

Novembre 2002

DIAGNOSTIC INSTITUTIONNELLE COMMUNAL

Commune de Soa

Cofinancé par la Commune Rurale de Soa et la GTZ CTPS
Réalisé par **STRATEGIES ! Sarl**

gtz



Programme d'Appui à la Décentralisation
et au Développement Local (PADDL)

Sommaire

SEANCE I : ORGANIGRAMME DE LA COMMUNE RURALE DE SOA	4
Exercice pratique.....	4
Groupe 1 : Quelle est la structure de la commune Rurale de Soa ?	4
Groupe 2 : Quelle est la composition des différents organes de la commune ? ..	4
Groupe 3 : Quelle est la classification de ces organes par ordre de hiérarchie ? 4	
Restitution	4
Groupe 1 : structure de la commune.....	4
Groupe 2 : composition des organes de la commune	4
Groupe 3 : classification des organes par ordre de hiérarchie	5
SEANCE II : ORGANISATION DE LA COMMUNE RURALE DE SOA	6
Exercice Pratique	6
Groupe 1 : services techniques.....	6
Groupe 2 : Exécutif communal	7
Groupe 3 : Conseil municipal	8
Groupe 4 : recette municipale	8
Organisation de la commune.....	9
Prise de décision.....	9
SEANCE III : VISION DE LA COMUNNE.....	19
Au niveau de la mairie	19
Au niveau de la commune.....	19
Vision	19
SESSION 2: ORGANISATION OF THE COUNCIL.....	22

Objectif Global :

Les participants analysent la structure et le fonctionnement de la Commune Rurale de Soa, et ressortent les besoins en renforcement.

Objectif global :

Analyser la structure et le fonctionnement de la Commune Rurale de Soa,
Identifier les axes de renforcement de la Commune Rurale de Soa

SEANCE I : ORGANIGRAMME DE LA COMMUNE RURALE DE SOA

Objectif :

Les participants et les participantes identifient les organes clés de la Commune ainsi que l'interrelation existante entre les organes.

Exercice pratique

Groupe 1 : Quelle est la structure de la commune Rurale de Soa ?

Groupe 2 : Quelle est la composition des différents organes de la commune ?

Groupe 3 : Quelle est la classification de ces organes par ordre de hiérarchie ?

Restitution

La restitution de l'exercice pratique a permis de recenser les principaux organes de la commune de Soa et de constituer l'organigramme de la commune.

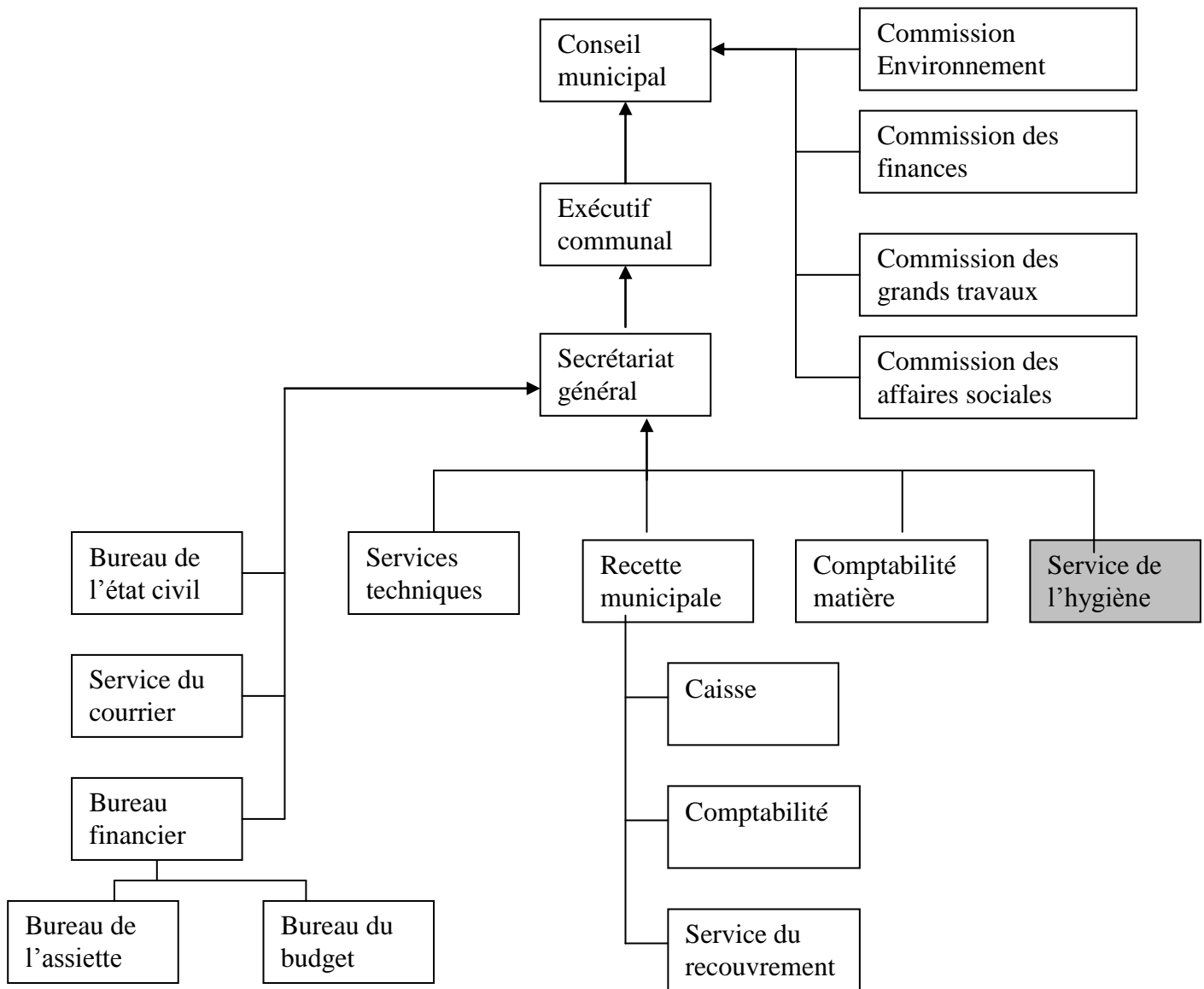
Groupe 1 : structure de la commune

- Conseil municipal, organe délibérant constitué de l'ensemble des conseillers municipaux
- Exécutif communal constitué du maire et des adjoints
- Administration générale constituée de l'ensemble des services
 - Secrétariat général (courrier, assiette, bureau financier, Etat civil, Etat matrimonial, documentation)
 - Service technique (domaine et voirie municipale)r
- Recette municipale
 - Caisse – recouvrement
 - Comptabilité
- Comptabilité matières

Groupe 2 : composition des organes de la commune

Organe	composition
Exécutif communal	Maire + 2 adjoints
Conseil Municipal	Ensemble des conseillers élus (25)
L'administration générale	Différents services de la commune

Groupe 3 : classification des organes par ordre de hiérarchie



SEANCE II : ORGANISATION DE LA COMMUNE RURALE DE SOA

Objectif :

Les participantes et les participants identifient le processus de prise de décision et les mécanismes de communication au sein de la commune Rurale de Soa.

Exercice Pratique

Quelles sont les interrelations entre les différents organes ? Identifier les forces et les faiblesses de chaque relation

- Une force : Elément interne qui constitue un atout.
- Faiblesse : Elément interne limitant

Groupe 1 : services techniques

	Nature de la relation avec les autres services	forces	faiblesses
Exécutif communal	Exécution des missions spéciales Recouvrement des taxes spécifiques Fourniture du matériel	Respect des plans cadastraux Assainissement des espaces	Frustrations Rétentions de l'information et expertise technique attendue
Administration de la commune	Saisie des documents Classement des documents Suivi des missions	bon classement des documents	Manque de fiabilité de certains documents Lenteur et corruption
Recette municipale	Perception des taxes émises par les services techniques	Amélioration du taux de recouvrement général	Baisse des recettes
Service financier	Appui au recouvrement	Augmentation des recettes	Fraude et évasion fiscale

Groupe 2 : Exécutif communal

	Nature de la relation avec les autres services	forces	faiblesses
Service financier	Information sur la situation des contribuables Suivi du mouvement des crédits Emission des ordres de recettes et mandatements	Suivi des crédits réguliers	Mauvaise tenue des documents comptables
Conseil municipal	Préparation et proposition des délibérations et autres Mandat du conseil Mise en application des délibérations du conseil municipal	Collaboration effective	
administration	Saisie documents, réception et transmission du courrier Renseignements et accueils des usagers	Soumission et confidentialité	Manque de matériel didactique
Services techniques	Elaboration et mise en œuvre du plan directeur Information sur les travaux de terrain	Contrôle et recouvrement forcé des droits sur les permis de bâtir	Manque de suivi des dossiers techniques
Comptabilité matière	Garde le patrimoine de la mairie Certification des factures Contrôle dans l'effectivité des prestations	Mise à jour des documents comptables	Collaboration insuffisante dans le fonctionnement de la commune Fourniture tardive du matériel Service parfois oublié au sein même de la commune
Recette municipale	Exécution des recettes et des dépenses Elaboration des plans de recouvrement des taxes et des impôts Information sur la situation décadaire des recettes et des dépenses	Recouvrement plus efficace	Matériel insuffisant et inadéquat

Groupe 3 : Conseil municipal

	Nature de la relation avec les autres services	forces	faiblesses
Exécutif communal	Etudie et vote les décisions Contrôle l'exécutif	Collaboration harmonieuse	Désinformation de la hiérarchie Mauvaise utilisation des documents Mauvaise appréciation des instructions données
Services administratifs	Rédaction des documents pour le conseil Préparation des conseils municipaux Paiement des frais de session des conseillers municipaux		Manque de concertation entre le conseil municipal et les services administratifs retards dans la préparation des documents Absence de communication personne –Conseillers municipaux

Groupe 4 : recette municipale

	Nature de la relation avec les autres services	forces	faiblesses
Conseil municipal	Elaboration du compte de gestion Paiement des indemnités de session aux conseillers municipaux		
administration	Paiement des salaires sur ordre de l'exécutif	Paiement régulier des salaires	Retards dans les prestations de l'administration
Services techniques	Reçoit les ordres de recettes du service technique		Recouvrement insuffisant de la taxe sur le permis de bâtir
Exécutif communal	La recette sur ordre de l'exécutif effectue des sorties d'argent pour le fonctionnement de la commune Rend compte de la gestion décadaire Valide le plan de recouvrement Assure la fourniture du matériel adéquat		Non paiement des taxes par certains conseillers
Service financier	Assurent en collaboration avec la recette le recouvrement sur les taxes	Bonne collaboration	Manque d'information sur les imposables

Organisation de la commune

En l'état actuel de fonctionnement de la commune, la coordination des activités demeure insuffisante. La mairie fonctionne sans planification et il n'existe pas de réunion de coordination des activités. Les services fonctionnent au jour le jour.

Prise de décision

Ressources humaines

- Pas de politique de recrutement (recrutement fantaisiste)
- Personnel insuffisamment qualifié
- Personnel âgé
- Motivation insatisfaisante du personnel
- Communication insuffisante
- Profil de tâche pas clair
- Pas de politique de formation du personnel

Axes de renforcement

- Elaboration d'une politique claire des ressources humaines
- Recrutement
- Formation
- Encadrement
- Motivation des employés
- Thèmes de formation
- Finances et recouvrement
- Accueil et qualité de services
- Informatique et traitement de texte
- Leadership et management

FICHE DU PERSONNEL

NOM DU SERVICE : Secrétariat

NOM DU SERVICE : Financier

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Aucun Poste	Mme AMOUG OU Mani Agnès	F	Diplômée du CEFAM, 3 ^{ème} promotion	20 ans 3 Nov. 82		Recyclage dans le domaine des finances communales
Secrétaire comptable Chef bureau assiette Chef service financier	MFOUG OU Joseph	M	BEPC Formation de 03 ans en comptabilité	25 ans à la commune		Accueil et qualité de service
Agent communal Service budget	BINDI BINDI Ernest	M	CAP Employé de banque	3 ans	Salaire / mandatement Retenues...	Gestion financière et comptable
Agent communal Service assiette	Mme ONDOA Anasthasie	F	CEPE	5 ans à la commune 48 ans	Dresse les fiches des contribuables, Etablit les ordres de recettes Rédaction des fiches de suivi de l'impôt libérateur Suivi du paiement de l'impôt	

NOM DU SERVICE : Recette municipale

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Agent comptable temporaire	M. OMGWA OMGWA Barthélemie	M	Maîtrise en économie	7 mois	- Remplissage du livre journal - Du livre des recettes - Etablissement compte gestion - Fiche de suivi des dépenses - compte de gestion - Décade recette /dépenses - Recouvrement	Formation en finance et comptabilité
Caissière	Mme BEKOLO Catherine	F	Niveau 4 ^e	Depuis 1987	- Perception, décaissement - Etablissement des décades - Souvent délivre les quittances (pas sa compétence) Souvent effectue les paiements (les petits montants) - Secrétariat de la recette municipal	Formation à la tenue des documents comptables
Agent de bureau	BEKADA ONANA	M	BEPC	6 ans	- Tenue du Quittancier Comptabilité des recettes (Certificat de recette tous les 10 jours) - Cahier de détail des recettes.	Formation en finance municipale

NOM DU SERVICE : de Sécurité

NIVEAU ACADEMIQUE	NOM	SEXE		NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Agent de sécurité	M. BELINGA Anicet	M	BEPC Niveau 2 nd	5ans	- Garde les locaux Pendant la journée - Accueil - Transmission du courrier aux services de la ville et aux responsables politiques de la commune. - Renforce le service entretien depuis un mois	Formation en secrétariat

NOM DU SERVICE : Entretien

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Agent d'entretien	Mlle ADZI Agnès Philomène	F	CEPE	6 ans	- Ménage - Dépôt courrier	A besoin d'une formation
Agent d'entretien + Percepteur du marché (le jeudi jour du marché)	M. MBENA Jean - Marie	M	Cours Moyen II	1 mois	- Entretien de la mairie - Désherbage - Rigoles Recouvrement	Permis de conduire
Agent d'entretien	AWONO Jean Claude	M	CM2 SAR/SN maçonnerie	4 ans	Défrichage Propreté dans la ville	
Agent d'entretien	M. ESSOMBA Paul	M	Niveau 3 ^{ème}	6 ans	- Nettoyage dans toute la superficie de la commune - Recouvrement au marché	Technique de recouvrement
Agent d'entretien	M. AMBASSA Etoundi Bekono	M	Cours moyen 2	6 ans	- Nettoyage dans toute la superficie de la commune - Recouvrement au marché Travaille samedi avec Hysacam	Formation en technique et procédés recouvrement
Agent d'entretien	MVONDO Zacharie	M	CEPE	6 ans	Travaille avec Urbanistes dans les chantiers Désherbage des routes Vente tickets du marché	Technique de recouvrement Gestion des conflits
Agent d'entretien	Mme EBOLO née NGONO Emilienne	F	Cours moyen 2	16 ans	Entretien à la mairie Enregistrement du courrier Distribution du courrier	Secrétariat

NOM DU SERVICE : Etat civil

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Chef service Etat civil	ZONGO ONDOBO Anicet	M	CEPE	14 ans	Etablissement des actes de naissance, mariage et décès	Recyclage sur les fonctions du secrétaire d'état civil
Agent communal Etat civil	ESSAMBA Pauline Sylvie	F	BEPC Niveau 1 ^{ère} A4	6 mois	Etablissement des actes de naissance, mariage et décès	Une bonne formation sur le CEFAM, sur le rôle du secrétaire d'état civil

NOM DU SERVICE : Secrétariat Général

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
SG / M / SOA	NKILI BALLA	M	Capacité Droit et SCE Eco Ydé ler 1983	0 ans	- Coordination administrative - Elaboration des actes à prendre par le maire - exécution des tâches et missions à lui confiées par le maire Administration du personnel.	- Management - Gestion des ressources humaines - Nouvelle nomenclature budgétaire dans les communes

NOM DU SERVICE : Secrétariat

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Secrétaire	Mme MINKOE Cathérine	F	CEPE	18 ans	Saisies lettres, mandats, documents financiers	- Former en informatique - Former à l'accueil

NOM DU SERVICE : Comptabilité Matière

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Comptable Matière CR/SOA	ELOMO Laurent	M	Bac D + Diplôme des comptables matières	16 ans		

NOM DU SERVICE : Financier

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Aucun Poste	Mme AMOUGOU Mani Agnès	F	Diplômée du CEFAM, 3 ^{ème} promotion	20 ans 13 Novembre 82		Recyclage dans le domaine des finances communales
Secrétaire comptable Chef bureau assiette Chef service financier	MFOUGOU Joseph	M	BEPC Formation de 03 ans en comptabilité	25 ans à la commune		Accueil et qualité de service
Agent communal Service budget	BINDI BINDI Ernest	M	CAP Employé de banque	3 ans	Salaire / mandatement Retenues...	Gestion financière et comptable
Agent communal Service assiette	Mme ONDOA Anasthasie	F	CEPE	5 ans à la commune 48 ans	Dresse les fiches des contribuables, Etablit les ordres de recettes Rédaction des fiches de suivi de l'impôt libératoire suivi du paiement de l'impôt	

NOM DU SERVICE : Recette municipale

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Agent comptable temporaire	M. OMGWA OMGWA Barthélemie	M	Maîtrise en économie	7 mois	- Remplissage du livre journal - Du livre des recettes - Etablissement compte gestion - Fiche de suivi des dépenses - compte de gestion - Décade recette /dépenses - Recouvrement	Formation en finance et comptabilité
Caissière	Mme BEKOLO Cathérine	F	Niveau 4 ^e	Depuis 1987	- Perception, décaissement - Etablissement des décades - Souvent délivre les quittances (pas sa compétence) Souvent effectue les paiements (les petits montants) - Secrétariat de la recette municipale	Formation à la tenue des documents comptables
Agent de bureau	BEKADA ONANA	M	BEPC	6 ans	- Tenue du quittancier Comptabilité des recettes (Certificat de recette tous les 10 jours) - Cahier de détail des recettes.	Formation en finance municipale

NOM DU SERVICE : de Sécurité

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Agent de sécurit	M. BELINGA Anicet	M	BEPC Niveau 2 nd	5 ans	- Garde les locaux Pendant la journée - Accueil - Transmission du courrier aux services de la ville et aux responsables politiques de la commune. - Renforce le service entretien depuis un mois	Formation en secrétariat

NOM DU SERVICE : Entretien

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Agent d'entretien	Mlle ADZI Agnès Philomène	F	CEPE	6 ans	- Ménage - Dépôt courrier	A besoin d'une formation
Agent d'entretien + Percepteur du marché (le jeudi jour du marché)	M. MBENA Jean - Marie	M	Cours Moyen II	1Ans 1 mois	- Entretien de la Mairie - Désherbage - Rigoles - Recouvrement	Permis de conduire
Agent d'entretien	AWONO Jean Claude	M	CM2 SAR/SN maçonnerie	4 ans	Défrichage Propreté dans la ville	
Agent d'entretien	M. ESSOMBA Paul	M	Niveau 3 ^{ème}	6 ans	- Nettoyage dans toute la superficie de la commune - Recouvrement au marché	Technique de recouvrement
Agent d'entretien	M. AMBASSA Etoundi Bekono	M	Cours moyen 2	6 ans	- Nettoyage dans toute la superficie de la commune - Recouvrement au marché travaille samedi avec Hysacam	Formation en technique et procédés recouvrement
Agent d'entretien	MVONDO Zacharie	M	CEPE	6 ans	Travaille avec Urbanistes dans les chantiers Désherbage des routes Vente tickets du marché	Technique de recouvrement Gestion des conflits
Agent d'entretien	Mme EBOLO née NGONO Emilienne	F	Cours moyen 2	6 ans	Entretien à la mairie Enregistrement du courrier Distribution du courrier	Secrétariat

NOM DU SERVICE : Etat civil

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
Chef service Etat civil	ZONGO ONDOBO Anicet	M	CEPE	14 ans	Etablissement des actes de naissance, mariage et décès	Recyclage sur les fonctions du secrétaire d'état civil
Agent communal Etat civil	ESSAMBA Pauline Sylvie	F	BEPC Niveau 1 ^{ère} A4	6 mois	Etablissement des actes de naissance, mariage et décès	Une bonne formation sur le CEFAM, sur le rôle du secrétaire d'état civil

NOM DU SERVICE : Secrétariat Général

POSTE	NOM	SEXE	NIVEAU ACADEMIQUE	NOMBRE D'ANNEES D'EXPERIENCE	TACHES PRINCIPALES	BESOIN EN RENFORCEMENT
SG / M / SOA	NKILI BALLA	M	Capacité Droit et Sce Eco Ydé ler 1983	10 ans	- Coordination administrative - Elaboration des actes à prendre par le maire - exécution des tâches et missions à lui confiées par le maire Administration du personnel.	Management Gestion des ressources humaines - Nouvelle nomenclature budgétaire dans les communes

Etat du matériel et besoins en matériels

La commune rurale de Soa dispose comme matériel de :

Le matériel actuellement utiliser à la Commune Rurale de Soa ne permet pas un rendement effectif de la commune. Les problèmes généraux recensés se résument en :

- Equipement insuffisant et vétuste
- Infrastructures de communication inexistantes (téléphone, fax, photocopieur)
- Bâtiment délabré et pas fonctionnel (absence de toilettes modernes, manque d'eau, étroitesse)
- Aménagement insuffisant
- Absence de magasin, parc à bétail, garage
- Approvisionnement insuffisant en matériel de bureau

- Ordinateur
- Pas de sécurisation du matériel

L'état du matériel par service est dressé.

Service : Exécutif

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
	1 véhicule 4X4	1 véhicule 4X4	

Service : Recette Municipale

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
Journal Compte de gestion Recouvrement Décade des recettes et dépenses	Additionneuse Fiche de suivi Livre journal Les formats Matériels de bureau Imprimés certificats de recettes	Mini coffre fort Petite caissette 1 ventilateur 2 additionneuses	- calculatrices performantes matériel de bureau ventilateur véhicule

Service : Secrétariat

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
Saisies lettres Mandat / doc pour les recettes	- papier - Carbone -1 machine électrique -1 une mécanique - matériel de bureau		- ordinateurs - Classeurs sécurisés pour documents - Tiroirs sécurisés pour cachets

Service : Entretien

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
Entretien de la mairie	Savon Serpillières (2) Balais (2) Seaux (2)		Houes Torçons Puits d'eau
Entretien / désherbage dans la commune	Pelles	Pelles Râteaux Fourches Machettes Pioches Bacs d'ordures	Gants Bottes Brouettes

Service : Etat Civil

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
Etablissement des actes d'état civil	- Registre de naissance, mariage et décès - matériel didactique Mais ruptures constantes du matériel didactique	Insuffisant, à réparer	Ordonnance régissant l'état civil Classeurs pour ranger les actes d'état civil

Service : S. Général

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
	- Bureaux - Chaises - Classeurs	Matériel disponible	- téléphone - Ventilateurs - Calculatrices - Fauteuils

Service : Comptabilité Matière

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
- Certification des factures - Contrôle de l'effectivité des prestations - Réception des services faits et des fournitures faits - Garde du patrimoine des biens de toute provenance ainsi que des dons et legs.	Matériel de bureau (bureau, classeur, armoire, ventilateur)		Bureau, classeur, armoire, ventilateur

Service : financier

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
Budget	-Imprimés de mandats - imprimés de décisions - Etats - PV de réception de travaux Fiches budgétaires	- Penderie vétuste - Machines à calculer (3) avec ruban dont 2 en panne	- classeurs - Matériel de bureau - imprimés aménagement du cadre de travail.
Assiette	- Ordre de recette - Fiche de suivi de l'impôt libérateur - Fiche analytique des contribuables - Carbone à main	- Machine à calculer - Machine à écrire - Agrafeuse	

	- 1 parapheur - Bics - Matériel de bureau		
--	---	--	--

Service : **De sécurité**

Activités	Matériel disponible	Matériel utilisé	Autre matériel nécessaire
- Garde les locaux - Accueil - Courrier transmission - Renforcement service d'entretien		Sifflet Torche Machette Fronde	Sifflet Gaz lacrymogène

SEANCE III : VISION DE LA COMUNNE

Objectif :

Les participants élaborent une vision pour la Commune Rurale de Soa

Imaginez la commune rurale de Soa dans 5 ans. Quelle image souhaitez-vous que le public garde de la mairie ?

Citez un élément clé qui pour vous symboliserait sa réussite

Restitution

Au niveau de la mairie

- Hausse du budget communal
- Qualité des prestations offertes par la mairie
- Formation et encadrement du personnel

Au niveau de la commune

- Projets et infrastructures
- Hygiène
- Financements obtenus auprès des bailleurs de fonds

Vision

Dans 5 ans l'hôtel de ville moderne de la commune rurale de Soa construit grâce à une augmentation du budget communal offre des services rapides et de qualité à des

usagers satisfaits. Ceci est rendu possible grâce à une mise à niveau du personnel et à un meilleur encadrement lié à un dialogue permanent entre l'exécutif et le personnel. Les populations sont satisfaites des projets réalisés par la mairie avec leur concours et avec des financements obtenus de bailleurs de fonds, de la propreté générale de la ville.

La ville de Soa est belle et se développe suivant le plan d'urbanisme.

Quelle attitude du personnel, quelle qualité de service vous paraissent nécessaires pour réaliser la vision ?

QUALITE DE SERVICE	ATTITUDE DU PERSONNEL
<ul style="list-style-type: none"> • Un bon service • Bon accueil des usagers, • Service rapide et soigné, • Régularité et ponctualité au travail • Personnel compétent pour un service de qualité, • Travail bien fait, • Ponctualité au travail, • Meilleur rendement 	<ul style="list-style-type: none"> • Que chaque agent ait la bonne foi de gérer son poste de travail • Bonne gérance financière • Améliorer chacun à son niveau ses performances et sa manière de servir, • Bon rendement du personnel, ponctualité et assiduité au travail, • Le bon respect avec la hiérarchie et la discipline, • meilleur encadrement du personnel • Respect envers le travail des ouvriers • Collaboration entre l'exécutif et le personnel • Etre conscient du service qu'on doit rendre • Travailler en étroite collaboration

Liste des participants

NOM	SERVICE	FONCTION
NKILI BALLA	Secrétariat général	Secrétaire général
ELOMO Laurent	Comptabilité matière	Comptable matière
ESSAMBA Pauline Sylvie	Etat civil	agent
BEKADA ANANA Félix	Recette Municipale	Agent de bureau
ESSOMBA Paul	Service d'entretien	Agent d'entretien
AMBASSA ETOUNDI	Service d'entretien	Agent d'entretien
AWONO Jean Claude	Service d'entretien	Agent d'entretien
Mme AMOUGOU Agnès	Service financier	Agent de bureau
OMGBWA Barthélémy	Recette Municipale	Agent comptable temporaire
ZONGO ONDOBO Anicet	Etat Civil	Secrétaire d'état civil
Mme EBOLO Emilienne	Service d'entretien	Agent d'entretien
BELINGA Anicet	Service de sécurité	Agent de sécurité
BINDZI Ernest	Service financier	Agent de bureau
MINKOE Catherine	secrétariat	Secrétaire dactylographe
ADZI Agnès	Service d'entretien	Agent d'entretien
Mme ETOUNDI véronique	secrétariat	Secrétaire dactylographe
MBENA Jean Claude	Service d'entretien	Agent d'entretien
MVONDO Zacharie	Service d'entretien	Agent
ONDOUA Anastasie	Service financier	Agent
Mme BEKOLO Catherine	Recette Municipale	caissière
ETOUNDI OKOUDA	1 ^{er} adjoint au maire	
ATCHADE Séraphin	Service technique	Agent de recouvrement

Grilles d'entretien

- Quel est votre rôle/fonction à la mairie ?
- Nombre d'années d'expérience à la mairie
- Fonctions/poste occupés
- Définition des responsabilités et tâches
- Position dans la hiérarchie
- Difficultés de collaboration
- Au niveau vertical
- Au niveau horizontal
- Difficultés rencontrées dans le travail quotidien
- Communication / fréquence de réunions
- Suggestions à faire pour le fonctionnement de la commune

SESSION 2: ORGANISATION OF THE COUNCIL

Objective: Participants identify the decision procedure and the communication channels of the council.

For an institution, decisions taken, work-flow and communication systems are the key element of the functioning. So to appreciate these elements in the Kumbo urban council, participants were asked to answer the following 3 questions:

1. How are decisions on the day to day running of the council taken?
2. What communication channels exist between?
 - The council executive and the staff
 - Councillors and the staff
 - Staff of different department?
3. How are activities of each department planned?

To answer the questions participants worked in groups and each group focused on one question. From this Group work, the following answers were obtained:

Question: How are decisions on the day to day running of the council taken?

Answer: Taking of decisions is the competence of following staff:

- The councillors
- The mayor
- The service head

Decision makers	Methods / tools	Type of decision	Target group (concerned by the decision)
Councillors	<ul style="list-style-type: none"> • During councillors meeting (formal and informal meeting) 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategic decision (on major activities and approach) • Budget approval • Account approval 	<ul style="list-style-type: none"> • The executive
Mayor	<ul style="list-style-type: none"> • Individually (mayor alone) 	<ul style="list-style-type: none"> • Decisions related to the activities to be done in various departments 	<ul style="list-style-type: none"> The SG The heads of services
Secretary General		<ul style="list-style-type: none"> • Instruction from the mayors 	<ul style="list-style-type: none"> The heads of services
Service heads	<ul style="list-style-type: none"> • Individually • after concertation with colleagues 	<ul style="list-style-type: none"> • Decisions related to the work of the staff • Decision related to the planning of activities that affect various areas of the council 	<ul style="list-style-type: none"> The staff

Question: Communication channels within the council?

Answer:

- Between the council executive and the staff instruction are given through:
 - Verbal communication
 - Letter (written communication), memos
 - Telephone
 - Meetings
- Councillors and the staff communicate through following channel:
 - Written
 - Verbal
 - Telephone

- Between Staff of different department, information is transmitted
 - By letter
 - Verbally
 - By telephone

Question: How are activities of department planned?

Answer: Quite often the staffs of the different department do not plan their activities. But, for some specific task, a minimal organisation is done in the department concerned. These tasks are:

- Raising of voucher for pensioners. These activities are planned by the treasurer and his staff
- Jangali assessment that is done by the D.O, the mayor and taxation department
- Marriages. It is planned by the mayors and the civil status
- Control and inspection of the building by the technical staff
- The follow up of work which is done by the mayor, his deputies and SG. This executive plan on weekly basis