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

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

RAPPORT D'ETUDE

CITIZEN REPORT CARD

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

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

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

Juin 2022

SOMMAIRE

PRÉFACE..... **Erreur ! Signet non défini.**
RESUMÉ EXÉCUTIF ..... **Erreur ! Signet non défini.**
LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS ..... **Erreur ! Signet non défini.**
LISTE DES TABLEAUX 9
LISTE DES FIGURES..... 12
LISTE DES PHOTOS..... 13

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

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

CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE MBANGA ..... **Erreur ! Signet non défini.**
II.1 Présentation de la commune 23
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation..... 28
II.2 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles 30

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES**Erreur ! Signet non d**
III.1 Description de la population enquêtée..... 33
III.2 Approvisionnement en eau potable..... 36
III.3 Services de santé..... 57
III.4 Services de l'éducation ..... **Erreur ! Signet non défini.**
III.5 Fourniture des services communaux..... 80

CHAPITRE IV : PLAN D'ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE ..... **Erreur ! Signet non défini.**
IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements..... 89
IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard..... 92

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS ..... **Erreur ! Signet non défini.**
ANNEXES..... 98
Annexe 1 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport..... 99
Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard..... 99
Annexe 3 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements..... 125

PRÉFACE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUMÉ EXÉCUTIF

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

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

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

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

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

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

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

- Pour ce qui concerne le secteur de l'eau potable, la plupart des ménages soit 89,60 %ne sont pas satisfaits du système d'approvisionnement en eau. Ils estiment notamment que l'eau est de mauvaise qualité, les points d'eau sont insuffisants et même, ceux qui existent sont éloignés ;

- Dans le secteur de la santé, le niveau de non-satisfaction est de 20,30% et s'explique par l'éloignement des formations sanitaires, la mauvaise qualité des services offerts, les manquements liés au personnel et l'insuffisance de médicaments dans les formations existantes ;

- Concernant le secteur de l'éducation, les proportions des ménages non satisfaits des services d'éducation seraient de 0,35% pour le cycle maternel, 2,50% pour le cycle primaire, et 4,70% pour le cycle secondaire ;

- S'agissant des services communaux, la proportion des ménages insatisfaits est de 32,70%.

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

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

AND2 : Action Nouvelle pour le Développement Durable

APEE : Association des Parents d'Élèves et Enseignants

CCAP : Contrôle Citoyen de l'Action Publique

CMA : Centre Médical d'Arrondissement

COGE : Comité de Gestion

COSA : Comité de Santé

FOSA : Formation Sanitaire

INS : Institut National de la Statistique

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

MINEDUB : Ministère de l'Éducation de Base

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

MINESEC : Ministère des Enseignements Secondaires

MINSANTE : Ministère de la Santé publique

OSC : Organisation de la Société Civile

PCD : Plan Communal de Développement

PMH : Pompe à Motricité Humaine

PNDP : Programme National de Développement Participatif

PTF : Partenaire Technique Financier

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

ZD : Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1: Bilan de la collecte des données dans la commune de MBANGA 21

Tableau 2.1: Etat des lieux des points d'eau dans la commune 30
Tableau 2.2: Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune 30
Tableau 2.3: Etat des lieux des services de l'éducation 31
Tableau 2.4: Inventaire des services communaux 32

Tableau 3.1: Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe . 34
Tableau 3.2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge 35
Tableau 3.3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence 36
Tableau 3.4: Utilisation d'une source d'eau publique 37
Tableau 3.5: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée 41
Tableau 3.6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages 43
Tableau 3.7: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé 44
Tableau 3.8: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau 45
Tableau 3.9: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau 46
Tableau 3.10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES 47
Tableau 3.11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source 48
Tableau 3.12: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence 49
Tableau 3.13: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin 52
Tableau 3.14: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction 53
Tableau 3.15: Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable 54
Tableau 3.16: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable 55
Tableau 3.17: Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus

fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence 57
Tableau 3.18: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé 58
Tableau 3.19: Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 59
Tableau 3.20: Accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 59
Tableau 3.21 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 60
Tableau 3.22: Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant 61
Tableau 3.23: Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins 62
Tableau 3.24: Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins 63
Tableau 3.25: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence 64
Tableau 3.26: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence 66
Tableau 3.27: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire 67
Tableau 3.28: Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public 68
Tableau 3.29: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence 69
Tableau 3.30: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement 70
Tableau 3.31: Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle 73
Tableau 3.32: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence 73
Tableau 3.33: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence 75
Tableau 3.34: Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement 76
Tableau 3.35: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction 77
Tableau 3.36: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le

secteur de l'éducation 78
Tableau 3.37: Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation..... 79
Tableau 3.38: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service 81
Tableau 3.39: Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal 82
Tableau 3. 40: Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal 83
Tableau 3.41: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune..... 84
Tableau 3.42: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction 86
Tableau 3.43: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale 87

LISTE DES FIGURES

Figure 3.1:Principale source d'approvisionnement en eau selon le milieu de résidence 39
Figure 3.2:Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée selon le milieu de résidence 42
Figure 3.3:Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau selon le milieu de résidence 43
Figure 3.4: Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau selon le milieu de résidence 49
Figure 3.5: Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 60
Figure3. 6:Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe 73

LISTE DES PHOTOS

Photo2.1: carte de localisation de la commune de Mbanga 24

Photo3. 1:Aperçu d'un forage avec PMH dans la commune de Mbanga 37
Photo3. 2: Aperçu d'une adduction en eau potable offerte aux ménages de Mbanga 40
Photo3. 3: Forage avec PHM en état de fonctionnement 50
Photo3. 4: Aperçu de la délégation départementale de l'éducation de base 71

INTRODUCTION GÉNÉRALE

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

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

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

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

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

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

Le présent rapport est structuré en quatre chapitres :

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

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

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

I.1 Champ géographique et populations cibles

Le champ géographique de l'enquête ScoreCard couvre l'ensemble des 18 quartiers et 21 villages de la commune de MBANGA. La collecte de données s'est effectuée auprès des administrations déconcentrées en charge des secteurs cibles et des ménages ordinaires. Contrairement aux administrations déconcentrées intervenant dans une commune que l'on peut tout enquêter, il est impossible d'interroger tous les ménages ordinaires de la commune. Pour eux, il s'agit de disposer d'un échantillon représentatif dans la commune, ce qui passe par l'élaboration d'un plan de sondage devant assurer des estimations statistiquement fiables des indicateurs.

I.2 Plan de sondage

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

(i) Taille et répartition de l'échantillon

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

L'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages dans la Commune de MBANGA. Cette enquête s'appuie sur 20 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 16 ménages ont été sélectionnés par grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. Pour les Communes ayant moins de 20 grappes cartographiées dans l'échantillon des

grappes sélectionnées, l'échantillon de 320 ménages à enquêter dans la Commune a été réparti dans chacune de ces grappes proportionnellement au nombre de grappes de la Commune contenues dans le shapefile.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sur la base des deux premiers documents, cinq (05) questionnaires ont été élaborés pour la collecte des données, à savoir : (i) un questionnaire ménage pour capter la satisfaction des ménages sur les services

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

I.4 Collecte et analyse des données

C'est l'AND2 sélectionnée pour un lot1 de communes en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les secteurs cibles, qui a procédé à la collecte des données dans la commune appartenant à ce lot. Dans un lot, l'OSC est composée d'un Responsable et des superviseurs et des agents enquêteurs. Mais avant la collecte proprement dite des données, le Coordonnateur de l'OSC et ses Responsables de lot ont bénéficié d'un renforcement des capacités techniques sur la compréhension du mode opératoire de l'enquête ScoreCard et l'utilisation des outils de collecte. Ils ont restitué les connaissances acquises à leurs agents enquêteurs dans le cadre d'un atelier supervisé par la coordination technique régionale du ScoreCard composée des représentants de la Cellule Régionale de Coordination du PNDP et de l'INS. Les aspects clés de cette restitution ont porté sur la présentation de l'enquête, les techniques pour conduire une enquête, le remplissage du questionnaire ménage, la simulation et le test de sélection. A la fin, les meilleurs agents enquêteurs ont été retenus pour poursuivre avec la collecte des données sur le terrain.

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

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

N°	Grappe	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1	1655	QUARTIER 1	23	0	0	7	-
2	1656	QUARTIER 7	16	0	0	0	-
3	1657	QUARTIER 4	16	0	0	0	-
4	1658	QUARTIER 12	18	0	2	0	-

5	1659	QUARTIER 2	17	0	1	0	-
6	1660	QUARTIER 13	18	0	2	0	-
7	1661	QUARTIER 16	16	0	0	0	-
8	1662	QUARTIER 8	21	0	0	5	-
9	1663	QUARTIER 9	17	0	1	0	-
10	1664	QUARTIER 6	16	0	0	0	-
11	1665	QUARTIER 15	17	0	0	1	-
12	1666	MUYUKA 2A	16	0	0	0	-
13	1667	MUYUKA 2B	16	0	0	0	-
14	1668	MUYUKA VILLAGE	23	0	1	6	-
15	1669	NDOH 1	16	0	0	0	-
16	1670	NDOH 2	16	0	0	0	-
17	1671	NDOH 3	18	0	0	02	-
18	1672	NDOH BEACH	20	0	4	0	-
19	1673	NDOM	16	0	0	0	-
20	1674	YOKE	18	0	0	2	-
Total	**20**	**20**	**354**	**0**	**11**	**23**	-

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

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

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

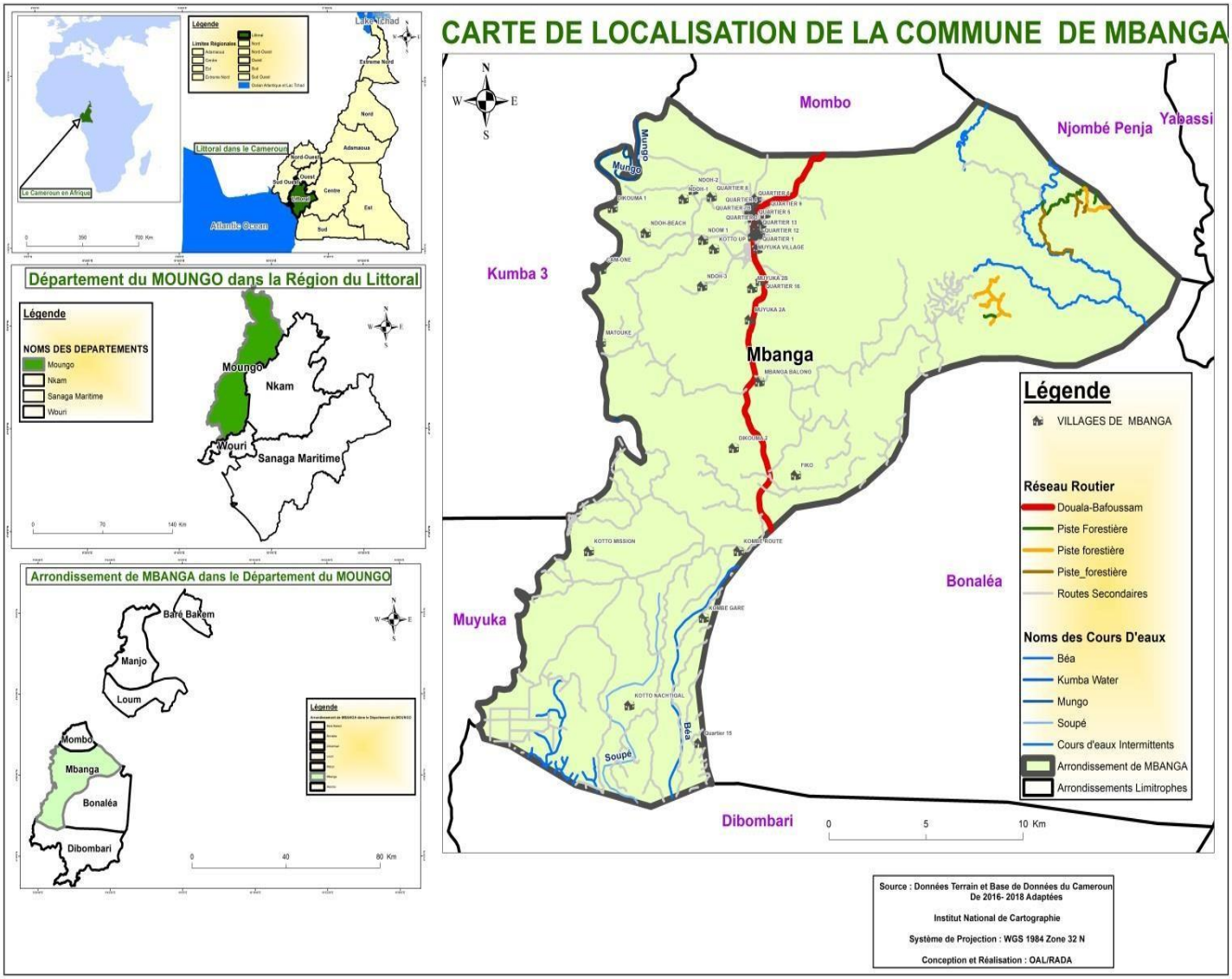
II.1 Présentation de la commune

La Commune MBANGA a été créée par décret n° 95/ 082 de l'année 1955 du Président de la République. Elle se trouve dans le département du MOUNGO, Région du Littoral Cameroun.

Elle est limitée :

- ✓ Au Nord, par les Communes de Penja et Mombo
- ✓ Au Sud, par la Commune de Dibombari
- ✓ A l'Est, par la Commune de Bonalea
- ✓ A l'Ouest par la Commune de Mémé (Kumba)

Photo2.1: carte de localisation de la commune de Mbanga



<u>Source</u> : PCD, commune 2022

II.1.1 Situation administrative et historique

La ville de MBANGA a été créée vers les années 1800sous protectorat allemand. Arrivant dans cette ville, les allemands débarquèrent dans le territoire Balong ; ils trouvèrent les autochtones qui s'amusaient au bas des cocotiers et ils leur demandèrent le nom de leur village, les autochtones croyant qu'on leur demandait le nom des cocotiers ; répondirent MBANGA qui signifie en langue Balong « cocotiers » ; d'où le nom de la ville.

Les Balong viendraient de Mengue, une localité du Sud-Ouest du Cameroun ; ils se sont établis dans cinq départements des régions du Sud-Ouest et du Littoral Camerounais

La Commune de MBANGA comme toute unité administrative est organisée autour des regroupements de personne sous forme d'association, de GIC ou de coopérative. C'est ainsi que l'on peut retrouver dans la Commune de MBANGA des associations féminines, des associations des jeunes, des associations des planteurs, des associations des retraités, des associations mixtes, des GIC et une ou deux coopératives. Le constat qui est fait est que très peu des associations qui existent sont légalisées ce qui témoigne la situation de précarité de ces associations.

II.1.2 Situation démographique

D'après le recensement général de la population et de l'habitat effectué en 2005, la région du LITTORAL comptait 2 510 263 habitants, le département du MOUNGO 371 241 habitants et l'arrondissement de MBANGA 35 415 habitants tout sexe confondu. Aujourd'hui en appliquant le taux de croissance annuelle de 2,80% pour le Littoral-Cameroun, cette population est désormais estimée à 42 807 habitants dans l'arrondissement du MBANGA.

Cette population est répartie dans les 20 villages et 18 quartiers avec des gradients de densités très divers. La répartition de la population par tranche d'âges est très hétérogène.

Les villages sont à forte concentration des vieux (personne ayant plus de 50ans), on note une domination des jeunes dans l'espace urbain et ayant des établissements scolaires de la maternelle, du primaire et du secondaire dans lesquels on retrouve une forte concentration des jeunes en âges de scolarisation.

La principale ethnie de la Commune est : le Balong (autochtones), les ethnies allogènes très rencontrées sont : les Bamilékés, les Bamenda, les Bassa, les Awoussa, les Béti, les Douala, les Bakossi, les Ewondo, les Bulu etc.

Il ressort de nos enquêtes et investigations que la Commune de MBANGA compte effectivement, 21 villages et 18 quartiers ayant chacun à leur tête un Chef Traditionnel de 3ème Degré.

II.1.3 Situation géographique

La Commune de MBANGA est en majorité faite de forêt secondaire comprenant des cacaoyères et des cafetières en cours de régénération pour la plupart, après une prise de conscience pour intensifier l'activité dans la Commune de bananeraies et de palmeraies

. MBANGA est soumis au climat équatorial de type guinéen classique à deux saisons des pluies entrecoupées de deux saisons sèches. Au cours de l'année, les saisons se succèdent de la manière suivante :

Une petite saison de pluie (mi-mars à mi-juin)

Une petite saison sèche (mi-juin à mi-août)

Une grande saison de pluie (mi-août à mi-novembre)

Une grande saison sèche (mi-novembre à mi-mars).

La température moyenne de la région oscille autour de 24°C. Les températures mensuelles les plus basses sont relevées au mois de Juillet (22,8°C à MBANGA) et les plus élevées au mois d'Avril (24,6°C à MBANGA).

Les précipitations annuelles moyennes se situent le plus souvent entre 2500 et 2800 mm (hauteur moyenne mensuelle de pluie à MBANGA sur les 25 dernières années : 2 750 mm).

Les maximas de précipitations sont enregistrés en avril-mai et en septembre-octobre.

Le relief de la Commune est dans l'ensemble plat avec de très légères pentes. On note l'existence de quelques bas-fonds marécageux et ceux situés en bordure des cours d'eau. Ces zones sont assez fertiles et propices à l'agriculture

L'espace urbain de MBANGA est fourni en eau potable grâce à la Camerounaise des eaux (CDE) qui couvre seulement quelques quartiers grâce à un circuit d'adduction et des bornes fontaines. On note également l'existence de nombreux forages et des sources.

Par ailleurs le réseau hydrographique de la Commune est assez riche grâce au fleuve MOUNGO qui traverse de part et d'autre la Commune ; On y retrouve également des cours d'eau tels que : Manya, Cesse, NsoumSake, Prisokom, Ndimakolo avec des débits assez réguliers et quelques variances observées en saison sèche.

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

L'activité économique dans la Commune de MBANGA est structurée autour de la pratique de l'agriculture, de l'élevage, du commerce ; L'agriculture occupe une place prépondérante dans l'économie locale dans la mesure où à elle seule, participe de 45% des revenus économiques de la Commune et engage environ 90% de la population active. Le principal bastion de production reste les communautés où vivent 70% de la population. Les cultures vivrières dont le bananier plantain, le manioc avec 04 Tonnes/ha, le macabo avec 04 Tonnes /ha, la patate avec 07 Tonnes /ha, le maïs avec 03Tonnes/ha, l'arachide avec 1t /ha.

Mais l'activité agricole ne se pratique pas non sans difficultés. En effet, l'enclavement des zones de production, l'utilisation des outils archaïques et rudimentaires, la difficulté de ravitaillement en semences améliorées et en produits phytosanitaires, l'ignorance des nouvelles techniques de production, la faible organisation des agriculteurs, sont autant de causes fondamentales qui justifient la faible productivité agricole. Par conséquent, l'on n'y observe pas de vastes plantations au contraire se sont des petites et moyennes exploitations se limitant parfois à la subsistance

La pêche reste une activité assez marginale au sein de la Commune à cause du manque du matériel de pêche. Cependant il n'en demeure pas moins vrai que la pêche contribue au développement de la Commune même si son impact est jusqu'ici mineur. Cette activité qui est pratiquée ici dans les cours d'eau tels que : Manya, Cesse, NsoumSake, Prisokom, Ndimakolo, etc et le fleuve Moungo ; reste encore artisanale d'où la nécessité d'un appui dans le secteur. Les produits de cette pêche sont destinés à la consommation domestique et à la commercialisation au niveau local ; ils constituent de ce fait une source de revenus pour ceux qui la pratiquent.

La fabrication des petits objets : les hôtes, les nasses, les mortiers et l'extraction de sable dans la moindre mesure, constituent l'essentiel de l'activité artisanale dans la Commune. A cela on peut ajouter la vannerie, la fabrication des balafons et la sculpture.

L'espace urbain de la Commune de MBANGA dispose des aires de stationnement. Toutefois, il faut constater que la plupart de ces aires de stationnement fonctionnent à peine dans la mesure où elles sont difficilement identifiables en raison de leur proximité avec la Nationale n° 5 par laquelle arrivent des véhicules de diverses agences pour des destinations aussi variées ; ce qui ne favorise pas son développement et leur faible fréquentation qui rend très peu fluide le déplacement des biens et des personnes

L'activité commerciale est structurée autour de l'informel avec pour particularité la vente des produits agricoles, des produits de chasse, des Produits Forestiers Non Ligneux (PFNL), du vin de palme, de la pêche, de la restauration, de la revente des produits de première nécessité dans les échoppes

Cette activité est portée par des corps de métiers spécifiques : restaurateurs boutiquiers, vendeurs et revendeurs de vivres, sauveteurs etc. Les points de ventes locaux sont peu fournis, moins structurés et donc pas véritablement dynamiques, affichant un manque criard de clientèle importante.

Le ravitaillement en ce qui concerne les produits de première nécessité (savon, riz, huiles, oignons, pain, etc.), les matériaux de construction et même l'outillage agricole s'effectue en majorité dans l'espace urbain mais aussi à Douala. Au-delà de cette difficulté, s'ajoutent la faible fourniture de l'énergie électrique dans certain village de la Commune qui ne permet pas la bonne conservation des produits d'où la difficulté à exercer les activités de poissonneries et même de chambre froide. Par ailleurs la forte dégradation du réseau routier ne facilite pas l'acheminement, l'écoulement et le ravitaillement des villages en produits et matériaux divers.

Par contre l'espace urbain communal de MBANGA est couvert par deux marchés ; le marché A, ouvert tous les jours et le marché B, ouvert tous les Mercredis.

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

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

Quelques compétences transférées

II.2.1 Services communaux

En matière de Services communaux :

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

- ✓ la contribution à l'électrification des zones nécessiteuses ;
- ✓ l'autorisation d'occupation temporaire et de travaux divers sur la voie publique etc.

II.2.2 Eau

En matière d'eau

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

II.2.3 Santé

En matière de santé :

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

II.2.4 Education

En matière d'éducation :

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

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

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

II.3.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

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

Type de point d'eau potable	Nombre de points d'eau de ce type		Nombre de points d'eau de ce type fonctionnels		Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion		Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel	
	commune	DD du MINEE	commune	DD du MINEE	commune	DD du MINEE	commune	DD du MINEE
Puits avec pompe à motricité humaine	13	-	08	-	00	-	00	-
Puits avec pompe électrique	00	-	00	-	00	-	00	-
Forages avec pompe à motricité humaine	24	-	08	-	00	-	00	-
Forage avec pompe électrique	01	-	00	-	00	-	00	-
Borne-fontaine	00	-	00	-	00	-	00	-
Source	21	-	00	-	00	-	00	-
Réseau d'adduction d'eau communal	02	-	00	-	00	-	00	-
Total	60	-	16	-	00	-	00	-

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

NB : Comparer ces chiffres avec ceux obtenus auprès du DD/MINEE

II.3.2 Secteur santé

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

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formation sanitaire fonctionnelle de ce type	Nombre de formations sanitaires de ce type disposant d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels	Accompagnement de la commune dans l'entretien et la gestion de la formation sanitaire de ce type	Nature de l'accompagnement				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement des capacités	Appui logistique	Autres (à préciser) _____
Centre de santé / Centre de santé intégrée	03	03	01	2	-	-	-	-	-
Centre Médical	00	00	00	-	-	-	-	-	-

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formation sanitaire fonctionnelle de ce type	Nombre de formations sanitaires de ce type disposant d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels	Accompagnement de la commune dans l'entretien et la gestion de la formation sanitaire de ce type	Nature de l'accompagnement				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement des capacités	Appui logistique	Autres (à préciser) _____
d'Arrondissement									
Hôpital de district	01	01	01	2	-	-	-	-	-
Hôpital régional	00	00	00	-	-	-	-	-	-
Hôpital de référence	00	00	00	-	-	-	-	-	-
Formation sanitaire privée	07	07	00	2	-	-	-	-	-
Autres (à préciser) _____	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**11**	**09**	**02**						

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

II.3.3 Secteur de l'éducation

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

Cycle	Ordre d'enseignement	Nombre d'écoles prévu dans la commune par la carte scolaire	Nombre d'écoles dans l'ordre d'enseignement	Nombre d'écoles non opérationnelles	Nombre d'écoles disposant de salles de classe en matériaux définitif	Nombre d'écoles disposant d'une APEE fonctionnelle
Maternel	Public	07	07	00	05	07
	Privé laïc	10	10	00	08	10
	Privé confessionnel	-	-	-	-	-
	Ecole de parents	-	00	00	00	00
Primaire	Public	-	11	00	11	11
	Privé laïc	-	12	00	07	12
	Privé confessionnel	-	-	-	-	-
	Ecole de parents	-	00	00	00	00
Secondaire	Public	05	05	00	05	05

	Privé laïc	-	00	00	00	00
	Privé confessionnel	-	-	-	-	-
	Ecole de parents	-	00	00	00	00
Total		22	45	00	36	45

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

II.3.4 Secteur des services communaux

Tableau 2.4: Inventaire des services communaux

Nature du service	**Disponibilité du service**	**Délai en jours pour l'obtention du service**
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	30
Délivrance des documents d'urbanisme	Non	-
Aménagement des voiries	Oui	-
Gestion des déchets / Assainissement	Non	-
Légalisation des documents	Oui	-
Authentification des documents	Oui	-
Hygiène et salubrité	Oui	
Aménagement des espaces verts et de loisirs	Oui	
Aménagement des aires de jeux	Non	
Eclairage public	Oui	
Transport public	Non	
Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	Oui	
Autres (à préciser) _____	-	

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

III.1 Description de la population enquêtée

D'après le tableau 3.1 concernant la commune de Mbanga, il ressort que les chefs de ménage étaient les répondants les plus nombreux de l'enquête. Ils représentent dans l'ensemble 44,20% des personnes enquêtées. Ensuite viennent les fils et filles du chef de ménage ou de son conjoint et les conjoints du chef de ménage avec un faible taux de répondant qui représentent respectivement 23,40% et 16,900% des enquêtés.

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

		Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage						
		Chef de Ménage	**Conjoint (e) du Chef de Ménage**	**Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)**	**Père/mère du chef ou de son/sa conjoint (e)**	**Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)**	**Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)**	**Total**
Strate de résidence	Urbaine	53,80	21,80	19,30	0	2,50	2,50	100
	Rurale	37,10	13,20	26,40	1,90	3,80	17,60	100
	Total	44,20	16,90	23,40	1,10	3,20	11,20	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Les répondants les moins rencontrés ayant un autre lien avec les conjoints ou les personnes vivants dans le ménage mais n'ayant aucun lien de parenté avec les conjoints représentent respectivement 3,20% et 11,20% des enquêtés.

L'analyse de la répartition des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge du tableau 3.2 montre que : selon le groupe d'âge, on observe une prédominance dans la tranche d'âge de 35 à 50 ans dans la majorité des personnes enquêtées aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural.

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

		Sexe de l'enquêté								
		Masculin Strate de résidence			Féminin Strate de résidence			Total Strate de résidence		
		Urbaine	Rurale	Total	Urbaine	Rurale	Total	Urbaine	Rurale	Total
Groupe d'âges du répondant	Moins de 20 ans	10,30	16,30	13,90	9,80	13,70	11,90	10,10	15,10	12,90
	[20 - 35[	13,80	27,90	22,20	31,10	38,40	35,10	22,70	32,70	28,40
	[35 - 50[	44,80	33,70	38,20	31,10	23,30	26,90	37,80	28,90	32,70
	Plus de 50 ans	31	22,10	25,70	27,90	24,70	26,10	29,40	23,30	25,90
	Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Ainsi, comme on s'y attendait il semblerait que les enquêtés de moins de 20 ans sont les moins nombreuses quel que soit le sexe et quel que soit le milieu de résidence.

III.2 Approvisionnement en eau potable

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

D'après le tableau 3.3, 58,30% des ménages déclarent que, le système public d'approvisionnement en eau existant dans leur village/quartier est constitué de forage avec pompe à motricité électricité. Ceci révèle que, les investissements de la Commune en matière hydraulique, sont orientés pour la plupart, vers la mise en œuvre de forage avec pompe à motricité électrique qu'on retrouve plus ou moins à égal proportions en milieu urbain et en milieu rural soit en moyenne 58% des ménages.

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

Milieu de résidence	**Type de point d'eau disponible dans le village / quartier**											
	Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Puits à ciel ouvert*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Forage avec pompe à électrique*	*Borne-fontaine*	*Source*	*Marre*	*Réseau d'adduction d'eau*	*Adduction en eau potable*	*Rivière*	*Autre*
Urbain	23,50	5	78,20	43,70	57,10	2,50	25,20	3,40	42	16,80	0,80	1,70
Rural	44	3,10	17	23,30	59,10	0,60	24,50	0	2,50	6,90	0,60	0
Ensemble	35,30	4	43,20	32	58,30	1,40	24,80	1,40	19,40	11,20	0,70	0,70

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

En effet, les investissements de la commune ne se limitent pas seulement à la mise en œuvre de forage avec pompe à motricité électrique dans la commune de Mbanga, mais aussi à la mise en œuvre des puits à ciel ouvert notamment en milieu urbain avec une forte proportion 78,20%. Néanmoins, les bornes fontaines, les marre, adduction en eau potable et les rivières qui fournissent de l'eau sont des systèmes publics d'approvisionnement en eau qui représentent respectivement pour 1,40%, 1,40%, 11,2% 0,70% des ménages.

Photo3. 1:Aperçu d'un forage avec PMH dans la commune de Mbanga

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Au vue du tableau 3.4 qui parle de l'utilisation d'une source d'eau publique, on constate que, dans l'ensemble très peu de ménages environ 29,10% utilisent une source d'approvisionnement en eau publique dans la Commune de Mbanga.

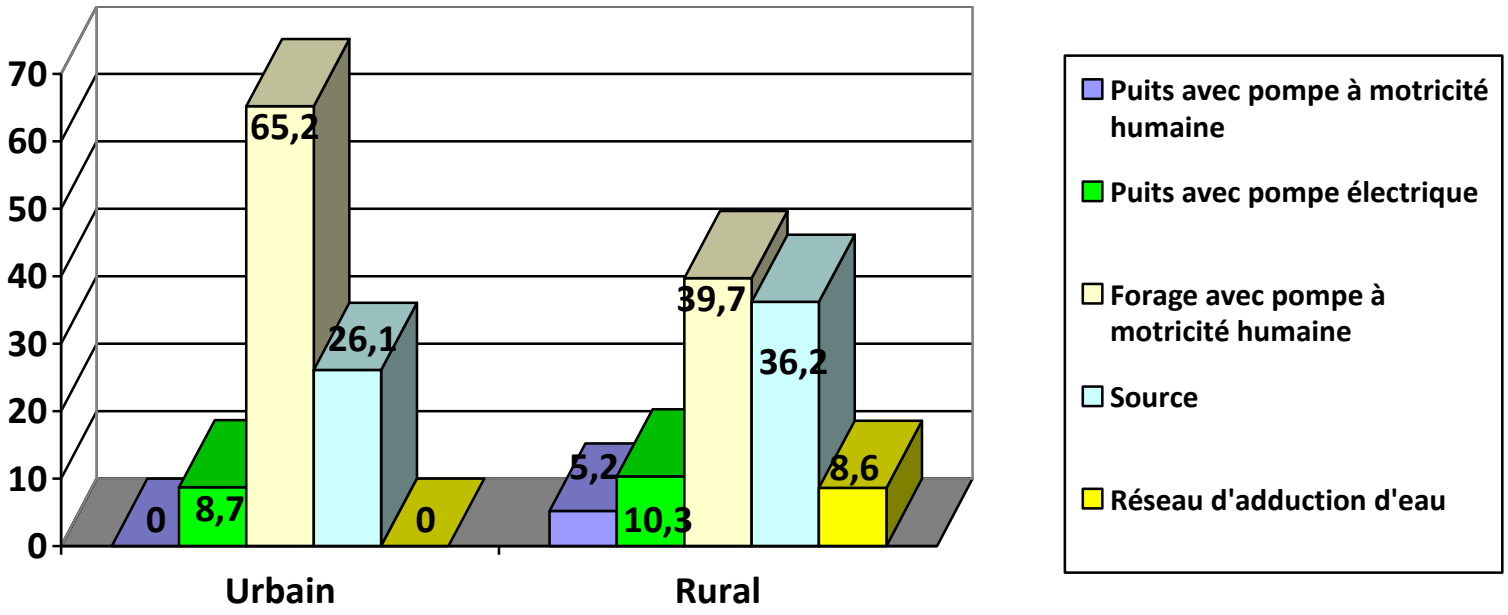
Tableau 3.4: Utilisation d'une source d'eau publique

Milieu de residence	**Proportion (%) de ménages utilisant une source d'eau publique**	**Principale source d'approvisionnement en eau**					
		Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Source*	*Réseau d'adduction d'eau*	***Total***
Urbain	19,30	0	8,70	65,20	26,10	0	100
Rural	36,50	5,20	10,30	39,70	36,20	8,60	100
Ensemble	29,10	3,70	9,90	46,90	33,30	6,20	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

D'après la figure 3.1 ci-dessous, des 29,10% des ménages utilisant une source d'approvisionnement publique en milieu urbain, 46,90% déclarent qu'ils se servent dans les forages avec pompe à motricité humaine soit 65,20% en milieu urbain et 39,70% en milieu rural. Les puits avec pompe à motricité électrique et à motricité humaine ainsi que les sources sont les moins utilisés comme principale source publique d'approvisionnement en eau par les ménages de la Commune.

Figure 3.1:Principale source d'approvisionnement en eau selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Photo3. 2: Aperçu d'une adduction en eau potable offerte aux ménages de Mbanga

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

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

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

Dans la commune de Mbanga, selon le tableau 3.5, dans l'ensemble, pour 23,40% des ménages, l'eau de leur principale source d'approvisionnement est disponible toute l'année. Cette situation diffère selon que l'on se retrouve en milieu urbain ou rural. En effet, en zone rurale l'eau de la principale source d'approvisionnement est disponible toute l'année pour 16% des ménages alors qu'en zone urbaine cette proportion est de 28,90%. Bien que l'eau de la principale source d'approvisionnement en eau soit disponible toute l'année pour une petite poignée de ménages, ceux-ci n'y ont toujours pas accès à tout moment de la journée. Dans la commune de Mbanga, 14,70% des ménages ont accès à leur principalement source d'approvisionnement en eau à tout moment de la journée.

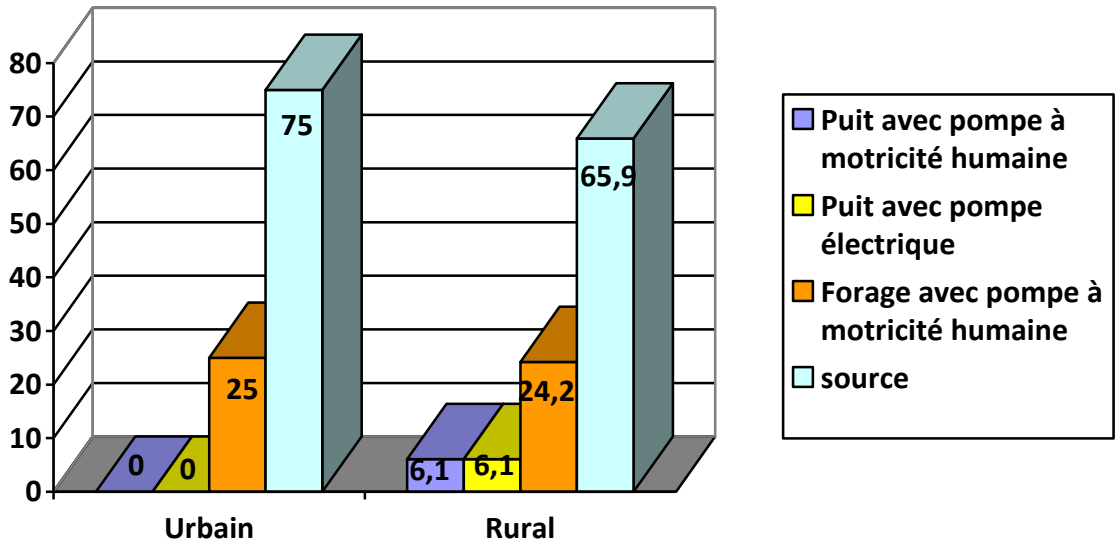
Tableau 3.5: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée

Milieu de résidence	**Proportion (%) de ménages ayant déclaré que le point d'eau utilisé est disponible toute l'année**	**Proportion (%) de ménages ayant accès au point d'eau utilisé tout au long de la journée**	**Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée**				
			Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Source*	*Total*
Urbain	16	6,70	0	0	25	75	100
Rural	28,90	20,80	6,10	6,10	24,20	63,6	100
Ensemble	23,40	14,70	4,90	4,90	24,40	65,90	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

D'après la figure 3.5, l'accès à la principale source d'approvisionnement en eau à tout moment de la journée varie en fonction du type de point d'eau. Ainsi, parmi les 14,70% des ménages ayant déclarés avoir accès à leur principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée, 65,90% s'approvisionnent dans les sources, 24,90% dans les forages à motricité humaine, 17,60% et près de 5% aux puits avec pompe à motricité humaine et à motricité électrique

Figure 3.2:Principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Le tableau 3.6 montre que près de la moitié des ménages soit 47,50% estiment que la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau.

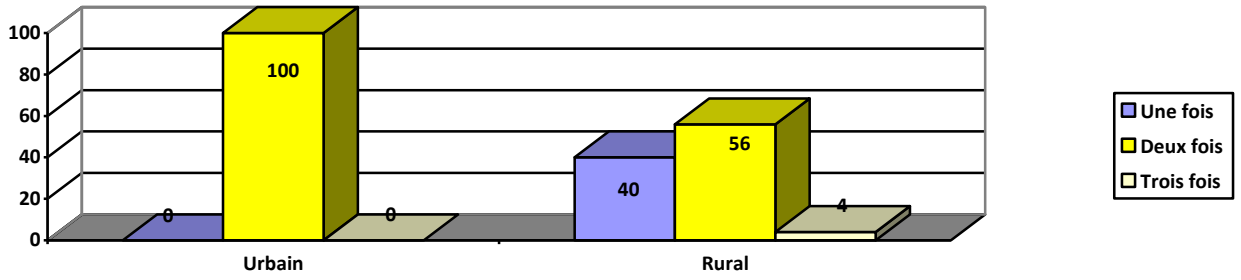
Tableau 3.6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages

Milieu de residence	Proportion (%) de ménages dont la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau	Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau			
		Une fois	*Deux fois*	*Trois fois*	*Total*
Urbain	66,70	0	100	0	100
Rural	36	40	56	4	100
Ensemble	47,50	25	72,50	2,50	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Parmi les 47,50% des ménages ayant déclarés que la fréquence de disponibilité en eau couvre leur besoin, un peu plus de la moitié soit 72,50% s'approvisionnent deux fois par jour et 25% des ménages le font une fois par jour.

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



Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

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

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

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

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d'eau a été panne au cours des 6 derniers mois	Répartition des ménages selon le temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau				
		Moins d'une semaine	*Entre une semaine et un mois*	*Entre un mois exclu et trois mois*	*Plus de trois mois*	*Total*
Urbain	34,80	50	50	0	0	100
Rural	31	44,40	33,30	5,60	16,70	100
Ensemble	32,10	46,20	38,50	3,80	11,50	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

D'après le tableau 3.7, dans l'ensemble, seuls 32,10%des ménages déclarent avoir connu une panne de leur principal type de point d'eau au cours des six derniers mois. Parmi ces 32,10%, près de la moitié soit 46,20% des ménages déclarent avoir obtenu réparation en moins d'une semaine. De même, près de 40% des ménages déclarent avoir obtenu réparation de leur principal point d'eau entre une semaine et mois, Par contre, il en ressort une faible proportion des ménages d'environ 3,80% et 11,50% des ménages déclarant avoir eu réparation de leur principal point d'eau respectivement entre un mois exclu et trois mois et plus de trois mois. En effet la période de résolution des problèmes liés aux pannes des types de point d'eau dépend surtout des acteurs de remise en service. Aussi, les activités liées à l'entretien et la maintenance d'un point d'eau n'incombent pas une entité spécifique, plusieurs acteurs peuvent y prendre part.

Le tableau 3.8 ci-dessous présente la typologie des acteurs qui interviennent dans la remise en service du principal type de point d'eau en cas de panne. Il ressort que dans l'ensemble, dans la commune de Mbanga, c'est le comité de gestion qui intervient principalement dans la remise en service du principal type de point d'eau à une faible proportion 18,50% des ménages enquêtés.

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

Milieu de résidence	**Acteur de remise en service du principal type de point d'eau**						
	Commune	*Etat*	*Elite*	*Comité de gestion*	*Chef de village / quartier*	*CAMWATER /SNEC/CDE*	*Autres partenaires*
Urbain	4,30	0	0	30,40	0	0	8,70
Rural	0	0	0	13,80	15,50	3,40	5,20
Ensemble	1,20	0	0	18,50	11,10	2,50	6,20

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Seul un ménage sur 10 déclare que le chef du village/quartier est un acteur important dans la remise en service du principal type de point d'eau en milieu rural. Par contre, on note un faible investissement de la part de la commune, de CAMWATER/SNEC/CDE, et d'autres acteurs représentant respectivement 1,20%, 2,50% et 6,20% des ménages.

La gestion des activités d'entretien et de maintenance des sources d'approvisionnements en eau peut s'effectuer par plusieurs acteurs. Il ressort du tableau 3.9 que dans la commune de Mbanga, c'est la communauté qui intervient principalement dans l'entretien et la maintenance du point d'eau soit pour 67,00% des ménages enquêtés. Cette activité de gestion se fait aussi par le COGES à 19,9%.

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

Milieu de résidence	**Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal type de point d'eau**				
	COGES	*Commune*	*CAMWATER*	*Communauté*	*Autres partenaires*
Urbain	13	0	0	82,60	4,30
Rural	29,30	0	8,60	62,10	5,20
Ensemble	24,70	0	6,20	67,90	4,90

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

De plus ces différents acteurs interviennent différemment selon le milieu de résidence soit avec une forte implication de 82,60% et 62,10% pour la communauté respectivement en milieu urbain et rural mais aussi à une dominance de 29,30% pour la communauté en milieu rural.

Les acteurs en charge de la gestion, l'entretien et la maintenance des types de point d'eau sont généralement organisés en comité appelé comité de gestion ou COGES. Et la mise en œuvre des activités du COGES nécessite des moyens financiers.

D'après le tableau 3.10, Des 4,3% de ménages qui contribuent financièrement au fonctionnement du COGES en milieu urbain dans la commune de Mbanga, aucun ménage ne trouve élevé ce montant soit en moyenne 12000FCFA par trimestre.

Tableau 3.10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES

Milieu de residence	Proportion (%) de ménages qui contribue financièrement au fonctionnement du COGES	Montant moyen de la contribution financière des ménages au fonctionnement du COGES	Proportion (%) de ménages qui trouvent élevé le montant de la contribution financière au fonctionnement du COGES	Répartition des ménages selon la fréquence de la contribution financière au fonctionnement du COGES					
				Semaine	Mois	Trimestre	Semestre	Année	Total
Urbain	4,30	12000	0	0	0	100	0	0	100
Rural	20,70	9000	25	8,30	8,30	50	25	8,30	100
Ensemble	16,0	9230,80	23,10	7,70	7,70	53,80	23,10	7,70	100

Source : Enquête CCAP2, commune 2022

Par contre en milieu rural, 1 ménage sur 4 parmi les 20,70 % qui contribue financièrement au fonctionnement du COGES trouve élevé le montant donné au fonctionnement du COGES soit en moyenne 9000FCFA par trimestre pour 50% de ménages, par semestre pour 25% de ménages et par semaine, mois et par année pour 8,30% de ménages.

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

Le tableau 3.11 parle de l'accessibilité à la source principale source d'approvisionnement en eau. Selon ce tableau, les ménages de la commune de Mbanga parcourent à pieds en moyenne à peu près 9km de leur logement jusqu'à la principale source d'approvisionnement en eau, soit 329,10m en milieu urbain et 122726,20m en milieu rural. Le temps moyen mis pour arriver au point d'eau est de 10,40min, soit 12,40min en milieu urbain et 9,6min en milieu rural, ce qui ne concorde pas à la distance parcourue ; il se pourrait que les ménages ayant répondus aux questionnaires aient donné des informations probablement erronées car ne peuvent pas correctement évaluer la distance entre le point d'eau et leur logement ainsi que le temps mis.

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

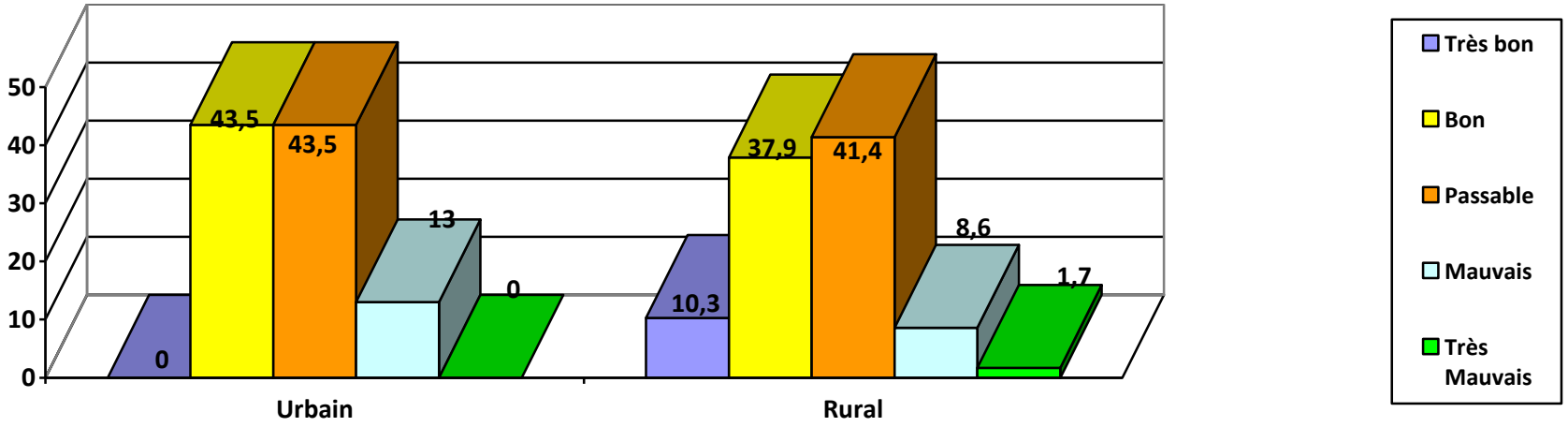
Milieu de résidence	Distance moyenne du ménage par rapport à la principale source publique d'approvisionnement en eau	Temps moyen (en minutes) mis pour arriver au point d'eau	Temps moyen (en minutes) d'attente au point d'eau	Nombre moyen de personnes qu'un ménage à l'habitude de trouver à ce point d'eau	Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau					
					Très bon	Bon	Passable	Mauvais	Très mauvais	Total
Urbain	329,10	12,40	17,60	31,20	0	43,50	43,50	13	0	100
Rural	12272,20	9,60	15,60	21,70	10,30	37,90	41,40	8,60	1,70	100
Ensemble	8880,90	10,40	16,20	24,40	7,40	39,50	42	9,90	1,20	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

S'agissant du temps moyen d'attente dans leur principale source d'approvisionnement en eau, il est de 16,20min ; ce temps est légèrement diffèrent qu'on soit en milieu urbain ou en milieu rural (17,60min et 16,20min respectivement).

Pour ce qui est de la moyenne des personnes qu'on retrouve dans ce point d'eau, elle est peu significative avec un nombre moyen de 25 personnes illustré sur la figure ci-dessous, cela se traduit par une appréciation passable voir bonne du service rendu par la principale source d'approvisionnement en eau soit respectivement 42% et 39,50% de ménages. Par contre, 10% de ménages trouve mauvais le service rendu par la principale source d'approvisionnement en eau.

Figure 3.4: Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Photo3. 3: Forage avec PHM en état de fonctionnement

***Source* : Enquête CCAP2, Mbanga 2022**

Au regard des déclarations faites par les ménages selon le tableau 3.12, il se dégage une inquiétude et une incitation à la sensibilisation des populations aux méthodes de potabilisation de l'eau avant toute consommation. En effet, 21% des ménages déclarent que l'eau de leur principale source d'approvisionnement a un gout. Ce taux est plus élevé en milieu rural soit 24,10% des ménages.

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

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages n'ayant déclarés que l'eau de la principale source d'approvisionnement en eau :**		
	a une d'odeur	*a un goût*	*a une couleur*
Urbain	0	13	8,70
Rural	19	24,10	15,50
Total	13,60	21	13,60

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Pour ce qui est de la couleur, 13,60% des ménages dont 15,50 % en milieu rural, déclarent que l'eau de leur principale source d'approvisionnement a une couleur. Quant à l'odeur de leur principale source d'approvisionnement en eau, aucun ménage en zone urbaine ne prétend en avoir, ce qui n'est pas le cas en zone rurale où 19% de ménages déclarent que leur principale source d'approvisionnement en eau à une odeur.

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

Les ménages ont exprimé leur besoin en matière d'approvisionnement en eau tel que révélé par le tableau 3.13 ci-dessus. Celui-ci montre que sur l'ensemble des ménages ayant exprimé un besoin d'approvisionnement en eau au cours des 6 derniers mois, un peu moins de 4% des ménages ont exprimé un besoin. ce besoin a été adressé par tous les ménages au Maire uniquement en milieu urbain.

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

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Parmi les ménages ayant exprimé un besoin, proportion (%) dont le besoin a été exprimé :								Proportion (%) des ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
		Au Maire	A l' Etat	A une élite	Au Comité de gestion du point d' eau	Au Chef de village/ quartier	A l' Autorités administratives	A Camwater/SNEC	A Autre	
Urbain	1,70	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Rural	4,40	28,60	0	0	0	14,30	0	57,10	14,30	0
Ensemble	3,20	22,20	0	0	0	33,30	0	44,40	11,10	0

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Par contre, en milieu rural, il a été adressé à plusieurs acteurs dont les plus ciblés à Camwater/SNEC 57,10% et au maire à 28,60%. Dans l'ensemble, aucun ménage ayant exprimé un besoin en eau a été satisfait. De manière subjective, ces informations révèlent également les proportions des autorités cibles lorsque les points d'approvisionnement en eau potable sont en panne

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

Milieu de résidence	Temps moyen mis (en mois) entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage	Répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau			
		Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	**Total**
Urbain	-	-	-	-	-
Rural	-	-	-	-	-
Ensemble	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Le tableau 3.15 ci-dessous présente les raisons évoquées par les ménages ayant manifesté une insatisfaction par rapport au service d'approvisionnement en eau potable. La proportion des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable est très élevée soit 89,60% de ménages. Sur cette proportion, la plupart des ménages évoquent des raisons telles que : l'éloignement du point d'eau (81,50%), le coût élevé d'approvisionnement en eau (78,30%), ou encore l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau (70,30%).

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

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :						
		Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Mauvaise gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autre
Urbain	92,40	79,10	47,30	53,60	28,20	41,80	78,20	1,80
Rural	87,40	83,50	46	83,50	38,80	41,70	78,40	2,20
Ensemble	89,60	81,50	46,60	70,30	34,10	41,80	78,30	2

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

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

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

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

Milieu de résidence	**Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable à travers :**										
	Points d'eau supplémentaires			Amélioration de la gestion des points d'eau					Amélioration de la qualité de l'eau		Autres
	Contribution pour la construction d' un point d' eau supplémentaire	Donation du site de construction d' un point d' eau	Plaidoyer auprès des donateurs	Redynamisation/mise en place du COGES	Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d' eau	Encouragement à l' intégration des femmes dans le COGES	Suivi de la production des comptes-rendus sur la gestion du point d' eau par le COGES	Facilitation du déplacement de l' artisan réparateur chargé de la maintenance du point d' eau	Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l' eau dans la localité	Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d' insalubrité qui impactent la qualité de l' eau	
Urbain	86,60	12,60	20,20	10,90	45,40	14,30	21,80	15,10	71,40	23,50	0
Rural	93,10	62,90	13,80	3,80	6,90	6,90	4,40	4,40	10,10	5	2,50
Ensemble	90,30	41,40	16,50	6,80	23,40	10,10	11,90	9	36,30	12,90	1,40

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Après analyse des résultats d'étude de la commune de Mbanga en ce qui concerne le secteur de l'eau, il en ressort donc que le principal problème rencontré serait le manque de point d'approvisionnement en eau potable. Afin d'y remédier, il incombe à la commune de créer de nouveaux points d'approvisionnements soit 90,30%, aux ménages de redynamiser ou de mettre sur pied un comité de gestion d'eau soit 6,80% auquel ils apporteront de temps à autre un investissement matériel ou financé pour la gestion et la maintenance de leur point d'eau soit à peu près 25% des ménages près à s'engager. En ce qui concerne l'amélioration de la qualité de l'eau, près de 4 ménages sur 10 s'y est engagé, il pourrait être conclu que l'eau dans la commune de Mbanga serait plus ou moins de bonne qualité. En effet, un mauvais entretient d'un point d'eau pourrait entrainer de grave problème de santé.

III.3 Services de santé

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

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune

La carte sanitaire de la commune de Mbanga présente plusieurs types de formations sanitaires (FOSA). Le tableau 3.17 présente la répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence.

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

Milieu de résidence	Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge			
	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total
Urbain	19,30	18,50	62,20	100
Rural	17,60	35,20	47,20	100
Ensemble	18,30	28,10	53,60	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

D'après le tableau 3.17, la majorité des ménages fréquentent les formations sanitaires privées. En effet 53,60% des ménages déclarent se rendre fréquemment dans les FOSA privées confessionnel pour leur prise en charge sanitaire, 28,10% se rendent dans les FOSA privées laïques et seuls 18,30% dans les FOSA publiques.

Au regard de ce qui précède, il serait très important de savoir les raisons qui poussent certains ménages à préférer se rendre dans une formation sanitaire privée. C'est dans cet élan que le tableau 3.18 présente la répartition de ces ménages en fonction de leurs raisons.

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

Milieu de résidence	Parmi les ménages, proportion (%) dont la raison de choix du type de formation sanitaire :						
	Distance	Coût	Accueil	Qualité des soins	Disponibilité du personnel	Disponibilité de médicaments	Autres
Urbain	44,80	46,90	87,50	90,60	90,60	87,50	3,10
Rural	51,10	48,10	73,30	67,90	70,20	55	13
Ensemble	48,50	47,60	79,30	77,50	78,90	68,70	8,80

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Il en ressort donc que les principales raisons de choix de la formation sanitaire dans la commune de Mbanga sont l'accueil, la qualité des soins, la disponibilité du personnel et la disponibilité des médicaments respectivement à des proportions de 79,30%, 77,50%, 78,90%, et 68,70%. Très peu de ménages ont pour raison le coût soit 47,60%.

D'après le tableau ci-dessous 3.19, l'hôpital de district est la principale formation sanitaire publique que les ménages fréquentent pour obtenir des soins de santé quel que le milieu de residence.

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

Milieu de résidence	Type de formation sanitaire existant dans le village / quartier		
	Hôpital de district	*Hôpital de référence*	***Total***
Urbain	97,40	2,60	100
Rural	100	0	100
Total	99,20	0,80	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

En effet, la quasi-totalité des ménages déclare se rendre principalement à l'hôpital de district pour se soigner. A peu près moins de 3% de ménages optent pour l'hôpital de référence en milieu rural.

Le tableau 3.20 ci-dessous présente l'accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins, il en ressort donc que dans l'ensemble 55,10% de ménages se trouve proche de leur principale FOSA publique. A l'opposé, 45% de ménages estiment être éloignés de leur FOSA publique.

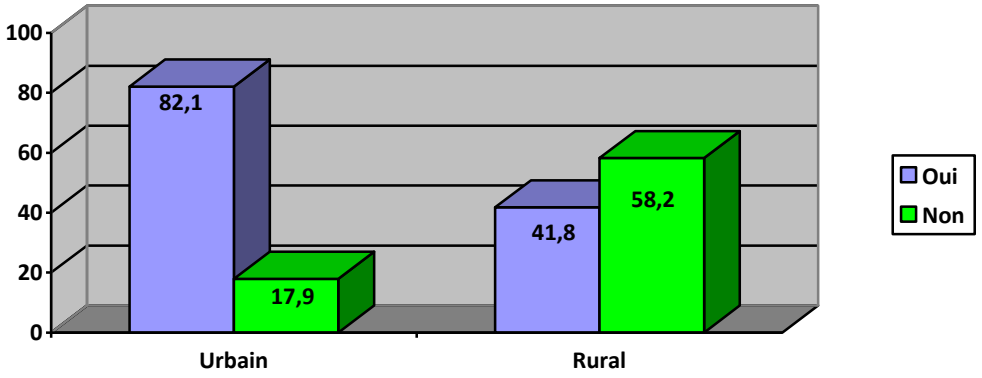
Tableau 3.20: Accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	Proximité du ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins			Distance moyenne d'un ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Temps (en minutes) moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins
	Oui	Non	Total		
Urbain	82,10	17,90	100	1098,70	35,10
Rural	41,80	58,20	100	2239,70	92,60
Ensemble	55,10	44,90	100	1862,60	73,60

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

En ce qui concerne la distance moyenne d'un ménage à la principale FOSA publique, il se dégage à fort allure que les ménages du milieu rural parcours une distance deux fois plus grande que ceux des ménages du milieu urbain soit respectivement 1100m et 2200m dans un de 35min et 92min respectivement ; une distance relativement assez longue pour un malade désirant se rendre à pied dans une formation sanitaire pour l'obtention de ses soins.

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



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

Ce tableau présente la proportion des ménages dans la commune de Mbanga selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la formation sanitaire publique pour l'obtention des soins.

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

Milieu de résidence	**Caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**									
	Ciseaux	*Seringues*	*Alcool*	*Coton*	*Bétadine*	*Thermomètre*	*Tensiomètre*	*Balance*	*Gants*	*Autres*
Urbain	100	100	100	100	100	97,40	100	100	100	0
Rural	100	98,70	100	97,50	100	98,70	100	100	100	3,80
Ensemble	100	99,20	100	98,30	100	98,30	100	100	100	2,50

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Les ménages dans la commune de Mbanga déclarent selon le tableau 3.21 que le petit matériel est toujours disponible dans la principale FOSA publique fréquentée pour l'obtention des soins.

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Les ménages ont été questionnés sur l'appréciation du coût de consultation, encore appelé frais de session, dans les formations sanitaires auxquelles ils ont eu recours durant les six derniers mois, à l'exclusion des autres coûts de soins.

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

Milieu de résidence	**Montant (en FCFA) moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Proportion (%) des ménages qui trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Proportion (%) des ménages ayant déclaré que d'autres frais non autorisés sont exigés pour leur servir dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**	**Répartition (%) des ménages selon le jugement sur l'accueil du personnel soignant dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins**			
				Bon	Passable	Mauvais	Total
Urbain	771,80	10,30	7,70	66,70	33,30	0	100
Rural	1377,20	31,60	1,30	50,60	30,40	19	100
Ensemble	1177,10	24,60	3,40	55,90	31,40	12,70	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Il en ressort donc que selon les informations contenues dans le tableau 3.22, au sein de la Commune de Mbanga, les ménages payent en moyenne 1177,10 FCFA pour une consultation dans la principale FOSA publique fréquentée pour l'obtention des soins soit 771,80CFA en milieu urbain et 1377,20FCFA en milieu rural. Environ 24,60% des ménages trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation et cette déclaration s'observe beaucoup plus en milieu rural à 31,60%. Seuls 3,40% déclarent que d'autres frais non autorisés leur ont été exigés pour l'obtention des soins dans la principale FOSA publique la plus fréquentée pour l'obtention des soins. La plupart des ménages déclarent à 55,90% que l'accueil du personnel soignant dans la principale FOSA publique fréquentée pour l'obtention des soins est bon, 31,40% trouvent qu'il est passable et seulement en milieu rural 19% de ménages trouvent l'accueil mauvais

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

Au regard de la description de l'offre de services sanitaires publics dans la Commune de Mbanga, il est important de marquer un temps d'arrêt pour savoir quelle est l'appréciation et le niveau de satisfaction des ménages par rapport à cette offre de services dans la Commune de Mbanga.

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

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles	Proportion (%) des ménages pour qui la plupart des problèmes de santé du village sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins
Urbain	82,10	82,10
Rural	67,10	44,30
Ensemble	72	56,80

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Selon le tableau 3.23, sur la disponibilité des médicaments et la résolution des problèmes de santé dans la principale FOSA fréquentée pour l'obtention des soins, en général, 72% des ménages déclarent que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles soit 82,10% en milieu urbain et 67,10% en milieu rural. Par ailleurs, 56,80% de ménages estiment que la plupart des problèmes de santé du village sont résolus dans la principale FOSA publique fréquentée pour les soins soit également 82,10% en milieu urbain et 44,30% en milieu rural.

D'après le tableau 3.24, dans l'ensemble peu de ménages soit 20,30% déclarent être non satisfait dans leur principale FOSA publique. Les principales raisons de cette insatisfaction sont en général : à 75% le coût élevé de l'accès aux soins de santé, à 70,80% pour une insuffisance des équipements et à 66,70% pour une mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire et pour une insuffisance de médicaments.

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

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Absentéisme du personnel	Mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire	Monnayage des soins	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité équipements	Insuffisance des équipements	Coût élevé de l' accès aux soins de santé	Autres
Urbain	2,50	100	100	0	100	,0	100	0	100	100	0
Rural	29,10	39,10	43,50	39,10	65,20	17,40	65,20	56,50	69,60	73,90	0
Ensemble	20,30	41,70	45,80	37,50	66,70	16,70	66,70	54,20	70,80	75	0

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Cependant, la non satisfaction des ménages des services de santé offert dans leur principale FOSA pour les soins est d'autant plus significative en milieu urbain.

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

Afin d'améliorer le service rendu dans le secteur de la santé, les ménages de la commune de Mbanga se proposent d'entreprendre certaines actions. Le tableau 3.25 ci-dessous repartit les ménages selon les différentes actions envisagées en vue de l'amélioration du service en soins de santé dans leur principale formation sanitaire publique

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

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé à travers :												
	Formations sanitaires supplémentaires		Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA					Réduction du coût d'accès aux soins de santé			Autres
	Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/Structures privées pour la construction des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l' Etat pour l' extension et l' équipement des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la commune et de l' Etat pour la réhabilitation et l' équipement des formations sanitaires	Approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	Accueil et prise en charge des patients	Maintenance et entretien de l' infrastructure hospitalière	Plaidoyer pour l' affectation du personnel	Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	Subvention de la COSA/COGE	Le Développement de partenariats publics-privés	La négociation des jumelages et intercommunalités	
Urbain	69,20	7,70	38,50	25,60	46,20	20,50	20,50	28,20	30,80	5,10	35,90	17,90	0
Rural	11,40	22,80	16,50	3,80	64,60	53,20	50,60	72,20	21,50	0	2,50	0	0
Ensemble	30,50	17,80	23,70	11	58,50	42,40	40,70	57,60	24,60	1,70	13,60	5,90	0

Source : Enquête CCAP2, Mbanga2022

Après lecture du tableau 3.25, la plupart des ménages souhaiteraient en général d'une part, un approvisionnement en médicaments des formations sanitaires et plaidoyer pour l'affectation du personnel respectivement à 58,50% et 57,60%, un accueil et la prise en charge des patients, maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière respectivement à 56,50% et 57,20%. Quant aux autres actions à mener mentionnées dans le tableau ci-dessus, très peu de ménages trouvent un intérêt à s'y engager.

III.4 Services de l'éducation

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

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune

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

Milieu de résidence					Cycle d'enseignement																	
	Maternel				Primaire				Secondaire 1er cycle				Secondaire 2ème cycle				Autre		Total			
	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total	Public	Privé laïc	privé confessionnel	Total	Public	Privé laïc	privé confessionnel	Total	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total	Public	Total	Public	Privé laïc	privé confessionnel	Total
Urbain	6,250	31,25	62,50	100	12,50	17,20	70,30	100	37,80	13,50	48,60	100	45,45	30,30	24,25	100	0	0	25,30	20,65	54	100
Rural	37,50	50	12,50	100	34,30	44	21,65	100	50,75	27,70	21,50	100	80	11,10	8,90	100	100	100	46,45	34,95	18,60	100
Ensemble	25	42,50	32,50	100	27,30	35,35	37,40	100	46,10	22,55	31,30	100	65,40	19,20	15,40	100	100	100	38,90	29,80	31,25	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Le tableau 3.26 ci-dessus, nous présente le pourcentage d'enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence. Selon ce tableau au cycle maternel, en zone rurale comme en zone urbaine la plupart des ménages envoient leurs enfants dans les formations sanitaires privées. Concernant le cycle primaire, dans l'ensemble, les FOSA privées laïcs et confessionnels sont également les ordres d'enseignement les plus prépondérant quel qu'en soit le milieu de résidence avec respectivement 35,35% et 37,70% de ménages. Dans le cycle secondaire, contrairement aux cycles maternel et primaire, la majorité des ménages optent pour le public soit en général à 46,10% pour le secondaire 1er cycle et 65,40% pour le secondaire 2e cycle. Quant aux établissements présent dans la commune de de Mbanga plus précisément en milieu rural où la totalité des ménages envoient leurs enfants au public car c'est le seul ordre d'enseignement qui existe dans ce milieu.

Du tableau 3.27 ressortent les informations concernant les critères de préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire dans la commune de Mbanga. Après analyse de ce tableau, il en ressort donc que la majorité des ménages ayant optés pour le privé l'ont fait principalement pour des raisons d'éloignement et la qualité de l'éducation respectivement à 61,30% et 66,80% de ménages.

Tableau 3.26: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire

Milieu de résidence	**Raisons de préférence du privé au public**		
	Eloignement	Coût	Qualité de l'éducation
Urbain	67,85	10,70	46,40
Rural	56,25	64,50	82,60
Ensemble	61,30	41	66,80

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

De même 04 ménages sur 10 parmi ceux ayant optés pour les établissements privés, les préfèrent du fait de son coût.

L'analyse du tableau 3.28 fait ressortir la répartition des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le quartier selon la proximité du ménage à cet établissement scolaire public.

Ainsi, d'après les résultats obtenus dans la commune de Mbanga, en général près de 3 ménages sur 10 affirment l'existence des établissements scolaires maternel et primaire publique dans leur quartier. Cependant, aucun ménage ne déclare l'existence d'un établissement de formation professionnelle en milieu urbain raison pour laquelle la 50% de ménages affirment être très loin de ce cycle d'enseignement.

Tableau 3.27: Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public

Cycle disponible dans le village / quartier du ménage	Milieu de résidence			Proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier		
	Urbain	Rural	Total	Oui	Non	Total
Maternel	5	27,70	18	74	26	100
Primaire	4,20	27,65	17,60	63,25	36,70	100
Secondaire	12,60	8,80	10,40	62,10	37,90	100
Formation professionnelle	0	2,50	1,45	50	50	100
Total	5,45	16,65	11,90	66,65	33,30	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

En effet malgré les efforts de la commune dans le secteur d'éducation public, une grande majorité des ménages éprouveraient encore le besoin de disposer d'un établissement scolaire dans leur localité. En ce qui concerne la proximité du ménage à l'établissement disponible dans le village/quartier, la majorité des ménages déclarent être proche de leur établissement scolaire public quel que soit le cycle d'enseignement. Tandis que l'autre minorité de ménages en moyenne près de 4 ménages sur 10 estiment être loin des établissements scolaires publics.

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

D'après le tableau 3.29, le secondaire est le cycle d'enseignement ayant le plus grande distance et temps moyen mis à pied pour se rendre à cet établissement scolaire avec dans l'ensemble 555,890m parcourue et cela en 10 minutes en moyenne.

Tableau 3.28: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence

Cycle disponible	**Milieu de résidence**				***Ensemble***	
	Urbain		*Rural*		Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis		
Maternel	8,40	0,25	27,70	0,50	19,40	0,40
Primaire	37,80	1,20	131,25	25,20	91,25	14,90
Secondaire	320,20	7,30	737,60	11,25	558,90	9,55
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0
Total	91,60	2,20	224,15	9,20	167,40	6,20

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Ensuite vint le primaire et enfin la maternel. Cependant, les distances parcourues et le temps mis pour arriver à ses établissements scolaires publics quel que soit le cycle d'enseignement est nettement plus élevé en milieu rural.

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

Dans cette partie, il sera question de porter analyse sur les Proportions des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement.

Après une analyse du tableau 3.30 ci-dessous, une minorité de ménages déclarent à 8,40% que les cycles d'enseignement maternel, primaire et secondaire dans la commune de Mbanga ont un cycle complet. De même, en général, seule une poignée des ménages, soit environ près d'un ménage sur 10 déclare disposer d'une salle par niveau de classe dans tous les cycles d'enseignements hormis les formations professionnelles.

Tableau 3.29: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement

Caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté												
Milieu de résidence	**Urbain**				**Rural**				**Total**			
Cycle d'enseignement	*a un cycle complet*	*a une salle par niveau de classe*	*Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves*	*Distribution de livres scolaires*	*a un cycle complet*	*a une salle par niveau de classe*	*Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves*	*Distribution de livres scolaires*	*a un cycle complet*	*a une salle par niveau de classe*	*Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves*	*Distribution de livres scolaires*
Maternel	0,85	0,85	0,85	0,85	3,15	3,80	3,75	1,25	2,15	2,50	2,50	1,10
Primaire	3,35	3,35	3,35	3,35	15,70	15,70	15,70	11,30	10,40	10,40	10,45	7,90
Secondaire	14,30	14,30	14,30	0	25,80	26,40	25,15	0	20,90	21,20	20,50	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	4,60	4,60	4,60	1,10	11,15	11,50	11,15	3,15	8,40	8,55	8,40	2,25

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Photo3. 4: Aperçu de la délégation départementale de l'éducation de base

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

En ce qui concerne la distribution de livres scolaires, presque la totalité des ménages déclarent ne pas en recevoir quel que soit le milieu de résidence, cela dit, environ 02 ménages sur 1000 en général aux cycles maternel et primaire déclarent recevoir des livres scolaires. C'est dans le même élan qu'il est très important de constater que la quasi-totalité des ménages déclarent que dans l'ensemble des cycles d'enseignements dans la commune de Mbanga, les bancs servant à faire asseoir les élèves sont insuffisants. En effet, un effort considérable venant de la commune est attendu, dans la mesure où elle pourrait fournir un certain nombre de banc à chaque établissement scolaire public en outre, elle pourrait également faire construire de nouvelles salles classes afin de résoudre respectivement les problèmes d'insuffisance de bans et le manque de salle par niveau de classe. Pour mieux résoudre le problème d'insuffisance de banc par cycle d'enseignement il faudrait commencer par savoir quel est le nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et cela dans chaque cycle d'enseignement.

Du tableau 3.31, il ressort que le cycle d'enseignement secondaire est celui qui possède le plus d'élève par salle soit en moyenne 55 élèves par salle environ. Ensuite vient le primaire et enfin la maternel qui quant à eux possèdent respectivement en moyenne 49 et 39 élèves par salle, ce chiffre serait acceptable si les salles en question étaient spacieuses et si le nombre de banc était suffisant.

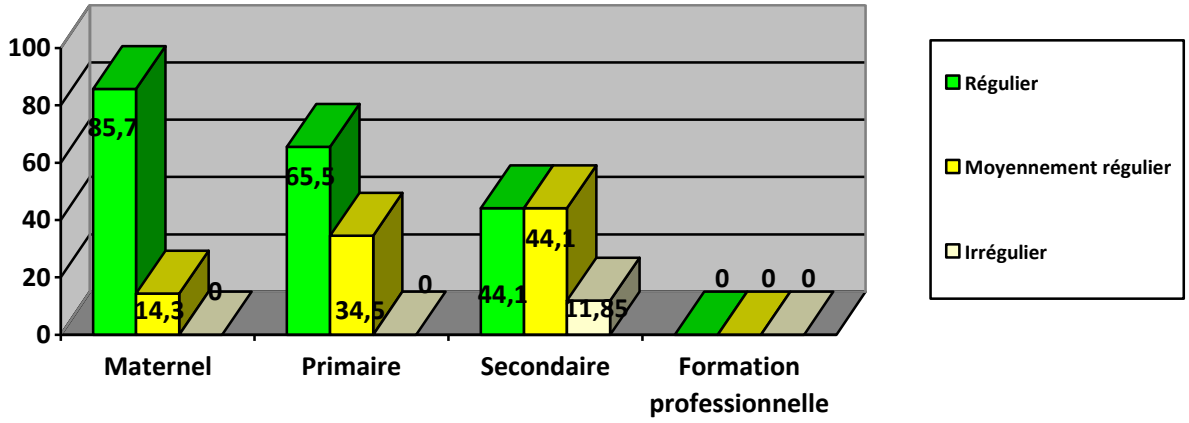
Tableau 3.30: Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle

Cycle d'enseignement	Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement	Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe			
		Régulier	Moyennement régulier	Irrégulier	Total
Maternel	39	85,70	14,30	0	100
Primaire	48,70	65,50	34,50	0	100
Secondaire	55,55	44,10	44,10	11,85	100
Formation professionnelle	.	0	0	0	0
Total	52,20	53,70	38,95	7,35	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

D'après la figure 3.6, le cycle maternel possède la proportion la plus élevé soit 86%% des ménages déclarant que les enseignants sont réguliers. Cette régularité des enseignants pourrait être due aux interventions des ménages dans les réunions de l'APEE. Quant au cycle secondaire, fort de constater que cette proportion est en déca de 50%

Figure3. 6:Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe



Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Au regard du tableau 3.32 ci-dessous, les proportions de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE ne sont pas très élevées. En effet elles sont de 30% et 31,40% de ménages pour les cycles primaire et secondaire.

Tableau 3.31: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence
Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE

Cycle d'enseignement	Proportion (%) de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE	Parmi les ménages qui ne participent pas à l'APEE, proportion (%) de ménages selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE				
		Non-respect des horaires	Durée des réunions	Réunion d' information et non d' échanges	Non reddition des comptes	Autres
Maternel	0	0	0	0	0	0
Primaire	30	20	15	10	50	30
Secondaire	31,40	0	34,30	20	54,30	31,40
Formation professionnel	0	-	-	-	-	-
Total	29,30	6,90	25,90	15,50	55,20	29,30

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Parmi les ménages ne participant aux réunions de l'APEE les raisons évoquées sont principalement : la non reddition des comptes soit 55,20 de ménages déclarant cette raison ; la durée des réunions de ménages et à 57,15% pour les autres raisons. Cependant, tous les ménages de la commune de Mbanga affirment participer aux réunions de l'APEE dans le cycle maternel.

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

Dans cette partie, l'étude sera focalisée sur le point de vue qu'ont les ménages de la commune de Mbanga sur l'appréciation du montant à payer pour les frais exigibles et également sur la gestion des ouvrages de l'école (point d'eau, salle de classe, latrine, …etc.).

C'est ainsi que le tableau 3.33 ci-dessous présente la répartition des ménages selon l'appréciation du montant payer pour des frais exigibles et le milieu de residence ; il en ressort donc que, pour le cycle maternel, la majorité de ménages soit 71,40% trouvent ce montant élevé. En effet, ceux-ci payent environ 8000 FCFA pour s'inscrire, 11000 FCFA pour les frais d'APEE et 4200 FCFA pour d'autres frais, tandis que près de 3 ménages sur 10 trouvent raisonnable le montant payé pour les frais exigibles dans ce cycle d'enseignement. Concernant le cycle primaire et secondaire, respectivement 44,80% et 73% des ménages trouvent le montant payé pour les frais exigibles élevé probablement due aux frais de l'APEE qui est de 8000FCFA au primaire et 25000FCFA au secondaire. La commune pourrait éventuellement revoir avec les responsables des établissements scolaires le montant de ces frais. Par exemple, faire baisser le prix de l'APEE qui est nettement plus élevé au du secondaire. Par ailleurs, moins de 1% des ménages ont eu à payer autre chose en plus des frais exigibles d'éducation quel que soit le cycle d'enseignement.

Tableau 3.32: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Dépense moyenne (FCFA)			Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé		Proportion (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation
	Inscription	APEE	Autres frais	Elevé	Raisonnable	
Maternel	8000	10928,55	4214,30	71,40	28,60	0
Primaire	4265,50	5862,10	2120,70	44,80	55,20	0,35
Secondaire	10583,10	25388,10	9527,10	72,90	27,10	0,70
Formation professionnelle	.	.	.	0	0	0
Total	8464,20	18362,10	6874,70	64,20	35,80	0,25

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Le tableau 3.34 nous présente les proportions (%) des ménages déclarant que les ouvrages endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement. Selon ce tableau, il ressort que dans l'ensemble, l'APEE est le principal acteur déclaré dans la réfection des ouvrages endommagés.

Tableau 3.33: Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	**Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages endommagées ont été réfectionnées**	**Acteur déclaré de la réfection des ouvrages endommagées :**					
		APEE	*Maire*	*Organisation du village*	*MINEDUB/ MINESEC /MINEFOP*	*Elites*	*Autres*
Maternel	-	2,50	0	0,35	0,35	0	0
Primaire	-	10,40	0	0	0,35	0,35	0
Secondaire	-	21,20	0,70	0,70	0	2,50	0
Formation professionnelle	-	0	0	0	0	0	0
Total	-	8,55	0,20	0,25	0,20	0,70	0

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Mais celui-ci n'est mentionné que par environ 8,55% de ménages, proportion relativement faible au vue de son statut au sein des établissements scolaires.

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

Dans cette partie il sera question d'apporter des lumières en ce qui concerne le point de vu qu'ont les ménages par rapport au service que leur rend le secteur de l'éducation en général ; il s'agira d'apprécier le service de l'éducation selon le cycle d'enseignent.

D'après le tableau 3.35, le coefficient de pondération pour le cycle formation professionnelle est inférieur à la normale et par conséquent, impossible d'apprécier les résultats. Le tableau ci-dessous présente ainsi les raisons d'insatisfaction des ménages en rapport avec les services de l'éducation pour les cycles maternel, primaire et secondaire uniquement. Pour le cycle maternel, tous les ménages sont insatisfaits des services de l'éducation pour des raisons de qualité des enseignements dispensés, mauvais résultats et les coûts élevés de la scolarité. Concernant le cycle primaire et secondaire, la majorité des ménages ont évoqué comme principales raisons de leur insatisfaction des services d'éducation : à 81% la qualité des enseignements dispensés et le coût élevé de la scolarité, à 71,40% un mauvais résultat.

Tableau 3.34: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :										
		Eloignement de l' établissement	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d' équipements	Insuffisance des écoles	Assiduité du Personnel	Ponctualité du personnel	Qualité des enseignements dispensés	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultats	Coûts élevés de la scolarité	Autre
Maternel	100	0	0	0	0	0	0	100	0	100	100	0
Primaire	85,70	28,60	42,90	57,10	14,30	0	57,10	85,70	57,10	42,90	85,70	28,60
Secondaire	76,90	23,10	53,80	15,40	15,40	30,80	38,50	76,90	46,20	84,60	76,90	23,10
Formation professionnelle	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	81	23,80	47,60	28,60	14,30	19	42,90	81	47,60	71,40	81	23,80

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

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

Ici seront présentées les actions à mener en vue d'améliorer le service de l'éduction tant au niveau communal qu'au niveau communautaire.

Au regard du tableau 3.36 ci-dessous, dans l'ensemble environ 03 ménages sur 100 déclarent pouvoir s'engager au niveau communal dans la prime d'excellence aux écoles, sur la sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle et sur le suivi rapproché des relations parents/enseignants. Environ près de 3% des ménages déclarent pouvoir s'engager pour la formation des enseignants et pour la restauration de autorités des enseignants.

Tableau 3.35: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation
Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communal dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :						
	Prime d' excellence aux écoles	Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle	Suivi rapproché des relations parents/enseignants	Restauration de l' autorité des enseignants	Formation des enseignants	Plaidoyer pour l' affection du personnel	Autres
Maternel	0,70	0,70	0,35	0,70	0	1,80	0
Primaire	2,90	2,90	3,60	2,15	0,35	6,50	0
Secondaire	7,55	3,20	9	6,80	5,40	16,90	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0
Total	2,80	1,70	3,20	2,40	1,40	6,30	0

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

De même, en ce qui concerne le plaidoyer pour l'affection du personnel, seuls 6,30% des ménages déclarent pouvoir s'y engager. Cependant, la proportion de ménages pouvant s'engager au niveau communal est plus élevé au cycle secondaire Aux vues de ces résultats, il pourrait sembler que les ménages de la commune Mbanga ne souhaiteraient point s'impliquer dans les actions à mener en vue de l'amélioration des services de l'éducation au niveau communal.

D'après le tableau 3.37, il ressort dans l'ensemble qu'au niveau communautaire, les proportions les plus élevées se rencontrent également au niveau de l'enseignement secondaire. Ainsi les ménages se disent non satisfaits pour les raisons suivantes : 4,30% évoquent un renforcement des relations parents-enseignants, pour 3,10% le renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE et environ 2% de ménages pour la participation aux activités de l'école, la diffusion des comptes rendus de la gestion de l'APEE et pour le contrôle de la présence régulière des enseignants.

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

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :									
	Participation aux activités de l' école	Prime aux bons enseignants	Dénonciation des enseignants indélicats	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l' APEE	Diffusion des comptes-rendus de la gestion de l' APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres
Maternel	1,40	0	0,70	1,10	0	0	1,40	0,35	0,70	0
Primaire	1,80	1,10	0,35	4,70	1,40	3,95	1,80	1,40	2,50	0
Secondaire	5	4,30	2,50	11,50	2,15	8,30	5,75	2,90	5	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2,10	1,35	0,90	4,30	0,90	3,10	2,25	1,20	2,10	0

Source : Enquête CCAP2, Mbanga2022

En définitif, il semblerait que même dans les actions à mener au niveau communautaire, les ménages de la commune Mbanga ne semblent pas beaucoup s'y impliquer ; peut-être parce que les actions envisager ne sont pas nécessaires au vue de la qualité du service rendu par le domaine de l'éducation.

III.5 Fourniture des services communaux

Dans cette partie, il sera question de présenter les opinions des ménages par rapport aux services offerts dans l'institution communale.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

Ici, une étude sera menée autour des différents services demandés par les ménages au près des de la commune.

D'après le tableau 3.38 ci-dessous, les services les plus sollicités par les ménages dans la commune de Mbanga sont l'établissement des actes de naissance, la légalisation des documents officiels et l'authentification des documents respectivement à 7,20%, 6,50% et 1,10% des ménages dans des délais respectivement à une semaine pour 30%, en heure pour 44,40% et en jour pour 66,70% des ménages. Suite à cela, la quasi-totalité des ménages parmi ceux ayant demandé les services auprès de la commune ont trouvé l'accueil bon.

Tableau 3.37: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service

Service communal	*Proportion de ménages ayant demandé le service pendant les 12 derniers mois*	*Proportion de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon*	*Temps mis pour obtenir le service communal*						
			En cours	Minute	Heure	Jour	Semaine	Mois	Total
Acte de naissance	7,20	6,50	5	10	20	20	30	15	100
Acte de mariage	0,40	0,40	0	0	100	0	0	0	100
Acte de décès	0,70	0,70	0	0	50	0	50	0	100
Légalisation des documents officiels	6,50	5,40	5,6	44,40	33,30	11,10	5,55	0	100
Délivrance des documents d'urbanisme	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement des voiries	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestion des déchets / Assainissement	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hygiène et salubrité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement des espaces verts et de loisir	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport public	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eclairage public	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aménagement des aires de jeux	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Certificat de domicile	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Validation des plans de localisation	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Authentification des documents	1,10	1,10	0	0	0	66,70	33,30	0	100
Informations	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres	0,40	0,40	0	0	0	0	100	0	100

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Parmi les ménages ayant répondu à cette question comme le dit le tableau 3.39 ci-dessus, la totalité des ménages déclarent que la mairie tarde de manière excessive pour l'authentification des documents et cela à cause uniquement de la mauvaise organisation des service, 50% de ménages estiment que la mairie met assez de temps pour produire les actes de mariage à cause du personnel indisponible.

Tableau 3.38: Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal

Service communal	**Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service**	**Cause du délai long ou très long pour rendre service**			
		Personnel indisponible /absent	*Incompétence du personnel*	Mauvaise organisation des services	*Total*
Acte de naissance	15	0	33,30	66,65	100
Acte de décès	0	-	-	-	-
Acte de mariage	50	100	0	0	100
Légalisation des documents officiels	33,30	50	0	50	100
Authentification des documents	100	0	0	100	100
Autres	0	-	-	-	-

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Concernant les actes de naissance, seuls 15% de ménages trouvent long le temps mis pour rendre ce service à cause selon eux principalement pour une mauvaise organisation des services. Quant au temps mis pour la légalisation des documents officiels, à peu près 35% des ménages le trouvent long.

Le tableau 3.40 ci-contre parle des ménages ayant payé un pourboire pour bénéficier d'un service communal.

Tableau 3. 39: Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal

Service communal	**Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service**
Acte de naissance	10
Acte de mariage	0
Acte de décès	0
Légalisation des documents officiels	0
Authentification des documents	0
Autres	0

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Ainsi selon ce tableau, un ménage sur 10 déclare avoir payé un pourboire pour obtenir un acte naissance auprès de la mairie.

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

Il ressort du tableau 3.41 ci-dessus qui fait ressortir la proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune, qu'en rapport avec les activités de la mairie, 2 ménages sur 4 déclarent en milieu urbain que la commune accompagne le village/quartier dans les actions de développement.

Tableau 3.40: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune

Milieu de résidence	**Caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage**				
	Communication sur les actions programmées au cours de l'année dernière	*Communication sur le budget annuel*	*Communication sur les dépenses et recettes de l'année dernière*	*Accompagnement du village/quartier dans les actions de développement*	*Implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement*
Urbain	0	0	0	52,95	0
Rural	0	0	0	3,80	1,90
Ensemble	0	0	0	24,80	1,10

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Par contre, en zones rurale, en moyenne moins de 3% de ménages que la mairie accompagne le village/quartier dans les actions de développement et implique le village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement.

III.5.4 Appréciation des services communaux

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

Tableau 3.41: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non information des populations de la gestion communale	Absentéisme du personnel	Corruption	Mauvais accueil	Manque de professionnalisme	Méconnaissance des actions menées par la commune	Manque de confiance envers l' exécutif municipal	Indisponibilité de l' exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre
Urbain	8,40	50	70	0	10	20	0	60	40	30	30
Rural	50,95	43,20	71,60	30,90	7,40	21	30,90	54,30	60,50	28,40	4,90
Ensemble	32,70	44	71,40	27,50	7,70	20,90	27,50	54,95	58,25	28,60	7,70

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

Après lecture du tableau 3.42 qui présente les proportions des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction ; il en ressort donc que dans l'ensemble environ 32,70% des ménages soit 8,40% en milieu urbain et 51% en milieu rural ne sont point satisfait des services communaux. Dans l'ensemble, Les principales raisons de l'insatisfaction des ménages ayant sollicités un service auprès de la commune sont : à 71,40% la non information des populations de la gestion communale ; à 55% et 58,25% respectivement pour la méconnaissance des actions menées par la commune et le manque de confiance envers l'exécutif municipal.

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

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

Du tableau 3.43, il ressort donc que dans l'ensemble environ 2 ménages sur 4 sont prêts à s'engager à la diffusion des informations communales dans la communauté, à la sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires et à participer aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune. Par ailleurs, il est très important de constater que le taux de proportions des ménages voulant s'impliquer sur les actions envisagées en vue de l'amélioration des services communaux est relativement plus ou moins élevé en milieu urbain.

Tableau 3.42: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers :									
	Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion	Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes)	Consultation du babillard de la commune	Animation des tranches d' antenne dans les radios communautaires	Suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires	Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires	Adhésion à des groupes d' écoute des radios communautaires	Participation aux réunions d' information et de sensibilisation de la commune	Autres
Urbain	82,40	17,65	35,30	33,60	16,80	21,	42,85	17,65	67,20	0,80
Rural	18,90	52,80	16,35	56,60	6,30	5	21,40	8,20	20,10	2,50
Ensemble	46	37,80	24,50	46,80	10,80	11,90	30,60	12,20	40,30	1,80

Source : Enquête CCAP2, Mbanga 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

Le comité de suivi – évaluation participatif a comme attributions :

- S'assurer de la mise en œuvre des activités du plan d'action ;
- Suivre et évaluer l'exécution des activités du plan d'action ;

- Apprécier le niveau d'engagement des responsables d'activités dans leurs tâches d'une part, d'atteintes des résultats, des changements produits au niveau des personnes, des structures et de la Commune d'autre part ;
- Permettre au Conseil Municipal ou à l'Exécutif Municipal de prendre à temps les mesures idoines pour corriger et ajuster les actions, les stratégies et les projets ;
- Veiller à une implication des populations dans les activités spécifiques de la communes (Budgets, réalisations, compte administratif, initiatives …) ;
- Eveiller la prise de conscience des populations à assumer leur rôle de suivi et d'évaluation des projets et réalisations (au niveau de leur mise en œuvre et de leur fonctionnement) par les sensibilisations ;
- Engager les populations dans les projets d'envergures, les initiatives de développement de la commune ;
- Mesurer et analyser les écarts au vu des objectifs :
- Prendre les mesures correctives pour rattraper les écarts ;
- Donner son avis sur le déroulement de l'ensemble des activités du plan d'action sur la base des rapports d'avancement ;
- Proposer à l'exécutif et au conseil communal toutes mesures susceptibles de rendre facile l'exécution des activités du plan d'action ;
- Veiller à la mise en œuvre effective des décisions ;
- Communiquer, informer l'exécutif communal sur l'état d'avancement des activités rencontrées dans l'exécution de leurs missions ;

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

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

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

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

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

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

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

- **Membres** :

  (1) Mr/Mme…….

  (2) Mr/Mme…….

  (3) Mr/Mme…….....

  (4) Mr/Mme…….....

  (5) Mr/Mme…….....

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

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

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

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		Approvisionnement en eau potable								
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre en eau potable dans la commune MBANGA	Améliorer de la qualité de l'eau à la consommation	Organisation de 03 sessions de Formation / Sensibilisation annuelles des ménages aux techniques de potabilisation de l'eau d'ici fin 2022	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de sessions organisées	0	06	Rapports de session Listes de présence	
		Redynamisation / Formation des comités de gestion des points d'eau d'ici fin 2022	Commune	Aout 2022	Octobre 2022	Nombre COGES formés / Redynamisés	0	40	Rapports de session Listes de présence	
		Séances de formation pratique des communautés à l'entretien de 15 puits publics	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de puits publics entretenus	0	15	PV de réception	
	Accroitre le nombre de points d'approvisionnement en eau potable de la commune	Réhabilitation de 16 forages non fonctionnels dans la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de forages réhabilités	0	16	PV de réception	
		Construction de 10 forages supplémentaires dans certaines localités de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de forages supplémentaires construits	0	10	PV de réception	
		Extension du réseau d'eau CAMWATER vers certaines localités de la commune	Commune	Aout 2022	Avril 2023	Extension du réseau CAMWATER effectuée	0	01	PV de réception	
		Santé								
Améliorer le	Améliorer la	Création, construction et	Commune	Septembre	Décembre	Nombre de	0	23	PV de réception des	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre publique en services de santé dans la commune de MBANGA	couverture sanitaire de ka commune de MBANGA	équipement de 23 formations sanitaires dans la commune de MBANGA à l'horizon 2023		2022	2023	formations sanitaires supplémentaires créées et construites			nouvelles formations sanitaires	
		Réhabilitation de 03 Centre Santé Intégré (CSI) de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre des CSI réhabilités	0	03	PV de réception	
	Améliorer le plateau technique des formations sanitaires de la commune	Organisation de deux (02) sessions annuelles de renforcement des capacités du personnel soignant en service dans les formations sanitaires de la commune à l'horizon 2023	Commune	Aout 2022	Mars 2023	Nombre de sessions de formation organisées	0	04	Rapports de session Listes de présence	
		Équipement des formations sanitaires en équipements : 100 lits métalliques ; 100 matelas ; 10 ambulances médicalisées 05 échographes	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de nouveaux équipements fournis dans les formations sanitaires	0	100 lits, 100 matelas, 10 ambulances médicalisées, 05 échographes,	PV de réception	
	Accroître l'effectif du personnel soignant qualifié Faciliter la diminution des coûts de soins de santé	Plaidoyer pour l'affectation du personnel soignant qualifié dans certaines formations sanitaires (30 infirmiers, 50 aides soignant, 05 gynécologues et 05 pédiatres), à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	01 exemplaire de l'argumentaire Nombre de personnels soignants affectés	0	80	Fiche du personnel de santé du District de santé de MBANGA Notes de prise de service	
	Améliorer la gestion des formations sanitaires	Affichage des coûts conventionnels de consultations et autres soins dans les formations sanitaires	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	Nombre d'affichages réalisés dans les formations sanitaires	0	3	PV de réception	
	Accroître l'effectif du personnel soignant qualifié	Organisation de deux (02) séminaires de renforcement des capacités des gestionnaires des	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Nombre de sessions organisées	0	02	Rapports de session Listes de présence	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		formations sanitaires								
		Education								
Améliorer le niveau de satisfaction des ménages en rapport avec l'offre publique en service de l'éducation la commune de MBANGA	Vulgariser les dispositions réglementaires du Cameroun en matière de gratuité de l'éducation	Mener des missions de suivi sectoriel/commune, pour s'assurer de l'application des montants réglementaires à verser à l'APEE afin de la rendre l'école accessible à tous (1 descente par an lors des rentrées scolaires), à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Octobre 2022	Taux de réduction appliqué	0	03	Comités de développement Partenaires au développement APEE Services sectoriels	
		Sensibilisation/Information des ménages sur la gratuité des inscriptions dans les écoles primaires et du rôle de l'APEE (01 campagne à chaque rentrée scolaire pendant 03 ans)	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	-Nombre de campagnes de sensibilisation organisés -Nombre de ménages sensibilisés	0	3		
	Accroitre la quantité et la qualité des infrastructures et équipements des établissements scolaires	Création/construction de 47 nouveaux établissements scolaires de cycles : Maternel (21) ; Primaire (17) ; Secondaire (01) professionnel (05)	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre d'établissements scolaires créés	0	44	Partenaires au développement Services sectoriels	
		Fourniture d'équipements scolaires (300 tables et chaises pour élèves, 100 bureaux enseignants et 100 paquets minimum) dans les établissements scolaires de cycle maternel de la commune	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre d'équipements scolaires fournis	0	500	Comités de développement Partenaires au développement APEE Services sectoriels	
		Construction et équipement de 50 salles de classe ; dans 23 établissements scolaires existants (enseignement secondaire/éducation de base)	Commune	Aout 2022	Septembre 2023	Nombre de salles de classe construites	0	50	- Services sectoriels -Partenaires au développement	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
	Augmenter l'effectif du personnel enseignant	Plaidoyer pour l'affectation du personnel enseignant supplémentaire dans les établissements scolaires de la commune (30 enseignants des cycles primaires, secondaire et maternel) à l'horizon 2022	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	Nombre de personnels enseignant affectés	0	20	Conseil d'établissement Services sectoriels	
		Fourniture des services communaux								
Améliorer le niveau de satisfaction de l'offre en services communaux auprès des ménages	Améliorer la communication sur les actions menées par la commune	Élaboration et vulgarisation du plan de communication de la commune	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'un plan de communication	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	
		Équipement de 40 babillards (dont 01 dans chaque village/quartier de la commune)	Commune	Aout 2022	Mars 2022	Nombre de babillard mis en place	0	40	Partenaires au développement Services sectoriels	
	Améliorer le niveau de participation des populations aux actions de la commune et la proximité entre elle et ses administrés	Organisation de campagnes de sensibilisation annuelle (01 par an pendant 03 ans) des ménages sur l'importance de la participation aux activités de la commune	Commune	Aout 2022	décembre 2024	Nombre de campagnes organisées	0	3	Partenaires au développement Services sectoriels	
		Adoption d'une décision du conseil municipal contraignant les conseillers municipaux à diffuser les résultats du conseil aux populations	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'une délibération	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	
	Améliorer la qualité de service de l'exécutif communal	Plaidoyer pour le respect de la disposition du code électorale qui exige que les maires résident dans leur commune	Commune	Aout 2022	Septembre 2022	01 exemplaire de l'argumentaire effectif de l'exécutif communal résident	0	03	réfecture	
		Élaboration et vulgarisation d'un code d'éthique et de bonne gouvernance du personnel communal	Commune	Aout 2022	décembre 2022	Existence d'01 code d'éthique et de bonne gouvernance	0	1	Partenaires au développement Services sectoriels	

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

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

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

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

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

Réhabiliter des points d'eau non-fonctionnels ;

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXES

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

Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard

QUESTIONNAIRE MENAGE

***Section I.* IDENTIFICATION**		
S1Q01	Région _____	|__|__|
S1Q02	Département _____	|__|__|
S1Q03	Commune _____	|__|__|__|
S1Q04	Lot de communes _____	|__|__|
S1Q05	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	|__|__|
S1Q06	Strate de résidence : _____ 1=Urbaine 2=Rurale	|__|
S1Q07	Nom de la localité _____	
S1Q08	Numéro de structure _____	|__|__|__|
S1Q08a	Numéro du ménage dans l'échantillon _____	|__|__|
S1Q09	Coordonnées GPS du ménage X_____Y_____Z _____	
S1Q10	Nom du chef de ménage_____	
S1Q11	Sexe du chef de ménage _____ 1=Masculin 2=Féminin	|__|
S1Q12	Nom de l'enquêté _____	

S1Q13	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) _____	|__|
S1Q14	Sexe de l'enquêté : _____ 1=Masculin 2=Féminin	|__|
S1Q15	Age de l'enquêté (en année révolue) _____	|__|__|
S1Q16	Téléphone de l'enquêté _____	|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
S1Q17	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q18	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q19	Nom de l'enquêteur _____	
S1Q20	Nom du superviseur communal _____	
S1Q21	Résultat de la collecte _____	
	01=Enquête complète 04=Absence d'un répondant compétent 02=Enquête incomplète 05=Logement vide ou pas de logement à l'adresse 03=Refus 96=Autres (à préciser) (Si la réponse est différente de 1 et 2, fin du questionnaire)	|__|__|
S1Q22	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	|__|

CODES

1 = Chef de Ménage

2 = Conjoint (e) du Chef de Ménage

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

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

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

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

7= Domestique

S1Q13

Section II. EAU POTABLE			
			1=oui 2=non 8=NSP
S2Q01	Quels types de point d'eau disposez-vous dans votre village/quartier ?	A. Puits avec pompe à motricité humaine	|__|
		B. Puits avec pompe électrique	|__|
		C. Puits à ciel ouvert	|__|
		D.Forage avec pompe à motricité humaine	|__|
		E.Forage avec pompe électrique	|__|
		F. Borne-fontaine	|__|
		G.Source	|__|
		H. Marre	|__|
		I.Réseau d'adduction d'eau	|__|
		J. Adduction en eau potable (CAMWATER)	|__|
		K.Rivière	|__|
		X. Autres-à préciser)_____	|__|
S2Q01a	Votre principale source d'approvisionnement en eau est-elle publique ou privée ? → 1=Publique 2=Privée Si 2 S2Q18		|__|
S2Q02	Quelle est votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? (Une seule réponse) 01= Puits avec pompe à motricité humaine 04=Forages avec pompe à motricité humaine		|__|__|

***Section II*. EAU POTABLE**			
	02= Puits avec pompe électrique 03 = Puits à ciel ouvert 06 =Source 07 . = Rivière 04 =Forage avec pompe électrique 08=Adduction en eau potable 09 = Borne-fontaine 10 =Marre		
S2Q03	Cette eau est-elle disponible toute l'année ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q04	Avez-vous accès à ce point d'eau à tout moment de la journée ? → 1=Oui 2=Non Si oui S2Q07		|__|
S2Q05	Si non, quelle est la fréquence quotidienne de disponibilité du point d'eau ? 1=Une fois ; 2=Deux fois ; 3=Trois fois		|__|
S2Q06	Cette fréquence correspond-elle à votre besoin courant en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q07	Ce point d'eau a-t-il été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=Oui → 2=Non Si non S2Q08		|__|
S2Q07a	Si votre point d'eau a été en panne à un moment donné au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis ……, après combien de temps a-t-il été remis en service ? 1=Moins d'une semaine 2=Entre une semaine et un mois 3=Entre un mois exclu et trois mois 4=Plus de trois mois 5=Pas ~~encore, si 5~~ → S2Q08		|__|
S2Q07b	Par qui a-t-il été remis en service ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes). Autre acteur de la remise en service du point d'eau ?	A= Commune	|__|
		B=Etat	|__|
		C=Une élite	|__|
		D=Le comité de gestion du point d'eau	|__|
		E=Chef de village/quartier	|__|

***Section II*. EAU POTABLE**			
		F=CAMWATER/SNEC/CDE	|__|
		H = Ne sait pas	|__|
		X=Autres partenaires : _____	|__|
S2Q08	Qui intervient dans la gestion, l'entretien et la maintenance (préventive et usuelle) du point d'eau ? (Encerclez la ou les lettres (s) correspondantes). Qui d'autre ? Autre intervenant ?	A=COGES B=Commune C=CAMWATER D=Communauté X=Autres	|__| |__| |__| |__| |__|
Si S2Q08 = A	***S2Q08a***	Votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES ? 1=Oui 2=Non si non allez à S2Q09	|__|
	S2Q08b	A quelle fréquence votre ménage contribue-t-il financièrement au fonctionnement du COGES (unité nombre) ? Unité 1= jour, 2= Semaine 3 =Mois 4 = Trimestre 5 =Semestre 6 = Année	|__| |__|__|
	S2Q08c	Quel est le montant de cette contribution financière de votre ménage au fonctionnement du COGES (FCFA) ?	|__|__|__|__|__|
	S2Q08d	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Insignifiant	|__|
S2Q09	A quelle distance moyenne du ménage se trouve votre principale source publique d'approvisionnement en eau (unité, nombre) ? 1= m 2= Km		|__| |__|__|__|
S2Q10	Combien de minutes en moyenne vous faut-il à pied pour arriver au point d'eau		|__|__|__|
S2Q11	Quel est le temps moyen en minutes d'attente au point d'eau ?		|__|__|__|

***Section II*. EAU POTABLE**			
S2Q12	Quelle appréciation faites-vous du service rendu par votre principale source publique d'approvisionnement en eau ? 1.Très bon 2. Bon 3. Passable 4. Mauvais 5. Très mauvais		|__|
S2Q13	Cette eau a-t-elle une odeur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois …3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q14	Cette eau a-t-elle un goût ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q15	Cette eau a-t-elle une couleur ? 1=Oui, permanemment 2=Oui, parfois 3=Jamais 8=NSP		|__|
S2Q16	Combien de personnes avez-vous l'habitude de trouver à ce point d'eau ?		|__||__||__|
S2Q17	Avez-vous exprimé à titre individuel ou collectif un besoin en matière d'approvisionnement public en eau potable au cours des 6 derniers mois, c'est-à-dire depuis …… ? 1=Oui 2=Non Si non → S2Q18		|__|
S2Q17a	A qui vous êtes-vous adressé ? (Plusieurs réponses possibles) Autre ?	A. Maire (commune)	|__|
		B. Etat (sectoriels)	|__|
		C. Une élite	|__|
		D. Le comité de gestion du point d'eau	|__|
		E. Chef de village/quartier	|__|
		F. Autorités administratives	|__|
		G. CAMWATER/SNEC/CDE	|__|
		X. Autres partenaires : _____	|__|
S2Q17b	Votre besoin a-t-il été satisfait ? 1=Oui 2= Non 3=En cours d'étude → si 2 ou 3 S2Q18		|__|
S2Q17c	Si vous avez-eu une réponse favorable, après combien de temps votre besoin a-t-il été satisfait (unité nombre) ? 1 =minutes, 3 =heures, 4 = jour, 5 = semaine, 6 = mois, 7 = année		|__||__||__|
S2Q18	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec l'approvisionnement public en eau		|__|

→

***Section II*. EAU POTABLE**			
	potable dans votre village / quartier ? (Encerclez une seule réponse) 1=Satisfait 2= Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 S2Q20.		
S2Q19	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage en ce qui concerne l'approvisionnement public en eau potable dans votre village (plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Eloignement du point d'eau B. Mauvaise qualité de l'eau C. Insuffisance des points d'approvisionnement en eau D. Mauvaise gestion du point d'eau E. Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne F. Coût élevé de l'approvisionnement en eau X. Autres à préciser : _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S2Q20	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de l'approvisionnement en eau potable ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?	A. Points d'eau supplémentaires	
		A1 Contribution pour la construction d'un point d'eau supplémentaire A2 Donation du site de construction d'un point d'eau A3 Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc..)	|__| |__| |__|
		B. Amélioration de la gestion des points d'eau existants	
		B1 Redynamisation/mise en place du COGES B2. Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d'eau B3 Encouragement à l'intégration des femmes dans le COGES B4 Suivi de la production des compte-rendus sur la gestion du point d'eau par le COGES	|__| |__| |__| |__|

***Section II*. EAU POTABLE**			
		B5 Facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de la maintenance du point d'eau	|__|
		C. Amélioration de la qualité de l'eau des points d'eau existants	
		C1 Participation aux campagnes périodiques de potabilisation de l'eau dans la localité C2 Participation aux campagnes de sensibilisation sur la dénonciation des actes d'insalubrité qui impactent la qualité de l'eau	|__| |__|
		X. Autres à préciser _____	|__|

***Section III*. SANTE**			
S3Q01	Quel type de formation sanitaire existe-t-il dans votre village/quartier ?	1=Oui 2=Non 8=NSP	
		A. Centre de santé intégrée	|__|
		B. Centre Médical d'Arrondissement	|__|
		C. Hôpital de district	|__|
		D. Hôpital régional	|__|
		E. Hôpital de référence	|__|
		F. Formation de santé privé	|__|
		X. Autres (à préciser)	|__|
S3Q01a	Dans quel type de formation sanitaire vous rendez-vous le plus fréquemment pour votre prise en charge sanitaire ? 1= Publique 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si S3Q01=1 passer à S3Q02 Si S3Q01= 2 ou 3 continuer		|__|

***Section III*. SANTE**			
S3Q01b	Quelles sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ces formations ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Distance	|__|
		B. Coût	|__|
		C. Accueil	|__|
		D. Qualité des soins	|__|
		E. Disponibilité du personnel	|__|
		F. Disponibilité de médicaments	|__|
		X. Autres à préciser :	|__|
S3Q01c	Vous arrive-t-il de fréquenter des formations sanitaires publiques pour obtenir des soins ? 1=Oui 2=Non Si Non, passer à la section suivante		|__|
S3Q02	Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ? 1= CS/CSI 2= Hôpital/CMA 3= Hôpital de district 4. Hôpital de régional 5. Hôpital de référence		|__|
S3Q02a	Cette formation sanitaire est-elle la plus proche de votre ménage ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q02b	A quelle distance de votre ménage se trouve cette formation sanitaire (unité et nombre) ? Code unité : 1= m 2= Km		|__||__|__|
S3Q02c	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre cette formation sanitaire à pied lorsque vous êtes en bonne santé ? (unité et nombre) Code unité : 1=minute 2=heure		|__||__|__|__|
Les questions S3Q03 à S3Q11 portent sur la dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire la plus proche.			
S3Q03	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q04	Le petit matériel était-il toujours disponible ?	1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|

***Section III*. SANTE**			
	(Plusieurs réponses services).	A. ciseaux	|__|
		B. Seringues	|__|
		C. Alcool	|__|
		D. Coton	|__|
		E. Bétadine	|__|
		F. Thermomètre	|__|
		G. tensiomètre	|__|
		H. Balance	|__|
		I. Gants	|__|
		X. Autres à préciser :	|__|
S3Q05	Cette formation sanitaire disposait-t-elle des services suivants ? (Plusieurs réponses possibles). Autre service ? Si non, allez à S10.	1=Oui 2= Non 8=NSP	
		A. Maternité B. Pédiatrie C. Laboratoire D. Petite Chirurgie E. Hospitalisation X. Autres à Préciser :_____	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
S3Q06	Combien avez-vous payé pour sa consultation ordinaire ? (Frais de session) montant en Francs CFA		|__|__|__|__|__|
S3Q07	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible		|__|

***Section III*. SANTE**			
S3Q08	En plus des frais de session, le personnel a-t-il exigé d'autres frais non autorisés pour vous servir (monétaire, surfacturage, matériel, etc.) ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q09	Comment cette personne a jugé l'accueil du personnel soignant de cette formation sanitaire ? 1=Bon 2=Passable 3=Mauvais		|__|
S3Q10	Existe-t –il dans cette formation sanitaire un point d'approvisionnement en médicaments (pharmacie/pro-pharmacie) ? 1=Oui 2=Non 8= NSP **Si non → S3Q12**		|__|
S3Q11	Les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité y étaient–ils toujours disponibles ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas		|__|
S3Q12	Cette formation sanitaire publique la plus proche de votre ménage permet-elle de résoudre la plupart des problèmes de santé que vous rencontrez dans votre ménage ? 1=Oui 2=Non		|__|
S3Q13	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de santé délivrés dans cette formation sanitaire publique la plus proche de votre ménage ? (Encerclez une seule réponse) 1=Très satisfait 2=Satisfait 3=Passable 4=Insatisfait 5=Très Insatisfait Si 1 ou 2 allez à S3Q15		|__|
S3Q14	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage sur les services reçus de la formation sanitaire fréquentée ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Eloignement des formations sanitaires	|__|
		B. Mauvaise qualité des services offerts	|__|
		C. Absentéisme du personnel	|__|
		D. Mauvaise qualification du Personnel de la formation sanitaire	|__|
		E. Monnayage des soins	|__|
		F. Insuffisance de médicaments	|__|
		G. Mauvaise qualité des équipements	|__|
		H. Insuffisance des équipements	|__|

***Section III*. SANTE**			
		I. Coût élevé de l'accès aux soins de santé X. Autres (à préciser) : _____	|__| |__|
S3Q15	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service de santé ? (Plusieurs réponses). Autre action ?	A. Formations sanitaires supplémentaires	
		A1 Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles A2 Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	|__| |__|
		B. Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires existantes	
		B1. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires B2. Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	|__| |__|
		C. Amélioration de la gestion des FOSA	
		C1. La redynamisation du COSA/COGE C2. L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements C3. L'accueil et la prise en charge des patients C4. La maintenance et entretien de l'infrastructure hospitalière C5. Plaidoyer pour l'affectation du personnel C6. Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	|__| |__| |__| |__| |__| |__|
		D. Réduction du coût d'accès aux soins de santé	
		D1. Subvention de la COSA	|__|

***Section III*. SANTE**			
		D2. Le Développement de partenariats publics-privés	|__|
		D3. La négociation des jumelages et intercommunalités	|__|
		X. Autres à préciser	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
S4Q01	Combien d'enfants dans votre ménage ont un âge compris entre 3 et 24 ans ? Si aucun, allez à la section suivante.				|__|__|
Noms des enfants du ménage dont l'âge est compris entre 3 et 24 ans		_____	_____	_____	_____
S4Q02	« Nom » fréquente –t-il une école au cours de l'année 2021/2022 ? 1 = Oui 2 = Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q03	Dans quel cycle d'enseignement fréquente « nom » 1= Maternel 2= Primaire 3 = Secondaire 1er cycle 4 = Secondaire 2ème cycle 5 = Professionnelle	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q04	Dans quel ordre d'enseignement ?	|__|	|__|	|__|	|__|

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

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

***Section IV*. EDUCATION**					
S4Q12	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q13	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, tous les élèves sont-ils assis sur un banc ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q14	Dans l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage, procède-t-on à la distribution des livres scolaires aux élèves ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|		
S4Q15	Combien d'élèves en moyenne contient la (les) classe (s) dans la(les)quelle(s) l'enfant du ménage est scolarisés dans le (nom du cycle) ?	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|__|__|
S4Q16	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) l'enfant de votre ménage est scolarisé ?	|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
	1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier				
S4Q17	Participez-vous aux activités de l'APEE (Réunion) ? 1= Oui 2=Non Si 1 aller à S4Q18	|__|	|__|	|__|	
S4Q17a	Pourquoi ? (Plusieurs choix possibles). Autre raison ?				
	A. Non-respect des horaires	|__|	|__|	|__|	
	B. Durée	|__|	|__|	|__|	
	C. Réunion d'information et non d'échanges	|__|	|__|	|__|	
	D. Non reddition des comptes	|__|	|__|	|__|	
	X. Autres (à préciser)	|__|	|__|	|__|	
S4Q18	Combien payez-vous en moyenne pour les frais exigibles (inscription, APEE) de cet enfant de votre ménage dans le (nom du cycle) au cours d'une année ? (inscrire le montant moyen)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)	Inscription ---------(en FCFA)
		APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)	APEE ----------(en FCFA)
		Autres frais ----------(en FCFA)	Autres frais ----------(en FCFA)	Autres frais ----------(en FCFA)	Autres frais ----------(en FCFA)
		Total des frais exigibles ----------	Total des frais exigibles --------	Total des frais exigibles ---------	Total des frais exigibles ----------

***Section IV*. EDUCATION**					
S4Q19	Comment jugez-vous ces montants ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q20	En plus des frais exigibles, votre ménage a-t-il payé des frais supplémentaires au personnel de l'établissement scolaire du (nom du cycle) pour qu'on admette l'enfant du ménage à l'école ? 1=Oui 2=Non	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q21	Lorsque les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) de l'école du (nom du cycle) dans laquelle cet enfant du ménage fréquente, sont endommagées, qui s'occupe des réfections ? Autre intervenant ?				
	A. L'APEE	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Le Maire (Commune)	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Une organisation du village	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Le MINEDUB/MINESEC/MINEFOP	|__|	|__|	|__|	|__|
	E. Les Elites	|__|	|__|	|__|	|__|

***Section IV*. EDUCATION**					
	X. Autres partenaires (à préciser) _____	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q22	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village / quartier ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 ⟶ ***S4Q24*a**	|__|	|__|	|__|	|__|
S4Q23	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services de l'éducation dans le (nom du cycle) ? (Plusieurs réponses possibles) Autre raison ?				
	A. Eloignement de l'établissement	|__|	|__|	|__|	|__|
	B. Insuffisance de salles de classe	|__|	|__|	|__|	|__|
	C. Insuffisance d'équipements	|__|	|__|	|__|	|__|
	D. Insuffisance des écoles	|__|	|__|	|__|	|__|

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

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

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

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**							
Services communaux ↓	***S5Q01*** Avez-vous eu à demander (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à dire depuis …….. ? 1=Oui 2=Non → le service suivant	***S5Q02*** Comment avez-vous été accueilli lors de votre passage à la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Bien 2=Indifférent 3=Mal	***S5Q03*** Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune ? (Unités, nombres) 0 = en cours, 1 =minutes, 2 =heures, 3 = jour, 4 = semaine, 5 = mois, *Si S5Q03=en cours passer à S5Q03a* *Si autre réponse, passer directement à S5Q04*	***S5Q03a*** Depuis combien de temps avez-vous sollicité ce service ? (Unités, nombres) 1 = jour, 2 = semaine, 3 = mois, 4 = année	***S5Q04*** Comment jugez-vous ce temps ? 1=Raisonnable 2=Long 3=Très long *Si S5Q04=1 S5Q06* →	***S5Q05*** Si S5Q04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=incompétence du personnel 4 = Mauvaise organisation des services 5=refus de Corrompre 6=Autres (à préciser) _____	***S5Q06*** Avez-vous été obligé de payer des frais non autorisés pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non
Acte de naissance	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de décès	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Acte de mariage	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Légalisation des documents officiels	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Délivrance des documents d'Urbanisme	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**							
Aménagement des voiries	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Gestion des déchets /assainissement	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Hygiène et salubrité	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des espaces verts et de loisir	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Transport public	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Eclairage public	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Aménagement des aires de jeux	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Certificat de domicile	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Validation des plans de localisation	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Authentification des documents	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Informations	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	|__|
Assistance et	|__|	|__|	|__|__|__|	|__|__|__|	|__|	|__|	

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**							
appui aux personnes socialement vulnérables							
Autres (à préciser) _____	|__|	|__|	|__||__|__|__|	|__||__|__|__|	|__|	|__|	|__|

S5Q07	Vous ou un membre du ménage a-t-il participé aux assemblées communautaires en vue de réfléchir sur les problèmes et les priorités de développement du village / quartier initiées par la commune ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q08	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé du montant du budget annuel de votre commune ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q08a	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des actions programmées par la commune au cours de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q09	Vous ou un membre de votre ménage est-il informé des dépenses et recettes de la commune de l'année dernière ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q10	La commune accompagne-t-elle votre village/quartier dans les actions de développement (animation communautaire, suivi des comités de concertation, suivi des comités de gestion, mise en place des structures de suivi du développement villageois, réalisation de vos microprojets, mise en œuvre des solutions endogènes etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q11	La commune implique-t-elle votre village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions de développement ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	|__|
S5Q12	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services rendus par la commune ? (Choisir une seule réponse) 1=Très Satisfait 2 = Satisfait 3=Indifférent 4=insatisfait 5 = très insatisfait Si 1, 2 ou 3 allez à S5Q14	|__|
S5Q13	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services communaux ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ?	A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers |__| B. Non information des populations de la gestion communale |__| C. Manquements liés au Personnel communal

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**			
		C1. Absentéisme du personnel C2. Corruption C3. Mauvais accueil C4. Manque de professionnalisme D Méconnaissance des actions menées par la commune E Manque de confiance envers l'exécutif municipal F. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|
S5Q14	Dans laquelle de ces actions votre ménage est-il prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'équipe communale ? (Plusieurs réponses possibles). Autre action ?	A. Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté B. Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion C. Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes) D. Consultation du babillard de la commune H. Interventions dans les radios communautaires H1 Animation des tranches d'antenne H2 Suivi des tranches horaires dédiées H3 Sensibilisation pour les écoutes groupées H4 Adhésion à des groupes d'écoute	|__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__| |__|

***Section V.* SERVICES COMMUNAUX**			
		I. Participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune X. Autres (à préciser) : _____	|__| |__|

Annexe 3 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements (mettre dans le cahier de charge de ce comité, la dissémination du mode opératoire de conduite des changements et du plan d'actions)