

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DE L'EXTREME-NORD

DEPARTEMENT DU DIAMARE

COMMUNE DE MAROUA II



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

FAR NORTH REGION

DIAMARE DIVISION

MAROUA II COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

MECANISME DE CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MAROUA II



Mai 2018

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

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



Sommaire :

PREFACE.	Erreur ! Signet non défini.
RESUME EXECUTIF.....	5
INTRODUCTION.	9
CHAPITRE I : CADRE JURIDIQUE EN MATIERE DE DECENTRALISATION.....	11
I.1 CADRE JURIDIQUE DE LA DECENTRALISATION.....	11
1.1.1 Les lois.....	11
1.1.2 Les décrets.....	12
1.1.3 Les Arrêtés.....	12
1.1.4 Les Circulaires.....	12
1.1.5 Les Instruction.....	13
I.2 PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL.....	13
I.3 Brève présentation de la Commune de Maroua II.....	15
1.3.1 Historique De La Commune De Maroua 2 ^{eme}	15
1.3.2 Taille et structure de la population.	15
1.3.3 DESCRIPTION DU MILIEU BIOPHYSIQUE.	16
1.3.3.1 Le climat.....	16
Les sols.....	16
Types de sols.....	16
Le relief.....	17
L'hydrographie.....	17
La flore, la végétation et la faune.....	18
1.3.4 Ressources naturelles de la commune et leur utilisation.	18
1.3.4.1 Répartition de la population par tranche d'âge.....	18
1.3.4.2 Répartition de la population par sexe.....	19
1.3.4.3 Ethnies, religions et organisation sociale.....	19
1.3.5 Principaux secteurs d'activités économiques.....	20
1.3.5.1 Secteur primaire.....	20
1.3.5.2 Le secteur secondaire.....	20
1.3.5.3 Secteur tertiaire.	21
CHAPITRE II : SYNTHESE METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE SUR LE CONTROLE CITOYEN DEL'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MAROUA II.	22
II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE.....	23
II.2 OBJECTIF ET METHODOLOGIE DU CCAP.....	23

II.2.1 Objectif du Contrôle Citoyen de l'Action Publique.	23
II.2.2 Méthodologie du ScoreCard.	24
II.3 METHODOLOGIE DE TIRAGE DE L'ECHANTILLON ET DE LA COLLECTE.....	24
II.3.1 Tirage de l'échantillon.	25
a. Taille et répartition de l'échantillon.	25
b. Base de sondage et sélection des grappes.....	26
c. Sélection des ménages.	26
d. Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage.	26
II.3.2 Collecte des données.	27
i. Champ de l'enquête et population cible.	28
ii. Méthode de sondage.....	28
iii. Taille de l'échantillon.....	28
II.3.2 Collecte des données.	28
i. Formation des agents de collecte.	28
ii. Exploitation des données.	29
II.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception.	30
CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES.....	31
3.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE	31
3.2 SECTEUR DE L'HYDRAULIQUE.....	32
3.2.1. Disponibilité et utilisation des services de l'hydraulique	32
3.2.2 Coût, qualité et appréciation des services de l'hydraulique	38
3.2.3 Raisons de non satisfaction des populations	41
3.2.4 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique	42
3.2.5 Synthèse de la perception des services de l'hydraulique et améliorations suggérées	43
3.3 SECTEUR DE LA SANTE.....	44
3.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé	45
3.3.2 Coût et qualité des services sanitaires	47
3.3.3 Appréciation des services de santé	48
3.3.4 Raisons de non satisfaction des populations	51
3.3.5 Principales attentes en matière de service de santé	52
III.3.6 Synthèse de la perception des services de santé et améliorations suggérées	53
3.4 SECTEUR DE L'EDUCATION	53
3.4.1. Disponibilité et utilisation des services de l'éducation par cycle.....	54
3.4.2 Coût et qualité des services de l'éducation par cycle	58

3.4.3 Appréciation des services de l'éducation par cycle	60
3.4.4 Raisons de non satisfaction des services de l'éducation.....	61
3.4.5 Attentes de la population en matière d'éducation	62
3.4.6 Synthèse de la perception des services de l'éducation et améliorations suggérés.. Erreur ! Signet non défini.	
III.4.6 Synthèse de la perception des services d'éducation et améliorations suggérées.....	63
3.5 SERVICE OFFERTS DANS L'INSTITUTION COMMUNALE	63
3.5.1 Disponibilité et utilisation des services dans l'institution communale	63
3.5.2 Qualité et appréciation des services dans l'institution communale	66
3.5.3 Raisons de non satisfaction des populations	69
3.5.4 Principales attentes en matière de services dans l'institution communale	70
3.5.5 Synthèse de la perception des services communaux et améliorations	71
CONCLUSION	72
RECOMMANDATIONS :.....	72
PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE DU CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE	74
ANNEXE	90
Annexe 1 : Liste des tableaux.....	90
Annexe 2 : Liste des intervenants.....	90
Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête	90
Annexe 4 : Arrêté préfectoral mettant en place le comité de pilotage de l'opération du Contrôle Citoyen de l'Action Publique	90

Liste des sigles et abréviations

CCAP : Contrôle Citoyen de l'Action Publique ;

CMA : Centre Médical d'arrondissement;

CSI : Centre de Santé Intégré

CTD : Collectivités Territoriales Décentralisées

FCFA : Franc de la Communauté financière africaine

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

GTE/Sahel : Gestion des Terres et Eaux du Sahel

INS : l'Institut National des Statistiques

LRFE : Loi portant Régime Financier de l'Etat)

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

MINFI : Ministère des Finances

OSC : Organisations de la Société Civile

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

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

PNDP : Programme National Développement Participatif

PPA : Projet de la Performance des Administrations

SDE : Services Déconcentrés de l'Etat

TCR : Transfert progressif des Compétences et Ressources

UPE : Unités Primaires d'échantillonnage

ZD : Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3. 1 : Répartition (%) des répondants, chefs de ménage (CM) par groupe d'âges, sexe.....	31
Tableau 3. 2 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau,	33
Tableau 3. 3 : Pourcentage des ménages par accès, disponibilité et fréquence d'utilisation de la principale source publique d'eau,	35
Tableau 3. 4 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source,	36
Tableau 3. 5 : Pourcentage (%) des ménages ayant exprimé par besoin exprimé.....	38
Tableau 3. 6 : Répartition (%) des ménages selon l'appréciation du montant payé pour utiliser la principale source d'eau publique,.....	38
Tableau 3. 7 : Répartition (%) des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau,	40
Tableau 3. 8 : : Proportion (%) de ménages non satisfaits, Pourcentage de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin,	41
Tableau 3. 9 : Répartition (%) des ménages par type de formation sanitaire, par temps moyen pour la formation sanitaire la plus proche,	45
Tableau 3. 10 : Répartition (%) des ménages par préférence de recours aux soins,	45
Tableau 3. 11 : Proportion (%) des ménages sollicitant la formation sanitaire la plus proche, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche, par personne responsable de la formation sanitaire,.....	46
Tableau 3. 12 : Proportion (%) de ménages dont un membre a été en consultation et a payé la consultation, Répartition (%) des ménages dont un membre a payé la consultation par appréciation du montant payé,.....	47
Tableau 3. 13 : Pourcentage des ménages dont un membre a visité la formation sanitaire la dernière fois, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche par appréciation de certaines caractéristiques de la formation sanitaire.....	50
Tableau 3. 14 : Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus Proportion (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé, Pourcentage de ménages par raison d'insatisfaction,	51
Tableau 3. 15 : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose d'un cycle, Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant selon le cycle et Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds selon le cycle.	54
Tableau 3. 16 : Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds,.....	55
Tableau 3. 17 : proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation, dépense moyenne, pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.....	58
Tableau 3. 18 : Nombre d'élèves et appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe.	60
Tableau 3. 19 : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare être insatisfait des services de l'éducation, Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/ formation selon la raison de non satisfaction	61
Tableau 3. 20 : Proportion (%) des ménages ayant des attentes pour les services de l'éducation, Proportion (%) de ménage ayant des attentes par type d'attente, selon la commune,	62
Tableau 3. 21 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par temps mis pour l'obtenir,.....	64
Tableau 3. 22 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et trouve long le temps d'attente, Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et a payé un pourboire, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service pa	66

Tableau 3. 23 : Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que la commune a impliqué le village/quartier dans la planification, Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type,.....	67
Tableau 3. 24 : : Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que le ménage n'est satisfait des actions/services de la commune, Pourcentage des ménages dont un membre n'est pas satisfait par raison d'insatisfaction,.....	69

LISTE DES GRAPHIQUE

Graphique 3. 1 : Répartition (%) des répondants, chefs de ménage (CM) par groupe d'âges, sexe ..	31
Graphique 3. 2 : Pourcentage de ménages s'approvisionnant en eau par source d'approvisionnement	33
Graphique 3. 3 : Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique :	33
Graphique 3. 4 : pourcentage (%) par Institution/Personne intervenant pour réparer la panne de la principale source publique d'eau	37
Graphique 3. 5 : Appréciation en termes de coût	39
Graphique 3. 6 : Appréciation en termes d'odeur de l'eau	40
Graphique 3. 7 : Appréciation en termes de qualité de l'eau	40
Graphique 3. 8 : Appréciation en termes de goût.....	40
Graphique 3. 9 : Appréciation en termes d'odeur de l'eau	40
Graphique 3. 10 : Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :.....	42
Graphique 3. 11 : Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau,.....	43
Graphique 3. 12 : Appréciation du montant payé pour la consultation.....	48
Graphique 3. 13 : répartition (%) de ménages par appréciation de l'accueil	48
Graphique 3. 14 : pourcentage (%) de ménages insatisfait avec raison d'insatisfaction	52
Graphique 3. 15 : Pourcentage (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus	52

Graphique 3. 16 : Distance parcourue par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire	54
Graphique 3. 17 : Pourcentage (%) des ménages dont un membre déclare que la salle endommagée a été réfectionnée.....	57
Graphique 3. 18 : pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.	59
Graphique 3. 19 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et, parmi ceux ayant demandé le service, ceux estimant que l'accueil pour le service a été bon.	63
Graphique 3. 20 : répartition des ménages par temps mis pour obtenir un service	67
Graphique 3. 21 : Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type	68
Graphique 3. 22 : Pourcentage (%) de ménages insatisfaits selon les raisons d'insatisfactions	69
Graphique 3. 23 : Pourcentage (%) des ménages dont un membre a des attentes vis à vis de la commune selon le type d'attente,	70

PREFACE.

Dans la vision de renforcer le pouvoir des Collectivités Territoriales Décentralisées, le gouvernement a envisagé la décentralisation pour assurer une meilleure prise en charge des problèmes prioritaires qui retardent le développement socio-économique des populations. En outre, la décentralisation faut-il le préciser, est un processus qui a été véritablement concrétisé par la disposition de la Loi no 96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la constitution du 2 juin 1972. Assurément, la décentralisation est matérialisée par le transfert progressif des compétences pour promouvoir le développement social, éducatif, sanitaire, sportif, culturel, économique, artistique et touristique des populations. En conséquence, depuis 1996, de nombreux progrès et acquis ont été enregistrés, mais beaucoup de faiblesses et de contraintes méritent des sacrifices supplémentaires pour la mise en œuvre de la politique de décentralisation. Les principales faiblesses et contraintes ont trait singulièrement au cadre institutionnel, organisationnel et juridique d'intervention, à l'insuffisance des ressources financières allouées aux Collectivités Territoriales Décentralisées par rapport aux besoins de leurs populations. Pour ce faire, les actions de services publics doivent être évaluées par les populations bénéficiaires et les mécanismes de sanctions, notamment l'expression des suffrages, le Contrôle Citoyen de l'Action Publique. A ce titre, le ScoreCard est un moyen qui permet aux populations d'apprécier la qualité de l'offre des services publics.

En effet, le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) est, pour l'exécutif communal un outil de correction, d'évaluation et de proposition d'orientation en vue de l'amélioration des services publics. C'est l'occasion idoine d'entrer en adéquation avec les besoins exprimés par les populations bénéficiaires de ces actions de développement et les différentes programmations faites en vue de mesurer leur impact et évaluer leur pertinence. Le contrôle citoyen de l'action publique (ScoreCard) doit alors être considéré comme une ambition qui vise entre autres à promouvoir la bonne gouvernance locale, accroître l'efficacité de l'action publique locale, renforcer les moyens d'action, clarifier les rôles des élus locaux, des partenaires et des populations dans le suivi évaluation des actions publiques et dans le processus de développement local.

D'une manière générale ce rapport présente les activités qui ont été menées dans le cadre de la mise en œuvre du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans la commune d'arrondissement de **Maroua II** et les résolutions prises pour son implémentation. En vous souhaitant une bonne lecture, nous restons attentifs à vos suggestions et conseils qui contribueront sans doute à l'amélioration de la qualité de l'offre de services dans la commune de **Maroua II** afin que nous participions aisément au rendez-vous fixé en 2035, c'est-à-dire l'émergence du Cameroun.

Le Maire de la Commune d'Arrondissement de **MAROUA II**



Abdoulaye Jeremia Bakari

RESUME EXECUTIF.

Le Gouvernement du Cameroun, avec l'aide de la communauté des bailleurs de fonds multilatéraux et bilatéraux, a mis en place un Programme dénommé « Programme National de Développement Participatif », en abrégé PNDP, conçu en trois phases de quatre ans chacune. Ce Programme est un important outil de mise en œuvre du document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi du Cameroun, notamment de l'axe développement local de la stratégie du développement du secteur rural. L'Objectif de Développement du Programme dans sa troisième phase est de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des communes en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité.

C'est dans cette perspective que le Contrôle Citoyen de l'Action Publique a été envisagé comme le mécanisme approprié à travers lequel les citoyens/OSC pourront réaliser une enquête de perception des populations afin d'apprécier la pertinence des projets et des moyens qui sont affectés, contrôler l'action publique et/ou obliger les responsables à rendre compte aux citoyens. Dans le cadre de la mise en œuvre de cette activité dans la Commune de Maroua 2^{ème}, l'OSC, GTE/Sahel a été retenue pour conduire l'opération des enquêtes sur le terrain.. Toute fois, l'Institut National des Statistiques(INS) a été mis à contribution pour la détermination de la taille de l'échantillon et les méthodes de collecte des données. Les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux ont été retenus comme champ d'action du ScoreCard.

Ainsi dans le domaine de l'hydraulique, 63%des 320 ménages interrogés ont jugé insuffisants les points d'eau disponibles. Dans le domaine de la santé, 55,80% des ménages interrogés ont estimé le coût des soins de santé trop élevés. En matière de l'éducation, 51,70% des ménages interrogés dénoncent le coût élevé de la scolarité au niveau maternel alors que 67,20%des ménages interrogés dénoncent le coût élevé de la scolarité au niveau secondaire. S'agissant de l'offre des services communaux, 66,70% des ménages relèvent une invisibilité des actions communales. A la suite de cette analyse, nous retenons quelques recommandations :

- Associer les populations dans les prise de décisions concernant les actions de développement ;
- Renforcer les capacités des populations dans le domaine de la gestion des affaires publiques ;
- Encourager la création des formations sanitaires et les établissements scolaires pour l'épanouissement des populations locales ;
- Favoriser la création des points d'eau afin de faciliter à la population l'accès à de l'eau potable et ainsi limiter la propagation des maladies hydriques ;

- Promouvoir les actions de développement en faveur de la femme.

INTRODUCTION.

La gestion des ressources humaines et économiques à l'intérieur d'un Etat obéit à un ensemble des stratégies politico-sociales mises en œuvre pour satisfaire l'intérêt général. Autrement dit, un pays se caractérise par son territoire, sa population et ses institutions. Cela revient à dire que le peuple ou mieux encore, la population doit jouir du bien-être matériel et du mieux-être intellectuel. Pour parvenir à cette satisfaction, le gouvernement a impulsé une dynamique qui intègre d'une manière suffisante l'implication des collectivités locales dans la gestion des affaires publiques pour gagner le pari du développement local. Ainsi, la décentralisation régie par la loi n°2004 /017 du 22 juillet 2004 illustre, sans doute que celle-ci demeure un défi important lié à la responsabilisation effective des collectivités territoriales décentralisées dans la prise en charge des préoccupations prioritaires des citoyens telles que : la promotion du dialogue social, le développement économique, l'appui à la création de l'emploi et la protection sociale. En effet, la loi portant orientation de la décentralisation est concrètement matérialisée par le transfert des compétences et ressources aux collectivités territoriales décentralisées (Régions et Communes) par l'Etat. Cela étant, le PNDP (Programme National de Développement Participatif), est un instrument utilisé par le gouvernement pour favoriser la participation effective de la population à la prise des décisions sur les affaires courantes. A ce titre, comment l'Etat s'organise-t-il pour s'assurer de la bonne conduite des actions des services publics et de la prise en compte de besoins de ses citoyens ?

La démarche de la budgétisation par programme axée sur la performance repose sur une logique qui veut qu'à partir des orientations politiques, des ressources mobilisables ainsi que des attentes des citoyens (usagers, contribuables) recueillis lors des enquêtes et des sondages contribuent à la fixation des objectifs et des programmes stratégiques. Ces objectifs sont décrits dans le projet de la performance des Administrations (PPA) qui constitue le document de base de pilotage stratégique et opérationnel. C'est dans cette perspective qu'intervient le Contrôle Citoyen de l'Action Publique, dénommé « ScoreCard » qui est un mécanisme d'évaluation des performances des services publics avec la contribution d'autres organes tels que : les Communes, les organisations de la société civile, l'Institut National de la Statistiques (INS) et les bénéficiaires qui sont incontestablement les populations. Cependant, le CCAP est d'abord un outil d'aide à la décision, ensuite c'est un processus qui vise à renforcer les performances des collectivités locales à travers un engagement civique et une participation active des citoyens afin d'instaurer une culture de la transparence, de l'inclusion au motif d'amener les élus et les organes de gestion des collectivités locales à rendre compte de leurs décisions ; enfin, le CCAP est un moyen qui permet de mesurer le degré de satisfaction des populations pour un réajustement efficient en vue d'une meilleure

gouvernance. Pareillement, l'accomplissement de cette vision développementaliste à travers le Contrôle Citoyen de l'Action Publique s'entoure des exigences méthodologiques qu'il faille, a priori, déterminer pour assurer la bonne conduite des opérations d'enquêtes sur le terrain.

Le présent rapport est subdivisé en quatre chapitres. Le premier chapitre traite du cadre juridique en matière de décentralisation et de développement local au Cameroun. Le deuxième quant à lui relève les aspects relatifs à la méthodologie de l'enquête sur le contrôle citoyen de l'action publique, .le troisième chapitre présente les principaux résultats obtenus et les améliorations suggérées. Le quatrième chapitre présente une ébauche de plan d'action qui tient compte des préoccupations majeures de la commune.

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

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

I.1 CADRE JURIDIQUE DE LA DECENTRALISATION

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

1.1.1 Les lois

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

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

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

1.1.2 Les décrets.

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

1.1.3 Les Arrêtés.

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

1.1.4 Les Circulaires.

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

1.1.5 Les Instruction

- Instruction n°004052/I/MINATD /DCTD

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

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

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

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

I.2 PROMOTION DU DEVELOPPEMENT LOCAL

La décentralisation au Cameroun est instituée par la loi n°96/06 du 18 janvier 1996 portant révision de la Constitution du 02 juin 1972. Elle constitue un vaste domaine d'interfaces politico-administratives. Elle implique en effet : 360 communes, 17 communautés urbaines, une soixantaine de préfectures. Elle compte également, comme acteurs-clés pour le transfert progressif des compétences et ressources (TCR) de l'Etat aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD), une trentaine de départements ministériels au niveau central et leurs services déconcentrés dans les régions et/ou départements, voire dans les arrondissements. Depuis janvier 2010, les premiers transferts sont effectifs. Quelques ministères ont procédé à ces transferts, dont neuf (9) en 2010, quatre (4) en 2011 et trois (3) en 2012, et dans divers secteurs tels que l'agriculture et le développement rural, le développement urbain et l'habitat, l'élevage, les pêches et industries animales, l'eau et l'énergie, les travaux publics, la santé publique, les affaires sociales, la promotion de la femme et de la famille, les arts et la culture, le commerce, l'éducation de base, les petites et moyennes entreprises, l'économie sociale et l'artisanat, le tourisme. Le transfert de compétences et celui des ressources présentent des statuts et des résonances différents. Les transferts de compétences sont définitifs. D'une part, ils densifient constamment le champ des responsabilités dévolues aux CTD. D'autre part, ils en font des organisations jouissant d'une autonomie administrative et financière dans la gestion des intérêts locaux. A contrario, les transferts des ressources apparaissent, dans la plupart des cas, tributaires de la disponibilité de celles-ci et des priorités conjoncturelles du Gouvernement, généralement définies au niveau central. Ils peuvent donc s'avérer occasionnels, voire aléatoires, rendant les CTD dépendantes des

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

I.3 Brève présentation de la Commune de Maroua II

La commune d'arrondissement de Maroua 2ème est constituée de deux parties : la zone rurale constituée de 14 villages et la zone urbaine composée de 15 quartiers que sont : Zokok, Kakatare, Doualare, Lopéré, Diguirwo, Mayel- Ibbé, Maoudiwo, Mbarmaré, Bamaré, Kountcharé, Djoudandou, Lowol Diga, Fassawo, Founangue, et Missinguilé. La commune s'étend sur une superficie de 500 km² et sa population est actuellement estimée à environ 108 902 habitants dont 74 136 en zone urbaine et 34 766 en zone rurale. Elle est une unité administrative du département du Diamaré, région de l'Extrême-Nord Cameroun. La commune de Maroua 2ème est née par décret présidentiel No 2007/117 du 24 avril 2007, à la suite de l'éclatement de la commune urbaine de Maroua en trois communes d'arrondissement. Elle est limitée:

Au Sud par la commune de Maroua I ;

A l'Est par les communes de Maroua 3ème et de Pétté ;

Au Nord par les communes de Mora et de Tokombéré ;

Au Nord-est par la commune de Pétté ;

Au Nord-ouest par la commune de Méri ;

A l'Ouest par la commune de Méri.

1.3.1 Historique De La Commune De Maroua 2^{ème}.

L'appellation Maroua est dérivée du nom Guiziga « marva », qui signifie « caillou ». Il est dit que le peuple Guiziga constitue les premiers habitants de la ville. Ils s'y seraient installés longtemps avant l'hégémonie peuhle. C'est donc à l'issue de l'islamisation et de la guerre sainte que les « Guiziga » vont être repoussés par les peuhls sur les montagnes au motif qu'ils refusaient la pratique de l'Islam.

Avant que la ville de Maroua ne soit éclatée en trois arrondissements, il existait juste une seule commune, dénommée Commune Urbaine de Maroua. Cette situation va perdurer jusqu'à l'avènement du décret Présidentiel N° 2007/117 du 24 avril 2007, qui institue la commune d'arrondissement de Maroua 2ème. Cette institution est faite en même temps que la transformation de la commune urbaine en Communauté Urbaine de Maroua.

1.3.2 Taille et structure de la population.

En référence au Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2005, la population de la commune de Maroua 2ème est estimée à environ 108 902 habitants dont 54.538 hommes et 54.364 femmes.

1.3.3 DESCRIPTION DU MILIEU BIOPHYSIQUE.

1.3.3.1 Le climat

Le climat est tropical de type soudano-sahélien chaud. Il pleut en moyenne 700 millimètres de pluies par an. Les précipitations se concentrent entre les mois de juin et septembre. La saison des pluies dure 3 mois, période au cours de laquelle l'essentiel des travaux champêtres doivent être conduits sous peine de rater la campagne agricole. Cette dernière décennie se caractérise par quelques contrastes. Les relevés pluviométriques montrent une baisse drastique du niveau des pluies. Ce phénomène résulte du réchauffement climatique qui affecte le climat au niveau mondial. Les perturbations climatiques se font ressentir au niveau des calendriers des différentes activités notamment agricoles et pastorales. Les producteurs locaux ont perdu la maîtrise qu'ils ont des différentes variations saisonnières. Par ailleurs, cette perturbation conduit à un certain déséquilibre de l'écologie. La saison sèche dure 9 mois. Elle est rude et sèche. De plus en plus, il apparaît des phénomènes jusque-là méconnus, responsables de l'étalement de la saison sèche parfois sur dix mois. Les températures sont variables. Elles sont de l'ordre de 25°C en saison de fraîcheur, de 30°C en saison pluvieuse et culminent à 45°C en périodes de forte chaleur. Elles tendent à dépasser ce sommet. En période de fraîcheur elles descendent également plus bas. Cette situation inquiète et perturbe considérablement les calendriers agricoles de cette zone. Les vents dominants dans la commune de Maroua 2ème sont : La mousson : de direction Ouest-Est, ils soufflent de mai à septembre et l'harmattan : vent chaud et sec, il souffle du nord vers le sud à partir du mois d'octobre jusqu'à avril.

Les sols

Les sols de la commune sont des granites discordants ou alcalins et des alluvions. Ils sont généralement de type sédimentaire. La texture de ces sols est soit sablonneuse, argileuse et sablo limoneuse, qui se trouvent dans les plaines et surtout sur les abords des mayo. Ils constituent le support d'une intense activité agricole.

Types de sols

Il existe des Vertisols (Karals) très argileux, avec une capacité de rétention d'eau très élevée et favorable à la Monoculture de mouskuwari (Sorgho SS). Les Sols alluviaux argilo-sableux, sablo-argileux parfois limoneux, riche en matière organique. Coton, maïs, sorgho, oignon, tomates, patate douce, manioc, cultures maraîchères. Fruitières Hardés Nus, imperméables et latéritiques Impropres à l'agriculture

Les sols restent une ressource importante en milieu rural. Leur nature et leur composition conditionnent les activités agricoles et pastorales. Les sols à proximité des habitations sont de nature argilo sableuse, ceux qui sont dans des zones de dépression sont des vertisols destinés à la culture du Muskuwari. Ces sols se sont appauvris suite à une forte exploitation le plus souvent en monoculture, et quelques fois aussi sous l'effet conjugué d'un manque de jachère et d'aménagement.

Le relief

Bien que relativement homogène, le relief de la commune de Maroua 2^{ème} présente quelques particularités. En effet, il est caractéristique de la plaine du Diamaré. Il est relativement plat, et s'étend des Monts Mandara jusqu'aux abords du fleuve Logone. Par endroit, il présente des formations rocheuses assez importantes et parsemé de zones montagneuses recouvertes de pierres. Dans ce même espace, on note la présence des plaines inondables en saison de pluie. C'est ce qui modifie profondément l'allure topographique de cette zone. Malgré la douceur de ses pentes, ce relief reste assez agressif et favorise l'érosion. Compte tenu de la fragilité des sols, l'érosion hydrique constitue un facteur important de dégradation des formations pédologiques.

L'hydrographie

L'hydrographie de Maroua 2^{ème} est essentiellement faite des mayo (cours d'eau saisonniers). Les principaux cours d'eau sont le Mayo-Kaliao, qui coule du Nord vers le Sud. Le Mayo Tsanaga, qui reçoit les eaux du mayo kaliao et traverse certains quartiers (kakataré,...) de la commune. Ces cours d'eau se remplissent généralement en saison des pluies et tarissent le plus souvent en saison sèche. Le Mayo Tsanaga reste le cours d'eau le plus important. Celui-ci traverse la ville de Maroua vers sa partie Nord. Le Mayo Kaliao traverse cette ville à partir du milieu en la scindant en deux versants. Ce sont des cours d'eau saisonniers qui naissent avec le début des pluies et se dessèchent dès la fin de ladite saison. Ils contribuent au rechargement de la nappe phréatique en période de crue. C'est ce qui réduit d'autant les contraintes liées au manque d'eau. Par ailleurs, des activités de pêche sont menées essentiellement par des jeunes en période de crue. Cette activité n'est pas assez développée au point d'influencer l'économie locale. Ces cours d'eau sont longs de près d'une centaine de kilomètres.

La flore, la végétation et la faune

La formation végétale de cette unité de paysage reste assez pauvre, à l'image de celle de toute la zone. Elle est typiquement sahélienne et se caractérise par des arbres de petite taille de l'ordre de 10 à 15 mètres. La pression humaine sur les ressources naturelles est telle que le recul des parcs arborés est visible. Les zones périurbaines par contre, sont assez pauvres. Les différentes formations végétales ont été décimées pour l'implantation des habitations. La végétation dans la commune de Maroua 2ème se compose des steppes herbeuses et de strates ligneuses, constituée surtout des épineux (Acacias, Faidherbia, Balanites), dont la forte exploitation provoque la raréfaction de cette ressource. De plus en plus, les espèces végétales sont réduites aux arbustes. Toutefois, il faut noter que cette végétation est clairsemée et constamment surexploitée. Les espèces dominantes sont constituées des ligneux. Certaines de ces plantes telles le Neem, le moringas, l'eucalyptus sont utilisées dans la pharmacopée traditionnelle. Il est convenable de signaler que l'espèce *Azadirachta indica* (Neem) gagne du terrain dans toute la zone et s'impose comme la formation végétale la plus présente. Son extension est favorisée par le phénomène de reboisement. Dans la zone urbaine, les routes sont parsemées de cette essence. Cette végétation subit une forte détérioration suite à la poussée démographique, à la création des nouvelles plantations et à la coupe abusive du bois de chauffe et de services. Quant à la faune, les espèces animales ont quasiment disparu, à l'instar du chat tigre ou sauvage, de la hyène, du hérisson, ...). Bien que disposant d'un espace en friche, la présence humaine en continue a favorisé le retrait des animaux qui se sont retranchés vers la zones de Waza où ils se sentent en sécurité. Par ailleurs, les petits prédateurs tels que les hyènes et les chats sauvages restent embusqués dans les espaces forestiers afin de traquer les animaux domestiques qui s'y aventurent.

1.3.4 Ressources naturelles de la commune et leur utilisation.

Les ressources naturelles se trouvent dans le Mayo Kaliao et Tsanaga (cours d'eau saisonniers) - extraction du sable, -lessive, - vaisselle, - bain, -abreuvement d'animaux Irrigation des parcelles des cultures maraîchères Terres arables -Pratique de l'agriculture -Pratique de l'élevage Chaînes des montagnes -Exploitation du gravier -Sites touristiques Carrière de latérite.

1.3.4.1 Répartition de la population par tranche d'âge.

Force est de constater d'entrée de jeu que la population de la commune de Maroua est essentiellement jeune. Elle est constituée à plus de 35% des personnes dont l'âge varie entre 15 et 45 ans. Cette catégorie sociale s'avère donc être un atout majeur pour le développement de cet espace communal, offrant un grand potentiel en main d'œuvre et en marché de consommation. A

contrario, on constate que cette jeune population coure sur la pente de la sous-scolarisation. En fait, il est alarmant de relever ici le faible taux de scolarisation des enfants. Les statistiques indiquent que sur les 26 822 enfants en âge scolaire que compte la commune, seulement 15 024 sont effectivement scolarisés, soit 56% de la population mère. Autrement, près de 44% des enfants en âge scolaire n'y vont pas. Ce qui pose avec acuité le phénomène de la sous scolarisation. La commune gagnerait à cet effet, à redoubler les efforts dans ce sens au risque d'avoir dans quelques années une masse de jeunes illettrés et analphabètes qui constitueraient un danger pour la société toute entière.

1.3.4.2 Répartition de la population par sexe.

La répartition par sexe est de 51 % et 49% respectivement pour les femmes et les hommes. Cet équilibre pose pourtant une inquiétude, Celle de la valorisation de la main d'œuvre féminine. En effet, il convient de noter que si la commune reste campée sur des considérations socioculturelles qui sous estiment le rôle et les potentialités féminines, c'est 51% des potentialités humaines qui seront sous exploitées.

En effet, 68% de la population de la commune de Maroua 2ème vit en zone urbaine contre 32% qui réside en zone rurale. La forte concentration de la population en milieu rural devrait interpeller l'Exécutif communal qui devrait à en tenir compte dans la répartition des investissements.

1.3.4.3 Ethnies, religions et organisation sociale.

La commune de Maroua 2^{ème}, du fait de sa situation dans la capitale régionale de l'Extrême-Nord, est un espace cosmopolite et de brassage des peuples et des cultures. On y retrouve des personnes provenant d'horizon divers, de toutes les cultures et religions. Toutefois, les ethnies majoritaires qu'on y retrouve sont les Peuhls, les Guiziga, les Mofou, les Bornoua, et les Haoussas.

Les principales religions pratiquées sont l'Islam, le Christianisme et l'Animisme; la cohabitation entre ces différentes religions est plutôt pacifique. L'organisation sociale est bâtie autour des chefferies traditionnelles dont les leaders sont craints et respectés. Ce sont eux qui assurent la sécurité et la paix dans leurs circonscriptions de commandement. Comme toutes les autres collectivités de Maroua, Maroua 2^{ème} est sous la tutelle du Lamidat de Maroua, structure traditionnelle de 1^{er} degré. Il ya ensuite les chefferies de 2^{ème} degré ou lawanats, elles-mêmes, constituées des chefferies de 3^{ème} degré qui sont placées sous l'autorité des djaouros. Les familles sont le plus souvent regroupées par ethnies ou par conditions de vie sociale.

1.3.5 Principaux secteurs d'activités économiques

Les activités économiques sont très diversifiées dans la commune. Les principales reposent sur trois secteurs d'activités (primaire, secondaire et tertiaire) classées ainsi qu'il suit :

1.3.5.1 Secteur primaire.

Agriculture :

L'agriculture est la principale activité économique et porte essentiellement sur les cultures vivrières (sorgho de saison des pluies, le sorgho de contre saison, arachides, sésame, niébé, etc.), les cultures de rentes (oignons, maïs, coton), les tubercules (patate, manioc) ainsi que quelques fruitiers (mangues, goyaves, citrons, anacardes). Les techniques culturales sont archaïques, et pratiquées avec du matériel rudimentaire. Cette agriculture est sujette la plupart de temps aux conditions naturelles défavorables et aux intempéries. Les produits de cette activité sont destinés à l'autoconsommation et à la commercialisation. Le nombre d'actifs agricoles est estimé à 36 000 environs. Les rendements moyens tournent autour de 1000 kg/ha pour les céréales et 800 kg/ha pour légumineuses.

Cette activité dont l'importance n'est plus à démontrer souffre néanmoins de quelques handicaps dont les majeurs sont : l'insuffisance d'espaces cultivables, les facteurs climatiques, l'utilisation du matériel rudimentaire, le faible suivi technique et la divagation des animaux.

L'élevage :

Les espèces élevées sont : les bovins, ovins, caprins, la volaille et les porcins. On pratique également dans l'espace communal l'élevage non conventionnel (chevaux, ânes).

1.3.5.2 Le secteur secondaire.

Commerce :

Le commerce est l'activité dominante des populations de la ville. Elle concentre à elle seule près de 67% de la population urbaine. A côté des nombreuses boutiques parsemées le long des routes et des quartiers, la commune abrite le plus grand marché de la ville de Maroua. En milieu rural, il existe cinq marchés périodiques qui sont : marché de Maroua Founangue, marché de Loumo babba, marché de Dogba, marché de Papata, marché de Mangave. Les produits de première nécessité (sucre, sel, savons), d'habillement et d'équipement divers y sont vendus. Bien plus, la restauration fait partie de l'économie locale. Elle peut être formelle ou informelle, mobile ou immobile () et des tenanciers des débits de boisson (bar et cabaret de bil-bil). ce sont les lieux de rencontres par excellence de bon nombre de personnes pour leur restauration quotidienne.

Toutefois ces activités méritent d'être réglementées et organisées afin d'améliorer le recouvrement des recettes propres de la Commune.

➤ **Activités de transformation**

La transformation est tout aussi économiquement rentable que les autres secteurs d'activités. On peut citer : la tannerie qui transforme les peaux d'animaux en différents articles, la transformation du lait de vache en yaourt et fromage, la transformation de la ferraille de récupération en couteaux, foyers améliorés, casseroles, pioches, houes..., la transformation du coton en fil (appelé en langue locale Soufobé Bogui Ottolo), en tissu (appelé Sagnobé Limcé) et de ses graines en huile, la transformation du mil en boisson locale (appelée bil-bil). On transforme aussi localement le niébé en beignet et koki et l'arachide en huile et tourteaux. Une bonne proportion de la population sans distinction de genre est active dans ce secteur.

➤ **Activités d'extraction**

Elles reposent sur le fort potentiel en gravier, sable, latérite et leur exploitation. Les chaines de montagne de Kosséwa et de Papata offrent des pierres en abondance, quoique sous exploitées. L'exploitation de sable se fait aussi dans les cours des mayo. Cependant, cette pratique se fait jusqu'ici de manière artisanale, car ne connaissant aucune réglementation. La latérite est faiblement exploitée dans la zone de Gayak et ses environs.

1.3.5.3 Secteur tertiaire.

➤ **L'artisanat :**

L'artisanat est en plein essor dans la partie urbaine de la commune de Maroua 2ème. On y rencontre des tanneurs, des maroquiniers, des forgerons qui fabriquent des haches, des couteaux, des faucilles, etc. ; des potiers qui fabriquent des canaris ; des tisserands qui fabriquent des nattes et tout autre objet d'art en paille. Le secteur de l'artisanat reste peu structuré malgré le nombre d'artisans et nonobstant l'existence d'un réseau qui est supposé organisé tous les artisans nommé le Réseau des Artisans de l'Extrême-Nord (RAEN). Il manque de débouchés pour les produits de l'artisanat. Ceci a pour incidence un désintéressement progressif des populations dans la zone rurale. L'artisanat de production est riche et varié. On y trouve les produits de la sculpture, les produits de menuiserie, les produits de couture, de la poterie, les nattes, les sékko et toutes les commodités faites à base de peaux diverses (chaussures, sacs, porte-monnaie, ...). Dans la plupart des cas, les hommes sont les détenteurs de l'expertise de ces métiers. Cependant, les femmes pratiquent aisément la poterie, le tissage et la couture. Il existe un Centre Artisanal qui offre un espace d'exposition-vente de tous les produits d'art disponibles.

➤ **Activités de services**

Le centre urbain de Maroua est dominé par les activités du secteur tertiaire. Ainsi, il s'est développé plusieurs activités de prestation de services. On peut citer à cet effet :

- L'hôtellerie et la restauration,

Les petits métiers (coiffeurs, motos-taximen, □ mécaniciens, tenanciers de call-box, réparateurs divers, ...)

Les services informatiques et secrétariat qui □ offrent des services divers à l'instar des saisies, les photocopies, les impressions, internet, le téléphone international

- On relève aussi une forte activité de commerce,

- Des banques et établissements de micro finance,

Des prestataires de service particuliers □ (Entrepreneurs, Avocats, ...). Le tourisme en fait aussi partie. Il y a des sites touristiques à l'instar des chaines de montagnes de Kosséwa, de Papata, le lamidat de Maroua avec sa fantasia.

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

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

II.1 CONTEXTE DE L'ETUDE

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

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

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

II.2 OBJECTIF ET METHODOLOGIE DU CCAP.

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

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

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

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

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

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

II.2.2 Méthodologie du ScoreCard.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet de réalisation du contrôle citoyen de l'action publique, le PNDP a procédé au recrutement des structures compétentes et définir un cadre pour la réalisation de ces opérations, ensuite, l'INS a servi de cadre pour la détermination des ménages et enfin l'OSC; GTE/Sahel qui est un organe de suivi des opérations de collecte des données sur le terrain. Au-delà de cet aspect, nous pouvons préciser que GTE/Sahel a supervisé les enquêtes dans la zone 7 de la Région de l'Extrême-. Pour la bonne conduite des opérations de collecte des données, il était indispensable de constituer une équipe composé d'un chef d'équipe, de 11 superviseurs et 10 enquêteurs par commune. Le critère de sélection qui a prévalu dans la désignation de ces candidats est basé sur l'étude des dossiers conformément au background défini par le PNDP à savoir : minimum Bac pour les enquêteurs, Bac+3 pour les superviseurs communaux et Bac+4 pour le chef d'équipe.

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

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

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

II.3.1 Tirage de l'échantillon.

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

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

a. Taille et répartition de l'échantillon.

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

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

b. Base de sondage et sélection des grappes.

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

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

c. Sélection des ménages.

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

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

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

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

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

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

Soient a_h le nombre de ZD tirées dans la commune h , M_i le nombre de ménages dans la ZD i , et t_{hij} la taille estimée en proportion du segment j choisi pour la ZD i de la commune h . On notera que $t_{hij} = 1$ si la ZD n'a pas été segmentée et la somme des t_{hij} est égale à 1.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II.3.2 Collecte des données.

Dans cette opération, il était question de :

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

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

Enquêter 320 ménages échantillonnés par commune cible ;

Collecter les données authentiques auprès des chefs de ménages.

i. Champ de l'enquête et population cible.

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

ii. Méthode de sondage.

L'outil de collecte répond d'abord au souci de rassembler des informations dont le traitement approprié permettra d'atteindre les objectifs de l'enquête. Pour cette enquête, l'outil principal de collecte est le questionnaire-ménage. Il est composé de cinq sections dont la première porte sur les renseignements généraux, la deuxième sur l'hydraulique, la troisième sur la santé, la quatrième sur l'éducation et dernière sur les services communaux.

iii. Taille de l'échantillon.

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

II.3.2 Collecte des données.

L'opération de collecte répond d'abord au souci de rassembler des informations dont le traitement approprié permettra d'atteindre les objectifs de l'enquête. Pour cette enquête, l'outil principal de collecte est le questionnaire-ménage. Il est composé de cinq sections dont la première porte sur les renseignements généraux, la deuxième sur l'hydraulique, la troisième sur la santé, la quatrième sur l'éducation et dernière sur les services communaux.

i. Formation des agents de collecte.

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

En prélude à la collecte des données dans les communes ciblées par l'enquête du ScoreCard, les équipes de l'Association pour la Gestion des terres et Eaux du Sahel (GTE/Sahel), l'OSC a

organisé la formation des agents enquêteurs présélectionnés en vue de la réalisation des opérations des enquêtes sur le terrain.

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

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

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

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

Ces ateliers de formation ont mobilisé :

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

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

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

01 chef d'équipe ;

01 représentant de l'OSC.

ii. Exploitation des données.

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

- La vérification de la qualité des données sur les fiches renseignées par les enquêteurs ;
- La validation des données collectées sur les questionnaires ;
- La saisie des données collectées ;
- L'analyse des dites données ;

II.4 Méthodologie de mesure des indicateurs de perception.

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

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

CHAPITRE III : PRINCIPAUX RESULTATS ET AMELIORATIONS SUGGEREES

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

III.1 PRESENTATION DE LA POPULATION ENQUETEE

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

Selon leur âge, presque 85% des répondants sont d'un âge de 25 ans et plus, soit des adultes responsables capables de fournir de réponses avisées. Une grande majorité près de 93% de chef de ménage sont des adultes de 25 ans et plus. Le rapprochement entre le pourcentage des chefs de ménages (93%) dont l'âge est de 25 et plus et les répondants de la même tranche d'âge 85 % nous permet de déduire qu'un très grand nombre de répondants serait constitué des chefs de ménages.

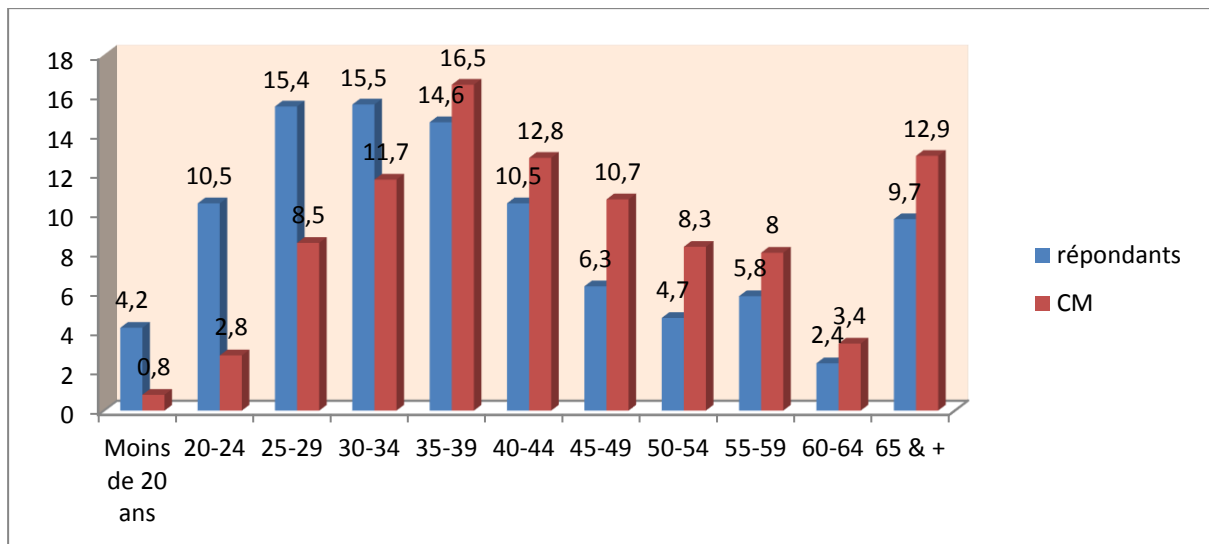
Par rapport à la variable sexe, les ménages enquêtés sont principalement dirigés par les hommes (76%), les femmes ayant la responsabilité de la prise de décisions dans 24% de ménages. Les répondants étaient majoritairement des femmes (56.4%) contre seulement près de 44% des hommes.

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

	Moins de 20 ans	Groupe d'âges											Sexe			DM	Total
		20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 & +	NSP /manquant	Masculin	Féminin			
répondants	4,2	10,5	15,4	15,5	14,6	10,5	6,3	4,7	5,8	2,4	9,7	0,6	43,6	56,4	0,0		100,0
CM	0,8	2,8	8,5	11,7	16,5	12,8	10,7	8,3	8,0	3,4	12,9	3,5	76,0	24,0	0,0		100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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



Source : SCORECARD, MAROUA II, 2017

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

III.2 SECTEUR DE L’HYDRAULIQUE

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

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

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

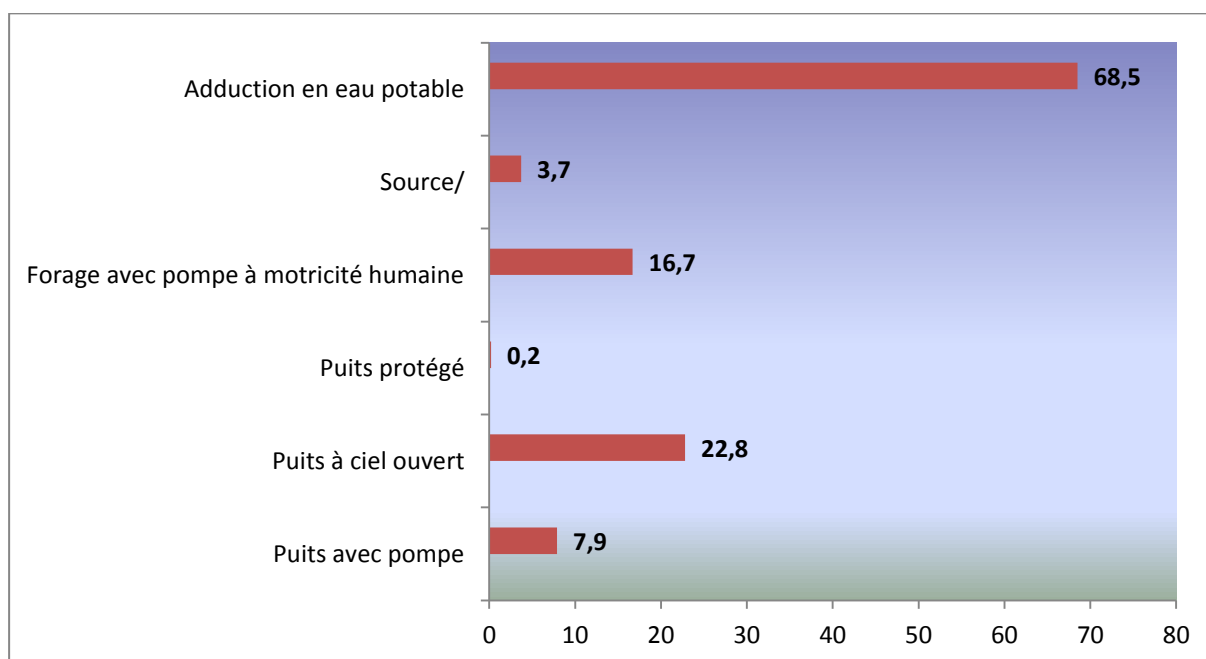
Pour percevoir le sens des services de l’hydraulique, il est intéressant d’évaluer le nombre des ménages qui utilisent effectivement les services susvisés.

Système d’approvisionnement en eau dans la commune de MAROUA II.

D’après les résultats produits par ScoreCard dans les localités échantillonnées de la commune de MAROUA II, l’adduction en eau potable constitue la principale source d’approvisionnement en eau. Elle est la plus accessible par les ménages et garantit une eau potable ce qui devrait épargner les populations de MAROUA II aux maladies hydriques. Il est suivi malheureusement des puits à ciel

ouvert qui constitue des points d'eau non potable. Les puits protégé et la source/rivière restent les sources d'approvisionnement en eau les moins utilisés de la commune.

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



Source : SCORECARD, MAROUA II, 2017

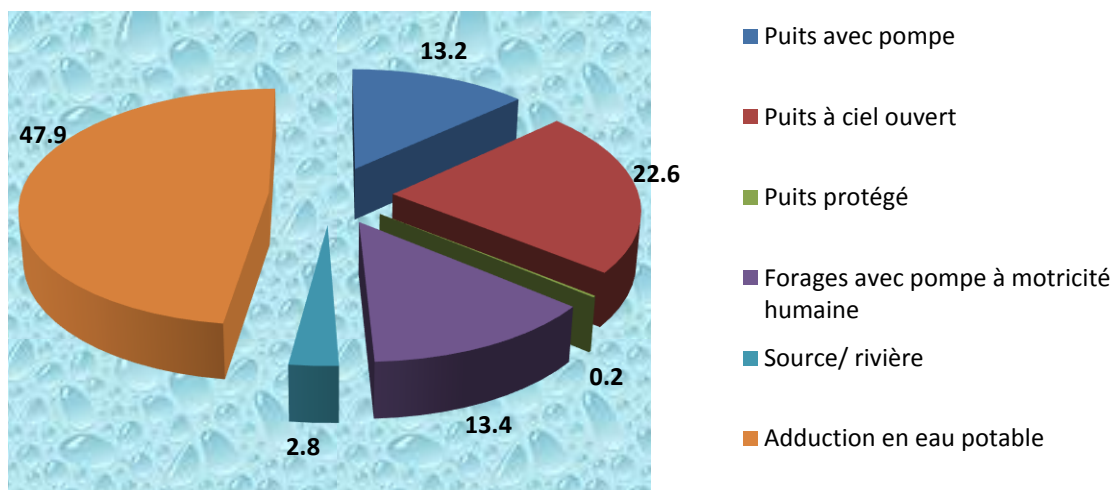
Quant aux ménages utilisant une source d'eau publique dans la commune de Maroua II, 61 % des ménages utilisent l'eau potable. Parmi ces ménages, seulement 0.2 % et 2,8% des ménages s'approvisionnent respectivement et principalement dans les puits protégé et la source /rivière. 22.6% des ménages s'approvisionnent principalement dans les puits à ciel ouvert. Pourtant près de 48 % de ménages utilisent principalement l'adduction d'eau potable.

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

	Répartition (%) des ménages utilisant une source d'eau publique, par principale source d'eau publique :							Total
	Proportion (%) des ménages utilisant l'eau potable	Puits avec pompe	Puits à ciel ouvert	Puits protégé	Forages avec pompe à motricité humaine	Source/ rivière	Adduction en eau potable	
Maroua II	61,0	13,2	22,6	0,2	13,4	2,8	47,9	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Accessibilité et disponibilité des sources d’approvisionnement en eau dans la commune de MAROUA II.

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

Dans la commune de MAROUA II, 66.2% de ménages ont accès à l’eau de la principale source publique d’eau disponible toute l’année, 89.5% de ménages ont accès toute la journée à l’eau de la principale source publique d’eau utilisée dont 10.5% n’ont pas accès a cette eau. Cette situation suggère que les sources d’approvisionnement ne sont pas pérenne (elles sont saisonnière), et nous interroge sur les sources de remplacement en terme de quantité et de qualité et par là des conséquences que ces interruptions peut induire sur ces personnes en difficulté durant une période de l’année et ceux qui se doivent se démêler tous les jours.

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

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

Répartition (%) des ménages selon le temps moyen pour aller à pieds puiser l'eau et revenir						Proportion (%) des ménages ayant accès toute la journée à l’eau de la principale source publique d’eau utilisée	Proportion (%) des ménages dont la fréquence d’accès à l’eau de la principale source publique d’eau utilisée correspond aux besoins en eau
Proportion (%) des ménages ayant l’eau de la principale source publique d’eau disponible toute l’année	Sur place	Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	Total		

Maroua II	66,2	8,2	68,4	14,1	9,2	100,0	89,5	*
-----------	------	-----	------	------	-----	-------	------	---

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

Près de 26% de ménages déclarent une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois. Parmi ces ménages, 71.8% de ménages déclarent une période de remise en fonction de la source en panne de « moins d'une semaine ». Cette réactivité dévoile une certaine organisation autour de l'entretien et de la maintenance des ouvrages hydrauliques, le pourcentage de déclaration de panne interpelle un système de maintenance préventive et un système d'organisation qui anticiperait sur les multiples pannes.

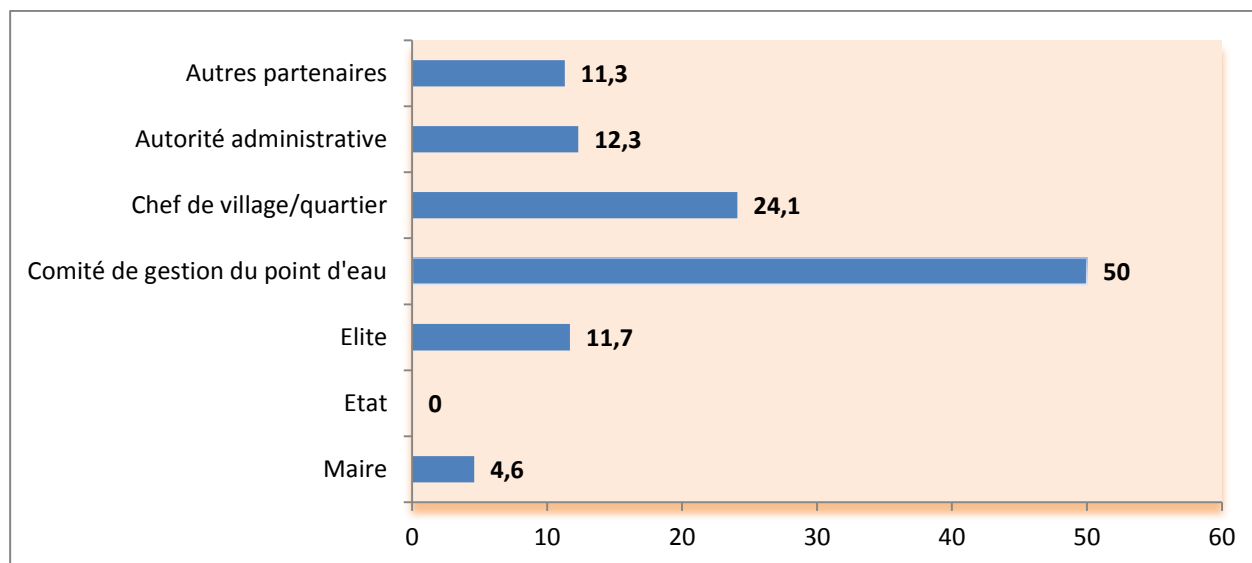
Tableau 3. 4 : Proportion (%) des ménages déclarant une panne, Répartition (%) des ménages déclarant une panne, par période observée pour la remise en fonction de la source,

	Proportion (%) des ménages déclarant une panne de la principale source d'eau publique utilisée au cours des 6 derniers mois	Répartition (%) des ménages ayant déclaré une panne, selon la période observée pour la remise en fonction de la source					Total
		Moins d'une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Plus de trois mois	Pas encore	
Maroua II	(26,6)	71,8	22,4	0,7	5,1	0,0	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

12.4% de ménages ont exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois. Près de 20 % de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait.

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

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

	Pourcentage (%) de ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Pourcentage, de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :								Total	Pourcentage (%) de ménages, parmi les ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau, dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
		Maire	Etat	Elite	Comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorité administrative	CAMWATER/SNEC	Autre partenaire		
Maroua II	12,4	(28,7)	(7,9)	(6,4)	(13,4)	(39,7)	(14,0)	(15,9)	(9,5)	3 369,9	(20,1)

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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

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

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

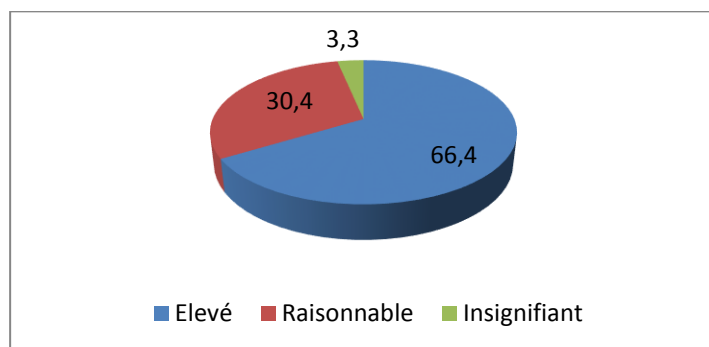
Près de 57 % de ménages payent l'eau de la principale source publique. Le prix moyen mensuel déclaré est de 5334,8FCFA. Le montant dépensé pour l'eau est élevé pour 66.4% des ménages et insignifiant pour seulement 3.3% des ménages.

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

	Proportion (%) de ménages payant l'eau de la principale source publique d'eau qu'ils utilisent	Dépense moyenne mensuelle (en F CFA)	Répartition (%) des ménages, payant l'eau, par appréciation du montant payé :			Total
			Elevé	Raisonné	Insignifiant	
Maroua II	57,2	5 334,8	66,4	30,4	3,3	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Graphique 3. 5 : Appréciation en termes de coût



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

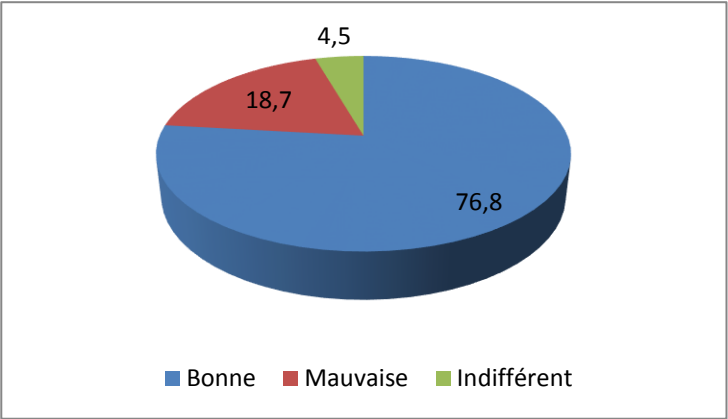
La qualité d’eau utilisée dans les localités est fonction de la source. Etant donné que la plupart des ménages ont pour principale source d’approvisionnement l’adduction en eau potable pour lequel on a un minimum de traitement régulier qui est pris parce qu’il est protégée et traitée, 76.8% de ménages trouvent une eau de bonne qualité, 91.3% de ménages la trouvent sans odeur et 81% et 85.2% de ménages la trouvent qu’elle est sans goût et sans couleur.

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

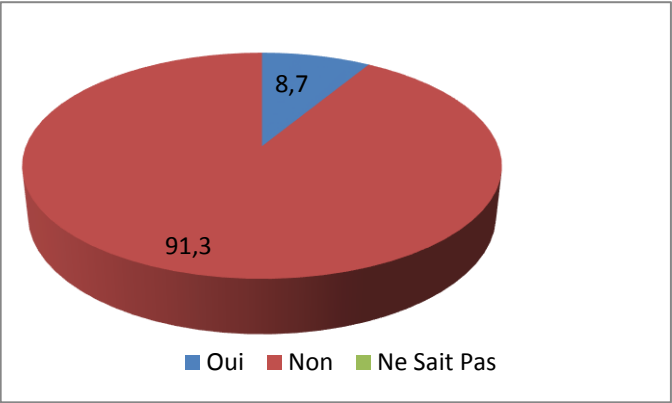
	Qualité de l'eau				Eau a une odeur				Eau a un goût				Eau a une couleur			
	Bonne	Mauvaise	Indifférent	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total	Oui	Non	Ne Sait Pas	Total
Maroua II	76,8	18,7	4,5	100,0	8,7	91,3	0,0	100,0	19,0	81,0	0,0	100,0	14,0	85,2	0,8	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

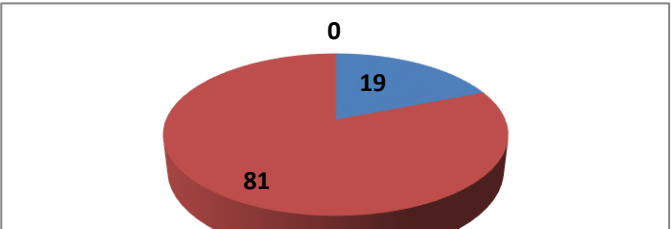
Graphique 3. 7 : Appréciation en termes de qualité de l’eau



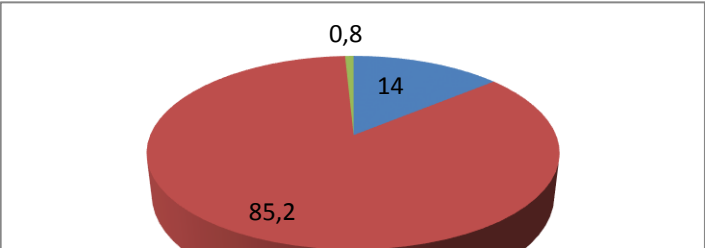
Graphique 3. 6 : Appréciation en termes d’odeur de l’eau



Graphique 3. 8 : Appréciation en termes de goût



Graphique 3. 9 : Appréciation en termes d’odeur de l’eau



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

III.2.3 Raisons de non satisfaction des populations

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

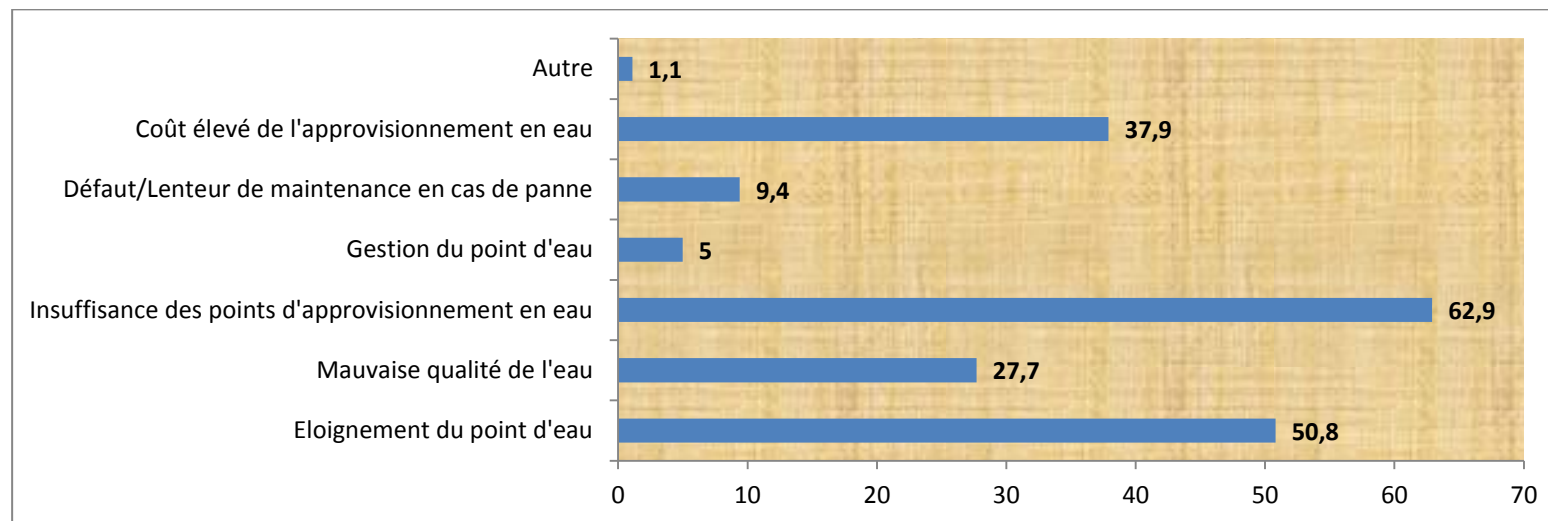
Près de 38% de ménages ne sont pas satisfaits de l'approvisionnement en eau potable et les principales raisons d'insatisfaction des ménages sont l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau et l'éloignement du point d'eau.

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

	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement du point d'eau	Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :					Autre
			Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	
Maroua II	38,4	50,8	27,7	62,9	5,0	9,4	37,9	1,1

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Graphique 3. 10 : Proportion (%), de ménages ayant exprimé un besoin, parmi ceux ayant un besoin, à :



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

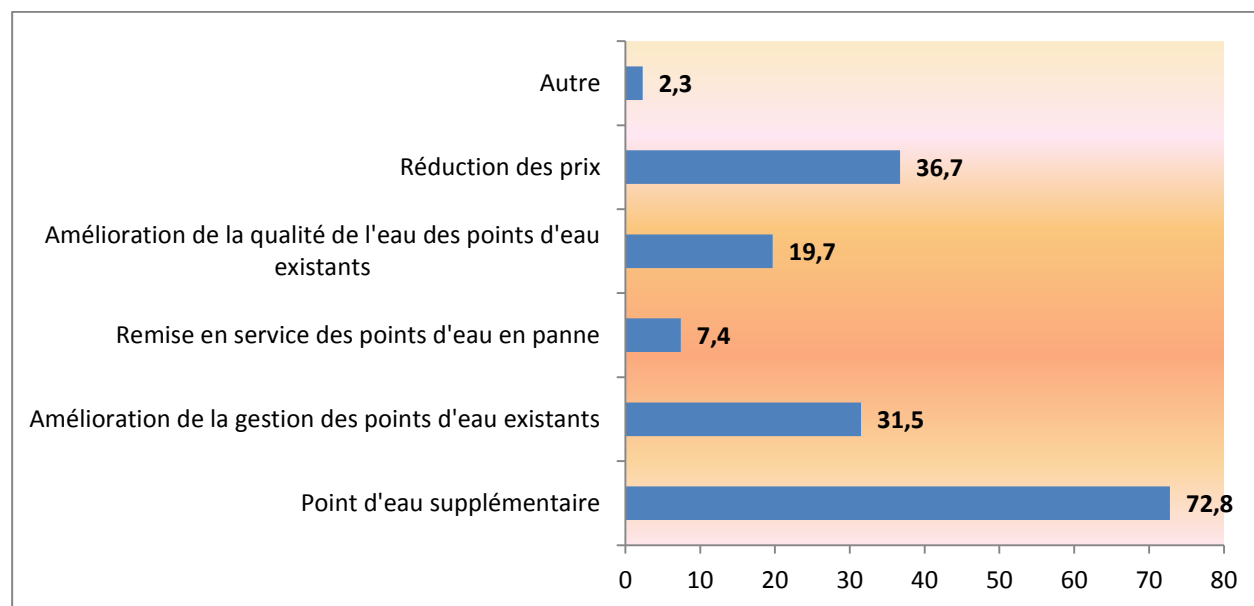
III.2.4 Principales attentes en matière de service de l'hydraulique

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

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

Les résultats du graphe ci-dessous révèlent que près de les trois quart (72.8%) des ménages sollicitent la création des points d'eau supplémentaire et seulement 7.4 % de ménages sollicitent la remise en service des points d'eau en panne.

Graphique 3. 11 : Pourcentage des ménages par attentes en approvisionnement en eau,



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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

Au vu de l'analyse des données statistiques, nous nous rendons compte que les 38,40% des ménages de la Commune de Maroua II sont insatisfaits de l'offre en matière d'approvisionnement en eau. Les raisons qui justifient ce sentiment d'insatisfaction se trouvent principalement dans l'insuffisance et l'éloignement des points d'eau ; c'est-à-dire 50,80% et 62,90%. Mais le pourcentage des ménages qui se plaignent de la mauvaise qualité de l'eau est de 27,70% et 37,90% des ménages estiment que le coût est élevé pour accéder à cette source. Pour s'en convaincre, il est nécessaire de préciser le pourcentage des ménages qui déterminent les proportions, notamment :

- 38.4% de ménages affirment qu'ils sont insatisfaits de l'approvisionnement en eau potable;
- 62.9% de ménages souffrent de l'insuffisance des points d'eau
- 50.8% de ménages se plaignent de l'éloignement des points d'eau ;

Dans le souci d'apporter quelques solutions aux problèmes inhérents au secteur de l'hydraulique, il conviendrait de privilégier la réalisation des forages supplémentaires équipés de pompe à motricité humaine.

III.3 SECTEUR DE LA SANTE

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

III.3.1. Disponibilité et utilisation des services de santé

Différentes structures sanitaires existent dans la zone d'intervention du ScoreCard dans la commune de MAROUA II. Les centres de santé intégrés publics sont les formations sanitaires les plus fréquentées près de 40% de ménages y fréquentent et seulement 26.4% et 21.2% de ménages fréquentent les centre de santé privé et les hôpitaux/CMA respectivement.

L'accessibilité aux soins de santé, mesurée par rapport aux temps moyen mis pour se rendre à la formation sanitaire la plus proche ne présente pas nécessairement un problème car près de la moitié (50.1%) de ménages sont à moins de 15 minutes de la formation sanitaire la plus proche tandis que seulement 11.9% de ménages sont à plus de 30 minutes d'une formation sanitaire.

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

	Formation sanitaire la plus proche de votre ménage				Total	Temps moyen pour atteindre la formation sanitaire la plus proche de votre village			Total
	Centre de santé intégré public	Hôpital/ CMA	Centre de santé privé	Aucune		Moins de 15 minutes	Entre 15 et 30 minutes	Plus de 30 minutes	
Maroua II	39,2	21,2	26,4	13,1	100,0	50,1	38,0	11,9	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Quant aux ménages utilisant une formation sanitaire, près de 39.3% et 34.7% de ménages lorsqu'ils ont des problèmes de santé vont de préférence dans les centres de santé privé et centre de santé intégré public respectivement qui sont les formations sanitaires les plus fréquentées. Seulement 0.1% et 0.3% de ménages font recours de préférence aux tradi-praticien et à l'automédication qui sont les moins utilisées.

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

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

Maroua II	34,7	25,5	39,3	0,1	0,3	0,0	0,0	100,0
-----------	------	------	------	-----	-----	-----	-----	-------

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Parmi les 59.9% de ménages qui ont utilisé la formation sanitaire la plus proche pendant la période d'observation, près de la moitié de ménage ayant fréquenté une formation sanitaire a rencontré un médecin lors de la consultation, 33.2% de ménages ont rencontré un infirmier et seulement 0.6% de ménages se sont fait consulter par des aides soignants. Ainsi les médecins et les infirmiers sont les plus sollicités pour les consultations par les ménages.

Tableau 3. 11 : Proportion (%) des ménages sollicitant la formation sanitaire la plus proche, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche, par personne responsable de la formation sanitaire,

	Proportion (%) des ménages utilisant la formation sanitaire la plus proche	Responsable de la formation sanitaire utilisé par au moins un membre du ménage					Total
		Médecin	Infirmier	Aide-soignant	Autre	Ne sait pas	
Maroua II	59,9	49,7	33,2	0,6	0,0	16,4	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Plus de la moitié des ménages échantillonnés utilisent la formation sanitaire plus proche dans laquelle le médecin est le personnel médical est le plus sollicité. Pour cela, la disponibilité et l'utilisation des services de santé nécessitent que soit abordée la question du prix et de la qualité des services sanitaires.

III.3.2 Coût et qualité des services sanitaires

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

Parmi les 59.9% de ménages ayant utilisé la formation sanitaire la plus proche pendant la période d'observation (a cours des 12 derniers mois) de l'enquête, 90.2% de ménages ont payé une consultation issue de cette formation sanitaire dans laquelle près de la moitié (49.9%) de ménages ont déboursé entre 500 et 1000FCFA de frais de consultation et 39.9% de ménages ont payé plus de 1000FCFA. Ce qui montrent que les consultations des médecins et les infirmiers qui sont par ailleurs les plus sollicités par les ménages sont les plus élevées.

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

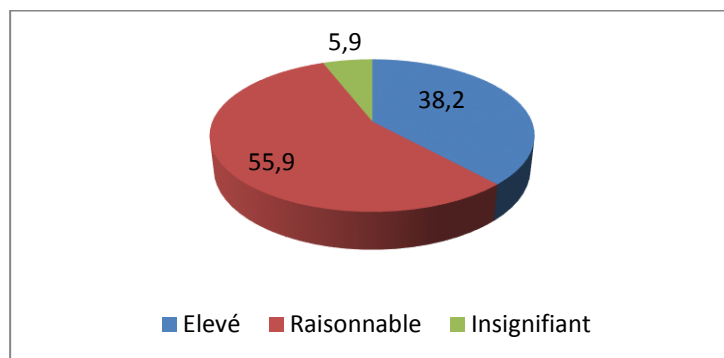
	Proportion (%) de ménages ayant payé une consultation dans la formation sanitaire la plus proche	Montant payé pour la consultation (F CFA)			Total
		Moins de 500 FCFA	Entre 500 et 1000 FCFA	Plus de 1000 F CFA	
Maroua II	90,2	10,2	49,9	39,9	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Les frais de consultation ne représentent pas le coût des soins. Après consultation, le diagnostic continue à travers les laboratoires, les radios, les médicaments, les soins. Le coût moyen des soins est-il à la portée des communautés serait la question qui aurait mieux éclairé sur le niveau

d'accès aux soins de santé en terme de coût. Cependant l'appréciation des montants de consultation nous donne une idée de la perception des ménages. Plus de la moitié de ménages (55.9%) trouve ce montant raisonnable et même 5.9 % de ménages le trouvent insignifiant.

Graphique 3. 12 : Appréciation du montant payé pour la consultation



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

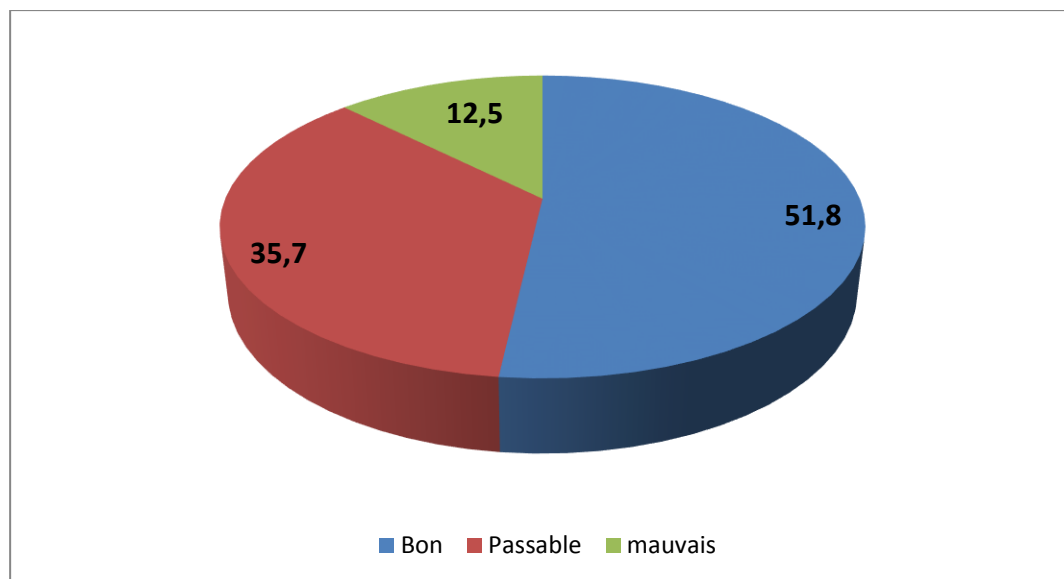
D'une manière générale, le montant de la consultation est jugé raisonnable. Cela laisse croire que les ménages sont quasiment satisfaits des frais déboursés pour accéder à ce soin préliminaire. Cependant, le coût et la qualité des soins de santé ont permis d'apprécier les services sanitaires afin de mesurer le niveau de satisfactions des populations.

III.3.3 Appréciation des services de santé

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

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

Graphique 3. 13 : répartition (%) de ménages par appréciation de l'accueil



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

Concernant le matériel, 37.6% de ménages déclarent moins de 5 lits dans les salles d'hospitalisation alors que 33.9% de ménages n'ont aucune information sur le nombre de lits dans une salle d'hospitalisation.

Tableau 3. 13 : Pourcentage des ménages dont un membre a visité la formation sanitaire la dernière fois, Répartition (%) des ménages dont un membre a sollicité la formation sanitaire la plus proche par appréciation de certaines caractéristiques de la formation sanitaire

	Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que :			Nombre de lits trouvé dans les salles d'hospitalisation				Total	Proportion (%) des ménages ayant visité la formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que la formation sanitaire dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie	Proportion (%) des ménages ayant visité une formation sanitaire au cours des 12 derniers mois et déclarant que celle-ci dispose d'une pharmacie/pro-pharmacie qui des médicaments
	La formation sanitaire a du personnel	La formation sanitaire dispose du matériel	La formation sanitaire dispose d'une salle d'hospitalisation	Moins de 5 lits	Entre 5 et 10 lits	Plus de 10 lits	Ne sait pas			
Maroua II	98,2	87,9	98,6	37,6	19,6	8,9	33,9	100,0	98,8	84,7

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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

III.3.4 Raisons de non satisfaction des populations

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

D'après le tableau ci-dessous 77.9% de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé du village sont résolus et 15.2% de ménages dont un membre est non satisfait des services de santé.

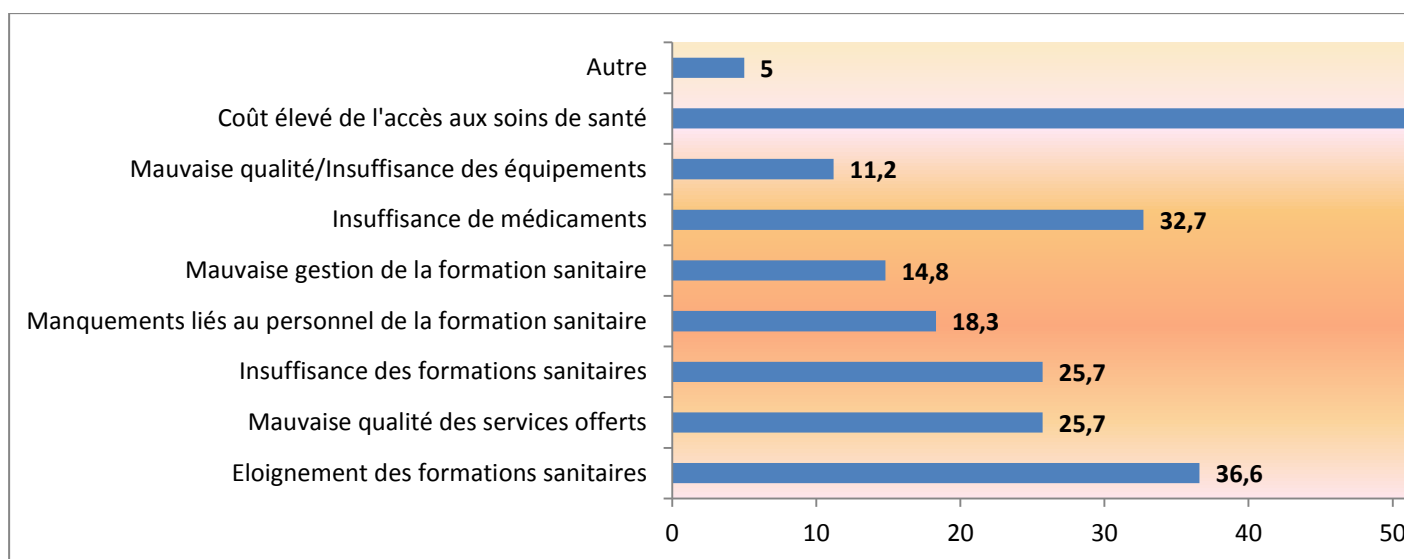
Tableau 3. 14 : Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus
Proportion (%) de ménages dont un membre déclare être non satisfait des services de santé, Pourcentage de ménages par raison d'insatisfaction,

	Parmi les ménages dont un membre est non satisfait, pourcentage d'insatisfait avec comme raison d'insatisfaction :										
	Proportion (%) de ménages dont un membre pour déclare que la plupart des problèmes de santé du village sont résolus	Proportion (%) de ménages dont un membre est non satisfait des services de santé	Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Insuffisance des formations sanitaires	Manquements liés au personnel de la formation sanitaire	Mauvaise gestion de la formation sanitaire	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité/Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autre
Maroua II	77,9	15,2	36,6	25,7	25,7	18,3	14,8	32,7	11,2	55,8	5,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Parmi ces 15.2% de ménages les raisons d'insatisfactions sont : L'éloignement des formations sanitaires, la qualité des services offerts, la disponibilité des formations sanitaires, les personnels de la formation sanitaire, la gestion de la formation sanitaire, la disponibilité des médicaments, la qualité des équipements et sur le Coût de l'accès aux soins de santé. Mais l'on note principalement comme raison d'insatisfaction le coût élevé de l'accès aux soins de santé.

Graphique 3. 14 : pourcentage (%) de ménages insatisfait avec raison d'insatisfaction



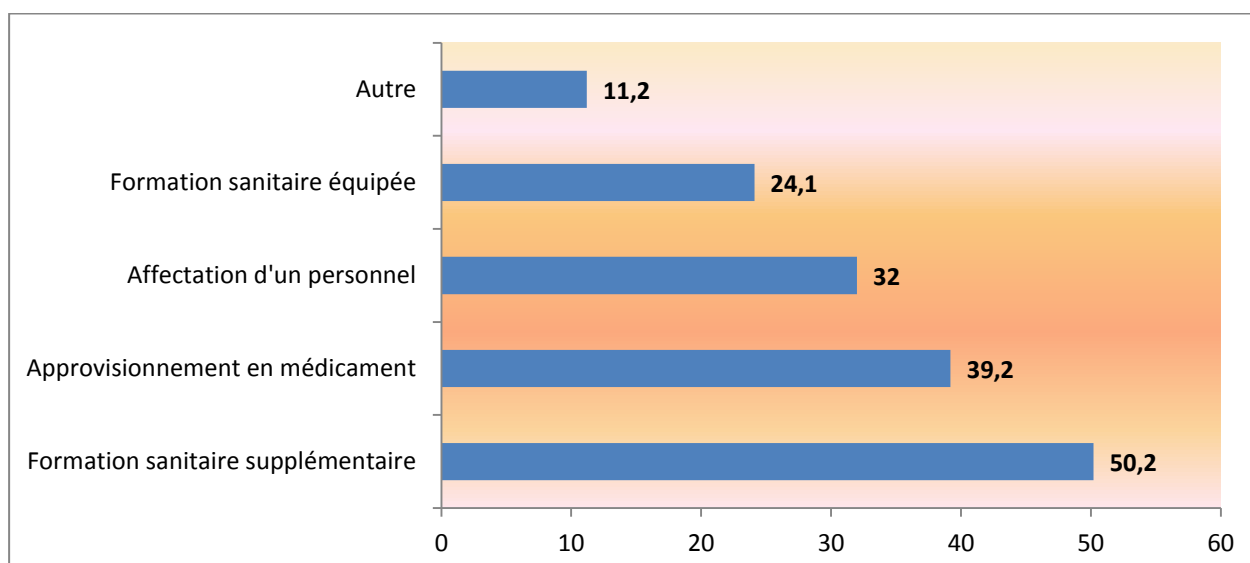
Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Les attentes des ménages enquêtés en matière des services de santé tiennent compte des raisons d'insatisfaction exprimées par ces derniers lors de la mise en œuvre de l'opération du ScoreCard.

III.3.5 Principales attentes en matière de service de santé

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

Graphique 3. 15 : Pourcentage (%) de ménages dont un membre déclare que la plupart des problèmes de santé sont résolus



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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

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

En considérant l'analyse des données statistiques, nous nous rendons compte que les ménages de la Commune de Maroua II sont insatisfaits à l'égard de l'offre de service de santé. Les raisons qui justifient ce sentiment d'insatisfaction des ménages sont nombreuses : l'insuffisance et l'éloignement des formations sanitaires qui représentent respectivement un taux de 36,6% et 25,7%.des ménages enquêtés La mauvaise qualité et le coût élevé de soin représentent quant à eux un pourcentage de 25,7% et 55,8% des ménages. De même, la proportion des ménages qui estiment que les médicaments sont insuffisants dans les formations sanitaires est de 32,7%.

Dans le cas d'espèce, il est nécessaire pourcentage des ménages le plus élevé parmi 15.2% de ménages qui déclarent qu'un membre est non satisfait des services de santé:

- 36.6% de ménages affirment que les formations sanitaires sont éloignées;
- 55.8% de ménages dénoncent le coût élevé des soins de santé.

La solution aux problèmes sus évoqués réside dans la création et équipement des formations sanitaires supplémentaires, l'approvisionnement en médicaments et la revue à la baisse du coût des soins de santé. A la suite de l'étude du secteur de santé, nous allons aborder l'analyse des informations relatives au secteur de l'éducation.

III.4 SECTEUR DE L'EDUCATION

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

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

Les établissements scolaires présents dans la commune de MAROUA II sont essentiellement les établissements d'enseignement maternel, primaire et secondaire. Cette situation a été reconnue par près de 87 % de ménages pour la maternel, près de 92 % de ménages pour le primaire et 74% de ménages pour ce qui est du secondaire. 2 enfants en moyenne par ménage est le nombre d'enfants fréquentant le cycle maternel, primaire et secondaire. Le temps moyen de se rendre a pied est environ de 20 minutes des enfants fréquentant le cycle maternel, primaire et secondaire.

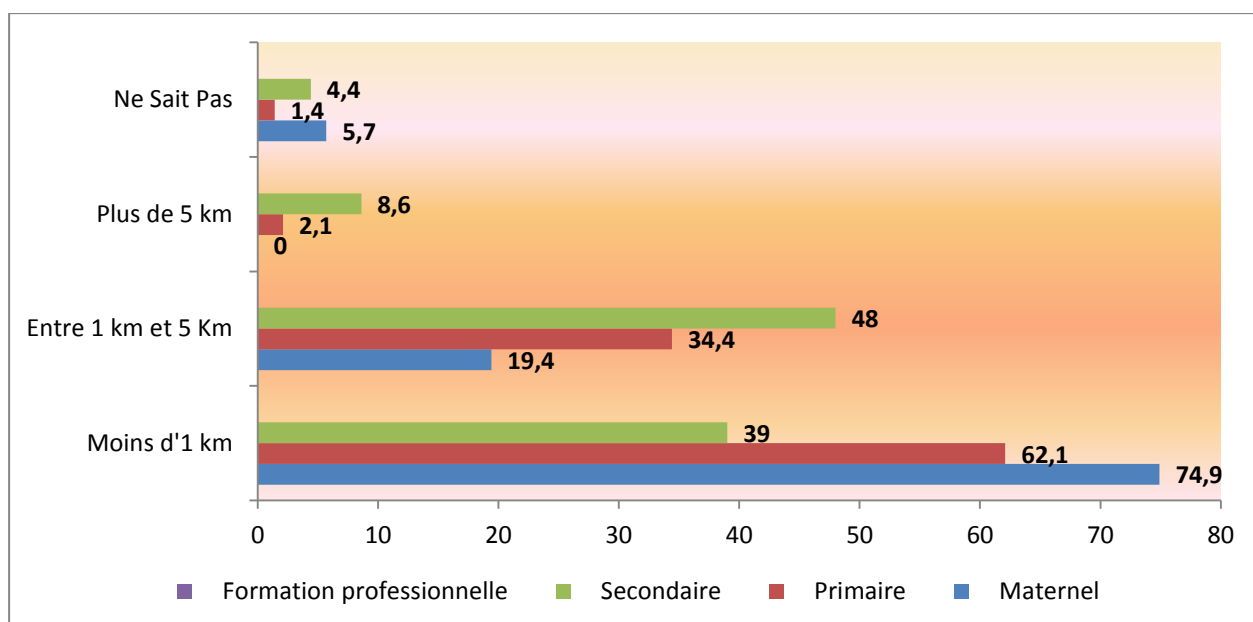
Tableau 3. 15 : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose d'un cycle, Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant selon le cycle et Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds selon le cycle.

	Proportion (%) de ménages dont un membre déclare que le village/quartier dispose du cycle	Nombre moyen d'enfants du ménage fréquentant le cycle	Temps moyen mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds
maternel	(86,9)	(1,6)	(20,2)
primaire	91,7	2,5	19,1
secondaire	74,0	1,8	20,9
éducation professionnelle	*	*	

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

Graphique 3. 16 : Distance parcourue par les enfants du ménage pour aller à l'établissement scolaire



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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

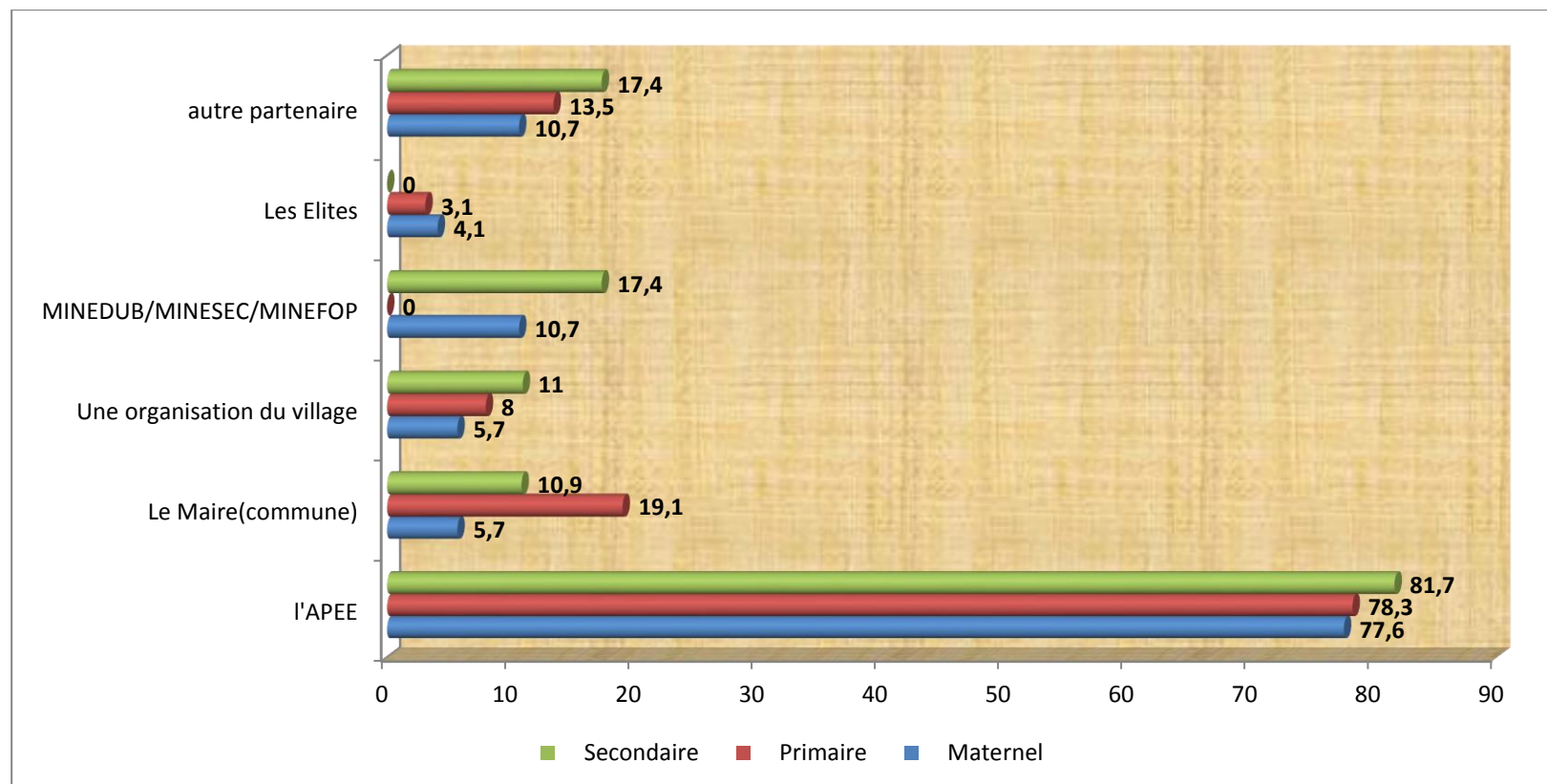
Tableau 3. 16 : Proportion (%) des ménages disposant d'un cycle d'enseignement par type, Temps mis par les enfants pour se rendre à l'établissement par pieds,

	Le cycle primaire est complet	Le cycle secondaire premier cycle est complet	Pourcentage de ménages dont un membre déclare que :				Les enfants du ménage sont assis sur un banc
			Le cycle secondaire 2nd cycle est complet	Le centre de formation professionnelle a un atelier complet	Le cycle à une salle de classe		
maternel	(0,0)	(0,0)	(0,0)	(0,0)	(87,8)		(91,9)
primaire	87,3	0,0	0,0	0,0	83,9		51,2
secondaire	0,0	97,8	94,2	0,0	88,7		87,0
formation professionnelle	*	*	*	*	*		*

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Nous remarquons sans doute que l'APEE s'implique fortement dans les travaux d'entretien des infrastructures scolaires dans le cycle maternel, primaire et secondaire. En revanche, la faible participation des autres acteurs aux travaux de réfection des salles de classe peut impacter le coût et la qualité des services de l'éducation offerts dans chaque cycle.

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

La quasi-totalité de ménages paye les frais exigible pour l'éducation quelque soit le cycle. Selon le cycle les dépenses moyenne des ménages pour l'éducation des enfants varie de 1502543.2FCFA pour la maternel, 530104.6FCFA pour le primaire et 2 695 360.4 FCFA pour le secondaire.

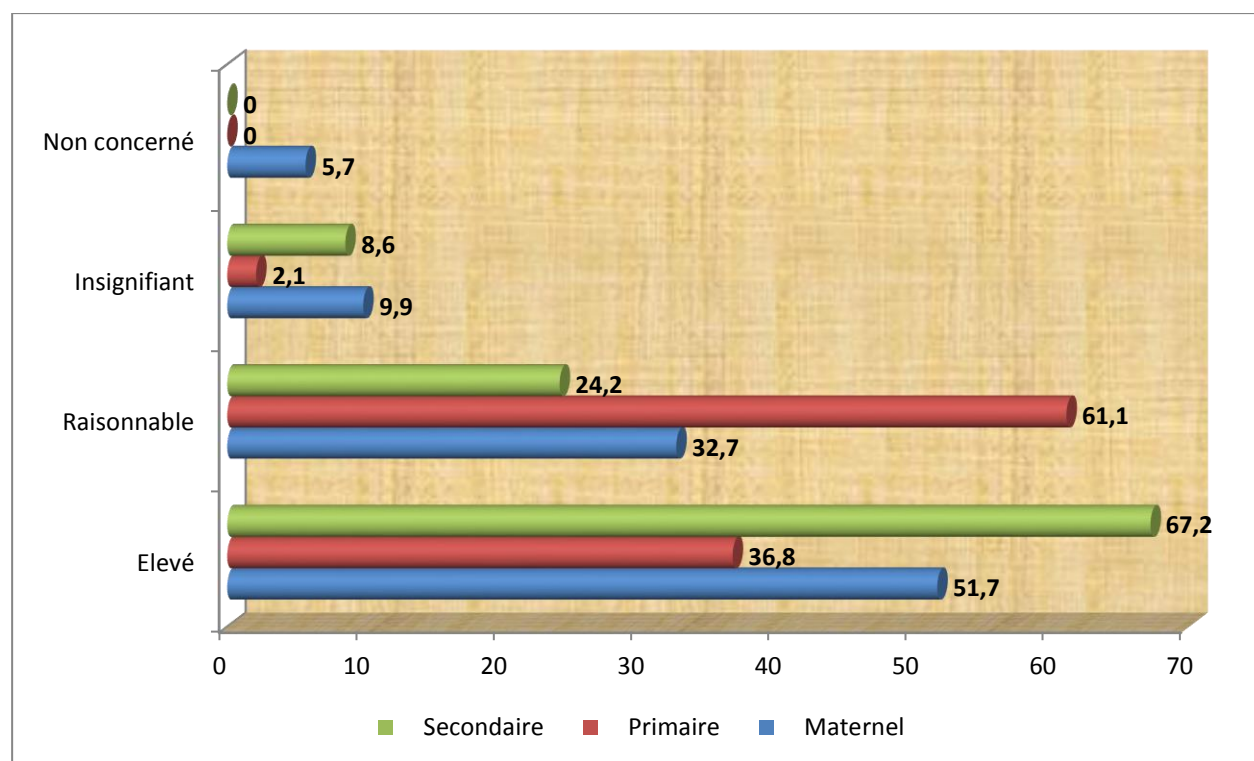
Tableau 3. 17 : proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation, dépense moyenne, pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.

	Proportion (%) de ménages ayant payé les frais exigible pour l'éducation	Dépense moyenne (FCFA)	Ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé				Total
			Elevé	Raisnable	Insignifiant	Non concerné	
Maroua II							
Maternel	(92,8)	(1502543,2)	(51,7)	(32,7)	(9,9)	(5,7)	(100,0)
Primaire	99,0	530.104,6	36,8	61,1	2,1	0,0	100,0
Secondaire	100,0	2.695.360,4	67,2	24,2	8,6	0,0	100,0
Formation professionnelle	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

La plupart de ménages trouve élevé les frais exigibles dans le cycle maternel et secondaire tandis qu'au cycle primaire où la majorité de ménages trouve ces frais exigibles raisonnable. Malgré ces appréciations, nous notons que moins des trois ménages estiment que les frais exigibles sont insignifiants dans le cycle primaire. Cette allégation paraît vraisemblable dans la mesure où l'on parle de la gratuité de l'école primaire.

Graphique 3. 18 : pourcentage de ménages ayant payé les frais exigibles par appréciation du montant payé selon le cycle.



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Dans l'analyse du graphique précédent, nous nous sommes rendus compte que le qualificatif élevé et raisonnable sont prédominants au primaire et au secondaire. Ces éléments peuvent constituer les facteurs d'appréciations qui influencent la perception des ménages en matière de l'éducation par cycle.

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

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

Pour le cycle maternel, seulement 9.2% de ménages ont des enfants dans des classes de plus de 60 élèves. Pour le cycle primaire 38.7% de ménages ont des enfants dans les classes de plus de 60 élèves et pour le cycle secondaire 30.9% de ménages ont des enfants dans les classes de même taille.

L'appréciation par les ménages de la fréquence de présence des enseignants dans la classe est résumé par : 75.5%, 59.6% et 65.6% des enseignants sont réguliers dans le cycle maternel, primaire et secondaire respectivement. Les enseignants sont réguliers à plus de 60% pour tous les cycles. Cependant le nombre infime d'enseignants irréguliers ont un impact négatif sur le niveau des enfants surtout au secondaire où se nombre d'enseignant irrégulier est élevé.

Tableau 3. 18 : Nombre d'élèves et appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe.

	Nombre moyen d'élèves dans la classe				Appréciation de la fréquence de présence des enseignants dans la classe				Total
	Moins de 30	Entre 30 et 60	Plus de 60	Ne sait pas	Régulier	Mouvement régulier	Irrégulier	Ne Sait Pas	
Maroua II									
Maternel	(18,6)	(24,0)	(9,2)	(48,2)	(75,5)	(15,4)	(0,0)	(9,2)	(100,0)
Primaire	0,4	7,9	38,7	53,0	59,6	37,0	2,4	1,0	100,0
Secondaire	1,1	8,3	30,9	59,7	65,6	26,9	4,4	3,0	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

En matière de l'éducation, la conjugaison de plusieurs facteurs d'analyse peuvent justifier les raisons d'insatisfaction exprimées par les ménages, notamment : la disponibilité des services de l'éducation, le coût et la qualité desdits services.

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

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

La qualité des services dans le secteur de l'éducation présentent des défaillances aussi bien au niveau de la qualité, de l'accessibilité que de la disponibilité. Une grande majorité de la population ont manifesté leur non-satisfaction qui s'est traduit à travers les réponses des ménages enquêtés. Pour 2.3 %, 9% et 5.5% des ménages déclarent être non satisfaits de la qualité des services pour le cycle maternel, primaire et secondaire.

Les raisons d'insatisfaction concernent uniquement le cycle primaire. Parmi les 9% de ménages non satisfaits des services de l'éducation dans le primaire, les principales raisons d'insatisfaction des ménages sont l'insuffisance de salles de classe, l'absence de distribution de manuels scolaires et l'insuffisance d'équipements.

Tableau 3. 19 : Proportion (%) des ménages dont un membre déclare être insatisfait des services de l'éducation, Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/ formation selon la raison de non satisfaction

Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation du cycle/formation selon la raison de non satisfaction									
Proportion (%) des ménages non satisfaits	Eloignement des services d'éducation	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d'équipements	Insuffisance des écoles	Manquement lié au personnel	Absence de distribution de manuels	Mauvais résultat	Coût élevé de la scolarité	Autre

des services d'éducation		scolaires								
Maroua II										
Maternel	2,3	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Primaire	9,0	(13,1)	(53,0)	(52,7)	(38,0)	(43,4)	(53,4)	(22,6)	(12,6)	(7,9)
Secondaire	5,5	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Formation professionnelle	0,4	*	*	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

A la suite de l'étude sur les raisons d'insatisfaction des ménages dans le secteur de l'éducation, il est nécessaire de relever les attentes exprimées par les ménages au sens d'améliorer le service de l'éducation dans toute sa totalité. Ces raisons sus évoquées rendent compte des principales attentes de la population en matière de l'éducation.

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

Que ce soit le cycle maternel, primaire ou secondaire l'attente majeure est d'avoir une école plus proche suivie de l'ajout des salles de classe tandis que l'amélioration des résultats constitue une attente mineure au cycle maternel et secondaire. La formation professionnelle est absente dans la commune de MAROUA II, cependant l'attente majeure est d'avoir une école plus proche.

Tableau 3. 20 : Proportion (%) des ménages ayant des attentes pour les services de l'éducation, Proportion (%) de ménage ayant des attentes par type d'attente, selon la commune,

	Proportion (%) de ménages ayant comme attente :									Total
	Avoir une école plus proche	Ajouter des salles de classe	Ajouter des équipements	Ajouter les écoles	Ajouter le personnel	Distribuer les manuels scolaires	Améliorer les résultats	Diminuer les coûts	Autre	
Maroua II										
Maternel	43,5	19,0	14,3	8,5	9,3	7,2	3,9	11,2	0,4	100,0
Primaire	38,0	22,0	20,7	14,9	19,1	28,8	18,7	14,7	1,5	100,0
Secondaire	48,3	17,1	8,2	10,2	10,5	9,7	5,7	14,0	1,1	100,0
Formation professionnelle	47,9	11,7	7,2	7,1	3,1	3,2	2,3	3,4	0,0	100,0

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

A la suite des résultats analysés dans chaque rubrique, il est important de mettre en évidence les perceptions des ménages vis-à-vis des services de l'éducation. Pour ce faire, nous allons suggérer quelques améliorations pour assainir le secteur de l'éducation.

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

Pour résumer la vision des ménages enquêtés d'une manière générale, nous allons considérer la forte demande des enquêtés dans tous les cycles d'enseignement. Dans ce cas, les proportions des ménages ayant sollicité une école proche sont : 43,5% des ménages au niveau maternel, ensuite 38% des ménages dans le cycle primaire et enfin 47,9% des ménages au secondaire. Nous pouvons aussi relever qu'au niveau primaire, 28,8% des ménages ont réclamé la distribution des manuels scolaires et 20,7% des ménages ont opté pour les équipements des établissements scolaires.

En réponse à ces préoccupations, nous pouvons proposer au gouvernement de créer d'autres écoles, ajouter les salles de classe, équiper les écoles en personnel enseignant de qualité et en nombre suffisant et enfin réduire les coûts de la scolarité. En réalité, les services de l'éducation figurent en bonne place parmi les actions prioritaires des institutions communales.

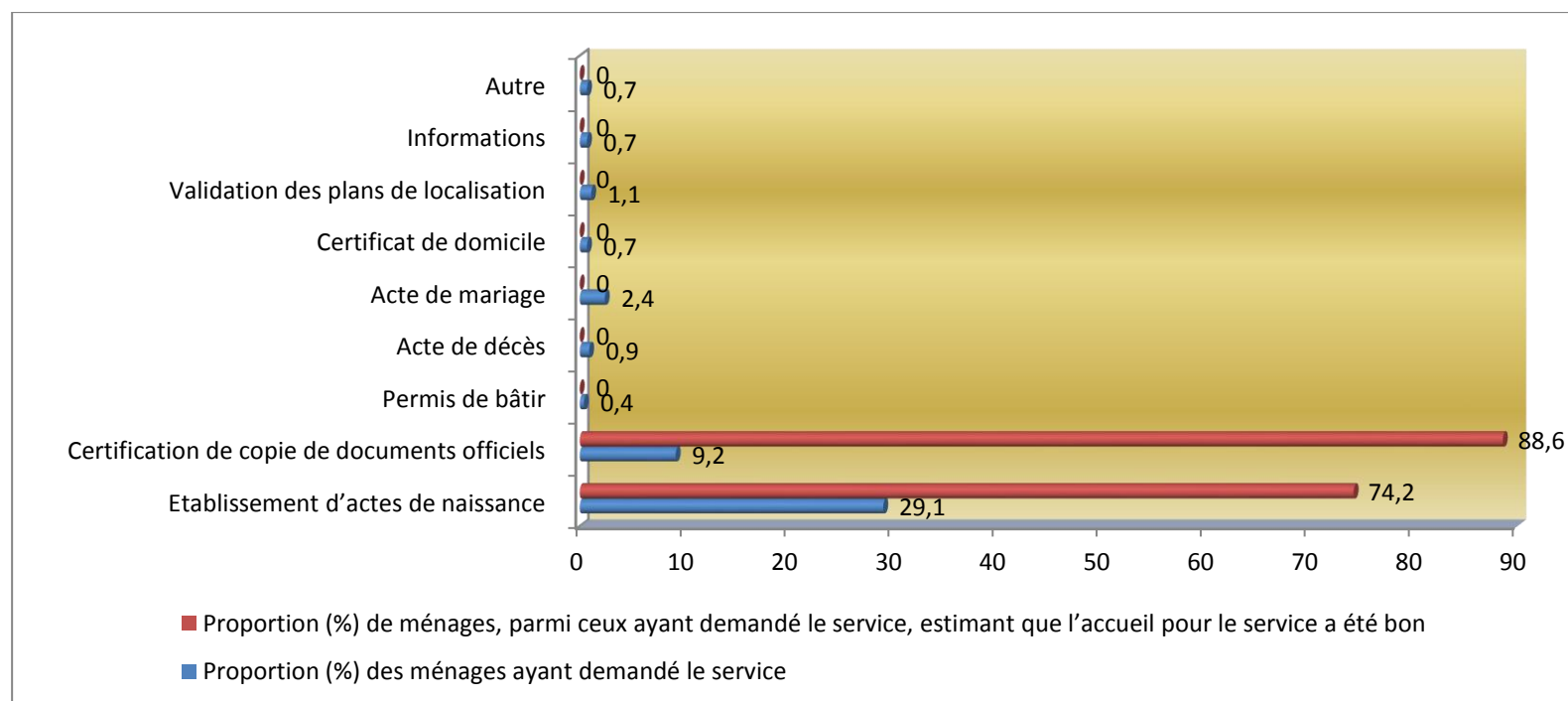
III.5 SERVICE OFFERTS DANS L'INSTITUTION COMMUNALE

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

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

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

Graphique 3. 19 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et, parmi ceux ayant demandé le service, ceux estimant que l'accueil pour le service a été bon.



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Parmi les 29.1% de ménages ayant sollicités l'établissement de l'acte de naissance 74.2% de ménages trouvent l'accueil de service bon et parmi les 9.2% de ménages ayant sollicités une certification de copie de documents officiels 88.6% de ménages trouvent l'accueil de service bon.

Tableau 3. 21 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service par temps mis pour l'obtenir,

Temps mis pour obtenir le service demandé

	Proportion (%) des ménages ayant demandé le service	Proportion (%) de ménages, parmi ceux ayant demandé le service, estimant que l'accueil pour le service a été bon	Au plus un jour	Entre un jour et une semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	En cours	Total
--	--	---	--------------------	------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------	----------	-------

Maroua II

Etablissement d'actes de naissance	29,1	74,2	9,7	22,4	46,9	14,2	5,0	1,9	100,0
Certification de copie de documents officiels	9,2	(88,6)	(78,3)	(13,3)	(4,3)	(4,1)	(0,0)	(0,0)	(100,0)
Permis de bâtir	0,4	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de décès	0,9	*	*	*	*	*	*	*	*
Acte de mariage	2,4	*	*	*	*	*	*	*	*
Certificat de domicile	0,7	*	*	*	*	*	*	*	*
Validation des plans de localisation	1,1	*	*	*	*	*	*	*	*
Informations	0,7	*	*	*	*	*	*	*	*
Autre	0,7	*	*	*	*	*	*	*	*

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

L'établissement d'actes de naissance figure parmi les services prioritaires que la Commune offre aux populations. Pourtant, l'institution communale regorge une kyrielle des services à l'usage des populations. Au niveau de la commune de Maroua II, il faut noter que cette institution est compétente en matière de la certification des copies des documents officiels, de la délivrance des actes de mariage, du décès, du certificat de domicile et de la validation du plan de localisation. Tous ces services sont appréciés en fonction de leur qualité.

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

La qualité de service communal est liée à la lenteur pour l'obtention d'un service communal. 13% de ménages trouvent long ou très long le temps mis pour l'établissement d'acte de naissance. Parmi ces ménages 42,4% disent que la cause est due au personnel indisponible, 24,7% à l'absence de matériel de travail et 28,7% à la corruption. 4,2% de ménages déclarent avoir payé un pourboire pour l'établissement de l'acte de naissance.

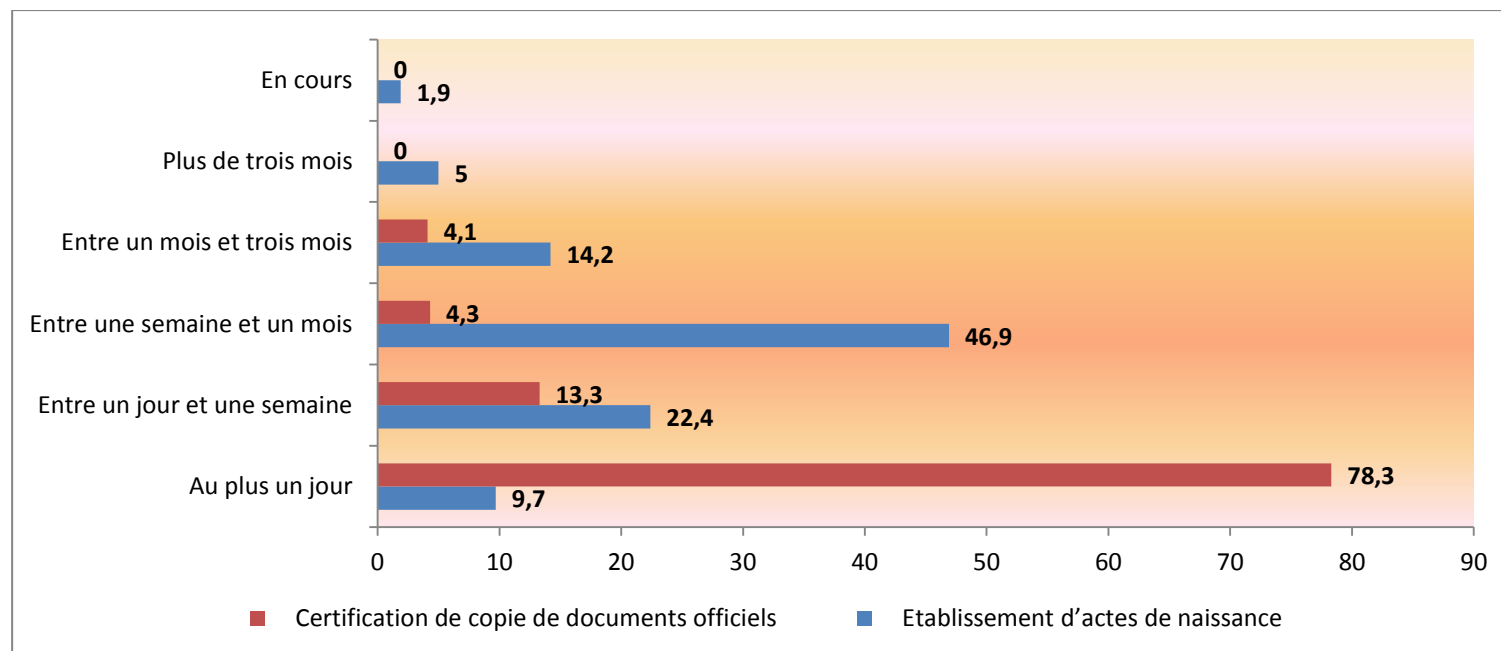
Tableau 3. 22 : Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et trouve long le temps d'attente, Proportion (%) des ménages dont un membre a demandé le service et a payé un pourboire, Répartition (%) des ménages dont le membre a demandé un service pa

	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause de l'attente					Total	Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
		Personnel indisponible/ab sent	Absence de matériel de travail	Corruption	Autre	Ne sait pas		
Etablissement d'actes de naissance	13,0	(42,4)	(24,7)	(28,7)	(4,3)	(0,0)	(100,0)	4,2
Certification de copie de documents officiels	1,3	*	*	*	*	*	*	0,3
Permis de bâtir	0,4	*	*	*	*	*	*	0,0
Acte de décès	0,7	*	*	*	*	*	*	0,0
Acte de mariage	0,9	*	*	*	*	*	*	0,4
Certificat de domicile	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Validation des plans de localisation	0,3	*	*	*	*	*	*	0,0
Informations	0,0	*	*	*	*	*	*	0,0
Autre	0,4	*	*	*	*	*	*	0,4

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

Graphique 3. 20 : répartition des ménages par temps mis pour obtenir un service



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Seulement 10.6 % de ménages affirment avoir participé aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD. Tandis que 1.1% de ménages déclarent avoir reçu une communication sur les recettes et dépenses. Ce faible pourcentage peut déjà justifier le mutisme de l'exécutif communal au regard de la gestion du patrimoine public.

Tableau 3. 23 : Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que la commune a impliqué le village/quartier dans la planification, Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type,

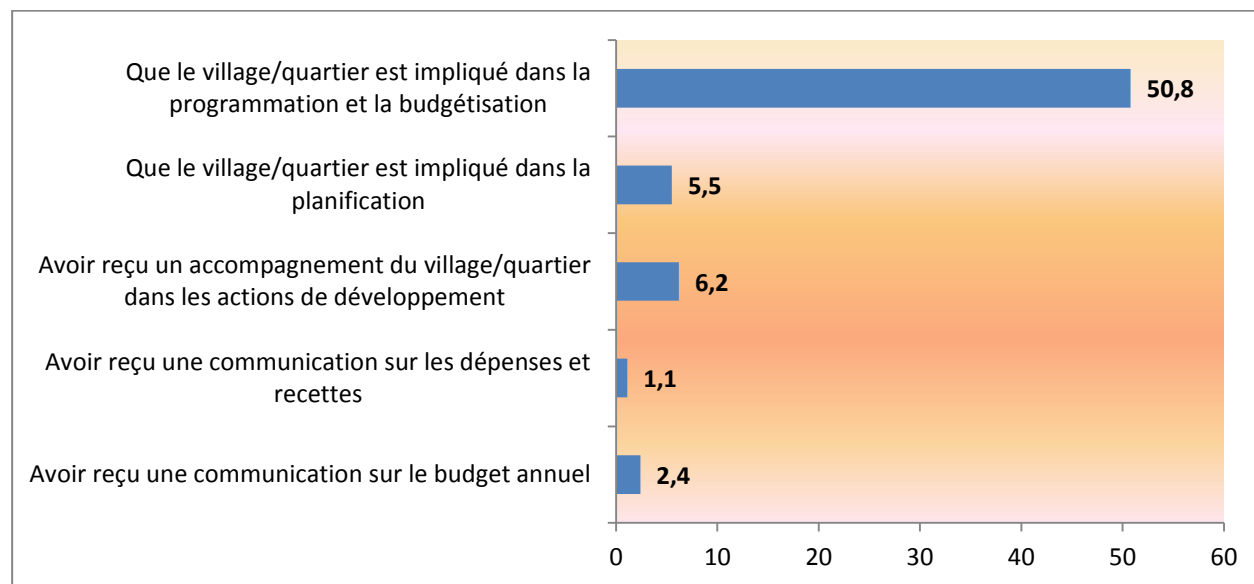
Pourcentage de ménages dont un membre déclare :

	Participer aux assemblées villageoises en vue d'élaborer le PCD	Avoir reçu une communication sur le budget annuel	Avoir reçu une communication sur les dépenses et recettes	Avoir reçu un accompagnement du village/quartier dans les actions de développement	Que le village/quartier est impliqué dans la planification	Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation
Maroua II	10,6	2,4	1,1	6,2	5,5	50,8

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Parmi ces 10.6 % de ménages, pratiquement la moitié de ménages dont un membre a déclaré Que le village/quartier est impliqué dans la programmation et la budgétisation tandis que qu'une minorité affirme avoir reçu nue communication sur les dépenses et les recettes.

Graphique 3. 21 : Pourcentage des ménages dont un membre a demandé avoir reçu une communication de la commune par type



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

En appréciant les services rendus, les ménages trouvent l'occasion de partager leurs avis sur les manquements observés au niveau de la commune. Ce sont ces facteurs qui peuvent aboutir à l'analyse des raisons de non satisfaction des populations.

III.5.3 Raisons de non satisfaction des populations

On note que 34% de ménages dont un membre n'est pas satisfait des actions/services de la commune. Les raisons d'insatisfaction sont : la lourdeur dans le traitement des demandes des usagers, la non implication des populations dans la gestion communale, les manquements liés au personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil), la non visibilité de l'action communale, l'indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses adjoints).

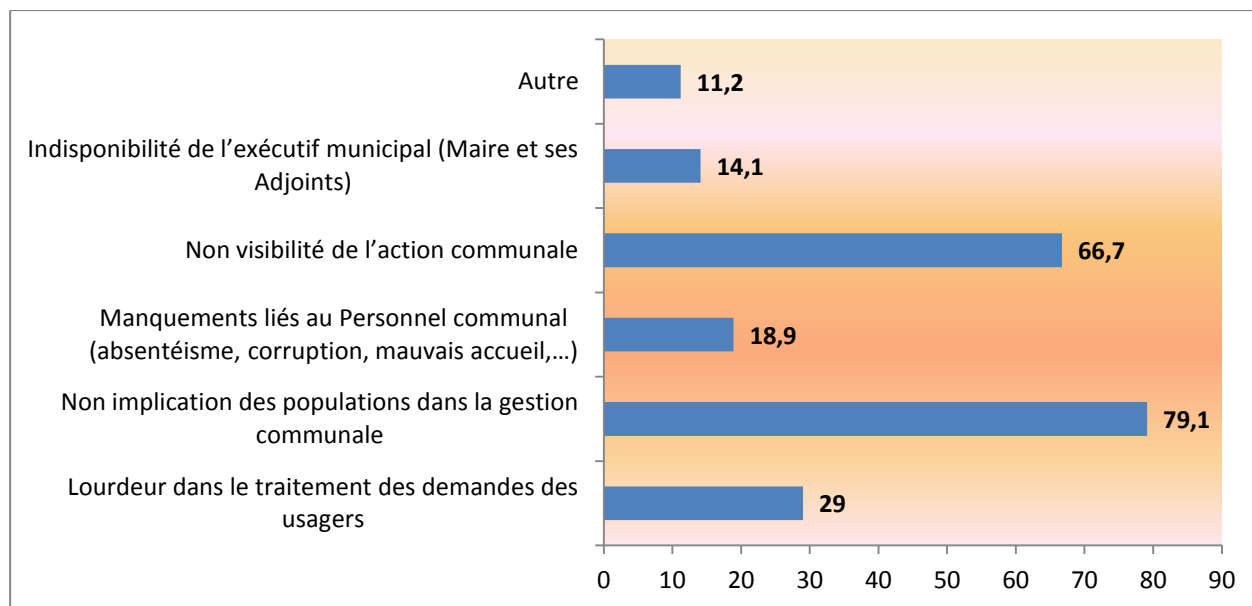
Tableau 3. 24 : : Proportion (%) des ménages dont un membre a déclaré que le ménage n'est satisfait des actions/services de la commune, Pourcentage des ménages dont un membre n'est pas satisfait par raison d'insatisfaction,

	Pourcentage de ménages dont un membre déclare ne pas être satisfait	Parmi les insatisfaits, pourcentage de ménages dont un membre avance comme raison d'insatisfaction :					
		Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non implication des populations dans la gestion communale	Manquements liés au Personnel communal (absentéisme, corruption, mauvais accueil,...)	Non visibilité de l'action communale	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre
Maroua II	34,0	29,0	79,1	18,9	66,7	14,1	11,2

Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

Graphique 3. 22 : Pourcentage (%) de ménages insatisfaits selon les raisons d'insatisfactions



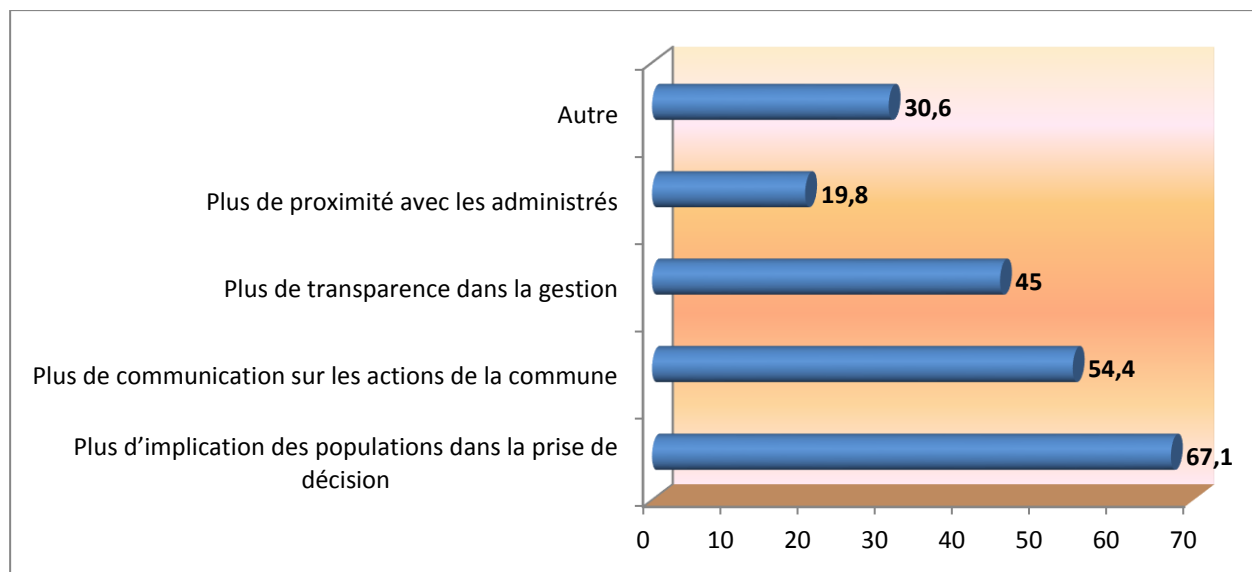
Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

Suite à l'analyse des raisons d'insatisfaction des ménages sur l'offre de service communal, il importe d'envisager inéluctablement les attentes exprimées par les ménages pour une bonne orientation des interventions des élus locaux.

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

Les deux principales attentes sont plus d'implication des populations dans la prise de décision et plus de communication sur les actions de la commune. Mais, l'attente portant sur la proximité avec les administrés est faiblement évoquée par les ménages.

Graphique 3. 23 : Pourcentage (%) des ménages dont un membre a des attentes vis à vis de la commune selon le type d'attente,



Source : SCORECARD, Maroua II, 2017

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

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

Eu égard à l'analyse des données statistiques, nous nous rendons compte que 46 sur 320 ménages de l'espace Communal de Maroua II, relèvent quelques manquements dans la gestion des affaires communales. Ce sentiment d'insatisfaction à l'égard de l'offre de service communal se justifie par des indices statistiques, notamment : 93 et 254 sur 320 ménages évoquent : la lenteur dans le traitement des dossiers et la non implication des populations dans la gestion des affaires communales. En plus, 214 sur 320 ménages dénoncent le caractère invisible des actions communales sur le terrain et subséquemment 18,90% des ménages interviewés se plaignent de l'absentéisme du personnel communal.

Pour améliorer les services de la commune, quelques suggestions doivent être prises en compte notamment : l'implication effective des populations dans la prise des décisions et la culture de la transparence dans la gestion des affaires communales qui représentent respectivement un taux des réponses de 67,10% et 54,40% des suggestions faites par les ménages enquêtés.

CONCLUSION.

Dans le souci d'améliorer les conditions de vie des populations et d'accompagner les communes dans la mise en œuvre du processus de décentralisation, un mécanisme de contrôle de l'action publique a été envisagé son but est de conduire une opération d'enquête sur un échantillonnage de 320 ménages situé dans la Commune de Maroua 2. Ce mécanisme a permis de dégager les perceptions des populations à l'égard de l'offre des services publics dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux. Cela traduit la nécessité d'opérer des changements significatifs sur la qualité des biens et des services fournis aux populations. L'exploitation des tableaux et graphiques issus de ces opérations d'enquêtes ont mis en exergue les désidératas des populations et favorisé de manière probante leur jugement de valeur sur les projets de développement et les mesures de disséminations. De même les ménages ont évalué l'efficacité du comportement des acteurs des services publics. Au-delà de cette approche méthodologique, des recommandations et suggestions ont été émises pour corriger les insuffisances.

RECOMMANDATIONS :

Les recommandations sont des axes qui peuvent orienter les interventions du pouvoir public ainsi que ceux des partenaires au développement.

Elles sont, entre autres, énumérées par secteurs :

Le secteur de l'hydraulique

- Réaliser des forages supplémentaires ;
- Réhabiliter les points d'eau en panne.

Le secteur de santé

- Créer les formations sanitaires supplémentaires ;
- Réviser le coût des soins de santé ;
- Approvisionner les pharmacies et les pro-pharmacies en médicaments ;

Le secteur de l'éducation.

- Construire les salles de classe dans les écoles primaires ;

- Equiper les établissements scolaires en matériels didactiques ;
- encourager la politique de distribution des manuels scolaires au niveau du primaire ;
- Affecter les enseignants de qualité dans les établissements scolaires ;

L'offre de service communal

- Reconsidérer les actions de développement en faveur de la population ;
- Consolider le dispositif de communication pour viabiliser les actions communales.

PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN PLACE DU CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MAROUA II

Synthèse des problèmes rencontrés dans les services hydrauliques

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local1	Central
Hydraulique	Insuffisance des points d'eau potables de qualité	Réhabiliter les points d'eau en panne	X	
		Construire des forages productifs équipés de pompe à motricité humaine	X	
		Mettre en place d'un système opérationnel de maintenance des ouvrages hydrauliques		X
		Renforcer les capacités des COGES sur la gestion et la maintenance des sources d'approvisionnement eau potable	X	
	Difficultés d'accès à l'eau potable de qualité liées à l'éloignement du point d'eau	Réaliser de nouveaux forages dans les zones rurales et urbaines		X
		Renforcer le réseau d'adduction en eau potable (CAMWATER)	X	
		Faire un plaidoyer auprès des pouvoirs publics pour la réduction du coût d'eau potable	X	X

Plan d'actions

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

Services de l'hydraulique

Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		ment eau potable								
	Traiter les points d'eau	Renforcer les capacités des COGES sur les techniques de traitement des points d'eau, de conservation et protection des sources d'approvisionnement en eau potable	Nbre de COGES formés	Tous points d'eau	Tous points d'eau	Mensuel	Rapports d'activités de la Commune	Commune et services Techniques	DMINE E COGES OSC Bailleurs des fonds	PM
		doter et/ou appuyer les COGES en matériels de maintenance des points d'eau	Pièces de rechange des points offertes aux COGES	Nbre des pièces de rechange	Nbre des pièces de rechange	Mensuel	PV de réception Des pièces de rechange	commune et services Techniques	DDMIN EE COGES OSC Fournisseur	PM
	Faciliter l'accès des populations à	Réaliser de forages	Nombre des forages	A déterminer	A déterminer	Triennal	PV de réception définitive	commune services	DDMIN EE PNDP	PM

Services de l'hydraulique										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
	l'eau potable	supplémentaires dans les zones rurales et urbaines	réalisés dans les zones identifiées.					Techniques	CARE	
		Renforcer le réseau d'adduction en eau potable (CAMWATER)	Eau potable distribuée dans les ménages	A déterminer	A déterminer	Régulier	Eau potable disponible dans les robinets	Commune Services Techniques CAMWATER	Commune MINEE	PM
		Faire un plaidoyer auprès des pouvoirs publics pour la réduction du coût d'eau potable	Réunion de concertation des élites et du comité de développement	A déterminer	A déterminer	Annuel	PV des réunions	Elites et comité de développement	Commune et services techniques	PM

Secteur de santé

	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local2	Central
Secteur Santé	Insuffisance des formations sanitaires	Créer et construire les CMA et Centres de Santé Intégré	X	X
	Faible capacité du plateau technique	Equiper les formations sanitaires en matériel médical	X	
		Approvisionner régulièrement les formations sanitaires en médicaments	X	
		Faciliter l'accès des populations aux soins de santé de qualité	X	
	Coût élevé des soins de sa santé	Faire un plaidoyer au niveau des pouvoirs publics pour subventionner les formations sanitaires en médicaments	X	
		Réduire le coût de la consultation et les examens médicaux	X	

Plan d'actions

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

Services de santé										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur de résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
		personnel qualifié en quantité suffisante.	disponible	déterminer	déterminer	du besoin	registre du personnel	s publics		
		Renforcement des capacités des COSA/COGES sur la sensibilisation et la communication pour le changement de comportements des populations	Nombre des COSA et COGES formés	A déterminer	A déterminer	Mensuel	Compte et liste de présence	CMA/C SI	COSA/COGES	
	Diminuer le coût des soins de santé	Faire un plaidoyer au niveau des pouvoirs publics pour subventionner les formations sanitaires en médicaments	Réunions de concertation organisées	1	1	Annuel	Comptes rendus et liste de présence	Comité de développement et élites	Mairies Minsanté	
		Réduire le coût de la consultation et des examens médicaux	Consultation et examens médicaux accessibles	permanent	permanent	Forfaitaire	Coût	CMA/C SI	Population	

Service de l'Education

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagées	Niveau de mise en œuvre	
			Local3	Central
Education	Insuffisance d'infrastructures scolaires	Construire les nouvelles salles de classe	X	X
		Réfectionner les salles de classe défectueuses	X	
	Faible distribution des manuels scolaires	Equiper les écoles en manuels scolaires	X	X
		Assurer la régularité de la dotation des paquets minimum dans les écoles	X	
		Réduire le coût des manuels scolaires		X
	Faible équipement des établissements scolaires	Affecter le personnel qualifié supplémentaire dans les écoles.		X
		Appuyer les APEE sur la prise en charge de maîtres des parents	X	

Plan d'actions

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

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

Secteur de l'offre du service communal.

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local ⁴	Central
Service communal	Non implication des populations dans la gestion des affaires	Impliquer la population dans la mise en œuvre du budget (suivi évaluations des activités, des ouvrages et des prestataires)	X	
		Organiser des séances de présentations publiques des bilans d'activités (semestrielles) par les conseillers municipaux dans les villages	X	
		Promouvoir le développement des AGR au niveau des villages	X	

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

Secteur	Problèmes identifiés	Solutions envisagés	Niveau de mise en œuvre	
			Local4	Central
	Le caractère invisible des actions communales	Concevoir une boîte à suggestions au niveau des services de la commune	X	
		Elaborer un plan d'action de communication de chaque service de la Mairie sur les actions menées (Radio, Affichage, causeries éducatives, etc).	X	
		Former les Conseillers Municipaux sur les techniques de communication et les mécanismes de restitution des actions communales aux populations	X	

Plan d'actions

Service communal										
Objectif global	Objectifs spécifiques	Actions	Indicateur résultats	Valeur de référence	Valeur cible	Fréquence de mesure	Source de vérification	RESPONSABLES	PARTENAIRES	Estimation des coûts
Améliorer le service communal de qualité	Assurer une bonne collaboration entre la population et la commune	Impliquer la population dans la mise en œuvre du budget (suivi évaluations des activités, des ouvrages et des prestataires)	Réunions de sensibilisation des populations tenues	A déterminer	A déterminer	Régulier	Comptes rendus des réunions	Mairie population	OSC PNDP	PM
		Organiser des séances de présentations publiques des	Nombre des séances	à	à	Trimestriel	Compte rendus et	Mairie	OSC	PM

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

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

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

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

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

ANNEXES

ANNEXE

Annexe 1 : Liste des tableaux

Annexe 2 : Liste des intervenants

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête

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