centre de santé intégré public et des Hôpital /CMA.

Quant aux ménages utilisant une formation sanitaire, les statistiques ont révélé que 8 ménages sur 10 lorsqu'ils ont des problèmes de santé vont de préférence dans les centres de santé intégré public, un sur dix font recours à hôpital/CMA (cf. voir Graphique). On relève aussi qu'un ménages sur dix font recourt aux soins de santé non conventionnels tels que les tradi-praticiens et l'automédication. Une sensibilisation est nécessaire pour former et prévenir cette frange de la population à comprendre les risques auxquels ils courent en ne se laissant pas suivre par une formation sanitaire valide.

Graphique 3. 8: Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017.

Il ressort de cette répartition que le centre de santé intégré public est la formation sanitaire la plus fréquentée car enregistre 83,2%. Ce phénomène tire ses origines du manque de structure sanitaire dans la Commune.

En analysant les informations du tableau récapitulatif des personnes responsables des formations sanitaire utilisées par au moins un membre du ménage selon la période observée (durant les 12 derniers mois), environ 2 ménages sur 10 ayant fréquenté une formation sanitaire conventionnelle ont rencontré le médecin lors de la consultation et le reste s’est fait consulter par un infirmier ou un aide-soignant.

Tableau3. 9: Proportion (%) des ménages, par 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				
	Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas
71,4	15,1	64,2	14,4	0,0	6,3

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Les résultats de cette analyse montrent que, sur les 289 ménages ayant utilisés une formation sanitaire la plus proche pendant la période d’observation, moins de 32% des responsables sanitaires (médecin, infirmier, aide-soignant), étaient présents à leur poste pour venir au secours des patients dans la zone d’enquête de la Commune de MAKARY. Toutefois, On peut reconnaître à sa juste valeur cette contribution remarquable de la présence des infirmiers et des aides-soignants qui dénote de l’importance accordé à la santé par les communautés bénéficiaires.

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

Tableau3. 10: Caractéristiques des formations sanitaires visitées

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 déclarant que la formation sanitaire dispose d’une pharmacie/pro-pharmacie	Proportion (%) des ménages déclarant que celle-ci dispose d’une pharmacie/pro-pharmacie qui des médicaments
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			
92,3	79,5	78,0	28,3	36,7	17,9	17,1	100,0	94,9	71,8

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

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

3.3.2. Coût et qualité des services sanitaires

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

Pour cette section, les questionnaires ont été administrés aux membres du ménage qui ont utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche pendant la période d’observation (12 derniers mois) de l’enquête. Sur les 289 ménages qui ont utilisé au moins une fois la formation sanitaire la plus proche de leur village, 187 ménages payent la consultation issue de cette

formation sanitaire et débourse en moyenne une somme qui varie en fonction du responsable sanitaire pour la consultation. Les frais de consultations sont résumés sur le tableau ci-dessous en fonction du pourcentage des ménages qui ont payé pour être consultés.

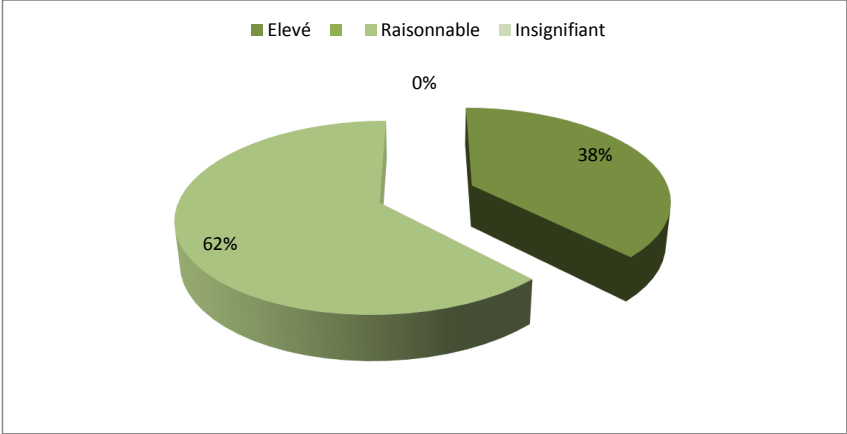
Tableau3. 11: Montant payé pour la consultation (F CFA)

Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA
64,7	9,5	87,0	3,5

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017.

Selon le tableau ci-dessus, parmi les 64,7% des ménages qui payent la consultation, 9,5% payent 500Fcfa, 87% payent entre 500F et 1000F et enfin 3,5% payent plus de 1000F. On peut donc avouer sans doute de se tromper que bon nombre des ménages dans la zone d’enquête de la Commune de MAKARY ont été consultés pour la plupart par un infirmier ou un aide-soignant. Il faut noter que les frais de consultation ne représentent pas le coût des soins. Après consultation, le diagnostic continue à travers les laboratoires, les radios, les médicaments, les soins etc...Le coût moyen des soins est-il à la portée des communautés serait la question qui aurait mieux éclairé sur le niveau d’accès aux soins de santé en termes de coût. Cependant l’appréciation des montants de consultation nous donne une idée de la perception des ménages. La Photo ci-dessous nous montre que 37,7% des ménages trouvent élevé les frais de consultation et 62,3% trouvent les coûts abordables

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

La qualité de soins d'une formation sanitaire se justifie par le résultat des états de santé des patients dans cette structure sanitaire. En analysant les propos des enquêtés sur les problèmes de santé rencontrés dans le village, il en ressort que, moins de 40% des patients retrouvent leur état de santé dans la zone d'enquête de la Commune de MAKARY. On peut avouer sans crainte de se tromper que ces patients reçoivent de soins ne le permettant pas à retrouver leur état de santé dans leur formation sanitaire la plus proche de leur village.

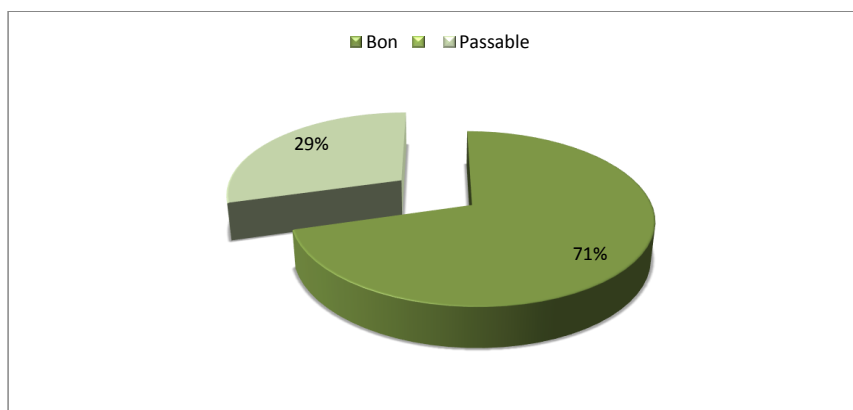
Le coût et la qualité des services sanitaires débouchent sur une appréciation afin de mesurer le niveau de satisfactions des populations.

3.3.3. Appréciation des services de santé

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

- Le service d'accueil constitue un point positif pour l'accès des patients aux soins de santé. Cependant la proportion des ménages qui déclarent ne pas être satisfaits de l'accueil dans la formation sanitaire la plus proche de son domicile reste élevée à 29%.

Graphique 3. 10: appréciation de l'accueil

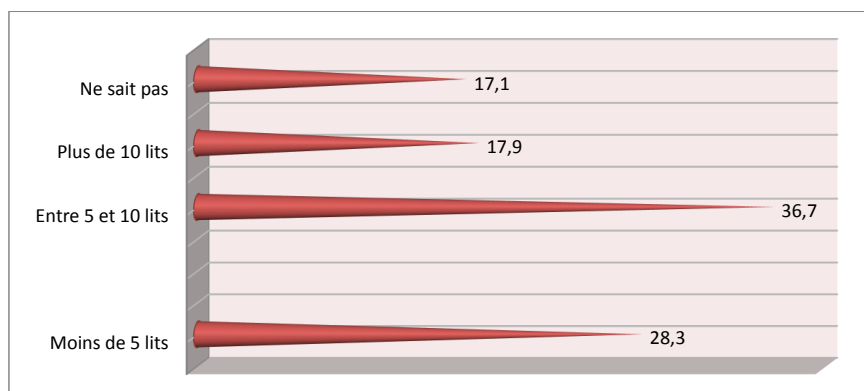


Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

- de même, la disponibilité des médicaments, la capacité d'accueil de l'hôpital en termes

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

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017.

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

3.3.4. Raisons de non satisfaction des populations

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

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

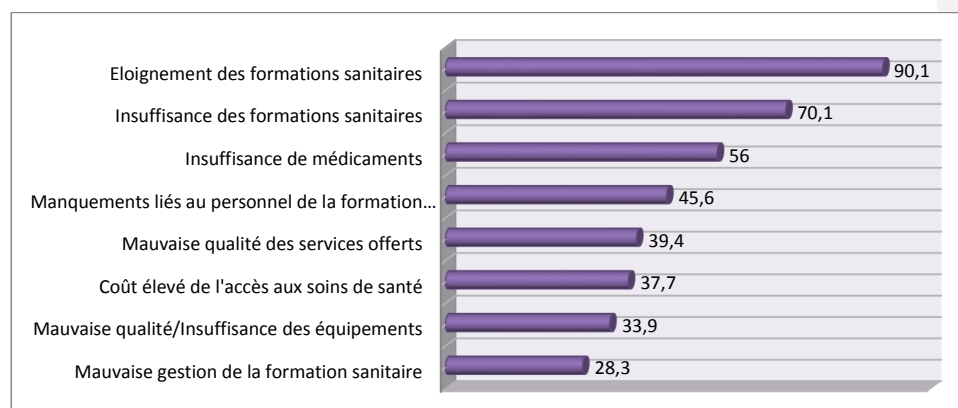
Parmi les ménages dont un membre est non satisfait, pourcentage d'insatisfait avec comme raison d'insatisfaction :								
Proportion (%) de ménages dont un membre est non satisfait des services de santé	Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Insuffisance des formations sanitaires	Manquements liés au personnel de la formation sanitaire	Mauvaise gestion de la formation sanitaire	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé
47,5	90,1	39,4	70,1	45,6	28,3	56,0	33,9	37,7

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Les ménages s'étant prononcé sur les raisons de leur non satisfaction, les raisons majeures sont relatives à l'éloignement des formations sanitaires cité par 90,1% des ménages, l'insuffisance des formations sanitaires (70,1%) et l'insuffisance des médicaments (cité 56% des ménages. Suivi des manquements liés au personnel de la formation sanitaire (45,6%), l'insuffisance des équipements (cité par 33,9% des ménages), du coût élevé de l'accès aux soins de santé (37,7%), de la mauvaise qualité des services offerts qui a été cité comme raisons d'insatisfaction par 39,4% et la mauvaise gestion de la formation sanitaire (28,3%).

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

Graphique 3. 12: (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé, SCORECARD



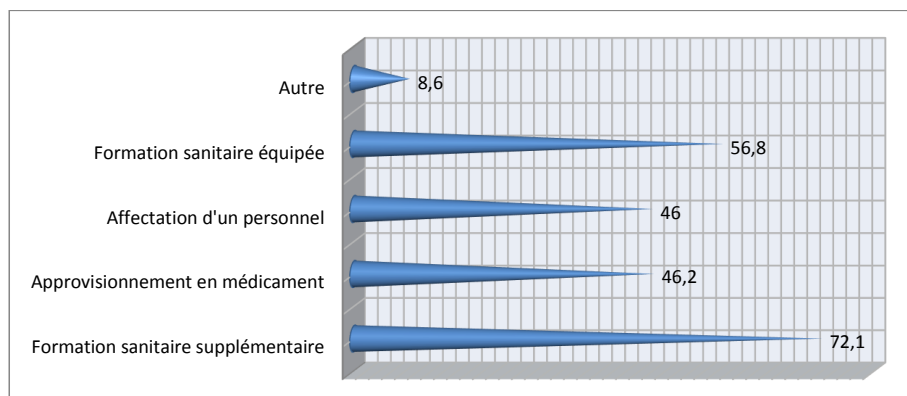
Source : MAKARY, 2017

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

3.3.5. Principales attentes en matière de service de santé

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

Graphique 3. 13: Attentes en service de santé



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

En analysant ce tableau, 72,1% des ménages suggèrent la création des nouvelles Formations sanitaires, 56,8% mettent l'accent sur l'équipement des formations sanitaires existantes. Plus de 45% de ménages suggèrent l'approvisionnement en médicament.

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

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

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

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

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

De manière générale, il existe dans la zone de l'enquête diverses structures sanitaires au service des ménages. L'enquête a révélé 1 principale structure sanitaire qui est le centre de santé intégré public. Cependant, on note une proportion de 83,2% des ménages qui vont dans les centres de santé intégré publics les plus proches lorsqu'ils ont le problème de santé.

Les ménages jugent satisfaisant l'accueil est bon dans les formations sanitaires qu'ils fréquentent car, ils déplorent en majorité l'éloignement de celles les plus proches des lieux de résidence. En effet, plus de 80% des ménages ont besoin de plus de 30 minutes à pied pour atteindre la formation sanitaire la plus proche. L'éloignement évoqué pour cette frange de ménages révèle aussi l'insuffisance de la couverture en formation sanitaire de l'espace municipal.

Par ailleurs, la recherche d'une meilleure qualité de service et de soins meilleurs pousse 8 ménages sur 10 à préférer aller dans des formations sanitaires plus éloignées. Il faut noter aussi que la description faite des formations sanitaires par les ménages révèle une insuffisance en qualité et en quantité du plateau technique des formations sanitaires (insuffisance du personnel en qualité et en quantité, insuffisance de médicaments, insuffisance d'équipement et de matériel)

L'enquête a également révélé que la proportion des ménages déclarant que la plupart des problèmes de santé du village qui sont résolus est de 37%. Ce qui démontre qu'il y'a un gap important à combler en termes de satisfaction des besoins des ménages en matière de santé. Par ailleurs, Les centres de santé intégrée publics les plus répandus dans la zone et les plus proches des ménages existent certes, mais sont estimés insuffisant raison pour laquelle les usagers font recours aux automédications. Il va sans dire que l'installation d'autres structures sanitaires dans la zone d'enquête serait la bienvenue pour les ménages.

Il est également ressorti que parmi les ménages ayant visité au moins une fois la formation sanitaire pendant les 12 derniers mois, bon nombre des ménages ont avoué : que les pharmacies manquent des médicaments, les salles d'hospitalisations manquent de lit et en analysant les informations du tableau récapitulatif des personnes responsables des structures sanitaires, moins de 35% des responsables sont présents au poste. Tout en appréciant les efforts fournis par les infirmiers et le médecin, il serait donc important et impératif d'examiner avec attention le mécanisme de gestion des personnels et formations sanitaires mis en place au sein des communautés de la Commune tout entière.

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

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

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

Au Cameroun les normes sont :

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

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

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

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

3.4. Secteur de l'éducation

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

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

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

Les établissements scolaires présents dans la Commune sont essentiellement les établissements d'enseignement primaire. Cette situation a été reconnue par 66,9%. Quant aux villages disposants du cycle d'enseignement, le Nombre moyen d'enfants fréquentant le cycle primaire est de 2,7% enfant en moyenne.

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

	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	66,9	2,7	47,4
Secondaire	*	*	*
Formation professionnelle	*	*	*

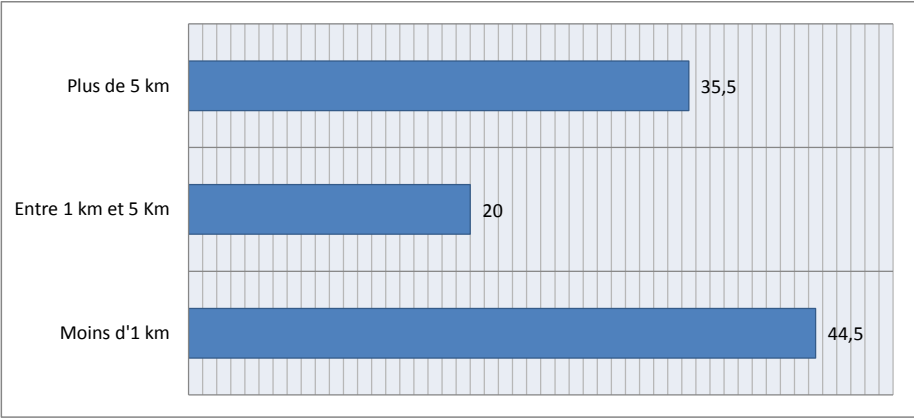
Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

D'après les résultats produits par ScoreCard, dans les localités échantillonnées de MAKARY, 60% des ménages enquêtés ont accès au cycle d'enseignement primaire et aucun village ne dispose du cycle maternel, secondaire et la SAR/SM dans la zone d'enquête.

L'emplacement des établissements d'enseignement est varié selon le niveau d'éducation et les caractéristiques des établissements. La distance séparant les établissements scolaires primaires des lieux de résidence des ménages est à plus de 30% supérieur à 5km. D'après le tableau 13 Le

temps moyen de se rendre à pied des enfants fréquentant un établissement scolaire primaire est environ de 47,4min.

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

Selon les ménages, les enfants fréquentant les cycles primaires sont à moins de 50% complets. 11,1 % disent que les livres sont distribués dans le cycle primaire. Par ailleurs 33% des ménages déclarent que les enfants sont assis sur les bancs dans les établissements scolaires primaires.

Tableau3. 14: Caractéristiques de l'établissement

	Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :						
	Le cycle primaire est complet	Le cycle secondaire premier cycle est complet	Le cycle secondaire 2nd cycle est complet	Le centre de formation professionnelle a un atelier complet	Le cycle à une salle de classe	Les enfants du ménage sont assis sur un banc	Les livres sont distribués dans le cycle
Maternel	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	49,5	0,0	0,0	0,0	27,7	33,0	11,1
Secondaire	*	*	*	*	*	*	*
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

Tableau3. 15: Proportion (%) des ménages dont un membre déclare l'endommagement des salles

	Pourcentage de ménages dont le membre déclare que la salle endommagée a été réfectionnée par :					
	L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/ MINESEC/ MINEFOP	Les Elites	Autre partenaire
Primaire	58,0	37,1	51,4	2,5	18,7	2,5
Secondaire	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

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

Code de champ modifié

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

Étant donné que le principal cycle d'enseignement soit l'école primaire, presque 70% de ménage paye les frais exigibles de leurs enfants et débourse une moyenne de 600FCFA à cet effet. Les dépenses des ménages pour l'éducation des enfants dans les écoles primaires est élevé pour 29,2% des ménages, raisonnable pour 34,2% et insignifiant pour 8%.

Tableau3. 16: Appréciation du montant payé

	Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé			
			Elevé	Raisnable	Insignifiant	Non concerné
Primaire	71,2	186.958,4	29,4	34,2	8,0	28,4

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

- Pour le cycle primaire, 13,4% des enfants du ménage qui sont dans des classes de moins de 30 élèves, 46,7% des ménages dans les classes entre 30 et 60, pour 31,6% des ménages les enfants sont dans des classes de plus de 60 élèves.

Tel qu'observer dans les résultats, au cycle primaire (les enfants dans 31,6% des ménages), le nombre d'élèves est au-dessus du maximum requis soit plus de 60 élèves par classes.

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

	Nombre moyen d'élèves dans la classe			
	Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas
Primaire	13,4	46,7	31,6	8,3

Source SCORECARD, MAKARY, 2017

En référence aux informations relatives au coût et à la qualité de l'enseignement par cycle, nous

pouvons apprécier les services en matière de l'éducation par cycle.

3.4.3. Appréciation des services de l'éducation par cycle

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

- 89 ménages sur les 320 enquêtés n'apprécient pas le service d'éducation à cause du mauvais résultat ;
- Plus de 30% des enfants du secondaire font plus de 5Km à pied pour atteindre les établissements scolaires ;
- Plus de 30% de ménage suggèrent que le nombre d'élève par classe est au-dessus du maximum requis soit plus de 60 élèves par classes
- 30% des ménages trouvent le montant déboursé pour les frais exigibles élevé.
- les élèves du primaire mettent plus de 45 minutes à pied pour aller à l'école.

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

- Pour le cycle primaire, 11% d'enseignants sont réguliers, 47,9% ont un mouvement régulier et 40,2% est irrégulier.

Tableau3. 18: présence des enseignants dans les classes

Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe				
	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas
Primaire	11,0	47,9	40,2	0,9

Source SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

3.4.4. Raisons de non satisfaction des populations par cycle

Les raisons d'insatisfaction des populations se mesurent par des indicateurs orientés sur : l'éloignement des services d'éducation, insuffisance de salles de classe, insuffisance d'équipements, insuffisance des écoles, manque de 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 présente 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 59,2% des ménages déclarent être non satisfaits de la qualité des services pour le cycle primaire. Par ailleurs, La création d'écoles maternelles ne semble préoccuper qu'une faible frange de la population avec seulement 7,4% de ménages désireux de la création de l'école maternelle. Idem pour l'enseignement professionnel.

Tableau3. 19: Satisfaction 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	Eloignement des services d'éducation	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Manquement lié au personnel	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultat	Coût élevé de la scolarité
Maternel	7,4	*	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	59,2	57,0	74,5	67,9	43,0	60,2	52,4	27,8	16,0
Secondaire	8,6	*	*	*	*	*	*	*	*
Formation professionnelle	0,0	*	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Les raisons de non satisfaction concernent pour le niveau primaire : la raison majeure est l'insuffisance de salles de classe, exprimé par 74,5% de ménages. Ensuite suivent les insuffisances d'équipements et du manquement lié au personnel, exprimé par plus de 60% de ménage, l'absence de distribution des manuels scolaires et éloignement des services d'éducation exprimés par plus de 50% des ménages, insuffisances des écoles, citées par 43%.

D'autres raisons d'insatisfaction et non des moindre ont été évoquées. Il s'agit notamment du mauvais résultat 27,8% d'entre eux et le coût élevé de la scolarité évoqué par 16% des ménages.

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

rapprochée de la communauté.

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

3.4.5. Principales attentes des populations en matière d'éducation

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

Le cycle maternel est absent dans la Commune de MAKARY, cependant le besoin ici semble être prioritaire au regard de la proportion qui souhaite avoir une école maternelle créée, 88,7% des ménages enquêtés (très élevé). Il en est de même pour le secondaire 92,3% et la formation professionnelle dont la proportion de la demande est de 93,9% des ménages.

Au cycle primaire nous repérons quatre attentes majeures qui sont l'aspiration d'avoir une école plus proche 54,9%, l'ajout des personnels (52,1%), l'ajout des écoles (45,1%), la construction des salles de classe (41,9%), l'augmentation des équipements (42%) et la distribution des manuels scolaires (39,5%). Ensuite viennent, l'amélioration des résultats 24,4% enfin la diminution des coûts 11,6%.

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

	Proportion (%) de ménages ayant comme attente :								
	Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre
Maternel	88,7	14,5	14,6	23,2	15,3	14,9	10,2	8,8	2,6
Primaire	54,9	41,9	42,0	45,1	52,1	39,5	24,4	11,6	7,0
Secondaire	92,3	14,3	15,1	23,4	19,9	15,6	13,3	12,1	3,0
Formation professionnelle	93,9	6,4	6,5	15,7	10,9	8,0	5,7	5,7	2,6

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

Le grand intérêt manifesté sur le besoin d'école maternelle, l'enseignement secondaire et de la formation professionnelle relève de l'impact important des problèmes et des attentes dans le cycle primaire et secondaire. En effet une population très active dans l'agriculture et d'autres

activités économiques a nécessairement besoin d'école maternelle pour encadrer les jeunes enfants et surement de la formation professionnelle pour former les jeunes très nombreux qui ont arrêté l'école au secondaire.

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

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

Les établissements scolaires de la Commune de MAKARY sont constitués essentiellement d'écoles primaires, moins de 50% à cycles complets. Cependant il n'y a pas de centre de formation professionnelle, l'enseignement secondaire et d'écoles maternelles.

Les écoles primaires ne semblent pas géographiquement bien réparties. Plus de 40% des ménages interrogés affirment que l'école primaire fréquentée par leurs enfants est à plus de 5 km de leur résidence. De plus, les enfants ont besoin d'un temps moyen de 47 minutes pour arriver à l'école. Globalement les établissements scolaires souffrent de insuffisances diverses.

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

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

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

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

scolarisation.

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

3.5. Services offerts dans l'institution communale

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

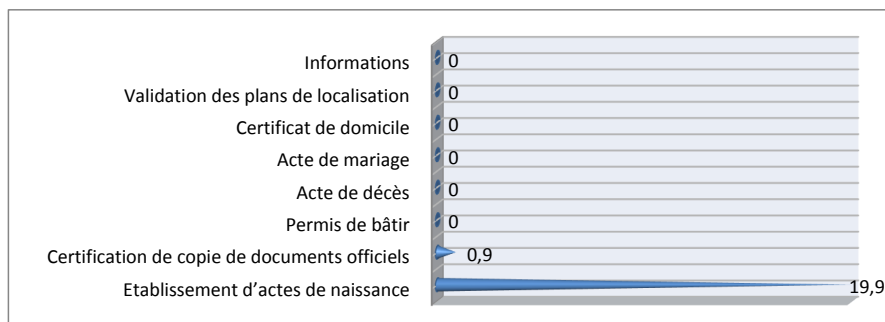
Cependant la faible capacité des services municipaux à accueillir convenablement les usagers, à donner des informations exactes, complètes et précises sur les prestations qu'ils fournissent, la faible implication des communautés dans les projets de développement et la gestion de la cité, le monnayage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

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

Les services disponibles et leur prestation aux populations est l'objet de cette partie. Le Graphique 15 nous donne la répartition de la consommation de ces services. Il y ressort que 20,8% des ménages enquêtés ayant sollicité des services de la municipalité, manifeste leur satisfaction des services reçus. Sur l'ensemble de ces ménages, l'établissement d'actes de naissance (19,9%) est le service le plus consommé, suivi de la certification de copie de documents officiels (0,9%).

L'acte de mariage, Le permis de bâtir, le service d'information, l'acte de décès, la validation des plans de localisation et le certificat de domicile n'ont pas été demandés par les ménages. À l'exception de l'établissement d'actes de naissance, globalement les services de la municipalité semblent très peu consommés par la population.

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

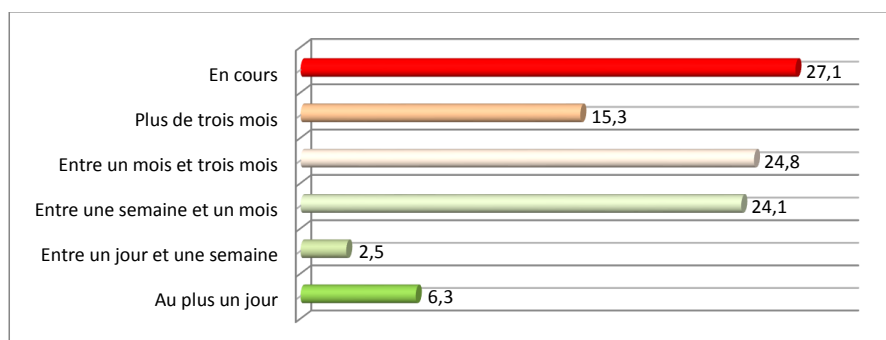
Le taux de natalité au Cameroun en 2016 selon le site d'Index Mundi est de 35.8/1000 habitants soit environ 4 naissances pour 100 habitants. Le taux de 19,9% d'enfants déclarés en un an est largement au-dessus et démontre que la population l'usage et la nécessité. Les services les moins consommés le sont probablement à cause du manque d'information et de sensibilisation.

Le Graphique 16 présente l'appréciation des services offerts par les ménages considérant la variable temps ou durée d'attente. 6,6% de ménages déclare avoir attendu "au plus un jour" pour obtenir leur acte de naissance et 2,5% ont attendu "entre un jour et une semaine". Cette durée est satisfaisante pour l'établissement d'un acte de naissance. La durée comprise "entre une semaine et un mois" supporté par 24,5% de ménages est encore acceptable. Cependant les durées d'attentes de «entre un mois et trois mois» (24,8%) et Plus de trois mois (15,3%) sont abusives. 27,1% de ménages prétend leurs pièces en cours et nous ne pouvons estimer le temps d'attente.

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

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

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



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

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

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

	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas	Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
Etablissement d'actes de naissance	17,1	(23,0)	(21,6)	(21,7)	(33,8)	(0,0)	(100,0)	4,7
Certification de copie de documents officiels	0,7	*	*	*	*	*	*	0,0
Permis de bâtir	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Acte de décès	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Acte de mariage	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Certificat de domicile	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Validation des plans de localisation	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Informations	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Autre	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0

Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

La proportion non négligeable de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service est de 4,7% pour l'établissement des actes de naissances. L'exigence de qualité réclame des conditions optimales permettant à l'agent municipal d'offrir une prestation de services satisfaisantes.

La durée acceptable pour l'obtention du service est aussi primordiale. En effet 17,1% de ménages (sur 20,8% ayant demandé le service) estime que l'établissement d'actes de naissance prend beaucoup de temps. De même tous les autres services ne sont pas exempts de ces retards à savoir la certification de copie de documents officiels et d'autres services.

Par ailleurs, Certes pour obtenir un acte de naissance, 53% de ménages de l'espace communal de MAKARY jugent bon l'accueil réservé par les magistrats municipaux, Mais ces bénéficiaires s'impatientent parfois de la durée du traitement des dossiers. Pour obtenir ces documents, les

usagers attendent entre une semaine et un mois, une période qu'ils considèrent irraisonnable.

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

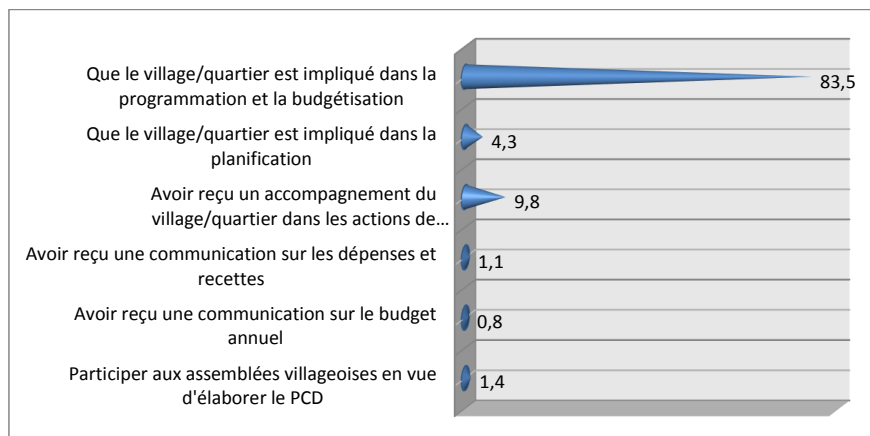
3.5.3. Appréciation des services dans l'institution communale

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

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

- Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation (83,5%)
- Avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement (9,8%)
- Que le village/quartier est impliqué dans la planification (4,3%)
- Participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD (1,4%)
- Avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes (1,1%)
- Avoir reçu une communication sur le budget annuel (0,8%)

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



Source : ménages dont la Commune a impliqué le village/quartier dans la planification, SCORECARD, MAKARY, 2017

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

3.5.4. Raisons de non satisfaction des populations

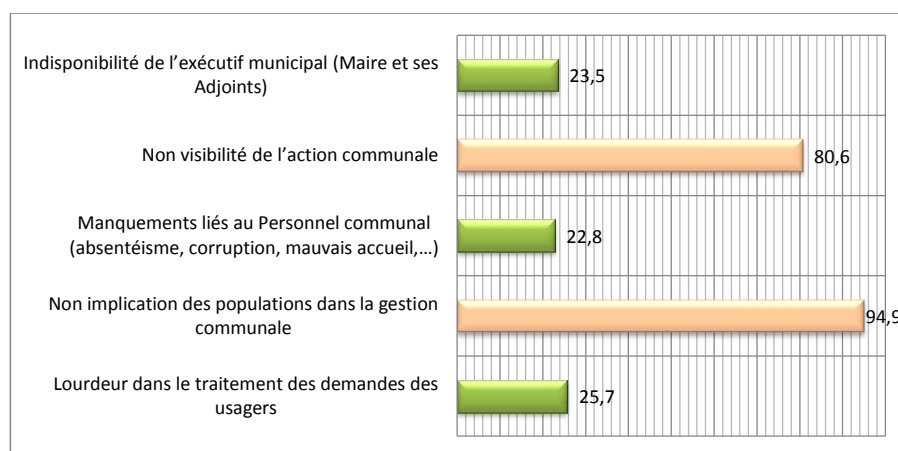
La rubrique précédente "appréciation des services dans l'institution communale" nous a permis de jauger en partie le niveau d'implication des populations dans les actions municipales. Le paraGraphique "raisons de non satisfaction des populations" amplifie la nécessité d'inclure davantage les populations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

En effet 79,4% sont "non satisfaits" de leur implication et d'autres manquements. Il le traduise à travers plusieurs allégations :

- Non implication des populations dans la gestion communale 94,9%
- Non visibilité de l'action communale 80,6%
- Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers 25,7%

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

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



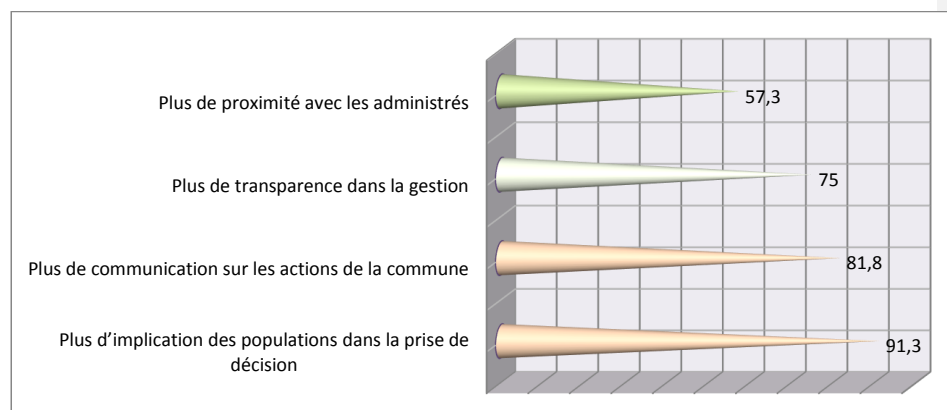
Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

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

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

Graphique 3. 19: Attentes des ménages



Source : SCORECARD, MAKARY, 2017

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

- Plus d'implication des populations dans la prise de décision (désirée par 91,3% de ménages)
- Plus de communication sur les actions de la Commune (81,8%)
- Plus de transparence dans la gestion (75%)
- Plus de proximité avec les administrés (57,3%)

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

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

L'enquête a révélé 8 principales services communaux que sont entre autres l'établissement d'actes de naissance, Certification de copie de documents officiels, Permis de bâtir, Acte de

décès, Acte de mariage, Certificat de domicile, Validation des plans de localisation et les informations. Cependant, on note une proportion de 19,9 % qui demandent l'établissement d'acte de naissance comme principale service et 0,9 % demandent la certification de copie de documents officiels à cet effet. Ce qui démontre qu'il y'a un gap important à combler en termes de sensibilisation des ménages sur l'importance de ces services communaux pour l'avenir de leurs progénitures.

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

Il est également ressorti que certains services n'ont pas été demandé et parmi les ménages ayant demandé les services, 27,1% d'entre eux sont encore en attente de ses services, il serait donc important et impératif d'examiner avec attention le mécanisme mis en place au sein de la Commune toute entière pour le fonctionnement de ses services.

La Commune de MAKARY offre un service d'accueil appréciable aux usagers, cinq ménages sur dix sont satisfaits de l'accueil. Des indices montrent aussi que les services peuvent être rendu avec célérité, en effet 6,3% de ménages ont attesté avoir obtenu leur acte de naissance en un jour.

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

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

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

de la qualité des services pour permettre aux ménages d'être à l'abri des obstacles qui vont en rencontre de ces services dans le futur.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

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

Hydraulique

- Une grande sensibilisation éducative sur l'importance de l'utilisation de l'eau potable ou sur les dangers de la consommation d'eau non potable.
- Prendre des mesures pour remédier à la consommation des eaux non potables et former la population aux techniques simples de potabilisation de l'eau. Ainsi combattre les maladies hydriques.
- Établir un chronogramme systématique de vérification de la qualité des eaux de points d'eau existants et remédier au cas où il y a défaillance.
- Exploiter et actualiser de manière régulière le PROADP pour la gestion des ouvrages hydrauliques avec des pannes récurrentes et résoudre leur problème de manière isolée.
- Mettre en place un système de maintenance préventive des ouvrages hydrauliques au niveau de l'institution communale
- Former et équiper le COGES pour encadrer la maintenance et l'entretien des ouvrages hydrauliques
- Veuillez à suivre les travaux des entreprises fournisseurs de services dès la réalisation des ouvrages.

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

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

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

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

Sante

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Education

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

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

-Construire les nouvelles salles de classe ;

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

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

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

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

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

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

-Plaidoyer pour la Création d'écoles primaires supplémentaires ;

COMMUNE

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

**CHAPITRE 4 : PLAN D’ACTION POUR LA MISE EN PLACE D’UN
CONTROLE CITOYEN DE L’ACTION PUBLIQUE DANS LA
COMMUNE DE MAKARY**

Synthèse des problèmes rencontrés dans les services hydrauliques

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

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

Plan d'actions

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

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

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

Service de santé

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

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

Plan d'actions

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

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

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

Service de l'Education

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

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

Plan d'actions

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

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

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		d'écoles primaires supplémentaires	créées							
		A3.4. Rechercher le financement pour la construction des écoles et des sites	financement obtenu	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG APEE	Maire,	IAEB	
		A3.5. Construire les écoles maternelles créées	Nbre d'écoles maternelles construites	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG APEE	Maire,	IAEB	
		A3.6. Construire l'école ou Centre de formation professionnelle créée	Nbre d'écoles de formation professionnelle construites	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG Rapport DAJEC	Maire,	DDEFOP/DAJEC	
		A3.7. Construire les écoles primaires supplémentaires créées	Nbre d'écoles primaires construites	Liste prioritaire	1 Liste prioritaire	annuel	Rapport SG Rapport de l'IAEB sur la carte scolaire	Maire,	IAEB	

Service Municipal

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

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

Plan d'actions

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXE

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

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL
DEVELOPMENT



SECRETARIAT GENERAL

GENERAL SECRETARY

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT
PARTICIPATIF

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

NATIONAL COORDINATION UNIT

Citizen Report Card

Evaluation des services publics dans la Commune de XXXXXX

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

1 = Chef de Ménage

2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage

3 = Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)

4 = Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e)

5 = Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)

6 = Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)

7= Domestique

CODES

Q11

Section II. EAU POTABLE			
H01	Quels systèmes publics d'approvisionnement en eau existe-t-il dans votre village/quartier ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes) Autre système ?	1=oui 2=non A. Puits avec pompe B. Puits à ciel ouvert C. Puits protégé D. Forages avec pompe à motricité humaine E. Source/ rivière F. Adduction en eau potable F. Adduction en eau potable	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 → H14		☐
H02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 1= Puits avec pompe 4=Forages avec pompe à motricité humaine 2= Puits à ciel ouvert 5=Source/ rivière 3=Puits protégé 6=Adduction en eau potable		☐
H03	Quelle est la qualité de cette eau ? 1=Bonne 2=Mauvaise 3=Indifférent		☐
H04	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H05	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H06	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui 2=Non 8=NSP		☐
H07	Payez-vous pour avoir cette eau ? 1=Oui 2=Non Si non → H08		☐
H07a	Si oui, combien dépensez-vous en moyenne par mois? (inscrire un montant en FCFA)		
H07b	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonné 3=Insignifiant		☐
H08	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		☐
H09	Combien de temps en moyenne vous faut-il à pied pour aller, puiser l'eau et revenir ? 1=Sur place 2=Moins de 15 minutes 3=Entre 15 et 30 minutes 4=Plus de 30 minutes		☐
H10	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non Si non → H11.		☐
H10a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas encore, si 5, → H14		☐
H10b	Par qui a-t-il été remis en service ? Autre ?	1=Oui 2=Non A=Maire (Commune) B=Etat C=Une élite D=Le comité de gestion du point d'eau E=Chef de village/quartier F=CAMWATER/SNEC/CDE G=Autres partenaires :	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H11	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui → H14		☐
H12	Si non, quelle est la fréquence quotidienne d'approvisionnement en eau		☐

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

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

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

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

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

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

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

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

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