REPUBLIQUE DU CAMEROUN
****
Paix – Travail – Patrie
****
REGION DE LITORAL
****
DEPARTEMENT DU MOUNGO
****
COMMUNE DE MANJO

REPUBLIC OF CAMEROON
****
Peace – Work – Fatherland
****
LITORAL REGION
****
MOUNGO DIVISION
****
MANJO COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

CITIZEN REPORT CARD

Evaluation des services rendus par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux

Réalisé par : Action Nouvelle pour le Développement Durable (AND2)

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

AND2

Juin 2022

SOMMAIRE

PRÉFACE ..... **Erreur ! Signet non défini.**
RESUMÉ EXÉCUTIF ..... **Erreur ! Signet non défini.**
LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS 8
LISTE DES TABLEAUX 9
LISTE DES FIGURES 11
LISTE DES PHOTOS 12

INTRODUCTION GÉNÉRALE ..... **Erreur ! Signet non défini.**

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE ..... **Erreur ! Signet non défini.**
I.1 Plan d'échantillonnage ..... **Erreur ! Signet non défini.**
I.2 Réalisation proprement dite de l'enquête ..... **Erreur ! Signet non défini.**

CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MANJO 16
II.1 Présentation de la commune 21
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation 25
II.2 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles 27

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES **Erreur ! Signet non défini.**
III.1 Description de la population enquêtée 30
III.2 Approvisionnement en eau potable 34
III.3 Services de santé 56
III.4 Services de l'éducation 65
III.5 Fourniture des services communaux 79

CHAPITRE IV : PLAN D'ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE ..... **Erreur ! Signet non défini.**
IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements 89
IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard 91

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS ..... **Erreur ! Signet non défini.**
ANNEXES 97
Annexe 1 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport 97
Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard 97
Annexe 3 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements 119

PRÉFACE

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) se présente comme une initiative des citoyens ou des Organisations de la Société Civile (OSC) qui vise à :

(i) apprécier l'action publique ou amener les acteurs publics à rendre compte de leur intervention locale aux populations ;

(ii) apprécier la pertinence des Projets/Programmes ainsi que les moyens qui y sont affectés ;

(iii) réorienter les axes de développement en fonction des nouveaux besoins identifiés ;

(iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (administratif, juridictionnel, parlementaire).

Cette initiative est un important outil d'aide à la décision. Les résultats de l'enquête contenus dans le présent rapport permettront d'avoir un aperçu du niveau de satisfaction ou de non-satisfaction des ménages de la Commune sur les efforts de l'administration centrale engagés dans les secteurs de l'eau potable, la santé, l'éducation et les services communaux. L'analyse des données collectées ici faite démontre que pour améliorer le niveau de perception de nos populations des actions entreprises par les services publics, beaucoup reste à faire.

La vision que j'ai de la Commune de MANJO est qu'au fil du temps le plan d'action arrêté au terme de cet exercice et reposant sur les attentes exprimées soit effectivement mis en œuvre au plaisir des populations de cette belle localité.

L'Exécutif Communal remercie le Programme Nationale de Développement Participatif (PNDP) et l'Institut National de la Statistique (INS) qui l'ont accompagné dans la réalisation du SCORECARD dans la Commune. Il espère que cette action contribuera à combler ses attentes, aussi remercie les populations pour avoir accueilli chaleureusement les enquêteurs au sein des ménages et surtout pour avoir participé activement au processus.

Au vu des enjeux, j'exhorte toutes les forces vives de la Commune de MANJO, à lire le présent rapport, et que le plan d'action élaboré conjointement avec les différentes instances de dialogue au niveau communale, vous serve de principe directeur pour la manifestation de votre engagement citoyenne, afin que vive la Commune de MANJO…, Vive le Cameroun …

RESUME EXECUTIF

Pour permettre à la population d'apprécier les actions de l'État au sein des communes, le PNDP, outil mis en place par le Gouvernement en 2004 pour améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural et impulser le processus de la décentralisation, s'est donné de mener une enquête de perception des services fournis par l'État dans le cadre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique. L'objectif étant de capter auprès des populations, leurs perceptions de la satisfaction de l'offre des services publics dans les secteurs ciblés, notamment l'eau potable, l'éducation, la santé et le service communal.

En effet, au cours de la troisième phase de ce programme démarrée en avril 2016 et ce, dans le cadre de sa mission, le PNDP a expérimenté dans 188 communes du pays le mécanisme de Contrôle Citoyen de l'Action Publique.

Celui-ci s'est basé d'une part sur l'opération d'enquête auprès des ménages pour capter la perception des populations sur l'offre de services publics dans les secteurs de l'eau potable, de la santé, de l'éducation et du service communal ; et d'autre part sur la dissémination de résultats afin d'opérer des changements significatifs relatifs à la qualité des services communaux.

Tenant compte des leçons tirées de la précédente expérience, le PNDP a jugé utile de l'étendre progressivement à toutes les communes. Aussi, dans la phase III du programme, les enquêtes menées auprès des ménages ont permis aux populations de porter une appréciation sur l'offre des services publics.

Pour la fiabilité des résultats de l'enquête inscrite dans cette perspective, le PNDP s'est appuyé fortement sur l'expertise technique de l'INS qui a planifié le sondage, selon les bases et la méthodologie scientifiques, et aussi réalisé le traitement des données collectées sur le terrain.

Dans sa phase opérationnelle, l'enquête commandée par le PNDP dans la commune de Manjo a été menée par AND2. Cette dernière fait partie des 19 communes retenues dans le Littoral et pour lesquelles les résultats issus de l'enquête seront destinés à être capitalisés pour améliorer l'action publique en vue d'une meilleure perception de celle-ci par les populations.

De l'analyse des données collectées sur le terrain, il en ressort que :

- Pour ce qui concerne le secteur de l'eau potable, la plupart des ménages ne sont pas satisfaits du système d'approvisionnement en eau**,** 85,10% d'entre eux estiment notamment que l'eau est de mauvaise qualité, les points d'eau sont insuffisants et même, ceux qui existent sont éloignés ;

- Dans le secteur de la santé, 7,20% des ménages sont non-satisfaction et cela s'explique par l'éloignement des formations sanitaires, la mauvaise qualité des services offerts, les manquements liés au personnel et l'insuffisance de médicaments dans les formations existantes ;

- Concernant le secteur de l'éducation, les proportions des ménages non satisfaits des services d'éducation seraient de 0,40% pour le cycle maternel, 0,30% pour le cycle primaire, et 2,40% pour le cycle secondaire ;
- S'agissant des services communaux, la proportion des ménages insatisfaits est de 11,10%.

En définitive, pour améliorer la perception de l'action publique dans la commune de Manjo, l'institution communale devra mettre sur pied un dispositif de maintenance et de gestion des infrastructures existantes et impliquer davantage les populations dans les prises de décision.

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

AND2 Action Nouvelle pour le Développement Durable

APEE : Association des Parents d'Élèves et Enseignants

CCAP : Contrôle Citoyen de l'Action Publique

CMA : Centre Médical d'Arrondissement

COGE : Comité de Gestion

COSA : Comité de Santé

INS : Institut National de la Statistique

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

MINEDUB : Ministère de l'Éducation de Base

MINEE : Ministère de l'Eau et de l'Energie

MINESEC : Ministère des Enseignements Secondaires

MINSANTE : Ministère de la Santé publique

OSC : Organisation de la Société Civile

PCD : Plan Communal de Développement

PNDP : Programme National de Développement Participatif

PTF : Partenaire Technique Financier

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

ZD : Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1: Bilan de la collecte des données dans la commune de MANJO 20

Tableau 2.1: Etat des lieux des points d'eau dans la commune 27
Tableau 2.2: Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune 28
Tableau 2.3: Etat des lieux des services de l'éducation 29
Tableau 2.4: Inventaire des services communaux 30

Tableau 3.1: Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe . 32
Tableau 3.2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge 33
Tableau 3.3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence 35
Tableau 3.4: Utilisation d'une source d'eau publique 35
Tableau 3.5: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée 39
Tableau 3.6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages 40
Tableau 3.7: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé 43
Tableau 3.8: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau 44
Tableau 3.9: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau 46
Tableau 3.10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES 47
Tableau 3.11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source 48
Tableau 3.12: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence 50
Tableau 3.13: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin 51
Tableau 3.14: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction 52
Tableau 3.15: Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable 53
Tableau 3.16: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable 54
Tableau 3.17: Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence 56
Tableau 3.18: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé 57
Tableau 3.19: Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 58
Tableau 3.20: Accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 59
Tableau 3.21 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 60
Tableau 3.22: Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant 61
Tableau 3.23: Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins 62
Tableau 3.24: Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins 63
Tableau 3.25: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le

secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence 64
Tableau 3.26: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence 65
Tableau 3.27: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire 66
Tableau 3.28: Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public..... 67
Tableau 3.29: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence 68
Tableau 3.30: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement..... 69
Tableau 3.31: Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle..... 71
Tableau 3.32: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence 72
Tableau 3.33: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence 73
Tableau 3.34: Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement..... 74
Tableau 3.35: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction 75
Tableau 3.36: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation 77
Tableau 3.37: Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation..... 78
Tableau 3.38: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service 80
Tableau 3.39: Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal 81
Tableau 3. 40: Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal 83
Tableau 3.41: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune..... 85
Tableau 3.42: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction 86
Tableau 3.43: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale 87

LISTE DES FIGURES

Figure 3.1: Principale source d'approvisionnement en eau 37
Figure 3.2:Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée 40
Figure 3.3: Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau selon le milieu de résidence 42
Figure3. 4:Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau 49
Figure 3.5: Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 59

LISTE DES PHOTOS

Photo2. 1:Carte de localisation de la commune de Manjo par rapport au Cameroun, au chef-lieu du département et la région 23

Photo3.1: Vue d'un château d'eau privée dans la commune de Manjo 38

Photo3.2: Vue d'un forage à PMH non-fonctionnel à Manjo 44

Photo3.3: Aperçu des salles de classe du lycée de Manjo 70

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Promouvoir le bien-être des populations fait partie de l'une des plus grandes missions de l'État d'un pays. Ainsi, dans un environnement marqué par les crises économiques, sociales et environnementales, et sous la pression des partenaires au développement, plusieurs gouvernements africains dont le Cameroun, ont opté pour la décentralisation comme mode de gestion de l'État. En effet, non seulement elle contribue à une meilleure efficacité de l'action publique, mais aussi, elle renforce le développement local et améliore l'équité à travers une meilleure répartition des ressources.

Le contrôle citoyen de l'action publique est toute action initiée par les citoyens (individuellement ou à travers les organisations de la société civile), dans le but d'apprécier la pertinence des projets et des moyens qui y sont affectés ; de contrôler l'action publique ou permettre à ce que les décideurs publics rendent compte aux citoyens de leur action. Ainsi, la mise sur pied du CCAP par le PNDP et ses Partenaires Techniques et Financiers est illustrative à plus d'un titre. Tout d'abord, parce qu'elle concilie la question de la qualité du service public et celle de la participation du citoyen à la gestion des biens publics et aussi, parce qu'elle se propose de mettre en place des mécanismes capables d'apporter des réponses adaptées aux manquements aussi divers que variés, qui entravent aussi bien la qualité du service public que l'implication ou la participation du citoyen.

À l'observation, il se trouve que le service public dans son exécution, suscite des interrogations liées à sa qualité. Pour y apporter des réponses efficaces, une cascade de propositions se recrutant de la gouvernance locale, de la réforme des finances publiques ou encore de la programmation budgétaire fusent. Pour ce qui est de la gouvernance locale, la nécessité de la maturation du processus de la décentralisation et sa mise en place effective se concrétise au niveau national.

Un environnement juridique approprié étant indispensable pour la mise en place de la décentralisation, le gouvernement camerounais s'est doté d'un ensemble de lois, de décrets et d'outils pour l'encadrer. C'est ainsi que, le PNDP a été mis en place par l'État comme outil permettant d'accélérer la mise en œuvre du processus de décentralisation et bien sûr de promouvoir le bien-être des populations.

Pour mener à bien cette action dans la commune de MANJO, l'expertise de l'Action nouvelle pour le Développement Durable a été sollicitée par le PNDP. Au sein de cette commune, l'enquête a été menée dans 20 zones de dénombrement dans lesquelles au total, 320 ménages ont été échantillonnés. La collecte de données a été faite auprès des ménages échantillonnés et les résultats sont consignés dans le présent document.

Ainsi, l'opérationnalisation du CCAP lancé dans certaines communes et particulièrement à MANJO, trouve toute sa raison d'être. Ceci dans la mesure où il se propose (i) d'apprécier la qualité de l'action du service public, notamment dans les secteurs de l'eau, la santé, l'éducation et de la gouvernance locale et (ii) de proposer des solutions aux problèmes qui freinent le bon déroulement de l'action publique dans la commune.

Le présent rapport est structuré en quatre chapitres :

- Chapitre I : Synthèse méthodologique de l'enquête
- Chapitre II : Offre publique et control citoyen de l'action publique dans la commune de MANJO
- Chapitre III : Principaux constats relevés dans les secteurs cibles
- Chapitre IV : Plan d'action pour la mise en place d'un control citoyen de l'action publique

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

Les contours techniques de l'enquête ScoreCard ont été définis dans le cadre des travaux préparatoires réalisés avec l'appui technique de l'Institut National de la Statistique à travers ses représentants dans la Coordination technique nationale du ScoreCard. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité en matière statistique, qui permet d'apprécier la fiabilité et la qualité des données collectées par les Organisations de la Société Civile.

I.1 Champ géographique et populations cibles

Le champ géographique de l'enquête ScoreCard couvre l'ensemble des 25 villages et 08 quartiers de la commune de MANJO. La collecte de données s'est effectuée auprès des administrations déconcentrées en charge des secteurs cibles et des ménages ordinaires. Contrairement aux administrations déconcentrées intervenant dans une commune que l'on peut tout enquêter, il est impossible d'interroger tous les ménages ordinaires de la commune. Pour eux, il s'agit de disposer d'un échantillon représentatif dans la commune, ce qui passe par l'élaboration d'un plan de sondage devant assurer des estimations statistiquement fiables des indicateurs.

I.2 Plan de sondage

Les caractéristiques du plan de sondage sont notamment la taille de l'échantillon cible, la répartition de l'échantillon, la base de sondage et l'établissement de la liste des ménages, le choix des domaines d'études, les étapes d'échantillonnage, la stratification et le calcul des pondérations de l'échantillon. Le plan de sondage repose sur une approche d'échantillonnage en grappes stratifiés, à plusieurs degrés, pour la sélection de l'échantillon ménages de l'enquête.

(i) Taille et répartition de l'échantillon

Le choix de la taille d'échantillon dans le cadre de 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 dans la Commune de MANJO. Cette enquête s'appuie sur 20 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 16 ménages ont été sélectionnés par grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard.

(ii) Base de sondage et sélection des grappes et des ménages

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

Les listes des ménages ont été constituées à la suite d'un dénombrement systématique des ménages dans

chaque zone de dénombrement sélectionnée. Ce dénombrement s'est fait par une équipe de cartographes identifiés par l'Institut National de la Statistique (INS). Après une formation accélérée, ils ont été déployés dans la Commune pour dénombrer les ménages ordinaires dans chacune de ses grappes (zones de dénombrement) échantillonnées avec l'accompagnement d'un facilitateur endogène. En moyenne, le dénombrement des ménages ordinaires dans une grappe a duré 1,5 jours étant donné la forte expérience des cartographes sélectionnés. Ce travail s'est fait à l'aide d'une application conçue par l'INS avec le logiciel CSPro, laquelle permet de suivre l'évolution de la cartographie dans une Commune et d'envisager la sélection de ses ménages à enquêter. Sur le terrain, les ménages sont 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 est effectuée à l'aide des procédures de sélection aléatoire systématique, intégrées dans l'application de cartographie.

(iii)Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage

Le plan de sondage de l'enquête ScoreCard étant à deux degrés, les notations ci-après sont utilisées pour déterminer les probabilités d'inclusion et les poids de sondage des unités de sondage pour des estimations dans la Commune :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête

Dans chacun des quatre (04) secteurs dédiés à la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique, l'enquête ScoreCard vise à disposer des informations pour renseigner les indicateurs liés à l'identification de la typologie des biens et services, à la caractérisation des utilisateurs et des modes de fonctionnement de ces biens et services, à l'appréciation de la qualité du service rendu par l'offre des biens et services offerts dans le secteur et l'explication des causes de satisfaction et d'insatisfaction du service rendu dans le secteur, et à la détermination des actions que les populations doivent entreprendre pour améliorer la qualité du service rendu en cas d'insatisfaction. Pour s'assurer que ces indicateurs seront effectivement calculés au terme de l'enquête, il a été élaboré : (i) un document des besoins, qui présente les principaux indicateurs à renseigner afin d'orienter l'élaboration du plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans un secteur donné, (ii) un document des concepts permettant à tous les intervenants dans la réalisation de l'enquête et tous les potentiels utilisateurs des indicateurs calculés, d'avoir la même compréhension des termes, (iii) un plan de sensibilisation décrivant la stratégie de sensibilisation des populations en précisant le rôle de chacun des intervenants et leurs outils de sensibilisation.

Sur la base des deux premiers documents, cinq (05) questionnaires ont été élaborés pour la collecte des données, à savoir : (i) un questionnaire ménage pour capter la satisfaction des ménages sur les services rendus dans l'espace communal, (ii) un questionnaire commune pour faire un inventaire de l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable et des services communaux, (iii) un questionnaire délégation départementale du MINEE permettant de faire un inventaire de l'offre publique dans le secteur de l'approvisionnement en eau potable, similaire à celui dressé dans le questionnaire commune, afin de confronter les deux inventaires, (iv) deux questionnaires pour retracer l'offre publique dans le secteur de l'éducation, dont l'un pour le sous-secteur de l'éducation de base adressé à l'Inspection de l'éducation de base et l'autre pour le sous-secteur des enseignements secondaires adressé au délégué départemental du MINESEC. Ces questionnaires s'accompagnent d'un manuel de l'agent enquêteur dans lequel sont données les instructions indispensables à leur administration dans des conditions convenables. Cette administration des questionnaires s'est faite en mode CAPI (Computer Assistant Personal Interviewing), laquelle a nécessité le montage des questionnaires dans la plateforme KoboToolBox à l'aide de l'application Enketo, ainsi que le déploiement dans les tablettes à travers l'application ODK Collect.

I.4 Collecte et analyse des données

C'est l'AND2 sélectionnée pour un lot 1 de communes en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les secteurs cibles, qui a procédé à la collecte des données dans la commune appartenant à ce lot. Dans un lot, l'OSC est composée d'un Responsable et des superviseurs et des agents enquêteurs. Mais avant la collecte proprement dite des données, le Coordonnateur de l'OSC et ses Responsables de lot ont bénéficié d'un renforcement des capacités techniques sur la compréhension du mode opératoire de l'enquête ScoreCard et l'utilisation des outils de collecte. Ils ont restitué les connaissances acquises à leurs agents enquêteurs dans le cadre d'un atelier supervisé par la coordination technique régionale du ScoreCard composée des représentants de la Cellule Régionale de Coordination du PNDP et de l'INS. Les aspects clés de cette restitution ont porté sur la présentation de l'enquête, les techniques pour conduire une enquête, le remplissage du questionnaire ménage, la simulation et le test de sélection. A la fin, les meilleurs agents enquêteurs ont été retenus pour poursuivre avec la collecte des données sur le terrain.

Cette dernière s'est déroulée du 01 au 10 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau 1.1: Bilan de la collecte des données dans la commune de MANJO

N°	Grappe	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1	1635	ABANG	16	0	0	0	-
2	1636	BADJOUNGUE	16	0	0	0	-
3	1637	EKANGTÉ MPAKA	16	0	0	0	-
4	1638	KOLA CARREFOUR	29	0	0	13	-
5	1639	KOLA SONGO	16	0	0	0	-
6	1640	KOLLA MISSION	16	0	0	0	-
7	1641	LALA MISSION	16	0	0	0	-
8	1642	LALA VILLAGE	17	0	1	0	-
9	1643	NJOUMBENG III	16	0	0	0	-
10	1644	N'LOHE	16	0	0	0	-
11	1645	NSOUNG	16	0	0	0	-
12	1646	QUARTIER I EMENG	16	0	0	0	-
13	1647	MBETTE	16	0	0	0	-
14	1648	MOUAKOUMEL	27	0	6	5	-
15	1649	MOUANDONG	16	0	0	0	-
16	1650	MOUMEKENG	16	0	0	0	-
17	1651	NAMBA	16	0	0	0	-
18	1652	NDOM	18	0	2	0	-
19	1653	NGOL	18	0	2	0	-
20	1654	NJOUMBENG BIG MOP	18	0	2	0	-
Total	**20**	**20**	**351**	**0**	**13**	18	-

Etant donné que la collecte s'est faite par la méthode CAPI, les données sont directement disponibles sur le serveur pour apurement et production des tableaux par l'INS selon le plan de tabulation validé avec le PNDP. Ces tableaux ont été mis à la disposition de l'AND2 ainsi que d'autres documents importants dont : (i) le guide de rédaction du rapport ScoreCard, (ii) le canevas du rapport ScoreCard, (iii) le modèle de plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique en vue de la conduite des changements, (iv) la page de garde du rapport ScoreCard. Pour s'assurer de l'utilisation optimale de ces documents par les OSC dans le cadre de l'analyse des données et de la production des rapports communaux ScoreCard, elles ont bénéficié d'un renforcement des capacités. A leur tour, elles ont restitué cette formation aux superviseurs dont chacun avait la charge de rédiger le rapport ScoreCard de sa commune de supervision.

CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MANJO

II.1 Présentation de la commune

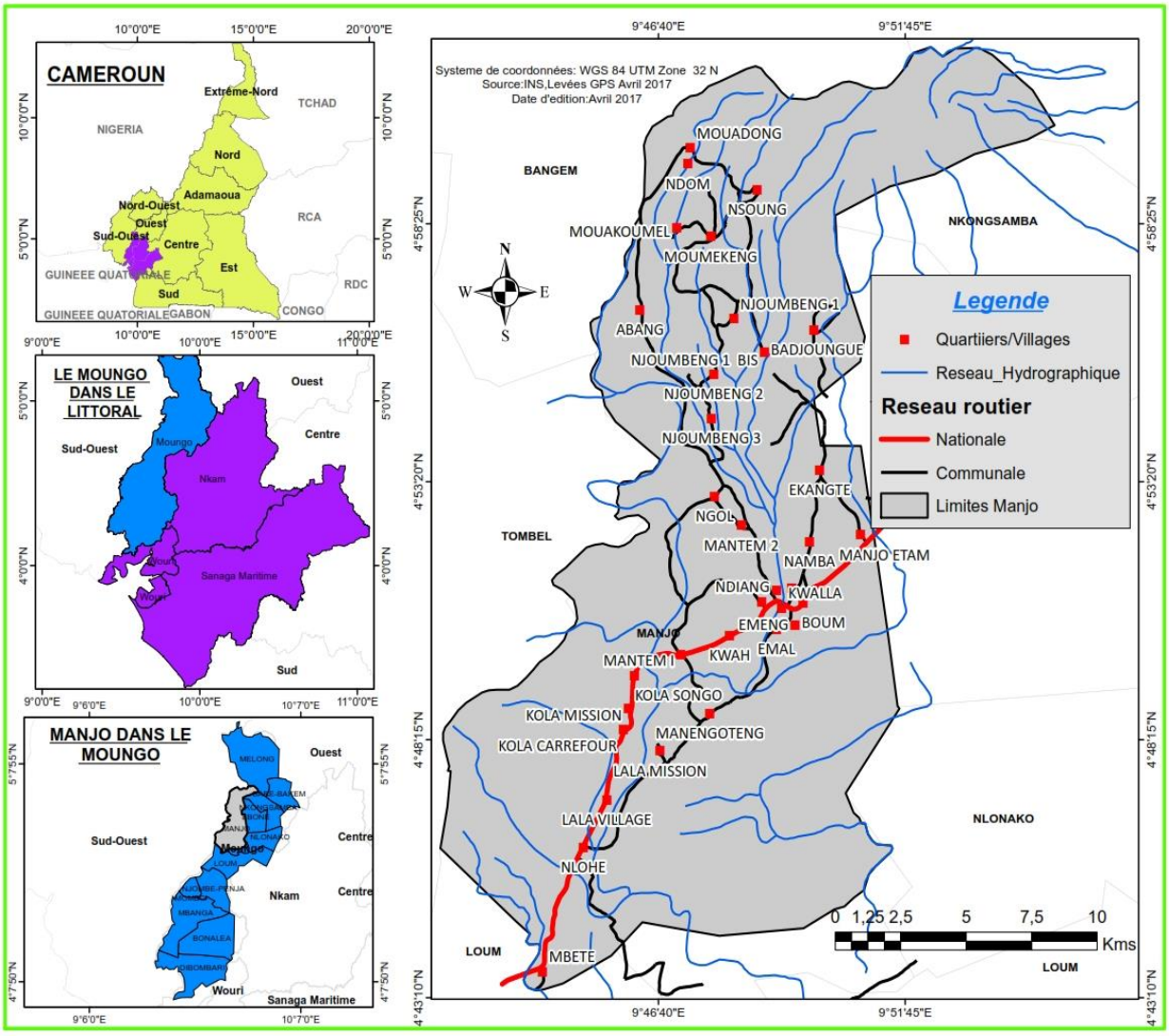
MANJO est une commune du département du Moungo dans la région du littoral. Située à 124 km de la ville de Douala, elle est limitée au Nord par l'arrondissement de Nkongsamba 3e et le mont Manengouba, au Sud par l'arrondissement de Loum, à l'Est par l'arrondissement de Nlonako (village Manengolé) et Nkongsamba, à l'Ouest par l'arrondissement de Tombel et Banguem.

II.1.1 Situation administrative et historique

MANJO a été fondé au 19e siècle par un des descendants d'Ewang qui s'établit au lieu-dit Manewang (enfant d'Ewang en langue Mbo'o). Ce lieu fut le tout premier quartier de cette agglomération. Ainsi, MANJO fut érigé en commune vers les années 1959 par décret présidentiel N° 59/23 du 01/03/1959 déterminant les communes et leur ressort territorial.

L'administration traditionnelle est dirigée par 2 chefs de deuxième degré, 32 chefs de troisième degré, assistés des notables, leur population est constituée d'une diversité de groupes sociaux marqués par une forte tendance au regroupement par ethnie. Les chefs traditionnels gardent une influence considérable sur les populations qui leur accordent un certain respect et coopèrent facilement lorsqu'elles sont convoquées. Cette influence de la tradition se manifeste aussi par la présence d'associations culturelles telles que celle des Baleng, Bamena, Bandjoun, Bandja ; et la présence des manifestations culturelles à l'exemple des danses traditionnelles telles que le Ngono pour le Moungo, wop et Nkoungang pour les Bamilékés, les congrès traditionnels et les forums.

Photo2. 1:Carte de localisation de la commune de Manjo par rapport au Cameroun, au chef-lieu du département et la région



Source : PCD Manjo 2022

II.1.2 Situation démographique

La population de Manjo est très cosmopolite et constituée en majorité des jeunes, sa densité est d'environ 151 Habitants par Km^2. On y note une organisation de la société à plusieurs niveaux et une mosaïque d'ethnies halogènes constituées en majorité. Dans cet espace, la population est dirigée par les autorités administratives, municipales et traditionnelles à qui elle accorde par ailleurs du respect, ainsi qu'au force de maintien de l'ordre (Gendarmerie et police). Ces derniers, associent généralement les chefs traditionnels à leurs différentes actions et décisions**.**

La commune de Manjo présente une mixité ethnique du fait de la cohabitation des populations venues des régions voisines**.** En effet, elle compte une population de 46 380 habitants dont 22 113 hommes et 24 267 femmes (source : 3e RGPH, BUCREP 2005, en y appliquant le taux de croissance annuel de la population qui est de 2,80% par an), cette population est répartie sur une superficie de 305 Km^2 divisés en 33 localités soient 25 villages et 08 Quartiers.

II.1.3 Situation géographique

MANJO est à 450 m d'altitude dans sa partie sud et à 1200 m dans sa partie Nord. Elle est entourée de massifs montagneux dont les plus importants : le Manengouba à 2400 m, Koupé à 2070 m, Nlonako à 1800 m. Dans l'ensemble, nous avons deux principales formes de relief qui caractérisent le milieu. Dans le centre urbain et tout le long de la nationale n°5, on a à faire à un relief de platitude tapissé des cendres et des roches issues de l'activité du volcan du Manengouba.

Le climat de la commune de Manjo est de type équatorial avec deux saisons. Deux zones climatiques distinctes caractérisent l'arrondissement : la partie sud est caractérisée par un climat plus chaud et celle nord par un climat plus froid. La commune de Manjo est par ailleurs caractérisée par de nombreux mois de pluies fortes et une saison sèche assez courte et peu marquée. Elle affiche 24.3 °C de température en moyenne sur toute l'année et une moyenne de précipitations annuelles qui atteints 2924 mm. La principale rivière traversant l'arrondissement du nord au sud est la Dibombé avec ses principaux affluents que sont Mikombé, Gomo, midjok, ékouk, ndibe, mbouh, ndibè-émalte et Mbété. La présence des sources naturelles est un potentiel car elles peuvent être aménagées pour satisfaire à la demande croissante en eau. On note d'autre part l'existence des forêts sacrées qui constituent pour certains une ressource socioculturelle importante.

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

L'activité économique y est essentiellement basée sur l'agriculture et le petit élevage ; il n'y a pas de véritable industrie. Il s'agit des cultures vivrières (maïs, manioc, macabo, banane plantain, haricot), des cultures de rente (café, cacao, palmier à huile) et cultures fruitières. La culture de café souffre d'un abandon de la part des populations de la commune de Manjo du fait de la baisse drastique des prix sur le marché mondial, du vieillissement des planteurs et des plantations, et de la réduction de l'espace de production au profit des cultures vivrières. S'agissant du petit élevage on peut noter les espèces d'animaux suivants : porcs, volailles, moutons et chèvres.

Dans le secteur primaire, l'on retrouve essentiellement les agriculteurs qui développent l'agriculture périurbaine et rurale. La pratique de l'élevage dans la commune de Manjo se fait de manière aussi bien traditionnelle que moderne. Elle est ainsi réalisée par une part importante de la population soit pour une destination d'autoconsommation, soit de commercialisation. La pêche quant à elle est pratiquée par de petits exploitants et à très faible échelle. L'on recense néanmoins dans la ville un pisciculteur avec trois étangs. Les revenus issus de cette activité sont assez minorés.

II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation

L'Etat a favorisé à travers la décentralisation et le transfert des facilités auprès des collectivités afin de permettre à celles-ci d'apporter des réponses aux difficultés des populations.

Quelques compétences transférées

II.2.1 Services communaux

En matière de Services communaux :

- ✓ L'état civil ;
- ✓ La construction, l'équipement, la gestion et l'entretien des marchés, gares routières et abattoirs ;
- ✓ L'organisation d'expositions commerciales locales ;
- ✓ L'appui aux microprojets générateurs de revenus et d'emplois ;
- ✓ L'exploitation des substances minérales non concessibles
- ✓ L'élaboration de plans communaux d'action pour l'environnement ;
- ✓ L'élaboration et la mise en œuvre des plans communaux spécifiques de prévention des risques et d'intervention d'urgence en cas de catastrophes ;
- ✓ La création, l'entretien et la gestion des espaces verts, parcs et jardins d'intérêt communal ;
- ✓ La pré-collecte et la gestion au niveau local des ordures ménagères.
- ✓ L'élaboration des plans d'occupation des sols, des documents d'urbanisme, d'aménagement concerté, de rénovation urbaine et de remembrement ;
- ✓ L'organisation et la gestion des transports publics urbains ;
- ✓ Les opérations d'aménagement ;
- ✓ La délivrance des certificats d'urbanisme, des autorisations de lotir, des permis d'implanter, des permis de construire et de démolir ;
- ✓ La création et l'entretien de voiries municipales ainsi que la réalisation de travaux connexes ;
- ✓ L'aménagement et la viabilisation des espaces habitables ;
- ✓ L'éclairage des voies publiques ;
- ✓ L'adressage et la dénomination des rues, places et édifices publics ;
- ✓ La création et l'entretien de routes rurales non classées et des bacs ;
- ✓ La création de zones d'activités industrielles ;
- ✓ La contribution à l'électrification des zones nécessiteuses ;

- ✓ L’autorisation d'occupation temporaire et de travaux divers sur la voie publique etc.

II.2.2 Eau

En matière d’eau

- ✓ L'alimentation en eau potable ;
- ✓ La réalisation des puits équipés de pompes à motricité humaine
- ✓ La Réalisation, exploitation, entretien et maintenance des ouvrages d’eau dans les Communes

II.2.3 Santé

En matière de santé :

- ✓ La création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal, conformément à la carte sanitaire ;
- ✓ Le recrutement et la gestion des personnels infirmiers et paramédicaux des centres de santé intégrés et des centres médicaux d’arrondissement ;
- ✓ L’assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ;
- ✓ Le contrôle sanitaire dans les établissements de fabrication, de conditionnement, de stockage, ou de distribution de produits alimentaires, ainsi que des installations de traitement des déchets solides et liquides produits par des particuliers ou des entreprises

II.2.4 Education

En matière d'éducation :

Mise en application effective du Décret n°2010/0247/PM du 26 Février 2010 fixant les modalités d’exercice de certaines compétences transférées par l’Etat aux Communes en matière d’Education de Base pour compter de l’exercice budgétaire 2010. A ce titre, il a été transféré :

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

II.3 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles

II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

Tableau 2.1: Etat des lieux des points d'eau dans la commune

Type de point d'eau potable	Nombre de points d'eau de ce type		Nombre de points d'eau de ce type fonctionnels		Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion		Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel	
	commune	**DD du MINEE**	**commune**	**DD du MINEE**	**commune**	**DD du MINEE**	**commune**	**DD du MINEE**
Puits avec pompe à motricité humaine	04	-	01	-	00	-	00	-
Puits avec pompe électrique	00	-	00	-	00	-	00	-
Forages avec pompe à motricité humaine	14	-	06	-	00	-	00	-
Forage avec pompe électrique	00	-	00	-	00	-	00	-
Borne-fontaine	53	-	28	-	15	-	07	-
Source	05	-	01	-	00	-	00	-
Réseau d'adduction d'eau communal	00	-	00	-	00	-	00	-
Total	76	-	36	-	15	-	07	-

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

II.3.2 Secteur santé

Tableau 2.2: Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formations sanitaires fonctionnelles de ce type	Nombre de formations sanitaires de ce type disposant d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels	Accompagnement de la commune dans l'entretien et la gestion de la formation sanitaire de ce type	Nature de l'accompagnement				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement des capacités	Appui logistique	Autres (à préciser) _____
Centre de santé / Centre de santé intégrée	14	14	14	2	-	-	-	-	-
Centre Médical d'Arrondissement	00	-	-	-	-	-	-	-	-
Hôpital de district	01	01	00	2	-	-	-	-	-
Hôpital régional	00	-	-	-	-	-	-	-	-
Hôpital de référence	00	-	-	-	-	-	-	-	-
Formation sanitaire privée	00	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres (à préciser) _____	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**15**	**15**	**14**						

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

II.3.3 Secteur de l'éducation

Tableau 2.3: Etat des lieux des services de l'éducation

Cycle	Ordre d'enseignement	Nombre d'écoles prévu dans la commune par la carte scolaire	Nombre d'écoles dans l'ordre d'enseignement	Nombre d'écoles non opérationnelles	Nombre d'écoles disposant de salles de classe en matériaux définitif	Nombre d'écoles disposant d'une APEE fonctionnelle
Maternel	Public	13	13	00	09	13
	Privé laïc	-	04	00	04	04
	Privé confessionnel		10	00	10	09
	Ecole de parents	-	03	00	03	03
Primaire	Public	28	28	00	13	22
	Privé laïc	-	05	00	05	05
	Privé confessionnel	-	06	00	06	06
	Ecole de parents	-	01	00	01	01
Secondaire	Public	-		00		
	Privé laïc	-		00		
	Privé confessionnel	-		00		
	Ecole de parents	-	00	00	00	00
Total		41	70	00		

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

II.3.4 Secteur des services communaux

Tableau 2.4: Inventaire des services communaux

Nature du service	**Disponibilité du service**	**Délai en jours pour l'obtention du service**
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	60
Délivrance des documents d'urbanisme	Non	-
Aménagement des voiries	Oui	-
Gestion des déchets / Assainissement	Oui	-
Légalisation des documents	Oui	-
Authentification des documents	Oui	-
Hygiène et salubrité	Oui	
Aménagement des espaces verts et de loisirs	Oui	
Aménagement des aires de jeux	Non	
Eclairage public	Oui	
Transport public	Non	
Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	Oui	
Autres (à préciser) _____	-	

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

L'objectif de ce chapitre est de restituer les principaux résultats de l'enquête de perception sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services rendus par la Commune de Manjo en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs. Cette enquête est orientée essentiellement vers les ménages et une attention particulière est portée sur l'âge et le sexe des répondants. Les principaux résultats s'articulent en cinq sections à savoir : la description de la population enquêtée, l'approvisionnement en eau potable, les services de santé, les services de l'éducation de base et des enseignements secondaires et enfin la fourniture des services communaux.

III.1 Description de la population enquêtée

La population enquêtée est constituée en majorité des chefs de ménage. Toutefois, en l'absence de ce dernier, le questionnaire pouvait être adressé à son (sa) conjoint(e), ses enfants ou tout autre répondant vivant dans le ménage et capable de fournir les informations sollicitées.

Le tableau 3.1 présente la répartition en pourcentage des répondants selon le lien de parenté avec le chef de ménage.

Tableau 3.1: Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe

		Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage						
		Chef de Ménage	**Conjoint (e) du Chef de Ménage**	**Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)**	**Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)**	**Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)**	**Domestique**	**Total**
Strate de résidence	Rural	79,90	12,50	5,60	1,40	0,30	,30	100,
	Total	79,90	12,50	5,60	1,40	0,30	,30	100,

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Selon le tableau 3.1, la majorité des répondants sont les chefs de ménage qui représentent un pourcentage de 79,90 viennent ensuite les conjoints avec 12, 50, les enfants avec 5,60, les autres parents des 2 conjoints avec 1, 40, les personnes vivant dans le ménage mais n'ayant aucun lien avec les conjoints 0, 30 et en fin les domestiques 0,30.

Le tableau qui suit présente la répartition dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge. Il en ressort ainsi que dans l'ensemble, les principaux répondant sont des hommes de plus 50ans, tans dis que, les moins de 20 ans ne représentent qu'environ 07 répondants sur 1000 ; ces résultats pourraient laisser paraitre que la commune de Manjo est principalement constituée de personnes âgées.

Tableau 3.2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge

		Sexe de l'enquêté					
		Masculin		Féminin		Total	
		Strate de résidence		Strate de résidence		Strate de résidence	
		Rural	Total	Rural	Total	Rural	Total
Groupe d'âges du répondant	Moins de 20 ans	1,20	1,20	0	0	0,70	0,70
	[20 - 35[	9,90	9,90	22,20	22,20	14,90	14,90
	[35 - 50[	35,10	35,10	47	47	39,90	39,9
	Plus de 50 ans	53,80	53,80	30,80	30,80	44,40	44,40
	Total	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

La description de la population enquêtée a permis de dresser le profil des répondants. Il en ressort que celle-ci se recrute parmi toutes les couches de la société et prend en compte l'âge, le sexe, le milieu de résidence et le statut du répondant sur la conduite du ménage. Les résultats qui vont suivre permettront d'apprécier la perception des ménages par rapport à l'approvisionnement en eau potable.

III.2 Approvisionnement en eau potable

Selon l'Arrêté N°2010/00000298/A/MINEE du 01/09/2010, les conditions et modalités techniques d'alimentation de l'offre en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution incombe aux Communes. Aujourd'hui, presque 12 ans après, il n'est pas superflu de marquer un temps d'arrêt pour apprécier non seulement l'effectivité de cet arrêté, mais également la satisfaction des populations concernant ce secteur vital pour l'amélioration de leur bien-être.

Dans le cadre de la mise en œuvre du processus de décentralisation au Cameroun, l'article 5 du décret N°2010/0239/PM du 26 février 2010 fixant les modalités d'exercice de certaines compétences transférées par l'Etat aux Communes en matière d'alimentation en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution de l'eau concédé par l'Etat, précise que la Commune assure la maîtrise d'ouvrage et la gestion des puits et des forages, c'est dans cette mesure que la mise en œuvre du contrôle citoyen de l'action publique dans le secteur de l'hydraulique vise à consolider l'implication des populations locales dans l'amélioration de la qualité des services offerts par les ouvrages d'approvisionnement en eau présents dans la Commune. Il s'appuie sur une évaluation de la perception des populations locales sur la qualité des services rendus par les biens et services publics offerts dans le secteur de l'hydraulique.

Ainsi, l'objectif de cette section est de présenter les résultats du contrôle de l'action citoyenne concernant l'offre de l'eau potable dans la Commune de Manjo. Les résultats de l'étude sont répartis autour des principaux points ci-après : l'inventaire des points d'accès à l'eau potable, leur fonctionnalité, les mécanismes de gestion et d'entretien et la satisfaction des ménages quant à l'utilisation des services de l'eau dans la commune.

III.2.1 Utilisation des points d'eau dans la commune

Il s'agira dans cette sous-section d'apprécier la typologie des points d'approvisionnement en eau potable dans la commune de Manjo.

Manjo compte un réseau d'adduction d'eau potable géré par le concessionnaire CAMWATER qui est fortement installé dans la ville et abrite la délégation régionale du littoral. Toutefois on note qu'une grande partie des ménages n'est pas branché au réseau de distribution d'eau potable, ce qui se justifie par la pauvreté relative des populations. Le recours aux bornes fontaines publiques ou aux forages à motricité humaine est la solution locale mise en œuvre par les Autorités municipales pour résorber l'épineux problème d'accès à l'eau potable.

Tableau 3.3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence

Milieu de résidence	Type de point d'eau disponible dans le village / quartier											
	Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Puits à ciel ouvert*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Forage avec pompe électrique*	*Borne-fontaine*	*Source*	*Marre*	*Réseau d'adduction d'eau*	*CAMWATER*	*Rivière*	*Autre*
Rural	0	0	0,30	5,90	0	10,40	31,30	0	16,70	57,30	10,10	0
Ensemble	0	0	0,30	5,90	0	10,40	31,30	0	16,70	57,30	10,10	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

A la lecture du tableau 3.3 environ 03 ménages sur 05 déclarent que, le système public d'approvisionnement en eau existant dans leur quartier est constitué du concessionnaire CAMWTER, tant dis qu'environ 03 ménages sur 100 désignent plutôt les sources. Ceci révèle que, les investissements de la Commune en matière hydraulique, sont orientés pour la plupart, vers la mise en œuvre des sources.

Le niveau d'enclavement de la Commune pourrait expliquer ce choix. En effet, il existe également des puits à ciel ouvert (bien que très peu cités), des bornes fontaines, un réseau d'adduction d'eau, les forages avec pompe à motricité humaine et des rivières qui fournissent de l'eau d'après les affirmations de certain de ces ménages.

Après avoir observé la disponibilité des différents points d'eau, l'enquête s'intéresse à l'usage qui en est fait par les ménages de la Commune de Manjo.

D'après le tableau 3.4, environ 06 ménages sur 10 dans la commune de Manjo s'approvisionnent en eau en utilisant une source d'eau publique.

Tableau 3.4: Utilisation d'une source d'eau publique

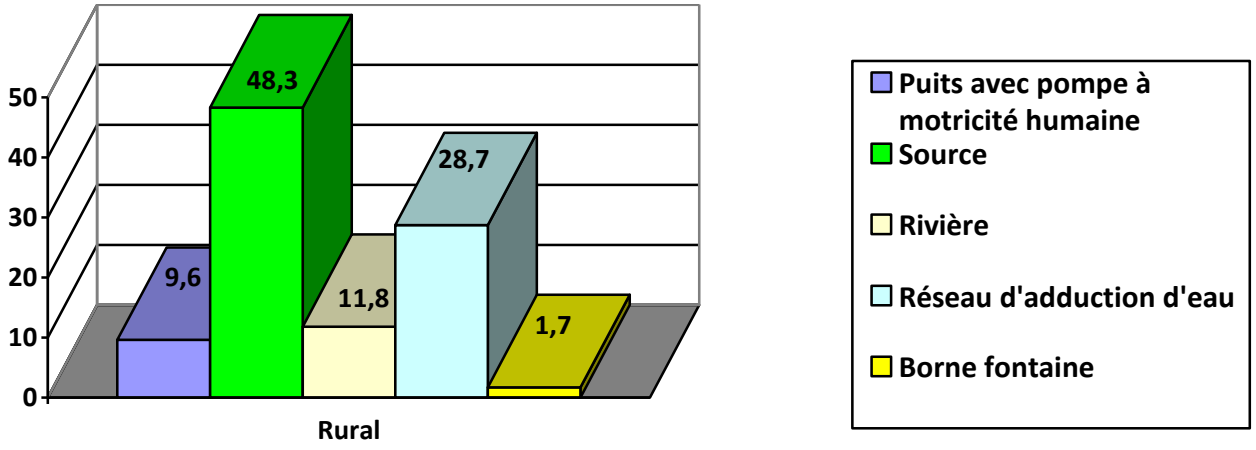
Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages utilisant une source d'eau publique**	**Principale source d'approvisionnement en eau**					
		Puits avec pompe à motricité humaine	*Source*	*Rivière*	*Réseau d'adduction d'eau*	*Borne-fontaine*	***Total***
Rural	61,80	9,60	48,30	11,80	28,70	1,70	100,0
Ensemble	61,80	9,60	48,30	11,80	28,70	1,70	100,0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

La figure ci-dessous, montre qu'environ 01 ménages sur 02 s'approvisionnent dans des sources, tant dis qu'environ 01 ménage sur 100 s'approvisionnent dans des bornes fontaines, seulement 03 ménages sur 10 s'approvisionnant dans des réseaux d'adduction d'eau. Il faudrait également noter qu'environ 01 ménage sur 10 s'approvisionne dans puits avec pompe à motricité humaine.

Tout ceci montre que, malgré toute la bonne volonté qu'a la commune d'aider sa population, les moyens dont elle dispose ne lui permettent pas de satisfaire totalement ses habitants. Certains ménages déclarent également s'approvisionner en eau potable dans des systèmes publics tel que les forages avec pompe à motricité humaine et les réseaux d'adduction d'eau.

Figure 3.1: Principale source d'approvisionnement en eau



Source : *Enquête CCAP2, Manjo 2022*

Photo3. 1: Vue d'un château d'eau privée dans la commune de Manjo

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.2.2 Accessibilité des points d'eau dans la commune

Le défi de l'accès à l'eau potable, demeure un objectif primordial pour la politique nationale de l'eau au Cameroun. Elle peut être appréciée par la possibilité de permettre aux ménages de se ravitailler en eau à leur principale source d'approvisionnement à chaque fois que le besoin se fait ressentir.

Bien que l'eau de la principale source d'approvisionnement soit disponible toute l'année pour 01 ménage sur 02 environ, ceux-ci n'y ont toujours pas accès à tout moment de la journée. Dans la commune de Manjo, seul 06 ménages sur 10 ont accès à leur principalement source d'approvisionnement en eau à tout moment de la journée. En une journée, l'accès à la principale source d'approvisionnement en eau varie en fonction du type de point d'eau.

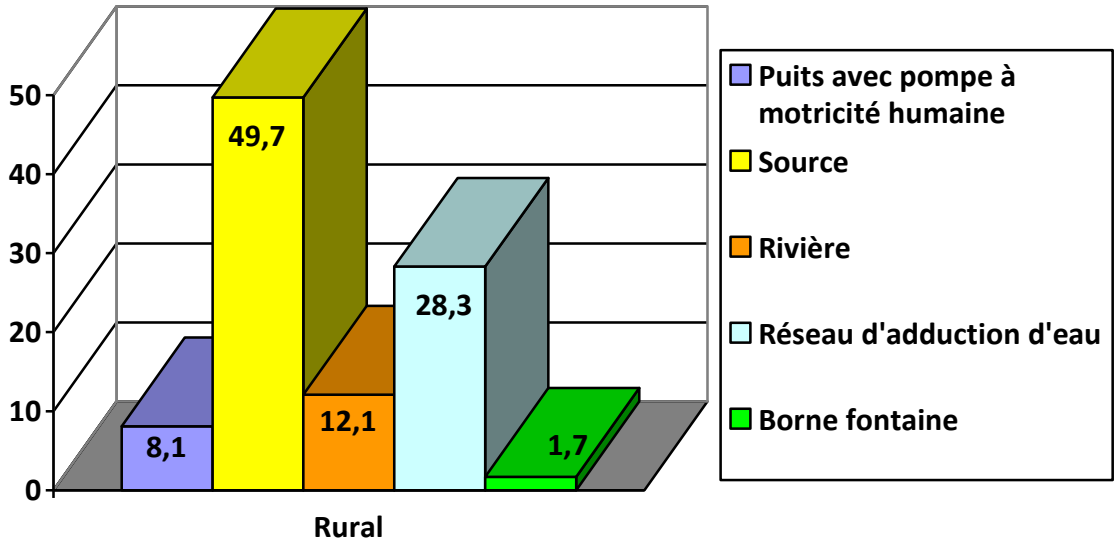
Tableau 3.5: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages ayant déclaré que le point d'eau utilisé est disponible toute l'année**	**Proportion (%) de ménages ayant accès au point d'eau utilisé tout au long de la journée**	**Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée**					
			Puits avec pompe à motricité humaine	*Source*	*Rivière*	*Réseau d'adduction d'eau*	*Borne-fontaine*	***Total***
Rural	55,20	60,10	8,10	49,70	12,10	28,30	1,70	100,0
Ensemble	55,20	60,10	8,10	49,70	12,10	28,30	1,70	100,0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

D’après la figure 3.2, parmi les 60% de ménages ayant déclarés avoir accès à leur principale source d’approvisionnement tout au long de la journée, près de la moitié d’entre eux déclarent que les sources naturelles sont accessibles toute au long de la journée. De même, environ 03 ménages sur 10 déclarent plutôt avoir le réseau d’adduction d’eau comme source d’approvisionnement accessible tout au long de la journée. Seulement 08 ménages sur 100 et 12 ménages sur 100 désignent respectivement les puits avec pompe à motricité humaine et les rivières. En fin, près de 01 ménage sur 100 désignent les bornes fontaines.

Figure 3.2:Principale source d’approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée



Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

La disponibilité en eau est aujourd'hui une préoccupation mondiale. En effet, la consommation d'eau croit à un rythme effréné. D'où la nécessité d'optimiser l'existant en vue de faire face aux besoins des ménages.

Bien que la plupart des ménages accède à l'eau à tout moment de la journée, certains n'ont pas accès de façon continue à leur principale source d'approvisionnement. Cet accès limité à cette ressource vitale ne permet pas de couvrir leur besoin en eau.

Le tableau 3.6 révèle que dans la commune de Manjo, environ 04 ménages sur 100 affirment que la disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin journalier. En effet, l'existant ne parvient pas à couvrir les besoins exprimés.

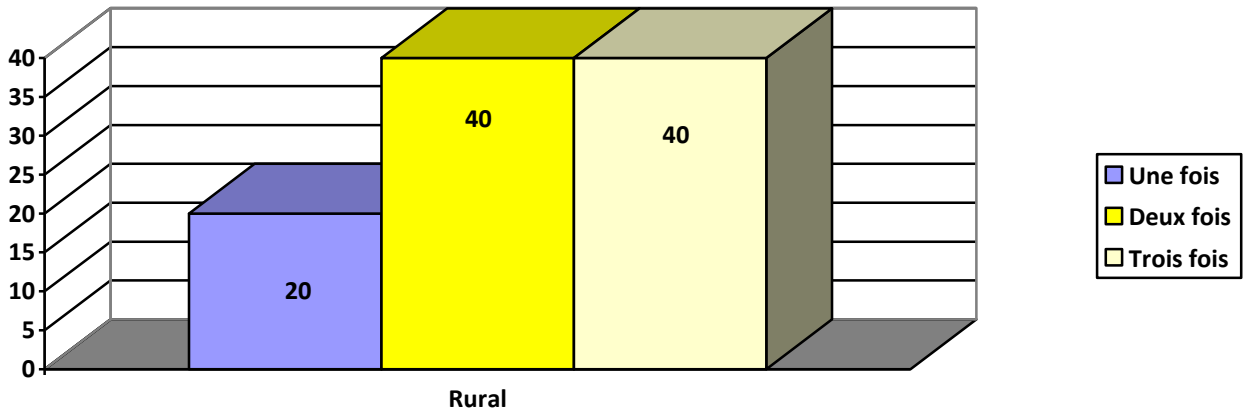
Tableau 3.6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages dont la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau**	**Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau**			
		Une fois	*Deux fois*	*Trois fois*	*Total*
Rural	40	20	40	40	100
Ensemble	40	20	40	40	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

La figure ci-dessous illustre la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau dans la commune de Manjo, soit environ 01 ménage sur dix déclare s'approvisionner en eau une fois par jour tant dis que 04 ménages sur 10 déclarent s'approvisionner 3 fois par jour, il en est de même pour les ménages qui déclarent s'approvisionner en eau deux fois par jour : ces résultats pourraient s'expliquer par le fait que chaque fréquence d'approvisionnement en eau correspondrait à une source principale d'approvisionnement précise.

Figure 3.3: Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Un approvisionnement régulier en eau nécessite également l'entretien et la maintenance des points de desserte d'eau au niveau de la commune.

III.2.3 Entretien et maintenance de points d'eau dans la commune

Tout point d'eau devrait avoir un dispositif d'entretien et de maintenance afin de pérenniser ce point d'eau, car des pannes peuvent très vite arriver et pourraient empêcher aux ménages de bénéficier de cette offre de service public. Le tableau suivant présente la proportion des ménages dont le principal point d'eau a été en panne et le temps mis pour qu'il soit réparé au cours des 06 derniers mois.

Tableau 3.7: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d'eau a été panne au cours des 6 derniers mois**	**Répartition des ménages selon le temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau**			
		Moins d'une semaine	*Entre un mois exclu et trois mois*	*Pas encore*	*Total*
Rural	3,90	71,40	14,30	14,30	100
Ensemble	3,90	71,40	14,30	14,30	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

D'après le tableau 3.7, près de 04 ménages sur 100 déclarent avoir connu une panne de leur principal type de point d'eau au cour des six derniers mois, parmi ceux-ci, près de 07 ménages sur 100 déclarent avoir obtenu réparation en moins d'une semaine, de même, nombreux sont les ménages qui déclarent avoir obtenue réparation entre une mois et au plus trois mois, Par ailleurs, environ 14 ménages sur 100 affirment que jusqu' aujourd'hui aucune réparation n'a encore été apportée concernant les types de point d'eau ayant été en panne au cour des six derniers mois. En effet la période de résolution des problèmes liés aux pannes des types de point d'eau dépend surtout des acteurs de remise en servicees aussi, les activités liées à l'entretien et la maintenance d'un point d'eau n'incombent pas une entité spécifique, plusieurs acteurs peuvent y prendre part.

Photo3.2: Vue d'un forage à PMH non-fonctionnel à Manjo

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Le tableau 3.8 présente la typologie des acteurs qui interviennent dans la remise en service du principal type de point d'eau en cas de panne. Il ressort que dans l'ensemble, dans la commune de Manjo, près de 06 ménages sur 1000 déclarent que l'élite est un acteur de remise en service du principal type de point d'eau, il en est de même pour les ménages désignant d'autres partenaires comme acteur de remise en service, dans le même sens, environ 06 ménages sur 1000 désignent le COGE comme un des acteurs. Seul 02 ménages sur 100 désignent le concessionnaire Camwater.

Tableau 3.8: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau

Milieu de résidence	**Acteur de remise en service du principal type de point d'eau**						
	Commune	*Etat*	*Elite*	*Comité de gestion*	*Chef de village / quartier*	*CAMWATER /SNEC/CDE*	*Autre*
Rural	0	0	0,60	0,60	0	2,20	0,60
Ensemble	0	0	0,60	0,60	0	2,20	0,60

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Cependant, l'entretien et la maintenance des points d'eau nécessitent une bonne gestion que ce soit de la part des différents acteurs ici mentionnés ou encore de la part des ménages habitant le quartier.

La gestion des activités d'entretien et de maintenance des sources d'approvisionnement en eau peuvent s'effectuer par plusieurs entités. Il ressort du tableau 3.9 que dans la commune de Manjo, c'est la communauté qui intervient principalement dans l'entretien et la maintenance du point d'eau, tant dis que le *COGES* est l'acteur le moins intervenant. Ceci pourrait être due au temps de réaction de ces différentes entités ; en effet la communauté étant principalement concernée par le problème de nature hydrauliques sera plus rapide en ce qui concerne la mobilisation des fonds nécessaires à la résolution des problèmes mentionnés.

Tableau 3.9: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau

Milieu de résidence	**Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal type de point d'eau**				
	COGES	*Commune*	*CAMWATER*	*Communauté*	*Autres*
Rural	4,50	14	30,30	74,20	0,60
Ensemble	4,50	14	30,30	74,20	0,60

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Bien que très peu déclarée, la commune intervient également dans la gestion, l'entretient et la maintenance de du principale type de point d'eau dans la commune de Manjo.

D'après les données du tableau 3.10, aucun ménage ne contribue financièrement au fonctionnement du COGES, ceci pourrait expliquer les résultats du COGES d'après les ménages comme principale intervenant dans la gestion l'entretient et la maintenance du principal type de point d'eau. En effet, sans le soutien des ménages de la commune de Manjo, le COGES ne saurait se contenter du seul soutient que lui apporte la commune pour intervenir efficacement.

Tableau 3.10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages qui contribue financièrement au fonctionnement du COGES**
Rural	0
Ensemble	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.2.4 Caractérisation des points d'eau dans la commune

Dans ce point, il sera question de faire une caractérisation des points d'eau de la Commune de Manjo selon les déclarations des ménages. Le tableau 3.11 ci-dessous présente l'accessibilité à la principale source publique d'approvisionnement en eau et l'appréciation du service rendu par celle-ci. Il en ressort donc que les ménages parcourent en moyennes 150m en 9min jusqu' au point d'approvisionnement en eau, ils y trouvent environ 04 personnes et mettent jusqu' à 03min pour s'approvisionner.

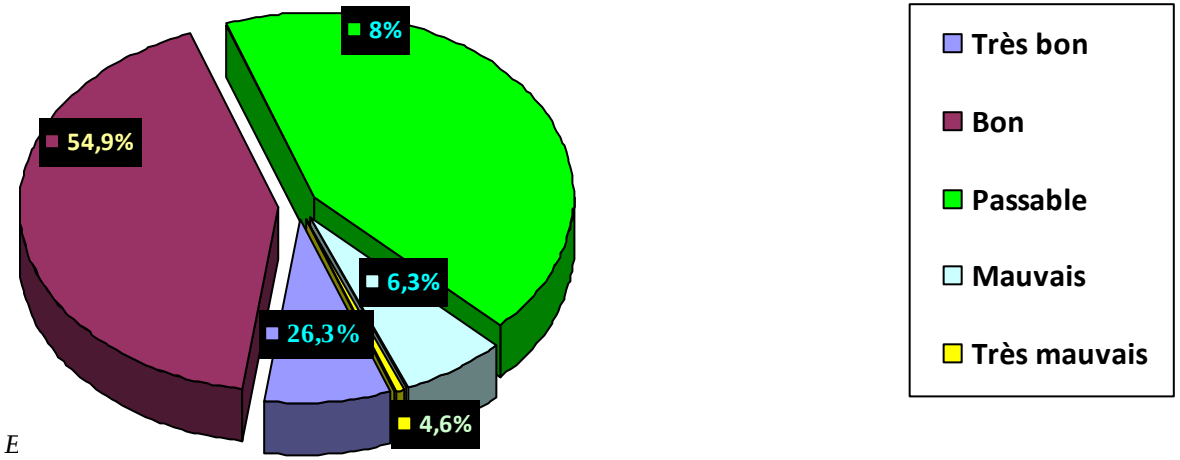
Tableau 3.11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source

Milieu de résidence	**Distance moyenne du ménage par rapport à la principale source publique d'approvisionnement en eau**	**Temps moyen (en minutes) mis pour arriver au point d'eau**	**Temps moyen (en minutes) d'attente au point d'eau**	**Nombre moyen de personnes qu'un ménage à l'habitude de trouver à ce point d'eau**	**Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau**					
					Très bon	Bon	Passable	Mauvais	Très mauvais	**Total**
Rural	150,80	8,50	3,20	3,20	7,90	42,10	42,70	6,70	0,60	100
Ensemble	150,80	8,50	3,20	3,20	7,90	42,10	42,70	6,70	0,60	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

La figure 3.2 présente la repartions des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source d'approvisionnement en eau. En effet, près de 07% des ménages trouve le service soit mauvais soit très mauvais, contrairement aux 93% des ménages qui semblent l'apprécier.

Figure3. 4:Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau



Source : E

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Le tableau 3.12 ci-dessous présente la proportion des ménages de la commune de Manjo selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau.

Tableau 3.12: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages ayant déclaré que la principale source d'approvisionnement en eau :**		
	a une odeur	*a un goût*	*a une couleur*
Rural	48,90	51,10	66,90
Total	48,90	51,10	66,90

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Au regard des déclarations faites par les ménages selon le tableau 3.12, il se dégage une inquiétude et une incitation à la sensibilisation des populations aux méthodes de potabilisation de l'eau avant toute consommation. En effet, l'analyse du tableau 3.12 montre qu'un peu moins de la moitié des ménages déclarent que l'eau de la principale source d'approvisionnement en eau a une odeur pareillement, 51% des ménages déclarent que cette eau a un goût tant dis que plus de 66% déclarent que cette eau a une couleur.

III.2.5 Satisfaction des besoins exprimés en matière d'approvisionnement en eau dans la commune

. Ce point porte sur l'analyse de la satisfaction des besoins exprimés en matière d'approvisionnement en eau dans la commune de Manjo.

Le tableau 3.13 ci-dessous présente le besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et la satisfaction de ce besoin. L'analyse de ce tableau montre qu'un peu plus de 3% des ménages ont exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, parmi eux seul 03 ménages sur 10 ont adressé leur requête à Camwater/SNEC, pareil pour ceux ayant adressé leur requête au maire, seule 20% des ménages ont adressé leur requête à une élite, 10% des ménages ont adressé leur requête au Chef de quartier, il en est de même pour ceux ayant adressé leur requête au COGES, puis à d'autres intervenant.

Tableau 3.13: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Parmi les ménages ayant exprimé un besoin, proportion (%) dont le besoin a été exprimé :								Proportion (%) des ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
		Au Maire	A l' Etat	A une élite	Au Comité de gestion du point d' eau	Au Chef de village/ quartier	A l' Autorités administratives	A Camwater/SNEC	A Autre	
Rural	3,50	30	0	20	10	10	0	30	10	30
Ensemble	3,50	30	0	20	10	10	0	30	10	30

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Il faudrait également noter que parmi 3% ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois, seuls 03 ménages sur 10 ont vu leur besoin exprimé en eau satisfait.

Le tableau 3.14 présente tout d'abord la durée entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage, en moyenne, moins de 03 mois se sont écoulés afin que le besoin d'approvisionnement en eau exprimé par les ménages soit satisfait après que ceux-ci aient reçu une réponse favorable de la part des intervenants à qui ils se sont adressés.

Tableau 3.14: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction

Milieu de résidence	**Temps moyen mis (en mois) entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage**	**Répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau**		
		Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	**Total**
Rural	2,30	66,70	33,30	100
Ensemble	2,30	66,70	33,30	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Le second point du tableau 3.14 est axé sur la répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau ; il en ressort donc que près de 07 ménages sur 10 affirment qu'entre 01 et 03 mois sont passé afin que le besoin en approvisionnement en eau exprimé soit satisfait, temps relativement court compte tenu des moyens à disposer pour la construction ou alors l'aménagement d'un point d'approvisionnement en eau. Par contre, environ 03 ménage sur 10 déclarent que plus de trois mois se sont écoulés avant la satisfaction du besoin exprimé en approvisionnement en eau.

Parmi les ménages ayant exprimé un besoin d'approvisionnement en eau, il existe certain non satisfait des services d'approvisionnement. D'après le tableau 3.15, la plupart des ménages ayant exprimé un besoin en ce qui concerne l'approvisionnement en eau sont non satisfaits plusieurs, raisons sont à l'origine de cette non satisfaction. La seconde partie du tableau ci-dessous montre qu'environ 11 ménages sur 100 déclarent êtres non satisfait à cause de la Mauvaise qualité de l'eau les raisons telles que la mauvaise gestion du point d'eau, l'éloignement du point d'eau pourraient être éliminé en créant de nouveau points d'approvisionnement en eau. Les autres raisons tels que l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau, le coût élevé de l'approvisionnement, la mauvaise gestion du point d'autre et l'éloignement du point d'eau sont mentionnées que par une minorité de ménages.

Tableau 3.15: Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable**	**Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :**						
		Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Mauvaise gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autre
Rural	85,10	0,40	11	1,20	3,70	0,40	4,90	0
Ensemble	85,10	0,40	11	1,20	3,70	0,40	4,90	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Il semblerait dont que la mauvaise qualité de l'eau soit la principale raison de l'insatisfaction des ménages en ce qui concerne les services qu'offre le secteur de l'eau dans la commune de Manjo. Afin d'y remédier, il faudrait que la commune organise des séances de potabilisation d'eau au sein de Manjo

Les résultats précédemment obtenus renseignent sur la difficulté rencontrée par les ménages de la commune de Manjo de nombreuses actions peuvent êtres entreprises afin d'améliorer la qualité de service rendu en eau potable dans ladite commune.

III.2.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu en eau potable

Que ce soit dans l'expression d'un besoin ou la signalisation de panne d'un point d'approvisionnement en eau, les ménages ont dû s'adresser à des autorités administratives ou des particuliers afin d'apporter satisfaction à leur besoin. Cette partie se focalisera sur les actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable. C'est sur ce point que le tableau 3.16 montre que la grande majorité des ménages serait prêt à s'engager dans les actions pouvant mener à l'aménagement d'un point d'eau supplémentaire probablement à cause d'une pénurie de points d'approvisionnements. Rare sont les ménages proposant de s'engager dans les actions visant à Amélioration de la gestion des points d'eau en générale et dans la redynamisation du COGES en particulier.

Tableau 3.16: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable à travers :**										
	Points d'eau supplémentaires			Amélioration de la gestion des points d'eau					Amélioration de la qualité de l'eau		Autres
	Contribution pour la construction d' un point d' eau supplémentaire	Donation du site de construction d' un point d' eau	Plaidoyer auprès des donateurs	Redynamisation/mise en place du COGES	Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d' eau	Encouragement à l' intégration des femmes dans le COGES	Suivi de la production des comptes rendus sur la gestion du point d' eau par le COGES	Facilitation du déplacement de l' artisan réparateur chargé de la maintenance du point d' eau	Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l' eau dans la localité	Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d' insalubrité qui impactent la qualité de l' eau	
Rural	8,70	4,90	63,90	3,80	6,30	8,70	34	17,70	18,40	46,50	1
Ensemble	8,70	4,90	63,90	3,80	6,30	8,70	34	17,70	18,40	46,50	1

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

En ce qui concerne l'amélioration de la qualité de l'eau, la majorité souhaite s'engager dans la Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d'insalubrité qui impactent la qualité de l'eau tant dis que d'autre, Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans la localité.

Après analyse des résultats d'étude de la commune de Manjo en ce qui concerne le secteur de l'eau, il en ressort donc que le principal problème rencontré serait le manque de point d'approvisionnement en eau potable. Afin d'y remédier, il incombe à la commune de créer de nouveaux points d'approvisionnement en eau, aux ménages de mettre sur pied un comité de gestion d'eau auquel ils apporteront de temps à autre un investissement matérielle ou financé ce comité sera responsable de la gestion et de la maintenance de ces points d'eau. En effet, un mauvais entretient d'un point d'eau pourrais entrainer de grave problème de santé.

III.3 Services de santé

Depuis une décennie, le gouvernement camerounais s'attelle à implémenter la couverture santé universelle dans l'optique d'assurer la santé et le bien-être aux populations. Cet objectif fait échos à l'objectif de développement durable n°3 qui vise à donner les moyens de mener une vie saine et promeut le bien-être de tous à tous les âges. L'objectif de cette section est d'analyser le niveau de satisfaction des ménages enquêtés en ce qui concerne l'accès aux services de santé. Ce d'autant plus que l'accès aux soins de qualité est l'un des indicateurs clés de l'Indice de Développement Humain permettant de mesurer le taux de développement des pays du monde selon le Programme des Nations Unies pour le Développement. L'utilisation des formations sanitaires, la caractérisation du petit matériel utilisé dans ces formations sanitaires et le financement des soins au sein de formations sanitaires feront l'objet d'analyse dans les lignes suivantes.

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune

L'objectif de cette sous-section est d'analyser l'utilisation des formations sanitaires dans la Commune. Il est nécessaire à ce niveau d'analyser la répartition dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence, les raisons de choix opérés par les ménages et l'accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.

Tableau 3.17: Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge**			
	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total
Rural	91,70	7,30	1	100
Ensemble	91,70	7,30	1	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

D'après le tableau 3.17, la majorité des ménages utilise des formations sanitaires publique les données du tableau suivant permettront de déterminer ce qui en est la principale raison.

Au regard de ce qui précède, il serait très important de savoir les raisons qui poussent certains ménages à préférer se rendre dans une formation sanitaire privée. C'est dans cet élan que le tableau suivant présente la répartition de ces ménages en fonction de leurs raisons, il en ressort donc que les principales raisons de choix de la formation sanitaire privé par à environ 91,7% des ménages de la commune de Manjo sont la qualité des soins, la disponibilité du personnel, l'accueil et la distance.

Tableau 3.18: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé

Milieu de résidence	**Parmi les ménages, proportion (%) dont la raison de choix du type de formation sanitaire :**						
	Distance	Coût	Accueil	Qualité des soins	Disponibilité du personnel	Disponibilité de médicaments	Autres
Rural	33,30	8,30	45,80	54,20	25	0	16,70
Ensemble	33,30	8,30	45,80	54,20	25	0	16,70

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Il semblerait que, malgré la difficulté que représente le défi qu'ont les différentes communes de satisfaire les ménages dans le domaine de la santé, la commune de Manjo ne lésinerait pas sur les moyens afin que les ménages qui y vivent bénéficient au moins de certains avantages qu'offrent les services de santé public. C'est dans cet élan que le tableau suivant permettra à la principale formation sanitaire publique fréquentée par les ménages de la commune de Manjo à obtenir des soins.

Au vu de l'analyse du tableau 3.19 ci-dessous, près de 02 ménages sur 05 fréquentent les CS ou CSI, à l'opposé, plus de la moitié des ménages fréquente l'hôpital de district tant dis que 01 ménages sur 100 de la commune de Manjo fréquentent l'hôpital régional.

Tableau 3.19: Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence		Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ?				
		CS/CSI	Hôpital/CMA	Hôpital de district	Hôpital régional	Total
Strate de résidence	Urbaine	40,60	2,50	55,80	1,10	100
	Total	40,60	2,50	55,80	1,10	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Plusieurs facteurs pourraient expliquer cette différence, les détails seront apportés par le tableau suivant.

D'après le tableau ci-dessous, les ménages de la commune de Manjo parcourent en moyenne 1659m pour atteindre leur principale formation sanitaire afin d'obtenir des soins et cela en près de 36min.

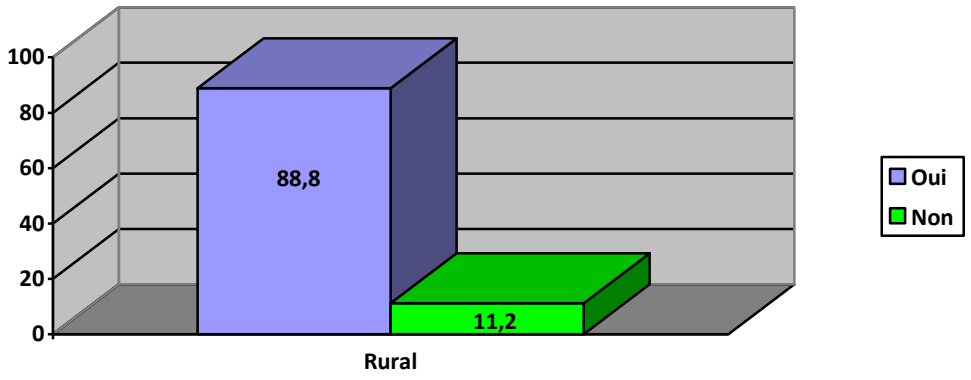
Tableau 3.20: Accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins			Distance moyenne d'un ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Temps (en minutes) moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins
	Oui	Non	Total		
Rural	88,80	11,20	100	1658,50	35,90
Ensemble	88,80	11,20	100	1658,50	35,90

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

La figure 3.5 présente la proximité du ménage à la formation sanitaire publique fréquentée, il en ressort donc qu'un peu plus de 62% des ménages sont éloignés de la principale formation sanitaire publique qu'ils fréquentent.

Figure 3.5: Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins



Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.3.2 Caractérisation du petit matériel utilisé dans les formations sanitaires

Les ménages dans la commune de Manjo déclarent selon le tableau 3.21 que le petit matériel est disponible dans la principale FOSA publique fréquentée pour l'obtention des soins, Ainsi en moyenne 99, 60 % des ménages confirment la présence de l'alcool, le coton et le thermomètre ; 98, 90 % pour les seringues, 98,60% pour la Bétadine, 97, 80% pour les ciseaux, 97,10, % 96% pour le tensiomètre et 95% pour la balance.

Tableau 3.21 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	**Caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**									
	Ciseaux	*Seringues*	*Alcool*	*Coton*	*Bétadine*	*Thermomètre*	*Tensiomètre*	*Balance*	*Gants*	*Autres*
Rural	97,80	98,90	99,60	99,60	98,60	99,60	96	95	97,10	0
Ensemble	97,80	98,90	99,60	99,60	98,60	99,60	96	95	97,10	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Selon les informations contenues dans le tableau 3.22, au sein de la Commune de Manjo, les ménages payent en moyenne …pour une consultation dans la principale FOSA publique fréquentée pour l'obtention des soins. Environ 13, 30% trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation. 17% déclarent que d'autres frais non autorisés leur sont exigés pour l'obtention des soins dans la principale FOSA publique la plus fréquentée pour l'obtention des soins.

Tableau 3.22: Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant

Milieu de résidence	Montant (en FCFA) moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Proportion (%) des ménages qui trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que d'autres frais non autorisés sont exigés pour leur servir dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Répartition (%) des ménages selon le jugement sur l'accueil du personnel soignant dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins			
				Bon	Passable	Mauvais	Total
Rural	15,50	13,30	17,60	80,90	1,40	100	15,50
Ensemble	15,50	13,30	17,60	80,90	1,40	100	15,50

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

La plupart des ménages déclarent à 80,90% que l'accueil du personnel soignant dans la principale FOSA publique fréquentée pour l'obtention des soins est bon et 1, 40% trouvent qu'il est passable.

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

Selon le tableau 3.23, sur la disponibilité des médicaments et la résolution des problèmes de santé dans la principale FOSA fréquentée pour l'obtention des soins, 34, 20% des ménages déclarent que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles. Par ailleurs, 50,40% estiment que la plupart des problèmes de santé du village sont résolus dans la principale FOSA publique fréquentée pour les soins.

Tableau 3.23: Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles	Proportion (%) des ménages pour qui la plupart des problèmes de santé du village sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins
Rural	34,20	50,40
Ensemble	34,20	50,40

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

S'agissant de la non satisfaction des services rendus dans la principale FOSA fréquentée pour les soins, les raisons évoquées dans le tableau 3.24 sont les suivantes :

Il ressort du tableau 3.24 qu'environ 07 ménages sur 100 sont insatisfaits des formations sanitaires fréquentées pour les soins. La majeure partie d'entre eux sont insatisfait à cause du Coût élevé de l'accès aux soins de santé, de la Mauvaise qualité des services offerts et de la Mauvaise qualité de l'équipement. De même, près de 01 ménage sur 04 parmi eux le sont à cause de la Mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire

Tableau 3.24: Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Absentéisme du personnel	Mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire	Monnayage des soins	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité équipements	Insuffisance des équipements	Coût élevé de l' accès aux soins de santé	Autres
Rural	7,20	0	85	5	25	0	5	55	10	90	0
Ensemble	7,20	0	85	5	25	0	5	55	10	90	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.3.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service en soins de santé

Afin d'améliorer le service rendu dans le secteur de la santé, les ménages de la commune de Manjo se proposent d'entreprendre certaines actions. Le tableau 3.25 repartit les ménages selon les différentes actions à mener.

D'après les premières analyses, il y a lieu de constater que les ménages de la commune de Manjo sont prêts à s'engager dans des activités menant à l'implantation d'une formation sanitaire supplémentaire à savoir, plaidoyer pour le respect des normes sectoriels et plaidoyer auprès des ONG/structure privée pour la construction des formations sanitaires respectivement.

Tableau 3.25: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé à travers :												
	Formations sanitaires supplémentaires		Extension/réhabilitation /Equipements des formations sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA						Réduction du coût d'accès aux soins de santé		Autres
	Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/Structures privées pour la construction des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l' Etat pour l' extension et l' équipement des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l' Etat pour la réhabilitation et l' équipement des formations sanitaires	Approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	Accueil et prise en charge des patients	Maintenance et entretien de l' infrastructure hospitalière	Plaidoyer pour l' affectation du personnel	Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	Subvention de la COSA/COGE	Le Développement de partenariats publics-privés	La négociation des jumelages et intercommunalités	
Rural	5,40	46	52,20	25,50	24,10	25,50	23,40	15,10	19,40	2,50	12,60	4,30	0,70
Ensemble	5,40	46	52,20	25,50	24,10	25,50	23,40	15,10	19,40	2,50	12,60	4,30	0,70

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.4 Services de l'éducation

La mise en œuvre du Contrôle citoyen de l'action publique dans le secteur de l'éducation vise à renforcer l'implication des populations locales dans l'amélioration de la qualité des services offerts dans les structures de l'éducation présentes dans la commune de Manjo. Il se base sur une évaluation de la perception des populations locales sur la qualité des services rendus par les biens et services publics offerts dans le secteur de l'éducation.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune

Le tableau 3.26 présente le pourcentage d'enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence.

Tableau 3.26: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Cycle d'enseignement																								
	Maternel				Primaire				Secondaire 1er cycle				Secondaire 2ème cycle				Formation professionnelle			Autre		Total			
	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total	Public	Privé laïc	privé confessionnel	Total	Public	Privé laïc	privé confessionnel	Total	Public	Privé laïc	privé confessionnel	Total	Privé laïc	privé confessionnel	Total	Public	Total	Public	Privé laïc	privé confessionnel	Total
Rural	28,60	14,30	57,10	100,00	62,30	14,75	22,95	100	69,40	16,70	13,90	100	76,90	11,50	11,50	100	50	50	100	100	100	67,20	14,90	17,90	100
Ensemble	28,60	14,30	57,10	100,00	62,30	14,75	22,95	100	69,40	16,70	13,90	100	76,90	11,50	11,50	100	50	50	100	100	100	67,20	14,90	17,90	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Selon le tableau à la maternel, la majorité des ménages préfèrent le privé confessionnel 57, 10%. Au cycle primaire la préférence est plutôt pour les structures de l'enseignement dans le public. Au secondaire, les ménages dans la majorité ont une préférence pour le public également. Les raisons de la préférence sont évoquées dans le tableau 3.27. Ainsi, la majorité des ménages évoquent l'éloignement 71, 90 %tandis que 6, 25% parlent du cout.

Tableau 3.27: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire

Milieu de résidence	**Raisons de préférence du privé au public**		
	Eloignement	Coût	Qualité de l'éducation
Rural	71,90	6,25	100
Ensemble	71,90	6,25	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Tableau 3.28: Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public

Cycle disponible dans le village / quartier du ménage	Milieu de résidence		Proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier		
	Rural	Total	Oui	Non	Total
Maternel	49	49	99,30	0,70	100
Primaire	51	51	98,60	1,40	100
Secondaire 1er cycle	45,10	45,10	100	0	100
Secondaire 2nd cycle	32,30	32,30	98,90	1,10	100
Formation professionnelle	44,40	44,40	99,20	0,80	100
Total	44,40	44,40	99,20	0,80	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Selon le tableau 3.28 qui présente la répartition des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village/ quartier, la proximité de l'établissement scolaire par rapport aux ménages est très bonne jusqu'à 99, 20% dans les formations. Et tous les cycles sont disponibles à environ dans les proportions qui dépassent parfois les 50%

III.4.2 Accessibilité de l'école publique dans la commune

Tableau 3.29: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence

Cycle disponible	**Milieu de résidence**			
	Rural		***Ensemble***	
	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
Maternel	0,90	0,10	0,90	0,10
Primaire	34,50	1,60	34,50	1,60
Secondaire	167,20	6,40	167,20	6,40
Formation professionnelle	0	0	0	0
Total	50,70	2	50,70	2

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Le tableau 3.29 analyse la distance moyenne parcourue et le temps mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence. D'après ce tableau et en fonction du cycle, les distances les plus élevées se retrouvent au cycle secondaire et les moins élevées à la maternelle 0, 90% ce que nous jugeons d'assez raisonnable.

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

Le tableau 3.30 nous présente les Proportions (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement.

Dans la première partie de ce tableau, il nous est présenté les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté. Ainsi, 26, 70% ont un cycle complet (secondaire) contre 10,80% au primaire et 0,70% à la maternelle. Les mêmes proportions se retrouvent au niveau de la disponibilité des bancs et de la distribution des livres.

Tableau 3.30: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	**Caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté**				**Total**			
	à un cycle complet	*a une salle par niveau de classe*	*Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves*	*Distribution de livres scolaires*	*à un cycle complet*	*a une salle par niveau de classe*	*Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves*	*Distribution de livres scolaires*
Maternel	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70
Primaire	10,80	10,80	10,80	6,90	10,80	10,80	10,80	6,90
Secondaire	26,70	27,80	27,80	0	26,70	27,80	27,80	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	9,60	9,80	9,80	1,90	9,60	9,80	9,80	1,90

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Photo3. 3: Aperçu des salles de classe du lycée de Manjo

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Selon le tableau 3.31 qui parle du nombre moyen d'élèves par salle de classe et de la répartition de la fréquence de la présence de l'enseignant par classe, le nombre moyen des élèves par salle de classe est de 32, 50% à la maternelle et 48% au primaire et 51,40% au secondaire.

S'agissant de l'appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant, elle est en général régulière, les proportions atteignent les 77, 40% au primaire

Tableau 3.31: Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle

Cycle d'enseignement	**Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement**	**Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe**			
		Régulier	Moyennement régulier	Irrégulier	Total
Maternel	32,50	50	50	0	100
Primaire	48	77,40	22,60	0	100
Secondaire	51,40	47,50	51,30	1,30	100
Formation professionnelle	.0	0	0	0	0
Total	50,10	55,80	43,30	0,90	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

. **Tableau 3.32: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence**

Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE

Cycle d'enseignement	**Proportion (%) de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE**	**Parmi les ménages qui ne participent pas à l'APEE, proportion (%) de ménages selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE**				
	Rural	Non-respect des horaires	Durée des réunions	Réunion d' information et non d' échanges	Non reddition des comptes	Autres
Maternel	0	0	0	0	0	0
Primaire	0,70	50	50	0	0	0
Secondaire	1,70	20,0	0	0	0	80,0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0
Total	0,60	28,60	14,30	0	0	57,10

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Selon le tableau 3.32, les proportions des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE ne sont pas très élevées. En effet elles sont en déca de 2 % .Les raisons évoquées sont : le non-respect des horaires 28,60 %; la durée des réunions 14,30% et les autres raisons 57,10%.

III.4.4 Coût de l'éducation et gestion des ouvrages de l'école

Le tableau 3.33 aborde les questions des dépenses effectuées dans le domaine de l'éducation par les ménages.

Tableau 3.33: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Dépense moyenne (FCFA)			Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé			Proportion (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation
	Inscription	APEE	Autres frais	Elevé	Raisonnable	Faible	
Maternel	1000	2900	1100	0	100	0	1000
Primaire	2790,30	5129	1332,30	38,70	61,30	0,70	2790,30
Secondaire	10643,80	19928,80	9821,30	67,50	32,50	5,6	10643,80
Formation professionnelle	.0	.0	.0	0	0	0	.0
Total	8318,60	15567,30	7338	58,40	41,60	1,60	8318,60

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

D'après le tableau 3.33, suivant le cycle d'enseignement, les dépenses moyennes effectuées au niveau maternel, 100 trouvent les frais raisonnables, au niveau primaire, 38 ,70 %déclarent que les frais sont élevés, 61,30 % les trouvent raisonnables et 0, 70 % qu'ils sont faibles. Au niveau secondaire, 67,50% trouvent les frais élevés, 32,50 %raisonnable et 5,6% faibles.

Le tableau 3.34 nous présente les proportions des ménages déclarant que les ouvrages endommagés ont été réfectionnées. Selon le tableau, les acteurs sollicités dans cette action suivant les secteurs sont plus intervenus dans le secondaire ou 25% des ouvrages endommagés ont été réfectionnés, 25, 70% par les autres partenaires, 3, 80% la mairie, 4,50% par le MINEDUB et 1, 40% par le Maire. Dans les autres secteurs, les proportions sont très peu élevées.

Tableau 3.34: Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	**Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages endommagées ont été réfectionnées**	**Acteur déclaré de la réfection des ouvrages endommagés :**					
		APEE	*Maire*	*Organisation du village*	*MINEDUB/MINESEC/ MINEFOP*	*Elites*	*Autres*
Maternel	0,70	0	0	0	0	0	0,70
Primaire	9	1,4	0,30	0	2,10	,0	9
Secondaire	25,70	3,80	1,40	0	4,50	,0	25,70
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0
Total	8,90	1,30	0,40	0	1,70	0	8,90

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.4.5 Appréciation du service de l'éducation par cycle

Dans le tableau 3.35, l'analyse est faite sur la proportion des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction.

Tableau 3.35: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :										
		Eloignement de l' établissement	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d' équipements	Insuffisance des écoles	Assiduité du Personnel	Ponctualité du personnel	Qualité des enseignements dispensés	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultats	Coûts élevés de la scolarité	Autre
Maternel	0,40	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Primaire	0,30	0	0	0	0	0	0	100	0	0	100	0
Secondaire	2,40	14,30	0	28,60	0	0	0	57,10	0	14,30	85,70	0
Total	0,80	11,10	0	22,20	0	0	0	66,70	0	11,10	77,80	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Selon le tableau 3.37 en effet, les proportions les plus élevées se rencontrent au niveau de l'enseignement secondaire. Ainsi 2, 80% des ménages se disent non satisfaits. Les raisons sont les suivantes : 14, 30 % évoquent l'éloignement de l'établissement. Pour 28, 60 % c'est l'insuffisance d'équipements. 57, 10% la qualité des enseignements dispensés, 14, 30% Les mauvais résultats et la proportion de non satisfaction la plus grande est le cout élevé de la scolarité tant au niveau primaire 100% que secondaire 85,70%. A ce niveau ne serait-il pas possible de revoir le cout de la scolarité ?

III.4.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service de l'éducation

Le tableau 3.36 nous parle de la proportion des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation. Pour le cycle maternel, la majorité des ménages penche pour un plaidoyer pour l'affectation du personnel et les primes d'excellence. Au cycle primaire, la plupart des ménages participeraient à la sensibilisation des enseignants à la conscience professionnelle citoyenne, au suivi rapproché des relations parents-enseignants et au plaidoyer pour l'affectation des enseignants.

Tableau 3.36: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communal dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :						
	Prime d' excellence aux écoles	Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle	Suivi rapproché des relations parents/enseignants	Restauration de l' autorité des enseignants	Formation des enseignants	Plaidoyer pour l' affection du personnel	Autres
Maternel	0	0,70	0,40	0,40	0	0,70	0
Primaire	0,70	5,90	5,200	3,10	3,10	5,90	0
Secondaire	1,70	19,10	8,70	9,40	8,30	19,10	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0
Total	0,60	6,40	3,60	3,20	2,90	6,40	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Pour le secondaire, il s'agit de la sensibilisation sur la conscience citoyenne professionnelle, le plaidoyer pour l'affectation des enseignants, la restauration de l'autorité des enseignants.

Le tableau 3.37 nous présente les actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation. Suivant les indications contenues dans ce tableau, les Proportions (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation sont assez faibles. En effet elles atteignent rarement les 5 **%**. Ne serait-il pas alors judicieux de solliciter une plus grande implication des ménages dans les activités en vue de l'amélioration du secteur de l'éducation ?

Tableau 3.38: Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	**Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :**									
	Participation aux activités de l' école	Prime aux bons enseignants	Dénonciation des enseignants indélicats	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l' APEE	Diffusion des comptes rendus de la gestion de l' APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres
Maternel	0	0	0	0,70	0	0,40	0,30	0	0,40	0
Primaire	4,50	2,10	2,100	7,3	2,10	4,20	3,50	0,70	2,80	0

Secondaire	5,20	3,10	9	18,10	3,80	8,30	12,50	4,20	6,30	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2,40	1,30	2,80	6,50	1,50	3,20	4,10	1,20	2,30	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

III.5 Fourniture des services communaux

On distingue généralement trois grands principes communs à tous les services publics : la mutabilité, la continuité et l'égalité de tous devant le service public. A ces 3 principes, on peut également ajouter le principe de la gratuité du service public. Ces principes s'appliquent à tous les services publics y compris les collectivités territoriales décentralisées en vue de permettre une gestion équitable de la chose publique et une cohésion sociale au sein des communautés.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

La mise en œuvre du Contrôle citoyen de l'action publique dans le secteur de la gestion du service public vise à renforcer l'implication des populations locales dans l'amélioration de la qualité des services offerts dans le cadre de la fourniture des services dans la Commune de Manjo. Il se base sur une évaluation de la perception des populations locales sur la qualité des services rendus par les biens et services publics offerts dans le secteur du service public.

Tableau 3.39: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service

Service communal	***Proportion de ménages ayant demandé le service pendant les 12 derniers mois***	***Proportion de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon***	***Temps mis pour obtenir le service communal***				
			En cours	Minute	Semaine	Mois	Total
Acte de naissance	2,80	2,10	25,0	62,5	12,5	0	100
Acte de mariage	0	0	0	0	0	100	100
Acte de décès	0,30	0,30	0	0	0	0	0
Légalisation des documents officiels	0,70	0,70	0	100	0	0	100
Délivrance des documents d'urbanisme	0,30	0,30	100	0	0	0	100
Aménagement des voiries	0	0	0	0	0	0	0
Gestion des déchets / Assainissement	0	0	0	0	0	0	0
Hygiène et salubrité	0,30	0	100	0	0	0	100
Aménagement des espaces verts et de loisir	100	0	0	0	100	100	0
Transport public	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage public	0,70	0,30	0	0	0	0	0
Aménagement des aires de jeux	0,30	0	0	0	0	0	0
Certificat de domicile	0	0	0	0	0	0	0
Validation des plans de localisation	0	0	0	0	0	0	0
Authentification des documents	0,30	0,30	0	100	0	0	100
Informations	0,30	0,30	0	100	0	0	100
Autres	0	0	0	0	0	0	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo2022

Le tableau 3.38 analyse les demandes de service, l'accueil et le temps mis pour l'obtention d'un service à la Commune de Manjo. Aussi, selon le tableau, des 2,80% des ménages ayant sollicité l'établissement des actes de naissance, la majorité dont 2, 10% estiment que l'accueil a été bon, le temps mis pour obtenir ce service communal est aussi bon en terme de minutes plus de 62, 5% et 12 ,5% ont dû attendre des semaines. Pour tous les autres services, les proportions sont en déca de 1%. On peut en déduire implicitement que la qualité du service dans la commune de Manjo est assez acceptable.

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Dans le tableau 3.39, il est question d'analyser les proportions des ménages selon le délai pour rendre le service communal. Ainsi, selon ce tableau, 25 % des ménages trouvent long le temps mis pour l'établissement d'un acte de naissance, tandis que 100% trouvent long le temps de délivrance des documents d'urbanisme. Et les raisons évoquées sont les suivantes : l'absence du matériel de travail 100%, l'incompétence et la mauvaise organisation du travail à 50%

Tableau 3.40: Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal

Service communal	**Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service**	**Cause du délai long ou très long pour rendre service**				
		Absence de matériel de travail	*Incompétence du personnel*	Mauvaise organisation des services	Refus de Corrompre	*Total*
Acte de naissance	25	0	50	50	0	100
Délivrance des documents d'urbanisme	100	100	0	0	0	100
Hygiène et salubrité	100	0	0	100	0	100

Service communal	**Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service**	**Cause du délai long ou très long pour rendre service**				
		Absence de matériel de travail	*Incompétence du personnel*	Mauvaise organisation des services	Refus de Corrompre	*Total*
Eclairage public	100	0	50	0	50	100
Aménagement des aires de jeux	100	0	0	100	0	100

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Le tableau 3.40 parle des ménages ayant payé un pourboire pour bénéficier du service communal. Aussi selon ce tableau, 50% des ménages déclarent avoir payé un pourboire pour l'éclairage public. En général on note au vu de ce tableau que le service communal est gratuit dans la commune de Manjo.

Tableau 3. 41: Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal

Service communal	**Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service**
Acte de naissance	0
Acte de mariage	0
Légalisation des documents officiels	0
Délivrance des documents d'urbanisme	0
Hygiène et salubrité	0
Eclairage public	50
Aménagement des aires de jeux	0
Authentification des documents	0
Informations	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

En dehors de l'éclairage public, on remarque que le principe de la gratuité du service public est appliqué dans la commune de Manjo.

III.5.3 Promotion de l'engagement citoyen dans la commune

Il s'agira ici de présenter les différentes activités menées par la commune au près des ménages afin d'y améliorer les services rendu par le domaine communal.

Selon le tableau 3.41, un peu plus de 10% des ménages déclarent que la commune implique le quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement tant dis que seulement 03 ménages sur 1000 déclarent que la commune les communique les actions programmées au cour de l'année passée ; il en est de même pour le budget annuel.

Tableau 3.42: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune

Milieu de résidence	**Caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage**				
	Communication sur les actions programmées au cours de l'année dernière	*Communication sur le budget annuel*	*Communication sur les dépenses et recettes de l'année dernière*	*Accompagnement du village/quartier dans les actions de développement*	*Implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement*
Rural	0,30	0,35	0	17	10,40
Ensemble	0,30	0,35	0	17	10,40

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

Par ailleurs, environ 17 ménages sur 1000 déclarent que la commune Accompagne leur quartier dans les actions de développement. Au vu de ces résultats, il en ressort que la commune de Manjo devrait améliorer la communication qu'elle effectue sur les actions qu'elle mène au près des ménages.

III.5.4 Appréciation des services communaux

Ressortir le point de vue global qu'ont les ménages de Manjo en rapport avec les services communaux sera le principal objectif de cette partie.

C'est dans cette lancée que le tableau 3.42 présente les proportions des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction ; il en ressort donc qu'environ 01 ménage sur 10 est insatisfait des services communaux.

Tableau 3.43: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non information des populations de la gestion communale	Absentéisme du personnel	Corruption	Mauvais accueil	Manque de professionnalisme	Méconnaissance des actions menées par la commune	Manque de confiance envers l' exécutif municipal	Indisponibilité de l' exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre
Rural	11,10	59,40	40,60	0	3,10	31,25	18,75	28,10	56,25	3,10	0
Ensemble	11,10	59,40	40,60	0	3,10	31,25	18,75	28,10	56,25	3,10	0

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

En effet, à peu près 60% des ménages ne sont son pas satisfait à cause de la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers, il en est de même pour les 28 ménages sur 50 qui ne le sont pas à cause du Manque de confiance envers l'exécutif municipal. Par ailleurs, environ 03 ménages sur 10 ne sont pas satisfaits des services communaux à cause du Mauvais accueil, ainsi qu'à cause de la Méconnaissance des actions menées par la commune. Il faudrait également noter que certains ménages ne sont pas satisfaits à cause de la corruption, d'Indisponibilité de l'exécutif municipal, de la Non information des populations de la gestion communale et enfin du manque de professionnalisme.

III.5.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration des services communaux

Dans cette partie sera présenté les actions que les ménages de Nkongsamba 1ier sont prêts à envisager en vue d'améliorer la qualité du service rendu par l'institution communale.

Du tableau 3.43, il ressort donc que la plupart des ménages sont prêts à s'engager à la Participation aux activités communautaires, et/ou à la Participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune. De même, environ 03 ménages sur 100 déclarent pouvoir s'engager dans les Contributions à la diffusion des informations communales dans la communauté, il en est de même pour les ménages déclarent pouvoir participer à la Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires, tant dis que seulement 02 ménages sur 50 affirment pouvoir Animer des tranches d'antenne dans les radios communautaires ; pareillement, peu sont les ménages déclarant pouvoir Suivre des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires, adhérer à des groupes d'écoute des radios communautaires, Alimenter et exploiter des boîtes à suggestion.

Tableau 3.44: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers :									
	Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion	Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes)	Consultation du babillard de la commune	Animation des tranches d' antenne dans les radios communautaires	Suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires	Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires	Adhésion à des groupes d' écoute des radios communautaires	Participation aux réunions d' information et de sensibilisation de la commune	Autres
Rural	28,50	11,45	66	6,90	4,50	4,20	23,30	7,30	60,40	0,30
Ensemble	28,50	11,45	66	6,90	4,50	4,20	23,30	7,30	60,40	0,30

Source : Enquête CCAP2, Manjo 2022

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

L'implication des populations dans l'offre des services publics développés dans ce document est très importante, car elle contribue à l'amélioration de l'offre de ces services dans leur différente localité. Pour ce faire, la mise en commun de leur action va permettre la mise sur pied d'un plan d'action pour la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique. Ce plan d'action est précédé au préalable d'un dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements et enfin d'un plan d'action détaillant les différentes actions à mettre en œuvre pour l'amélioration des services publique rendu et les différents responsables des quatre secteurs développés dans ce rapport entre autres : l'approvisionnement en eau, les services de santé, les services d'éducation et les services communaux.

IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements

Le dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements est un outil permettant d'impliquer les populations dans l'amélioration des services publics rendus. La présente section se décompose en 4 axes principaux : la composition et attributions du comité de suivi-évaluation participatif, les indicateurs de suivi et d'évaluation, et le reporting des activités.

IV.1.1. Composition du comité de suivi – évaluation participatif

Le Comité de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements est un organe consultatif mis en place par arrêté communal. Il est composé de 06 membres. Les critères de sélection qui ont permis leur choix sont :

- Etre élu local au moins pour le poste du Président ;
- Résider de préférence dans la Commune ;
- Etre disponible ;
- Avoir une connaissance de la Commune ;
- Avoir des connaissances dans les différents centres d'intérêts ;
- Maîtriser le processus de planification locale ;
- Ne pas faire partie de l'Exécutif Communal.

IV.1.2. Attribution du comité de suivi – évaluation participatif

Le comité de suivi – évaluation participatif a comme attributions :

- S'assurer de la mise en œuvre des activités du plan d'action ;
- Suivre et évaluer l'exécution des activités du plan d'action ;
- Apprécier le niveau d'engagement des responsables d'activités dans leurs tâches d'une part, d'atteintes des résultats, des changements produits au niveau des personnes, des structures et de la Commune d'autre part ;
- Permettre au Conseil Municipal ou à l'Exécutif Municipal de prendre à temps les mesures idoines pour corriger et ajuster les actions, les stratégies et les projets ;
- Veiller à une implication des populations dans les activités spécifiques de la communes (Budgets, réalisations, compte administratif, initiatives …) ;
- Eveiller la prise de conscience des populations à assumer leur rôle de suivi et d'évaluation des projets et réalisations (au niveau de leur mise en œuvre et de leur fonctionnement) par les sensibilisations ;
- Engager les populations dans les projets d'envergures, les initiatives de développement de la commune ;
- Mesurer et analyser les écarts au vu des objectifs :

- Prendre les mesures correctives pour rattraper les écarts ;
- Donner son avis sur le déroulement de l'ensemble des activités du plan d'action sur la base des rapports d'avancement ;
- Proposer à l'exécutif et au conseil communal toutes mesures susceptibles de rendre facile l'exécution des activités du plan d'action ;
- Veiller à la mise en œuvre effective des décisions ;
- Communiquer, informer l'exécutif communal sur l'état d'avancement des activités rencontrées dans l'exécution de leurs missions ;

Toutefois, le Comité doit tenir des réunions, des séances de travail pour s'assurer de la mise en œuvre effective des activités du plan d'action.

Le Comité siège tous les trois mois et rédige un rapport d'activités trimestriel qui est soumis à l'attention du Maire,

Les fonctions de membre du Comité sont gratuites. Par contre, certaines charges liées au fonctionnement du Comité seront imputées au budget de la commune.

Toute personne peut, en raison de ses compétences et sur décision du Président, être invité à assister aux travaux dudit Comité, avec voix consultative. Le Président peut aussi inviter tout conseiller Municipal en fonction de ses compétences.

Le mandat du Comité est de trois (3) ans renouvelables.

IV.1.3. Composition du bureau du comité de suivi – évaluation participatif

- **Un président : Mr/Mme……. Conseiller Municipal**
- **Un Rapporteur : Mr/Mme…… (de préférence le CCD/ CCC)**

- **Membres :**

(1) Mr/Mme…….

(2) Mr/Mme…….

(3) Mr/Mme…….....

(4) Mr/Mme…….....

(5) Mr/Mme…….....

IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard

Enquête de perception sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux dans la Commune de MANJO en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs

PLAN D'ACTIONS DU CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE EN VUE DE LA CONDUITE DES CHANGEMENTS

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		Approvisionnement en eau potable								
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre en eau potable dans la commune MANJO	Améliorer de la qualité de l'eau à la consommation	Organisation de 03 sessions de Formation / Sensibilisation annuelles des ménages aux techniques de potabilisation de l'eau d'ici fin 2022	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de sessions organisées	0	06	Rapports de session Listes de présence	
		Redynamisation / Formation des comités de gestion des points d'eau d'ici fin 2022	Commune	Aout 2022	Octobre 2022	Nombre COGES formés / Redynamisés	0	40	Rapports de session Listes de présence	
		Séances de formation pratique des communautés à l'entretien de 10 puits publics	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de puits publics entretenus	0	10	PV de réception	
	Accroitre le nombre de points d'approvisionnement en eau potable de la commune	Réhabilitation de 27 bornes fontaines dans la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de forages réhabilités	0	27	PV de réception	
		Construction de 10 forages supplémentaires dans certaines localités de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de forages supplémentaires construits	0	10	PV de réception	
		Extension du réseau d'eau CAMWATER vers certaines localités de la commune	Commune	Aout 2022	Avril 2023	Extension du réseau CAMWATER effectuée	0	06	PV de réception	
		Santé								
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre publique en services de	Améliorer la couverture sanitaire de ka commune de MANJO	Création, construction et équipement de 07 formations sanitaires dans la commune de MANJO à l'horizon 2023	Commune	Septembre 2022	Décembre 2023	Nombre de formations sanitaires supplémentaires créées et construites	0	07	PV de réception des nouvelles formations sanitaires	
		Réhabilitation de 14 Centre Santé Intégré (CSI) de la	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre des CSI réhabilités	0	14	PV de réception	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
santé dans la commune de MANJO		commune à l'horizon 2023								
	Améliorer le plateau technique des formations sanitaires de la commune	Organisation de deux (02) sessions annuelles de renforcement des capacités du personnel soignant en service dans les formations sanitaires de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de sessions de formation organisées	0	04	Rapports de session Listes de présence	
		Équipement des formations sanitaires en équipements : 70 lits métalliques ; 50 matelas ; 01 ambulance médicalisée 02 chirurgiens	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de nouveaux équipements fournis dans les formations sanitaires	0	70 lits, 50 matelas, 01 ambulance médicalisée, 02 chirurgiens	PV de réception	
	Accroître l'effectif du personnel soignant qualifié Faciliter la diminution des coûts de soins de santé	Plaidoyer pour l'affectation du personnel soignant qualifié dans certaines formations sanitaires (03 infirmiers, 06 aides soignant, 01 gynécologue et 01 pédiatre), à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	01 exemplaire de l'argumentaire Nombre de personnels soignants affectés	0	09	Fiche du personnel de santé du District de santé de MANJO Notes de prise de service	
	Améliorer la gestion des formations sanitaires	Affichage des coûts conventionnels de consultations et autres soins dans les formations sanitaires	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	Nombre d'affichages réalisés dans les formations sanitaires	0	3	PV de réception	
	Accroître l'effectif du personnel soignant qualifié	Organisation de deux (02) séminaires de renforcement des capacités des gestionnaires des formations sanitaires	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de sessions organisées	0	02	Rapports de session Listes de présence	
		Education								
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre publique en service de l'éducation la commune de MANJO	Vulgariser les dispositions réglementaires du Cameroun en matière de gratuité de l'éducation	Mener des missions de suivi sectoriel/commune, pour s'assurer de l'application des montants réglementaires à verser à l'APEE afin de la rendre l'école accessible à tous (1 descente par an lors des rentrées scolaires), à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Octobre 2022	Taux de réduction appliqué	0	03	Comités de développement Partenaires au développement APEE Services sectoriels	
		Sensibilisation/Information des ménages sur la gratuité des inscriptions dans les	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	-Nombre de campagnes de sensibilisation	0	3		

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		écoles primaires et du rôle de l'APEE (01 campagne à chaque rentrée scolaire pendant 03 ans)				organisés -Nombre de ménages sensibilisés				
	Accroitre la quantité et la qualité des infrastructures et équipements des établissements scolaires	Création/construction de 08 nouveaux établissements scolaires de cycles : Maternel (02) ; Primaire (02) ; Secondaire (01) professionnel (03)	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre d'établissements scolaires créés	0	8	Partenaires au développement Services sectoriels	
		Fourniture d'équipements scolaires (1338 tables-bancs pour élèves, 50 bureaux enseignants et 80 tablettes minimum) dans les établissements scolaires de cycle maternel de la commune	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre d'équipements scolaires fournis	0	1468	Comités de développement Partenaires au développement APEE Services sectoriels	
		Construction et équipement de 119 salles de classe ; dans 24 établissements scolaires existants (enseignement secondaire/éducation de base)	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre de salles de classe construites	0	119	- Services sectoriels -Partenaires au développement	
	Augmenter l'effectif du personnel enseignant	Plaidoyer pour l'affectation du personnel enseignant supplémentaire dans les établissements scolaires de la commune (76 enseignants dans le cycle primaire et 15 enseignants dans le cycle maternel) à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	Nombre de personnels enseignant affectés	0	20	Conseil d'établissement Services sectoriels	
		Fourniture des services communaux								
Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en services communaux auprès des ménages	Améliorer la communication sur les actions menées par la commune	Élaboration et vulgarisation du plan de communication de la commune	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'un plan de communication	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	
		Équipement de 50 babillards (dont 01 dans chaque village/quartier de la commune)	Commune	Aout 2022	Mars 2022	Nombre de babillard mis en place	0	50	Partenaires au développement Services sectoriels	
	Améliorer le niveau de participation des populations aux actions de la commune et la	Organisation de campagnes de sensibilisation annuelle (01 par an pendant 03 ans) des ménages sur l'importance de la	Commune	Aout 2022	décembre 2024	Nombre de campagnes organisées	0	3	Partenaires au développement Services sectoriels	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
	proximité entre elle et ses administrés	participation aux activités de la commune								
		Adoption d'une décision du conseil municipal contraignant les conseillers municipaux à diffuser les résultats du conseil aux populations	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'une délibération	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	
	Améliorer la qualité de service de l'exécutif communal	Plaidoyer pour le respect de la disposition du code électorale qui exige que les maires résident dans leur commune	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	01 exemplaire de l'argumentaire effectif de l'exécutif communal résident	0	03	Préfecture	
		Élaboration et vulgarisation d'un code d'éthique et de bonne gouvernance du personnel communal	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'01 code d'éthique et de bonne gouvernance	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

La lutte pour l'amélioration et la qualité de vie des populations de Manjo a été au centre de l'étude sur l'évaluation des services rendus par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux. Elle a consisté à s'interroger sur la perception des ménages sur le niveau et la satisfaction de ceux-ci. Cette étude relève les zones d'ombre de la mise en œuvre de l'action publique tout en envisageant avec optimisme un futur meilleur dans les secteurs ciblés. Il ressort de l'enquête que la commune de Manjo connait des insuffisances dans les mécanismes de réponses à apporter aux besoins des populations dans les services sociaux ci-dessus cités.

Pour changer favorablement cette perception des ménages, il reviendra à la commune d'appliquer les recommandations formulées dans ce rapport, nous proposons les recommandations ci-après :

Au niveau du secteur de l'eau potable, il ressort qu'il faudrait :

Créer des points d'accès à l'eau potable supplémentaires ;

Réhabiliter des points d'eau non-fonctionnels ;

Former les populations sur les mécanismes de potabilisation de l'eau.

Au niveau du secteur santé, il ressort qu'il faudrait :

- Approvisionner les formations sanitaires existantes en médicaments ;
- Améliorer la qualité des soins de santé et augmenter les équipements sanitaires ;
- Créer des formations sanitaires supplémentaires ;
- Améliorer la gestion des formations sanitaires existantes ;
- Réduire les coûts de consultation.

Au niveau du secteur éducation, il ressort qu'il faudrait :

- Créer des écoles supplémentaires pour les cycles maternelle et secondaire ;
- Doter les établissements scolaires du cycle primaire d'équipements pour les élèves et le personnel enseignant ;
- Affecter un personnel supplémentaire pour les établissements scolaires existants des cycles primaire, secondaire et maternelle ;
- Distribuer des manuels scolaires aux élèves du cycle primaire ;
- Réduire le coût de la formation scolaire pour les élèves des cycles primaire, secondaire et maternelle, afin de la rendre accessible à tous.

Au niveau des services offerts par la commune, il ressort qu'il faudrait :

- Assurer la visibilité des actions de la commune en améliorant la communication ;
- Impliquer davantage la population dans les actions de la commune et la prise de décisions
- Améliorer les rapports entre la commune et les administrés à travers plus de proximité

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport

Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard

QUESTIONNAIRE MENAGE

Section I. ***IDENTIFICATION***		
S1Q01	Région _____	|__|__|
S1Q02	Département _____	|__|__|
S1Q03	Commune _____	|__|__|__|
S1Q04	Lot de communes _____	|__|__|
S1Q05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	|__|__|
S1Q06	Strate de résidence : _____ 1=Urbaine 2=Rurale	|__|
S1Q07	Nom de la localité _____	
S1Q08	Numéro de structure _____	|__|__|__|
S1Q08a	Numéro du ménage dans l'échantillon _____	|__|__|
S1Q09	Coordonnées GPS du ménage X_____Y_____Z _____	
S1Q10	Nom du chef de ménage_____	
S1Q11	Sexe du chef de ménage _____ 1=Masculin 2=Féminin	|__|
S1Q12	Nom de l'enquêté _____	
S1Q13	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) _____	|__|
S1Q14	Sexe de l'enquêté : _____ 1=Masculin 2=Féminin	|__|
S1Q15	Age de l'enquêté (en année révolue) _____	|__|__|

S1Q16 Téléphone de l'enquêté _____ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

S1Q17 Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q18 Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q19 Nom de l'enquêteur _____

S1Q20 Nom du superviseur communal _____

S1Q21 Résultat de la collecte _____

01=Enquête complète 04=Absence d'un répondant compétent

02=Enquête incomplète 05=Logement vide ou pas de logement à l'adresse |__|__|

03=Refus 96=Autres (à préciser)

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

S1Q22 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 S1Q13

Section II. EAU POTABLE

			1=oui 2=non 8=NSP
S2Q01	Quels types de point d'eau disposez-vous dans votre village/quartier ?	A. Puits avec pompe à motricité humaine	|__|
		B. Puits avec pompe électrique	|__|
		C. Puits à ciel ouvert	|__|
		D.Forage avec pompe à motricité humaine	|__|

***Section II*. EAU POTABLE**			
		E.Forage avec pompe électrique F. Borne-fontaine G.Source H. Marre I.Réseau d'adduction d'eau J. Adduction en eau potable (CAMWATER) K.Rivière X. Autres-à préciser)_____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S2Q01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? 1=Publique 2=Privée Si 2 S2Q18		|__|
S2Q02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 01= Puits avec pompe à motricité humaine 04=Forages avec pompe à motricité humaine 02= Puits avec pompe électrique 03 = Puits à ciel ouvert 06 =Source 07 . = Rivière 04 =Forage avec pompe électrique 08=Adduction en eau potable 09 = Borne-fontaine 10 =Marre		|__|__|
S2Q03	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q04	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? 1=Oui 2=Non Si oui S2Q07		|__|
S2Q05	Si non, quelle est la fréquence quotidienne de disponibilité du point d'eau ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		|__|
S2Q06	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q07	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 S2Q08		|__|

***Section II*. EAU POTABLE**			
S2Q07a	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 → S2Q08		|__|
S2Q07b	Par qui a-t-il été remis en service ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes). Autre acteur de la remise en service du point d'eau ?	A= Commune	|__|
		B=Etat	|__|
		C=Une élite	|__|
		D=Le comité de gestion du point d'eau	|__|
		E=Chef de village/quartier	|__|
		F=CAMWATER/SNEC/CDE	|__|
		H = Ne sait pas	|__|
		X=Autres partenaires : _____	|__|
S2Q08	Qui intervient dans la gestion, l'entretien et la maintenance (préventive et usuelle) du point d'eau ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes). Qui d'autre ? Autre intervenant ?	A=COGES	|__|
		B=Commune	|__|
		C=CAMWATER	|__|
		D=Communauté	|__|
		X=Autres	|__|
Si S2Q08 = A	***S2Q08a***	Votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES ? 1=Oui 2=Non si non allez à S2Q09	|__|
	S2Q08b	A quelle fréquence votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES (unité nombre) ? Unité 1= jour, 2= Semaine 3 =Mois 4 = Trimestre 5 =Semestre 6 = Année	|__| |__|__|
	S2Q08c	Quel est le montant de cette contribution financière de votre ménage au fonctionnement du COGES (FCFA) ?	|__|__|__|__|__|
	S2Q08d	Comment jugez-vous ce montant ?	|__|

Section II. EAU POTABLE			
		1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	
S2Q09	A quelle distance moyenne du ménage se trouve votre principale source publique d'approvisionnement en eau (unité, nombre) ? 1= m 2= Km		|__| |__|__|__|
S2Q10	Combien de minutes en moyenne vous faut-il à pied pour arriver au point d'eau		|__|__|__|
S2Q11	Quel est le temps moyen en minutes d'attente au point d'eau ?		|__|__|__|
S2Q12	Quelle appréciation faites-vous du service rendu par votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? 1.Très bon 2. Bon 3. Passable 4. Mauvais 5. Très mauvais		|__|
S2Q13	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois …3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q14	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q15	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q16	Combien de personnes avez-vous l'habitude de trouver à ce point d'eau ?		|__||__||__|
S2Q17	Avez-vous exprimé à titre individuel ou collectif un besoin en matière d'approvisionnement public en eau ~~potable~~ au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=Oui 2=Non Si non S2Q18		|__|
S2Q17a	A qui vous êtes-vous adressé ? (Plusieurs réponses possibles) Autre ?	A. Maire (commune)	|__|
		B. Etat (sectoriels)	|__|
		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 : _____	|__|
S2Q17b	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2= Non 3=En cours d'étude si 2 ou 3 → S2Q18		|__|

Section II. EAU POTABLE			
S2Q17c	Si vous avez-eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait (unité nombre) ? 1 =minutes, 3 =heures, 4 = jour, 5 = semaine, 6 = mois, 7 = année		|__||__|__|
S2Q18	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec l'approvisionnement public en eau potable dans votre village / quartier ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 S2Q20.		|__|
S2Q19	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage en ce qui concerne l'approvisionnement public en eau potable dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	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 : _____	|__|
S2Q20	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de l'approvisionnement en eau potable ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?	A. Points d'eau supplémentaires	
		A1 Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire	|__|
		A2 Donation du site de construction d'un point d'eau	|__|
		A3 Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc..)	|__|
		B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants	
		B1 Redynamisation/mise en place du COGES	|__|
		B2. Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau	|__|
		B3 Encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES	|__|
		B4 Suivi de la production des compte-rendus sur la gestion du point d'eau par le COGES	|__|
		B5 Facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de	|__|

***Section II*. EAU POTABLE**			
		la maintenance du point d'eau	
		C. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants	
		C1 Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans la localité C2 Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d'insalubrité qui impactent la qualité de l'eau	|__| |__|
		X. Autres à préciser _____	|__|

***Section III*. SANTE**			
S3Q01	Quel type de formation sanitaire existe-t-il dans votre village/quartier ?	1=Oui 2=Non 8=NSP	
		A. Centre de santé intégrée	|__|
		B. Centre Médical d'Arrondissement	|__|
		C. Hôpital de district	|__|
		D. Hôpital régional	|__|
		E. Hôpital de référence	|__|
		F. Formation de santé privé	|__|
		X. Autres (à préciser)	|__|
S3Q01a	Dans quel type de formation sanitaire vous rendez-vous le plus fréquemment pour votre prise en charge sanitaire ? 1= Publique 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si S3Q01=1 passer à S3Q02 Si S3Q01= 2 ou 3 continuer		|__|
S3Q01b	Quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ces formations ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Distance	|__|
		B. Coût	|__|
		C. Accueil	|__|
		D. Qualité des soins	|__|

***Section III*. SANTE**			
		E. Disponibilité du personnel	|__|
		F. Disponibilité de médicaments	|__|
		X. Autres à préciser :	|__|
S3Q01c	Vous arrive-t-il de fréquenter des formations sanitaires publiques pour obtenir des soins ? 1=Oui 2=Non Si Non, passer à la section suivante		|__|
S3Q02	Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ? 1= CS/CSI 2= Hôpital/CMA 3= Hôpital de district 4. Hôpital de régional 5. Hôpital de référence		|__|
S3Q02a	Cette formation sanitaire est-elle la plus proche de votre ménage ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q02b	A quelle distance de votre ménage se trouve cette formation sanitaire (unité et nombre) ? Code unité : 1= m 2= Km		|__||__|__|
S3Q02c	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre cette formation sanitaire à pied lorsque vous êtes en bonne santé ? (unité et nombre) Code unité : 1=minute 2=heure		|__||__|__|__|
Les questions S3Q03 à S3Q11 portent sur la dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire la plus proche.			
S3Q03	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q04	Le petit matériel était-il toujours disponible ? (Plusieurs réponses services).	1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
		A. ciseaux	|__|
		B. Seringues	|__|
		C. Alcool	|__|
		D. Coton	|__|
		E. Bétadine	|__|
		F. Thermomètre	|__|
		G. tensiomètre	|__|

***Section III*. SANTE**			
		H. Balance	|__|
		I. Gants	|__|
		X. Autres à préciser :	|__|
S3Q05	Cette formation sanitaire disposait-t-elle des services suivants ? (Plusieurs réponses possibles). Autre service ? Si non, allez à S10.	1=Oui 2= Non 8=NSP	
		A. Maternité B. Pédiatrie C. Laboratoire D. Petite Chirurgie E. Hospitalisation X. Autres à Préciser :_____	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
S3Q06	Combien avez-vous payé pour sa consultation ordinaire ? (Frais de session) montant en Francs CFA		|__||__||__||__||__|
S3Q07	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible		|__|
S3Q08	En plus des frais de session, le personnel a-t-il exigé d'autres frais non autorisés pour vous servir (monétaire, surfacturage, matériel, etc.) ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q09	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais		|__|
S3Q10	Existe-t –il dans cette formation sanitaire un point d'approvisionnement en médicaments (pharmacie/pro-pharmacie) ? 1=Oui 2=Non 8= NSP **Si non** **S3Q12**		|__|
S3Q11	Les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité y étaient–ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S3Q12	Cette formation sanitaire publique 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		|__|
S3Q13	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de santé délivrés dans cette formation sanitaire publique la plus proche de votre ménage ? (Encerclez une seule réponse) 1=Très satisfait 2=Satisfait 3=Passable 4=Insatisfait 5=Très Insatisfait Si 1 ou 2 allez à S3Q15		|__|

***Section III*. SANTE**			
S3Q14	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage sur les services reçus de la formation sanitaire fréquentée ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Eloignement des formations sanitaires	|__|
		B. Mauvaise qualité des services offerts	|__|
		C. Absentéisme du personnel	|__|
		D. Mauvaise qualification du Personnel de la formation sanitaire	|__|
		E. Monnayage des soins	|__|
		F. Insuffisance de médicaments	|__|
		G. Mauvaise qualité des équipements	|__|
		H. Insuffisance des équipements	|__|
		I. Coût élevé de l'accès aux soins de santé	|__|
		X. Autres (à préciser) : _____	|__|
S3Q15	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service de santé ? (Plusieurs réponses). Autre action ?	A. Formations sanitaires supplémentaires	
		A1 Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	|__|
		A2 Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	|__|
		B. Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires existantes	
		B1. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires	|__|
		B2. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	|__|
		C. Amélioration de la gestion des FOSA	
		C1. La redynamisation du COSA/COGE	|__|
		C2. L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	|__|
		C3. L'accueil et la prise en charge des patients	|__|

***Section III*. SANTE**			
		C4. La maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière	|__|
		C5. Plaidoyer pour l'affectation du personnel	|__|
		6. Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	|__|
		D. Réduction du coût d'accès aux soins de santé	
		D1. Subvention de la COSA	|__|
		D2. Le Développement de partenariats publics-privés	|__|
		D3. La négociation des jumelages et intercommunalités	|__|
		X. Autres à préciser	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
S4Q01	Combien d'enfants dans votre ménage ont un âge compris entre 3 et 24 ans ? Si aucun, allez à la section suivante.				|__|__|
Noms des enfants du ménage dont l'âge est compris entre 3 et 24 ans		_____	_____	_____	_____
S4Q02	« Nom » fréquente –t-il une école au cours de l'année 2021/2022 ? 1 = Oui 2 = Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q03	Dans quel cycle d'enseignement fréquente « nom » 1= Maternel 2= Primaire 3 = Secondaire 1er cycle 4 = Secondaire 2ème cycle 5 = Professionnelle	|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**						
S4Q04	Dans quel ordre d'enseignement ? 1= Public 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si Public, passez à l'enfant suivant		|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q05	Si privé laïc ou privé confessionnel, quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ce type d'établissement ? 1=oui 2=non	Eloignement	|__|	|__|	|__|	|__|
		Coût	|__|	|__|	|__|	|__|
		Qualité de l'éducation	|__|	|__|	|__|	|__|
Cycle d'enseignement			***Maternel***	***Primaire***	***Secondaire***	***Formation professionnelle***
S4Q06	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement public « Nom du cycle » d'enseignement public ? 1=Oui 2=Non. Si non, passez au cycle suivant		|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q07	Cet établissement scolaire public du/de (nom du cycle) est-il le plus proche ? 1=Oui 2=Non		|__|	|__|	|__|	|__|
Pour un cycle donné, les questions S4Q08 à S4Q24b s'adressent à l'enfant du ménage qui aura été sélectionné						
Cycle d'enseignement			***Maternel***	***Primaire***	***Secondaire***	***Formation professionnelle***

***Section IV*. EDUCATION**					
S4Q08	A quelle distance de votre ménage se trouve l'établissement scolaire du cycle (nom du cycle) que fréquente votre enfant ? (Unité/temps) 1 = m 2 = Km	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|
S4Q09	Quel est le temps moyen mis par l'enfant de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) qu'il fréquente ? (unité/temps) 1 = minutes 2 = heures	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|
S4Q10	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il un cycle complet ? (Distinguer le premier cycle du second cycle) 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__| |__|	
S4Q11	Le centre de formation professionnelle que fréquente l'enfant de votre ménage, dispose-t-il d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines ? 1=Oui 2=Non 8=NSP				|__|
S4Q12	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ?	|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
	1=Oui 2=Non				
S4Q13	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q14	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|		
S4Q15	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) l'enfant du ménage est scolarisés dans le (nom du cycle) ?	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|
S4Q16	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) l'enfant de votre ménage est scolarisé ? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q17	Participez-vous aux activités de l'APEE (Réunion) ? 1= Oui 2=Non Si 1 aller à S4Q18	|__|	|__|	|__|	

***Section IV*. EDUCATION**					
S4Q17a	Pourquoi ? (Plusieurs choix possibles). Autre raison ?				
	A. Non-respect des horaires B. Durée C. Réunion d'information et non d'échanges D. Non reddition des comptes X. Autres (à préciser)	|__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__|	|__| |__| |__| |__| |__|	
S4Q18	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, APEE) de cet enfant de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année ? (inscrire le montant moyen)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)
		APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)
		Autres frais ---------(en FCFA)	Autres frais ---------(en FCFA)	Autres frais ---------(en FCFA)	Autres frais ----------(en FCFA)
		Total des frais exigibles ----------	Total des frais exigibles --------	Total des frais exigibles ---------	Total des frais exigibles ----------
S4Q19	Comment jugez-vous ces montants ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q20	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 l'enfant du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q21	Lorsque les ouvrages (points d'eau, salles de classe,				

***Section IV*. EDUCATION**					
	latrines, etc.) de l'école du (nom du cycle) dans laquelle cet enfant du ménage fréquente, sont endommagées, qui s'occupe des réfections ? Autre intervenant ?				
	A. L'APEE	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Le Maire (Commune)	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Une organisation du village	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Les Elites	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres partenaires (à préciser) _____	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q22	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village / quartier ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 ⟶ ***S4Q24*a**	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q23	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services de l'éducation dans le (nom du cycle) ? (Plusieurs réponses				

***Section IV*. EDUCATION**					
	possibles) Autre raison ?				
	A. Eloignement de l'établissement	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Insuffisance de salles de classe	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Insuffisance d'équipements	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Insuffisance des écoles	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Manquements liés au Personnel E1. Assiduité, E2. Ponctualité E3. Qualité des enseignements	|__| |__| |__|	|__| |__| |__|	|__| |__| |__|	|__| |__| |__|
	F. Absence de distribution de manuels scolaires	|__|	|__|	|__|	|__|
	G. Mauvais résultats	|__|	|__|	|__|	|__|
	H. Coûts élevés de la scolarité	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres à préciser	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q24a	Dans laquelle de ces actions au niveau communal votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'établissement scolaire du (nom du cycle) que cet enfant fréquente ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?				
	A. Prime d'excellence aux écoles	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Sensibilisation des enseignants sur la	|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
	conscience citoyenne /professionnelle				
	C. Suivi rapproché des relations parents/enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Restauration de l'autorité des enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Formation des enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	F. Plaidoyer pour l'affection du personnel	|__|	|__|	|__|	|__|
	X. Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q24b	Dans laquelle de ces actions au niveau communautaire votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'établissement scolaire du (nom du cycle) que cet enfant fréquente ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?				
	A. Participation aux activités de l'école	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Prime aux bons enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Dénonciation des enseignants indélicats	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Renforcement des relations parents-enseignants	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Acquittement des cotisations	|__|	|__|	|__|	|__|
	F. Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	|__|	|__|	|__|	|__|
	G. Diffusion des compte-rendus de la gestion de	|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
	l'APEE H. Diffusion des bonnes pratiques I. Contrôle de la présence régulière des enseignants X. Autres (à préciser)	|__| |__| |__|	|__| |__| |__|	|__| |__| |__|	|__| |__| |__|

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**							
Services communaux ↓	***S5Q01*** 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 → le service suivant	***S5Q02*** Comment avez-vous été accueilli lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	***S5Q03*** Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune ? (Unités, nombres) 0 = en cours, 1 =minutes, 2 =heures, 3 = jour, 4 = semaine, 5 = mois, *Si S5Q03=en cours passer à S5Q03a*	***S5Q03a*** Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (Unités, nombres) 1 = jour, 2 = semaine, 3 = mois, 4 = année	***S5Q04*** Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonnable 2=Long 3=Très long *Si S5Q04=1* →*S5Q06*	***S5Q05*** Si S5Q04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=incompétence du personnel 4 = Mauvaise organisation des services 5=refus de Corrompre 6=Autres (à préciser) _____	***S5Q06*** Avez-vous été obligé de payer des frais non autorisés pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non

Section V. ***SERVICES COMMUNAUX***							
			Si autre réponse, passer directement à S5Q04				
Acte de naissance	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de décès	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de mariage	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Légalisation des documents officiels	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Délivrance des documents d'Urbanisme	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des voiries	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Gestion des déchets /assainissement	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Hygiène et salubrité	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des espaces	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|

Section V. ***SERVICES COMMUNAUX***							
verts et de loisir							
Transport public	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Eclairage public	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des aires de jeux	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Certificat de domicile	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Validation des plans de localisation	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Authentification des documents	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Informations	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	
Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|	|__|

S5Q07	Vous ou un membre du ménage a-t-il participé aux assemblées communautaires en vue de réfléchir sur les problèmes et les priorités de développement du village / quartier initiées par la commune ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q08	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q08a	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des actions programmées par la commune au cours de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**			
S5Q09	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S5Q10	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, mise en œuvre des solutions endogènes etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S5Q11	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		|__|
S5Q12	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Très Satisfait 2 = Satisfait 3=Indifférent 4=insatisfait 5 = très insatisfait Si 1, 2 ou 3 allez à S5Q14		|__|
S5Q13	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services communaux ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	|__|
		B. Non information des populations de la gestion communale	|__|
		C. Manquements liés au Personnel communal	
		C1. Absentéisme du personnel	|__|
		C2. Corruption	|__|
		C3. Mauvais accueil	|__|
		C4. Manque de professionnalisme	|__|
		D Méconnaissance des actions menées par la commune	|__|
		E Manque de confiance envers l'exécutif municipal	|__|
		F. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	|__|
		X. Autres (à préciser) _____	|__|
S5Q14	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité	A. Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	|__|
		B. Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion	|__|

Section V. ***SERVICES COMMUNAUX***			
	du service rendu par l'équipe communale ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?	C. Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes)	|__|
		D. Consultation du babillard de la commune	|__|
		H. Interventions dans les radios communautaires	|__|
		H1 Animation des tranches d'antenne	|__|
		H2 Suivi des tranches horaires dédiées	|__|
		H3 Sensibilisation pour les écoutes groupées	|__|
		H4 Adhésion à des groupes d'écoute	|__|
		I. Participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune	|__|
		X. Autres (à préciser) : _____	|__|

Annexe 3 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements