

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

REGION DU NORD

DEPARTEMENT DE LA BENOUE

COMMUNE DE GASCHIGA



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

NORTH REGION

BENOUE DIVISION

GASCHIGA 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 : Association Femmes Porteuses d'Espoir (FEPES)

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.....	3
RESUMÉ EXÉCUTIF.....	5
LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS	7
LISTE DES TABLEAUX	8
LISTE DES FIGURES	10
LISTE DES PHOTOS	11
INTRODUCTION GÉNÉRALE	12
CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE.....	14
I.1 Champ géographique et populations cibles	14
I.2 Plan de sondage	14
I.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête	16
CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE GASCHIGA.....	20
II.1 Présentation de la Commune de Gaschiga.....	20
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation	22
II.2 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles	23
CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES.....	28
III.1 Description de la population enquêtée	28
Tableau 3. 2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge	29
III.2 Approvisionnement en eau potable dans la Commune de Gaschiga	29
Tableau 3. 3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence.....	30
III.3 Services de santé	44
III.4 Services de l'éducation.....	51
III.5 Fourniture des services communaux.....	62
CHAPITRE IV : PLAN D' ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L' ACTION PUBLIQUE	71
IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements.....	71
IV.1.1. Composition du comité de suivi – évaluation participatif	71
IV.1.2. Attribution du comité de suivi – évaluation participatif	72
IV.1.3. Composition du comité de suivi – évaluation participatif	73
IV.2. Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard	74
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS	81
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	83
ANNEXES.....	85

PRÉFACE

La participation citoyenne est l'un des indicateurs majeurs des démocraties modernes. Elle permet de penser le développement des communautés en prenant en compte les aspirations légitimes des populations. L'Etat du Cameroun a, sous la conduite de son Chef **S.E Paul Biya**, fait le choix de la décentralisation pour accélérer un développement à partir de la base.

L'analyse de l'action publique au Cameroun permet de constater que d'années en années, des investissements sont programmés puis réalisés mais ne sont pas systématiquement évalués. Or, une évaluation opportune offre toutes les garanties du succès des actions et par ricochet, pose les jalons d'un développement harmonieux. C'est alors qu'apparaît la nécessité d'un contrôle citoyen de l'action publique conformément à l'article 40 du Code Général des Collectivités Territoriales Décentralisées. Selon cette disposition, « toute personne physique ou morale peut formuler, à l'intention de l'Exécutif Communal ou Régional, toutes propositions tendant à impulser le développement de la Collectivité Territoriale concernée ou à améliorer son fonctionnement ». Opération d'évaluation de la satisfaction de l'offre des biens et services publics dans l'espace communal, le ScoreCard 2 a pour objectif final de poursuivre la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique dans notre belle Commune, à travers lequel les populations donnent leurs perceptions de la satisfaction sur l'offre de biens et services publics dans les secteurs ciblés et s'engagent à corriger elles-mêmes les éventuels dysfonctionnements.

Le chemin est encore long certainement, mais comme le dit un adage, « *le vent n'est favorable qu'à celui qui sait où il va* ». L'opération qui vient de se dérouler avec succès dans notre Commune, a permis de recueillir un ensemble d'informations, dont les principales sont concentrées dans ce rapport. Globalement, il s'est agi d'évaluer la satisfaction de l'offre des biens et services publics dans l'espace communal en matière d'approvisionnement en eau potable, de santé, d'éducation et des services communaux en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique implémenté par notre partenaire de longue date, le Programme National de Développement Participatif (PNDP).

C'est ici le lieu d'exprimer ma gratitude aux autorités administratives de divers niveaux pour leur accompagnement. Merci aux ménages qui se sont exprimés afin de nous donner un feedback par rapport à nos actions. Un merci spécial à l'association Femmes Porteuses d'Espoir (FEPES) qui a mis en œuvre ce processus dans la Commune de Gaschiga.

Pour finir mon propos, j'exhorte toutes les forces vives de la Commune de Gaschiga, enfant, jeunes, adulte, organisations de la société civile à lire ce rapport, à s'en approprier, et que le plan d'action élaboré conjointement avec les différentes instances de dialogue au niveau communal, serve de principe directeur pour la manifestation de votre engagement citoyenne. J'invite particulièrement le Comité de suivi des changements qui vient d'être mis en place et formé à cet effet de mériter la confiance de la Commune.

Vive la Commune de Gaschiga ..., Vive le Cameroun ...

RESUMÉ EXÉCUTIF

Le présent rapport a pour objectif de présenter les résultats de l'enquête menée auprès des ménages sur la qualité de l'offre des services sociaux publics dans la Commune de Gaschiga. L'analyse s'appuie sur les données issues de l'enquête effectuée auprès des différents ménages lors de l'enquête ScoreCard sur l'évaluation de la satisfaction liée aux 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 s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité en matière statistique, qui permet d'apprécier la fiabilité et la qualité des données collectées.

La collecte de données s'est effectuée auprès des administrations déconcentrées en charge des secteurs cibles et des ménages. La réalisation de cette activité obéit à plusieurs étapes afin de s'assurer de la fiabilité de données collectées. Il s'agit notamment de l'élaboration d'un échantillon représentatif dans la Commune, de l'établissement d'un plan de sondage, de l'élaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête et enfin de la collecte et analyse des données dans les quatre services publics suivants : l'approvisionnement en eau, l'éducation, la santé et les services communaux.

La stratégie nationale de développement élaborée pour la période de 2020 à 2030 place la décentralisation au cœur de l'action publique. En tant que mécanisme de gouvernance visant à rapprocher l'administration des administrés, la décentralisation vise à accroître la participation des populations à la réalisation du développement. A ce titre, l'article 17 du Code Général des Collectivités Territoriales Décentralisées reconnaît aux Communes des responsabilités élargies dans le développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif. Fort de cela, la Commune de Gaschiga dispose à ce jour de 166 points d'eau, 51 écoles publiques dont 48 en matériaux définitifs tous cycles confondus et de 08 centres de santé intégrés (CSI) qui bénéficient tous d'un accompagnement financier et logistique de la Commune. Celle-ci offre en plus de cet accompagnement, des services d'état civil, d'aménagement de voiries et de légalisation de documents. Toutes ces réalisations ont vocation à améliorer les conditions de vies des populations qui y vivent. Ainsi, l'enquête sus évoquée offre l'occasion aux ménages d'exprimer leurs perceptions de la satisfaction sur l'offre de biens et services publics dans les quatre secteurs. Ceci aboutira à la mise sur pied d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de Gaschiga, à travers lequel les populations s'engagent à corriger elles-mêmes les éventuels dysfonctionnements qu'elles auraient constatés.

Les résultats de l'analyse des données laissent augurer qu'un indice de décentralisation élevé et/ou une bonne qualité de démocratie favorise la bonne gouvernance et par ricochet la fourniture des services publics de bonne qualité. Le processus de décentralisation entamé au Cameroun en général et implémenté dans la Commune de Gaschiga est globalement profitable aux populations du point de vue de la qualité de l'offre des services sociaux publics. Mais si la décentralisation a un impact positif et significatif sur la qualité de

l'offre des services publics, les résultats restent mitigés lorsqu'on mène une analyse approfondie. Plusieurs constats se dégagent dès lors :

- En matière d'approvisionnement en eau, l'enquête révèle que sur les 166 points d'eau existant, 150 sont fonctionnels. Par ailleurs, sur les 166 d'un mécanisme d'entretien et de gestion disponibles, 05 seulement sont fonctionnels. Malgré les efforts fournis par la commune pour assurer un accès suffisant à l'eau dans la commune de Gaschiga, 3,01% ménages contribueraient à l'entretien et la gestion de ces points d'eau. Il est donc urgent de mener des actions de sensibilisation visant à redynamiser les 161 COGES non fonctionnels afin de garantir aux différents ménages un meilleur accès à une eau de qualité.
- En matière de santé, la Commune de Gaschiga assure un accompagnement financier et logistique indéniable aux 08 CSI conformément à l'article 10 du décret n°2010/3702/A/MINSANTE/CAB du 09 septembre 2010. Ce texte dispose que « la Commune agit en matière de santé publique en vue de la satisfaction optimale des besoins de ses populations ». Toutefois, la diversification des défis sanitaires dans la Commune du fait de la conjonction des facteurs humains et géographiques affecterait l'action du personnel médical d'où la nécessité d'assurer un renforcement de capacités aux personnels de santé afin d'assurer un meilleur accueil aux populations.
- Dans le domaine de l'éducation, l'offre est dense. En effet 51 écoles publique y fonctionnent avec l'appui des associations de parents d'élèves et enseignants (APEE). L'absence d'écoles de parents dans une aussi vaste Commune connaissant les disparités dans la répartition géographique d'écoles, il serait important pour la Commune d'orienter son action. Les écoles des parents côtoient les écoles publiques pour assurer une bonne éducation aux enfants. Le dynamisme remarquable des écoles des parents montre que les écoles publiques ne parviennent pas à satisfaire la demande sans cesse croissante. Il paraît nécessaire que les actions soient prises afin de les ériger en écoles publiques, ce qui garantirait au mieux le droit à l'éducation aux enfants d'âge scolaire.
- Globalement, la Commune Pour ce qui est des services communaux, 73,91% des ménages de la Commune trouvent l'accès à ces services d'acte de naissance très long alors que selon la commune, le délai maximal pour rendre un service est de 1 à 90 jours en fonction du service d'mandé. Toujours est-il que la Commune s'emploie à traiter les demandes en toute célérité. Ainsi, les délais en vigueur à la commune seraient ignorés par les ménages d'où la nécessité de mener des actions de sensibilisation pour mieux se faire connaître et vulgariser auprès des ménages les compétences qu'elle exerce.

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

AAS	Assistant des Affaires Sociales
AGR	Activités Génératrices de Revenus
AHMAC	Association des Handicapés Moteurs du Cameroun
APEE	Association de Parents d'Elèves et Enseignants
APEE	Association des Parents d'Elèves et Enseignants
AVZ	Agent de Vulgarisation de Zone
CAC	Centimes Additionnels Communaux
CC	Comité de Concertation
CCAP	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CCAP :	Contrôle Citoyen de l'Action Publique
CEMAC	Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CERN	Centre d'Education Rurale de Gaschiga
CES	Collège d'Enseignement Secondaire
CETIC	Collège d'Enseignement technique Industriel et Commercial
CMA	Centre Médical d'Arrondissement
CODAS/PHV	Comité Diocésain des Actions Sociales / Programme Hydraulique Villageois
COGES	Comité de Gestion
COFIL	Comité de Pilotage
COSA	Comité de Santé de l'Aire
COSADI	Comité de Santé de District
CPN	Consultation Prénatale
CRC	Cellule Régional de Coordination
CSH	Chef de Service d'Hygiène
CSI	Centre de Santé Intégré
CSP	Centre de Santé Privé
CVD	Comité Villageois de Développement
CVUC	Communes et Villes Unies du Cameroun
CZV	Centre Zootechnique et Vétérinaire
DAADER	Délégation d'Arrondissement d'Agriculture et du Développement Rural
DAO	Dossier d'Appel d'Offre
DDEE	Délégation Départementale de l'Eau et de l'Energie
DS	District de Santé
FEPES	Association des Femmes Porteuses d'Espoir
IAEB:	Inspection d'Arrondissement d'enseignement de Base
INS :	Institut National de la Statistique
MINAT	Ministère de l'Administration Territoriale
MINEDUB	Ministère de l'Éducation de Base
MINESEC	Ministère des Enseignements Secondaires
MINSANTE	Ministère de la Santé publique
ONU	Organisation des Nations Unies
OSC :	Organisation de la Société Civile
PCD :	Plan Communal de Développement
PMH	Pompe à Motricité Humaine
PNDP :	Programme National de Développement Participatif
SND30	Stratégie Nationale de Développement 2020-2030
UPE	Unités Primaires d'Échantillonnage
ZD	Zone de Dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. 1: Bilan de la collecte des données dans la commune de Gaschiga	18
Tableau 2. 1: Etat des lieux des points d'eau dans la commune	24
Tableau 2. 2: Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la Commune.....	25
Tableau 2. 3: Etat des lieux des services de l'éducation.....	26
Tableau 2. 4: Inventaire des services communaux.....	27
Tableau 3. 1: Répartition (%) dans la commune des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence et le sexe	28
Tableau 3. 2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge.....	29
Tableau 3. 3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence	30
Tableau 3. 4: Utilisation d'une source d'eau publique	30
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	31
Tableau 3. 6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages.....	32
Tableau 3. 7: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé.....	33
Tableau 3. 8: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau	34
Tableau 3. 9: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau.....	34
Tableau 3. 10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES	35
Tableau 3. 11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source.....	36
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	38
Tableau 3. 13: Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin	39
Tableau 3. 14: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction.....	40
Tableau 3. 15: Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable	40
Tableau 3. 16: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable	42
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.....	44
Tableau 3. 18: Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé	44
Tableau 3. 19: Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.....	45
Tableau 3. 20: Accessibilité à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	45
Tableau 3. 21: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les types de petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.....	46
Tableau 3. 22: Paiement des soins de santé et appréciation des ménages sur l'accueil du personnel soignant	47
Tableau 3. 23: Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins.....	48
Tableau 3. 24: Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	48
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	50
Tableau 3. 26: Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence	51

Tableau 3. 27: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire	52
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	53
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	54
Tableau 3. 30: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement	55
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	56
Tableau 3. 32: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence	58
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	58
Tableau 3. 34: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction	59
Tableau 3. 35: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction	60
Tableau 3. 36: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation	61
Tableau 3. 37: Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation	62
Tableau 3. 38: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service	63
Tableau 3. 39: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service	64
Tableau 3. 40: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal .	66
Tableau 3. 41: Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal.	67
Tableau 3. 42: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune	68
Tableau 3. 43: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction	68
Tableau 3. 44: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale	70

LISTE DES FIGURES

Figure 3. 1: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la journée -----	31
Figure 3. 2: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé-----	33
Figure 3. 3: Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable -----	41
Figure 3. 4: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence -----	57
Figure 3. 5: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction -----	69

LISTE DES PHOTOS

Photo 3. 1: Pompe à PMH mal entretenu à Télé Ossi.....	31
Photo 3. 2: Pompe à PMH mal entretenu à Télé Ossi.....	31
Photo 3. 3: Fille d'attente autour d'un point d'eau dans la Commune de Gaschiga	37
Photo 3. 4: Hôtel de ville de Gaschiga en chantier.....	65

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Depuis la réforme constitutionnelle de du 18 juin 1996, le Cameroun s'est engagé à reconnaître et à protéger « *les valeurs traditionnelles conformes aux principes démocratiques, aux droits de l'homme et à la loi* ». La décentralisation apparaît alors comme la forme d'organisation qui garantirait la participation optimale des citoyens à la vie sociopolitique et économique.

Pour mieux répondre à cet idéal démocratique et dans le souci de s'arrimer aux standards internationaux en matière de gouvernance, notamment à travers la Déclaration de Paris qui consacre, entre autres, les principes de redevabilité et de participation citoyenne aux politiques publiques, le Cameroun a entrepris des réformes en matière de finances publiques dont l'instrument le plus populaire est l'adoption de la budgétisation par programme (budget de programme) dont les bases sont jetées par la loi n°2007/006 du 26 décembre 2007.

Les collectivités territoriales décentralisées au premier rang desquelles la Commune, apparaissent comme le creuset de l'expression de la démocratie. Elle s'efforce, à travers divers outils et mécanismes, d'implémenter les principes fondamentaux de la démocratie moderne, dont la participation citoyenne à tous les niveaux du processus d'élaboration des politiques publiques locales. C'est ainsi que le citoyen est appelé à s'impliquer activement dans la vie de sa Commune afin d'être à la base des initiatives locales de développement durable. Le contrôle citoyen de l'action publique apparaît alors comme un outil essentiel à cette fin.

C'est ainsi que le Programme National de Développement Participatif (PNDP), instrument mis en place par le Gouvernement du Cameroun pour promouvoir une meilleure participation des citoyens à l'action des collectivités territoriales décentralisées (CTD), en collaboration avec les Communes et grâce à l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS) a impulsé le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP) ou « **Citizen Reporting Cards** » dit Projet ScoreCard.

Le contrôle citoyen de l'action publique (CCAP), objet du présent rapport vise la mise en place d'un mécanisme de contrôle citoyen de l'action publique dans l'espace communal, à travers lequel les populations donnent leurs perceptions de la satisfaction sur l'offre de biens et services publics dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux et s'engagent à corriger elles-mêmes les éventuels dysfonctionnements.

Après une phase pilote dans 10 Communes, ce projet est mis à l'échelle dans 160 autres Communes dans l'ensemble du territoire national en 2017 et les résultats obtenus ont permis à ce qu'une deuxième phase puisse voir le jour, étant donné la pertinence de l'enquête. À cet effet, l'association FEPES, a été retenue pour conduire ce processus dans la Commune de Gaschiga.

La mission de FEPES a consisté à mettre en place les équipes opérationnelles en collaboration avec la

Commune concernée chaque fois que cela a été possible. C'est ainsi que Cinq (05) enquêteurs et un Superviseur communal ont été retenus après un processus rigoureux de sélection et de formation. La collecte des données à travers l'ensemble du territoire communal s'est faite, auprès d'un échantillon de 323 ménages tirés par les experts de l'INS.

Le présent rapport restitue les résultats de cette collecte des données auprès des ménages de la Commune de Gaschiga. Il se décline en quatre (04) chapitres. Le chapitre I traite de la synthèse méthodologique de l'enquête. Au chapitre II, nous présentons les éléments relatifs à l'offre publique et au contrôle citoyen dans la commune de Gaschiga. Le chapitre III expose les principaux résultats issus de l'analyse des données de terrain, ainsi que les améliorations suggérées suivies des principales recommandations. Au chapitre IV enfin, nous proposons une esquisse de plan d'action pour la mise en place d'un dispositif de contrôle citoyen de l'action publique dans la Commune de Gaschiga.

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. Le présent chapitre vise à présenter le champ géographique et la population cible, le plan de sondage, l'élaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête, la collecte et l'analyse des données.

I.1 Champ géographique et populations cibles

Le champ géographique de l'enquête ScoreCard couvre l'ensemble des 75 villages de la Commune de Gaschiga. 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 stratifiées, 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 324 ménages dans la Commune de Gaschiga. Cette enquête s'appuie sur 17 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant

la Commune. Environ 20 ménages ont été sélectionnés par grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. L'échantillon de 324 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 $i^{\text{ème}}$ ZD de la Commune h ,

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

Soient a_h le nombre de ZD tirées dans la Commune h , M_i le nombre de ménages dans la 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 $i^{\text{ème}}$ ZD de la Commune h est donnée par :

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

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

$$P_{2hi} = \frac{b_{hi}}{L_{hi}} \quad \text{Le taux de}$$

La probabilité globale pour tirer un ménage dans la ZDi de la Commune h est alors :

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

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

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

1.3 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

La collecte des données de la Commune de Gaschiga appartenant au lot n°1 a été réalisée par l'association Femmes Porteuses d'Espoir (FEPES) en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les secteurs cibles. 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 10 au 12 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau 1. 1: Bilan de la collecte des données dans la commune de Gaschiga

N°	Grappe	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1	1873	Gaschiga Fulbe	19	0	0	1	Ménage 73 Structure 65 absent
2	1874	Gaschiga guiziga	20	0	0	0	RAS
3	1875	Mbilla	17	3	0	0	Ménages 35, 45 et 47, campements bororos déménagés
4	1876	Télé oussi	20	0	0	0	RAS
5	1877	Baa manga	20	0	0	0	RAS
6	1878	Demsa	19	1	0	0	Structure 116 vide et inhabitée
7	1879	Mayo doumsi	20	0	0	0	RAS
8	1880	Ouro dole	19	1	0	0	Structure 58, ménage 56 déménagé (vide)
9	1882	Horé wandou	11	0	0	1	Ménage 12 absent
10	1883	Yarmine	19	0	0	1	Ménage 89 absent
11	1884	Pomla manga	20	0	0	0	RAS
12	1885	Ouro gadji	20	0	0	0	RAS
13	1886	Ouro Harissou	20	0	0	0	RAS
14	1887	Ouro Bobbo	20	0	0	0	RAS
15	1888	Pakete	11	0	0	0	RAS
16	1889	Ouro garga	20	0	0	0	RAS
17	1890	Ouro barka	19	0	0	1	Ménage 1, structure 22 absent
Total	17	17	314	5	0	4	

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 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'association FEPES, 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 GASCHIGA

Ce chapitre vise à faire une analyse de l'offre des services publics dans la Commune de Gaschiga. En effet, le contexte de la décentralisation permet aux Collectivités Territoriales Décentralisées telle que la commune de structurer le développement des communautés. Il s'agit donc de procéder à la présentation la Commune de Gaschiga d'une part et, l'analyse de l'offre publique de biens et services en contexte de décentralisation d'autre part.

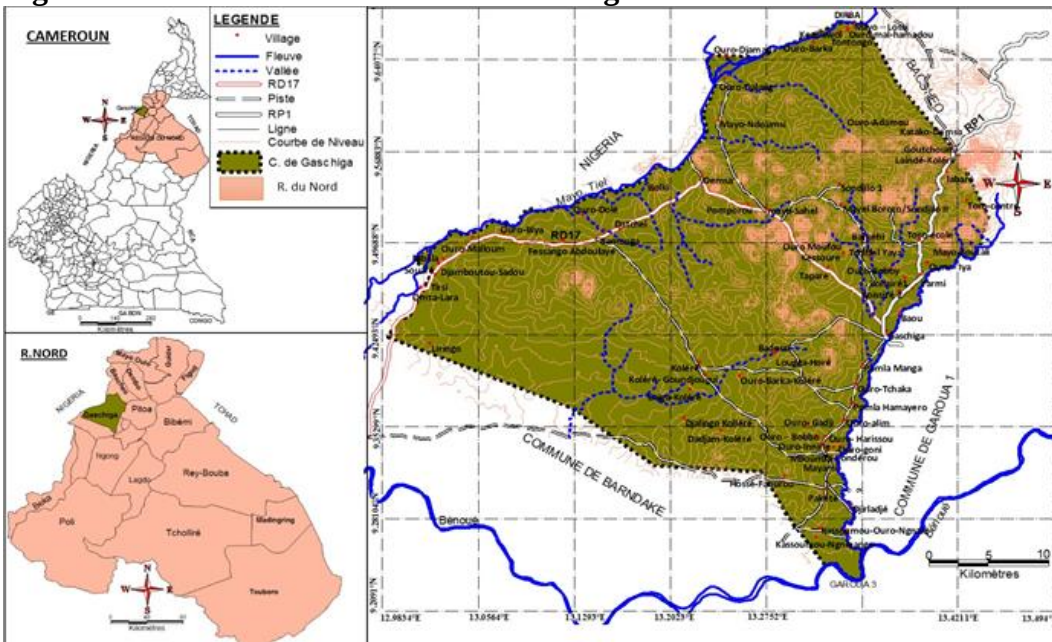
II.1 Présentation de la Commune de Gaschiga

La présentation de la Commune de Gaschiga se fait sur 04 plans en traitant tour à tour de sa situation administrative et historique, de sa situation démographique, de sa situation géographique et de sa situation socioéconomique et culturelle.

II.1.1 Situation administrative et historique

La Commune de Gaschiga est située dans la région du Nord, département de la Bénoué et compte 75 villages. Gaschiga est le chef-lieu de l'arrondissement de Demsa. Créée par décret n°93/321 du 21 décembre 1993, la Commune est limitée au nord par Baschéo, au sud par Garoua 1^{er} à l'Est par Garoua 2^{ème} Pitoa et à l'Ouest par le Nigéria. Elle est située à 15 Km de la ville de Garoua, chef-lieu de la Région du Nord. Elle s'étend sur une superficie de 1771 km² avec une population d'environ 65910 habitants répartie sur l'ensemble des 75 villages. La densité de cette population est de 37 habitants au km². Avant 1993, l'actuelle commune de Gaschiga relevait de la commune rurale de Garoua La figure ci-dessous représente le territoire de la Commune de Gaschiga.

Figure 2. 1: Carte de la commune de Gaschiga



Source : PCD, Gaschiga, 2020.

Au plan historique, la Commune de Gaschiga a connu une succession de trois maires à savoir Messieurs Hamadou Adjia Djidda, Alioum Moustapha et Oumarou Abdourahmanou. Chacun apportant une contribution certaine au développement de la circonscription.

II.1.2 Situation démographique

La population de Gaschiga est estimée à 65 910 habitants dont 53,80% de femmes en 2020. La composition sociologique de cet arrondissement est liée aux mouvements migratoires régulièrement observés. Les ethnies autochtones sont les foubé, les Fali et les Bata. Les Foulbé sont musulmans, alors que la majorité du peuple Fali demeure animiste. Les ethnies migrantes sont principalement originaires de l'extrême nord Cameroun et du Tchad. Même si leurs points immédiats se situent pour beaucoup dans la Commune de Ngong. Ces ethnies sont entre autres les Fali (15%), les Bata (10%), les Guiziga (7%), les Foulbé (6,5%), les Toupouri (6,5%), les Kolé (6%) ; les Haoussa (6%) ; les Bororo (6%), les Laka (6%), les Moudang (5%), les Matakam (4%), les Moufou (3%), les Gambaï (3%) , les Lélé (PCD3%), les Mafa (2%), les Baïnawa (2%) ; les Sara (1,75%), les Massa (1,5%), les Daba (1,5%), les Kéra (1,5%), les Namdji (1,25%) et autres (1%).

Par ailleurs, il faut noter que selon les données issues du recensement général de la population de 2010, les enfants de 0 à 15 ans atteignaient 21 497. Cette population se situe dans la proportion des

II.1.3 Situation géographique

Au plan climatique, Gaschiga présente un climat tropical de type soudano sahélien marqué par une longue saison sèche et une courte saison de pluie. Par ailleurs, les sols de la Commune ont une capacité de rétention d'eau variable. Dans les villages possédant des sols sableux, elle est faible alors que dans les sols argileux, elle est forte.

Le réseau hydrographique de Gaschiga est constitué de rivières à écoulement intermittent. Les plus importantes sont mayo gouloungo et mayo tiel. La présence de quelques rigoles et marres d'eau sont à noter même comme ces dernières ont la particularité de retenir l'eau jusqu'à une période très avancée de la saison sèche, permettent ainsi l'abreuvement du bétail. 03 principaux cours d'eau arrosent la Commune à savoir mayo gouloungou, mayo tiyel et mayo longo.

Le paysage est dominé par un relief de moyenne altitude. Les montagnes rencontrées sont le mont Toro, le mont Demsa et le mont Tinguelin.

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

Le développement économique de la Commune de Gaschiga est soutenu par les secteurs de l'agriculture, de l'élevage, du commerce, de l'artisanat et du tourisme. Les spéculations agricoles les plus pratiquées sont le maïs, le mil, le coton, l'arachide, le riz, la patate, le manioc, le voandzou, le sésame, le niébé et l'oignon. Il y est pratiqué une agriculture semi-intensive.

L'élevage est pratiqué dans tous les villages de la Commune de Gaschiga. La forme semi-intensive d'une part et la forme extensive sentimentale pratiquée par les Bororos. En saison sèche, les difficultés majeures sont l'accès difficile au foin et l'insuffisance des réserves d'eau du fait de retard des pluies. L'existence des feux de brousse accentue la raréfaction des herbes pouvant nourrir le bétail.

La société est structurée autour de la chefferie traditionnelle. Notamment le Chef de 1^{er} degré et 37 chefferies de 3^{ème} degré. Les principales religions présentes dans la Commune sont le christianisme, l'islam et l'animisme. L'un des événements culturels qui marquent la vie de la Commune est sa superbe fantasia. Gaschiga dispose d'une radio communautaire en l'occurrence, Radio FM DEMSA qui émet sur la fréquence de 92.1.

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

Depuis 1996, le Cameroun a opté pour la décentralisation. Dans ce contexte, les compétences ont été transférées aux Communes. La lecture du titre II du code Général des CTD vise notamment des compétences en matière de développement économique, de développement sanitaire et social et de développement éducatif, sportif et culturel. L'enquête ScoreCard 2 cible spécifiquement l'approvisionnement en eau, la santé, l'éducation et les services communaux. Ainsi donc en matière d'approvisionnement en eau, l'article 157 du Code Général des CTD dispose des compétences transférées aux Communes. Il s'agit notamment de l'alimentation en eau potable et de la protection des ressources en eaux souterraines et superficielles. À ce titre, le conseil municipal délibère la création et la gestion des équipements collectifs d'intérêt communal dans les domaines concernant l'eau et l'énergie, du régime et des modalités d'accès et d'utilisation des points d'eau de toute nature

En matière d'éducation, l'article 161 du code Général des CTD transfère aux Communes les compétences suivantes :

- 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 du matériel et des 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 ;

La décentralisation a permis à la Commune d'exercer des compétences, initialement dévolues à l'Etat. Ainsi, aux termes de l'article 160 du Code Général des CTD, la Commune de Gaschiga offre les services suivants aux ménages :

- L'état civil ;

- La création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé intérêt communal, conformément à la carte sanitaire ;
- Le recrutement, la gestion du personnel infirmier et paramédical des centres de santé intégrés et des centres médicaux d'arrondissement ;
- L'assistance aux formations sanitaires 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

Pour ce qui est des services communaux, la Commune de Gaschiga, conformément à l'article 157 et suivants offre les services de :

- L'établissement des actes d'état civil ;
- La délivrance des certificats d'urbanisme,
- Autorisations de lotir, des permis d'implanter, des permis de construire et de démolir ;
- L'autorisation d'occupation temporaire et de travaux divers sur la voie publique, etc.

Il ressort globalement de cette présentation que la Commune est effectivement l'acteur central du développement durable à Gaschiga. Institution par excellence de la gouvernance locale, elle est donc incontournable. Après cette brève présentation de l'offre publique de biens et services en contexte de décentralisation, il devient capital d'analyser de près cette offre dans les quatre secteurs ciblés.

II.2 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles

L'analyse de l'offre dans les quatre secteurs ciblés passe par l'analyse des tableaux issus des données collectées auprès des administrations de l'hydraulique, de l'éducation, de la santé et des services communaux.

II.2.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

Le tableau 2.1 ci-dessous offre un inventaire des lieux des points d'eau dans la Commune de Gaschiga. Celle-ci compte en tout 166 points d'eau dont 153 Forages avec pompe à motricité humaine et 13 Puits avec pompe à motricité humaine pour une population estimée à 50000 habitants en 2010.

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	MINEE	Commune	MINEE	Commune	MINEE	Commune	MINEE
Puits avec pompe à motricité humaine	13	0	9	0	13	0	1	0
Puits avec pompe électrique	0	0	0	0	0	0	0	0
Forages avec pompe à motricité humaine	153	150	141	144	153	7	4	7
Forage avec pompe électrique	0	0	0	0	0	0	0	0
Borne-fontaine	0	0	0	0	0	0	0	0
Source	0	0	0	0	0	0	0	0
Réseau d'adduction d'eau communal	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	166	150	150	144	166	7	5	7

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

De prime abord, il existe une légère disparité entre les données de la Commune et celles de la DDEE. Cette disparité est insuffisante dans le partage d'informations. D'où la nécessité de redynamiser les espaces de dialogue existant entre les services déconcentrés de l'Etat et la Commune. Il faut relever qu'un point d'eau reçoit en moyenne 397 personnes. Cette forte densité autour d'un même point d'eau s'aggraverait du fait de la non fonctionnalité de certains d'entre eux. Ainsi, plusieurs ménages de la Commune n'auraient toujours pas accès à l'eau. Il serait donc important de prendre des mesures visant à améliorer la gestion des points d'eau par l'augmentation de l'implication des ménages. Spécifiquement, il paraît nécessaire de poser des actions visant à redynamiser l'ensemble des COGES d'une part et à sensibiliser les usagers sur l'hygiène et la salubrité à observer autour des points d'eau. Après cet inventaire des services offerts en matière d'accès à l'eau dans la Commune de Gaschiga, la section suivante donne l'occasion de dresser un état des lieux des formations sanitaires couvrant la Commune.

II.2.2 Secteur santé

L'enquête a aussi permis de dresser un état des lieux des formations sanitaires couvrant la Commune. Le tableau 2.2 ci-dessous indique que la commune de Gaschiga dispose de 08 CSI et d'un Hôpital de District.

Tableau 2. 2: Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la Commune

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formations sanitaires fonctionnelles de ce type	Nombre de formations sanitaires de ce type disposant d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels	Accompagnement de la commune dans l'entretien et la gestion de la formation sanitaire	Nature de l'accompagnement				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement des capacités	Appui	Autres (à préciser)
Centre de santé / Centre de santé intégrée	8	8	8	OUI					
Centre Médical d'Arrondissement	0	0	0	NON					
Hôpital de district	1	1	1	NON					
Hôpital régional	0	0	0	NON					
Hôpital de référence	0	0	0	NON					
Formation sanitaire privée	0	0	0	NON					
Autres (à préciser)	-	-	-	-					
Total	9	9	9						

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Ainsi, les 08 CSI disponibles fonctionnent et disposent chacun, d'un COSA fonctionnel. Tous bénéficient d'un appui financier et logistique de la Commune. La Commune de Gaschiga est mobilisée pour veiller à la santé des ménages. Cependant, aucun ne bénéficie d'appui technique et de renforcement de capacités de la part de la Commune. Or, l'article 160 du Code général des CTD reconnaît aux Communes les compétences en ce qui concerne le recrutement et la gestion du personnel infirmier et paramédical dans les CSI. Il serait donc important de redynamiser les COSA pour leur permettre de jouer pleinement leur rôle de contrôle social et d'évaluation de l'exercice des compétences transférées conformément à l'art 20 alinéa 2 de l'arrêté ministériel du 09 septembre 2010. En outre, un plaidoyer initié par les COSA en direction de la Commune pour un accompagnement technique et logistique est à conduire.

II.2.3 Secteur de l'éducation

La tableau 2.3 ci-dessous établit un état des lieux des services de l'éducation dans la Commune de Gaschiga.

Tableau 2. 3: Etat des lieux des services de l'éducation

Cycle	Ordre d'enseignement	Nombre d'écoles prévues 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	4	4	0	3	4
	Privé laïc		0	0	0	0
	Privé confessionnel		0	0	0	0
	Ecole de parents		0	0	0	0
Primaire	Public	43	43	0	42	43
	Privé laïc		0	0	0	0
	Privé confessionnel		0	0	0	0
	Ecole de parents		0	0	0	0
Secondaire	Public	5	4	4	3	4
	Privé laïc		0	0	0	0
	Privé confessionnel		0	0	0	0
	Ecole de parents		0	0	0	0
Total		52	51	4	48	51

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

L'état des lieux des services de l'éducation offre de constater que la Commune de Gaschiga dispose de 04 écoles maternelles et de 43 écoles primaires tel que prévu par la carte scolaire. Par ailleurs, elle dispose de 04 écoles secondaires dont une, d'enseignement technique ayant en leurs seins des APEE fonctionnelles. Il faut remarquer que la carte scolaire dans ce cycle d'enseignement prévoit 05 écoles contrairement aux quatre disponibles. Ceci ne permet pas de couvrir les besoins en matière d'offre des services de l'éducation selon le chef service départemental de la carte scolaire de la Bénoué. Les jeunes des villages non couverts seraient exposés à des risques d'accidents et de déperdition scolaires. Le cas des jeunes filles se posent avec plus d'insistance dans une société qualifiée de patriarcale. Par conséquent, des actions de plaidoyer auprès des responsables de l'enseignement secondaire et de l'élite en vue d'améliorer la carte scolaire de la Commune en établissements secondaires et faciliter l'accès aux infrastructures des enseignements secondaires conformément au Plan Communal de Développement sont à entreprendre. Aussi, la Commune devrait y avoir un rôle important à jouer. C'est tout l'intérêt d'analyser le secteur des services communaux.

II.2.4 Secteur des services communaux

La Commune est la collectivité territoriale de base. Elle exerce une mission générale de développement local et d'amélioration du cadre et des conditions de vie des ménages. Le tableau 2.4 ci-dessous dresse un inventaire des services offerts par la Commune de Gaschiga.

Tableau 2. 4: Inventaire des services communaux

Nature du service	Disponible du service	Délai en jours pour l'obtention du service
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	90
Délivrance des documents d'urbanisme	Non	-
Aménagement des voiries	Oui	07
Gestion des déchets/Assainissement	Non	-
Légalisation des documents	Oui	01
Authentification des documents	Non	-
Hygiène et salubrité	Oui	
Aménagement des espaces verts et de loisirs	Non	
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, Gaschiga 2022

La Commune de Gaschiga dispose des services d'établissement d'actes d'état civil, d'aménagement des voiries, de légalisation des documents, d'hygiène et de salubrité, d'éclairage public et d'assistance et appui aux personnes socialement vulnérables. Ces services sont rendus par la Commune dans un délai compris entre 01 à 90 jours en fonction du service demandé. Toutefois, les ménages ne bénéficieraient pas encore de plusieurs autres services notamment la délivrance des documents d'urbanisme, la Gestion des déchets, l'authentification des documents, l'aménagement des espaces verts et de loisirs et des aires de jeux et le transport public. Il apparait dès lors nécessaire d'entreprendre un plaidoyer auprès de la Commune de Gaschiga pour qu'elle prenne des mesures en vue d'atteindre son fonctionnement optimal ayant reçu des compétences diverses en matière de développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif selon l'article 17 du Code des Collectivités Territoriales décentralisées (CTD).

Parvenu au terme de cette analyse, l'offre des services publics dans la Commune de Gaschiga est dense dans les quatre secteurs visés. Il sera donc question dans la suite de présenter les principaux constats issus de l'enquête auprès des ménages dans le but d'apprécier leurs perceptions des services rendus par la Commune dans les secteurs sus visés.

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

L'objectif de ce chapitre est de restituer les principaux résultats de l'enquête de perception sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et des services communaux dans la Commune de Gaschiga en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs. C'est ici le lieu de commenter les données collectées à partir du questionnaire adressé aux ménages. Les principaux résultats s'articulent en cinq sections à savoir : la description de la population enquêtée, l'approvisionnement en eau potable, les services de santé, services de l'éducation de base et secondaire et en fin la fourniture des services communaux.

III.1 Description de la population enquêtée

Dans cette section, il sera question de mettre en exergue les critères sociodémographiques pris en compte dans la répartition dans la Commune des personnes enquêtées dans les ménages. L'enquête s'adressait principalement aux chefs de ménage, et en cas d'absence, à son conjoint ou à toute autre personne adulte étant habilitée à répondre au nom du ménage comme le présente le tableau 3.1 ci-dessous. De l'ensemble des répondants, 55,80% étaient des chefs de ménages. Le reste entretient une relation avec le chef de ménage notamment, 25,90% de conjoint, 9% de filles, 0,40% de mère ou père, 5% entretenaient toute autres relations à part celles qui sont soulignées ici. Seulement 4% de personnes enquêtées n'entretennent aucune relation avec le chef de ménage. Les données qui sont collectées sont donc fiables et reflète la perception des ménages.

Tableau 3. 1: Répartition (%) dans la commune des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence et le sexe

		Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage						Total
		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)	
Strate de résidence	Rurale	55,80	25,90	9,00	0,40	5,00	4,00	100,00
	Total	55,80	25,90	9,00	0,40	5,00	4,00	100,00

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

La plus grande proportion des répondants est constituée de chefs de ménages ainsi que le montre le tableau 3.1 ci-dessus. Environ 07 répondants sur 10 sont âgés de 20 à 50 ans pour les hommes et des intervalles 20 à 35 ans et plus de 50 ans pour les femmes. La présence de ces chefs de ménages au moment de l'enquête pourrait être due au fait de la proximité des exploitations agricoles en ce début de saison de pluies.

Tableau 3. 2: Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge

		Sexe de l'enquête					
		Masculin		Féminin		Total	
		Strate de résidence		Strate de résidence		Strate de résidence	
		Rurale	Total	Rurale	Total	Rurale	Total
Groupe d'âges du répondant	Moins de 20 ans	5,19	5,19	8,39	8,39	6,83	6,83
	[20 - 35[	35,56	35,56	44,76	44,76	40,29	40,29
	[35 - 50[	34,81	34,81	20,98	20,98	27,70	27,70
	Plus de 50 ans	24,44	24,44	25,87	25,87	25,18	25,18
	Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

C'est dans ces conditions qu'ont été conduites les enquêtes auprès des ménages de la Commune de Gaschiga dans les quatre secteurs visés en commençant par l'approvisionnement en eau.

III.2 Approvisionnement en eau potable dans la Commune de Gaschiga

Cette partie traite de l'approvisionnement en eau potable dans la Commune de Gaschiga. Les résultats de l'étude sont répartis autour des principaux points ci-après : l'inventaire des points d'accès à l'eau potable, leur fonctionnalité, les mécanismes de gestion et d'entretien et la satisfaction des ménages quant à l'utilisation des services de l'eau dans la commune.

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

L'eau est au cœur du développement durable et est essentielle au développement socio-économique, à la production d'énergie et d'aliments, à la santé des écosystèmes et à la survie de l'humanité selon les Nations Unies. Cette ressource est donc au cœur de l'existence humaine. Dans l'optique d'améliorer la disponibilité en quantité satisfaisant de l'eau, la Commune de Gaschiga dispose à ce jour de 166 points d'eau répartis à travers les villages et quartiers. A cet effet, plus d'un ménage sur deux soit 64,03% déclarent la disponibilité des forages avec pompe à motricité humaine, 43,53% des puits à ciel ouvert, 15,11% des puits avec pompe à motricité humaine.

Tableau 3. 3: Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence

		Puits avec pompe à motricité humaine	Puits avec pompe électrique	Puits à ciel ouvert	Forages avec pompe à motricité humaine	Forage avec pompe électrique	Borne-fontaine	Source	Marre	Réseau d'adduction d'eau	Adduction en eau potable (CAMWATER)	Rivière	Autre
Strate de résidence	Rurale	15,11	2,52	43,53	64,03	7,19	0,36	0,72	0,00	7,19	0,00	0,72	0,00
	Total	15,11	2,52	43,53	64,03	7,19	0,36	0,72	0,00	7,19	0,00	0,72	0,00

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Les ménages déclarent par ailleurs la disponibilité des puits avec pompe électrique, des forages avec pompe électrique, d'un réseau d'adduction d'eau, de bornes fontaines, sources, marres et de rivières. Ainsi, la Commune de Gaschiga est marquée par une forte disponibilité de points d'eau afin de répondre à la demande des ménages.

L'eau est une ressource réservée à plusieurs usages. Autant, elle peut être utilisée pour boire, elle est utilisée pour la vaisselle, pour la toilette, pour l'agriculture, etc. Les sources d'eau publiques sont utilisées par 94,60% les ménages de la zone rurale vivants dans la Commune de Gaschiga. Parmi ces sources, 61,98% de ménages de la Commune déclarent utiliser.

Tableau 3. 4: Utilisation d'une source d'eau publique

		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 électrique	Forages avec pompe à motricité humaine	Source	Rivière	Réseau d'adduction d'eau	Borne- fontaine	Total
Strate de résidence	Rurale	94,60	24,33	0,38	6,84	61,98	1,90	1,52	2,66	0,38	100,00
	Total	94,60	24,33	0,38	6,84	61,98	1,90	1,52	2,66	0,38	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Environ 01 ménage sur 04 dit utiliser un puits avec pompe à motricité humaine et 6,84%, un forage avec pompe électrique. Cependant, environ 3% de ménages de la Commune affirment recourir aux sources et rivières. Cette proportion de ménages s'exposerait à plusieurs maladies. Il serait donc souhaitable que des actions de sensibilisation soient initiées à l'endroit des ménages sur les risques liés à l'utilisation d'une telle eau. Et pour les

ménages qui souhaitent néanmoins l'utiliser, les former sur les techniques de potabilisation de l'eau.

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

L'accès à l'eau potable est considéré comme un enjeu essentiel pour le développement socio-économique par les Nations Unies depuis 1992. Pourtant, en 2019, l'OMS et l'UNICEF s'accordaient pour établir que 2,2 milliards de personnes n'avaient toujours pas accès à l'eau potable de manière sûre et continue. Le défi de l'accès à l'eau potable, demeure un objectif primordial pour la politique nationale de l'eau Cameroun. La question de la disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau est analysée dans cette enquête.

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

		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
Strate de résidence	Rurale	78,06	74,82
	Total	78,06	74,82

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

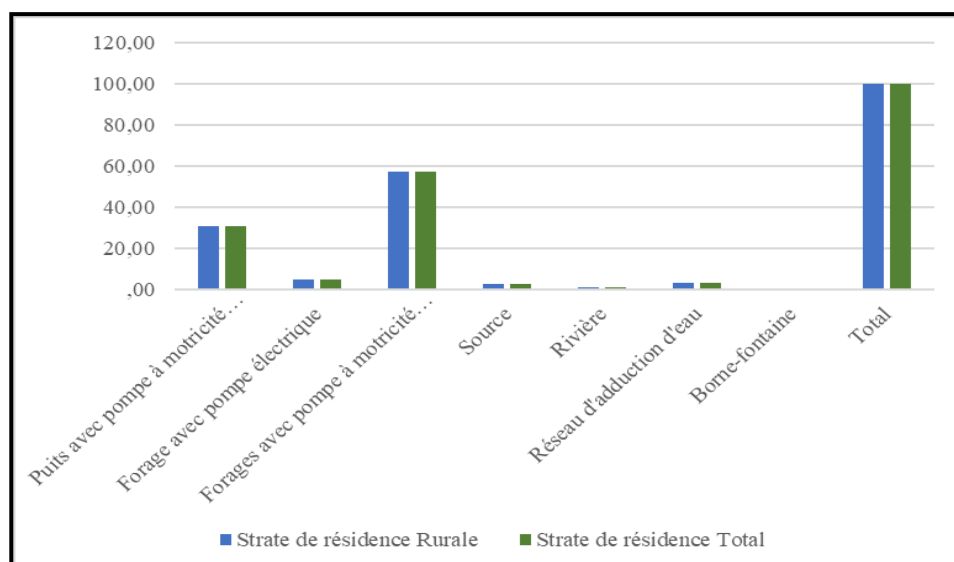
Près de 08 ménages sur 10 déclarent que les points d'eau utilisés sont disponibles toute l'année. Malgré ce fort taux, plusieurs ménages auraient encore de sérieuses difficultés d'accès à l'eau tout au long de la journée. La figure 3.1 ci-dessous présente la ventilation des ménages selon la principale source d'approvisionnement en eau accessible tout au long de la journée. En effet, plus d'un ménage sur deux déclarent les forages avec pompe à motricité humaine disponibles toute la journée. Les autres points d'eau déclarés disponibles tout au long de la journée par les ménages de la Commune sont respectivement, les puits avec pompe à motricité humaine soit 30,77%, les forages avec pompe électrique, le réseau d'adduction d'eau, la borne-fontaine, les sources et les rivières. Plus de la moitié des forages et puits avec pompes à motricité humaine seraient donc disponibles toute la journée surexploités et mal entretenus.



Photo 3. 1: Pompe à PMH mal entretenu à Télé Ossi

Figure 3. 1: Disponibilité au cours de l'année et utilisation de la principale source d'approvisionnement en eau tout au long de la

journée



Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Cette disponibilité de la source d'eau publique toute la journée serait dû à la faible organisation des COGES dans la gestion de ces points d'eau. Il est urgent d'une part de redynamiser les 161 COGES non fonctionnels sur les 166 existants afin qu'ils puissent s'approprient des installations et l'entretiennent pour le bien de tous. D'autre part, il est nécessaire de sensibiliser les ménages à l'utilisation responsable des infrastructures hydrauliques de la Commune. Ceci améliorerait la correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau estimé par l'OMS à 20 litres d'eau au minimum par habitant et par jour.

Tableau 3. 6: Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages

		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
Strate de résidence	Rurale	25,45	40,00	45,45	14,55	100,00
	Total	25,45	40,00	45,45	14,55	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

En effet, 01 ménage sur 02 déclare que le source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin.

Parmi les 25,45% des ménages ayant déclarés que la fréquence de disponibilité en eau couvre leur besoin, 40% s'approvisionnent une fois par jour, 45,45% de ménages le font deux fois par jour et 14,55%, trois fois. La demande en eau serait largement supérieure à l'offre qui justifierait le recours des ménages aux sources d'eau à risques telles que les rivières, les sources, etc. La non résolution de cette situation met en hypothèque l'atteinte des ODD et les objectifs stratégiques du Cameroun en la matière. Surtout que les projections mondiales indiquent une augmentation de la demande de m'ordre

de 20 à 30% d’ici à 2050 (UNESCO, 2018). Plusieurs raisons pourraient être évoquées pour expliquer l’inadéquation entre la couverture du besoin en eau et la fréquence de disponibilité de l’eau. Or un approvisionnement régulier en eau nécessite également l’entretien et la maintenance des points de desserte d’eau au niveau de la commune.

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

Les pannes constituent l’un des freins à l’utilisation optimale des points d’eau par les ménages. Leur récurrence, le temps mis pour remettre en service un point d’eau en panne sont les principaux indicateurs de l’entretien et la maintenance des points d’eau.

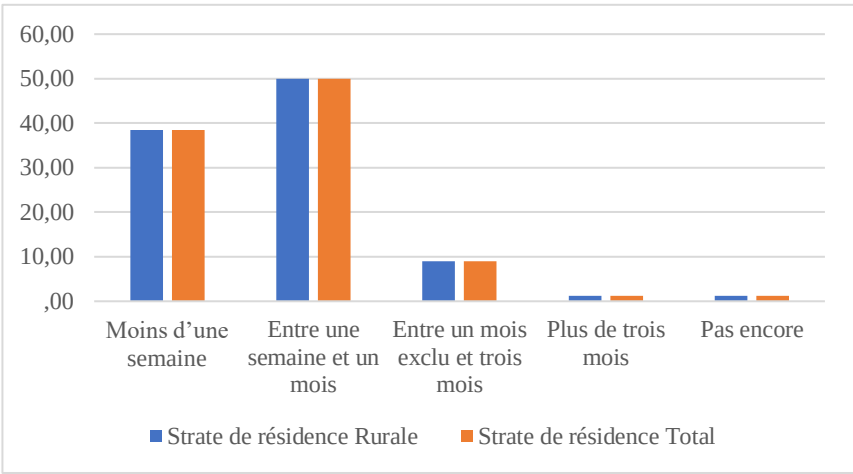
Tableau 3. 7: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d’eau utilisé

		Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d’eau a été panne au cours des 6 derniers mois
Strate de résidence	Rurale	29,66
	Total	29,66

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Dans la Commune de Gaschiga, 29,66% des ménages reconnaissent que leur principal point d’eau est tombé en panne au cours des 06 derniers mois. Ces pannes dues à une utilisation abusive exposeraient les ménages à recourir aux points d’eau à risque tels que les marres, les rivières et les eaux de pluies. Les efforts de la Commune pour aménager et réparer les points d’eau ne rencontreraient pas toujours l’engagement des ménages à les préserver. D’où la nécessité de sensibiliser les ménages à la préservation des infrastructures hydrauliques dans la Commune afin de réduire considérablement le temps mis pour la remise en service de l’ouvrage.

Figure 3. 2: Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d’eau utilisé



Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Actuellement, le temps mis pour leur remise en service points d’eau est relativement long à Gaschiga. Si près de 04 ménages sur 10 affirment que leur point d’eau est remis en service en moins d’une

semaine, 50% des ménages déclarent devoir attendre entre une semaine et un mois pour voir leur point d'eau être rétabli comme le révèle la figure ci-dessus. Plusieurs acteurs sont impliqués dans cette remise en activité des points d'eau.

Tableau 3. 8: Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau

		Acteur de remise en service du principal type de point d'eau						
		Commune	Etat	Une élite	Le comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	CAMWATER / CDE	Autres partenaires
Strate de résidence	Rurale	4,18	0,00	0,00	13,31	13,69	0,00	12,93
	Total	4,18	0,00	0,00	13,31	13,69	0,00	12,93

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Le chef de village/quartier et le COGES sont les premiers acteurs de remise en activité des points d'eau selon les ménages. La Commune est perçue y intervenant par 4,18% de ménages. Ceci révèle un degré élevé d'appropriation des ouvrages par les communautés. La Commune n'interviendrait que par défaut. Ceci expliquerait le passage de 62 points d'eau fonctionnels sur 108 en 2020 à 150 sur 166 en 2022 (PDC, 2020). Des actions visant à renforcer la participation des ménages au fonctionnement des COGES sont à envisager afin de permettre à cette structure de jouer pleinement son rôle. Aussi, des actions de communication vis-à-vis des partenaires assureraient la redevabilité de la commune et garantirait de potentiels dotations et soutiens futurs (SNV, 2013).

La décentralisation de la gestion de l'eau offre la possibilité à plusieurs acteurs d'intervenir dans l'entretien durable et la maintenance des points d'eau. Dans la Commune de Gaschiga, la communauté est au centre du dispositif.

Tableau 3. 9: Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau

		Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal type de point d'eau				
		COGES	Commune	CAMWATER	Communauté	Autres
Strate de résidence	Rurale	22,81	17,11	0,00	74,14	11,41
	Total	22,81	17,11	0,00	74,14	11,41

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

À cause de leur dynamisme, les communautés de Gaschiga sont suffisamment impliquées dans la gestion et la maintenance des ouvrages d'hydraulique. En effet, 74,14% de ménages, la communauté vient en premier. Le COGES et la Commune sont perçus comme faisant partie des intervenants dans la gestion des points d'eau respectivement par 22,81% et 17,11% de ménages. Ces infrastructures ne fonctionneraient pas pleinement du fait de l'insuffisance de structure de gestion fonctionnels (Nkengfack, H. et al., 2017). Il importe d'améliorer le niveau d'intervention du COGES en

redynamisant les COGES non fonctionnels identifiés par la Commune. Aussi faut-il encourager les ménages à s'intéresser aux activités du COGES. Le tableau 3.10 présente la contribution financière du ménage au fonctionnement d'une telle instance.

Tableau 3. 10: Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES

Milieu de résidence	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			
				Mois	Trimestre	Année	Total
Rural	13,69	67558,3	25,00	77,78	19,44	2,78	100,0
Ensemble	13,69	67558,3	25,00	77,78	19,44	2,78	100,0

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Il apparaît que 13,69% des ménages seulement contribuent financièrement au fonctionnement des COGES. En tant qu'organisation communautaire autour d'un point d'eau, les COGES regroupe en leurs seins des personnes bénévoles, dynamiques, élues ou désignées pour assurer la maintenance et la gestion des points d'eau. La réticence des populations de Gaschiga tiendrait à l'ignorance du rôle de cet organe ou à mauvaise perception qu'elles s'en font mais aussi au montant de la contribution financière que 25% de ménages trouvent élevé. Parmi ceux qui contribuent, 77,78% le font mensuellement, 19,44%, trimestriellement et 2,78% annuellement. Cette fréquence ne permettrait pas au COGES d'avoir des ressources appropriées en temps opportun pour faire face aux pannes et justifierait l'intervention tardive de cette structure dans la remise en activité des ouvrages. Il est donc nécessaire de mener visant à améliorer la perception des COGES auprès des ménages. Pour y parvenir, des sensibilisations auprès des ménages sur le rôle des COGES et l'avantage qu'il y a à y participer financièrement sont à mener. C'est à ce prix qu'il est possible d'espérer avoir une eau de qualité et en quantité pour les ménages de Gaschiga.

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

L'accès seul à l'offre publique de l'eau ne suffit pas, celle-ci doit être propre, potable et avoir un point d'approvisionnement proche (OMS, UNESCO, 2017). Le tableau 3.11 traite de l'accessibilité à la principale source d'approvisionnement et de l'appréciation du service rendu par cette source.

Tableau 3. 11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source

		Distance moyenne (en m) du ménage par rapport à la principale source publique d'approvisionnement en eau	Temps moyen (en minutes) mis pour arriver au point d'eau	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	Total
Strate de résidence	Rurale	2631,34	10,22	24,45	17,29	3,04	19,39	67,68	9,89	100
	Total	2631,34	10,22	24,45	17,29	3,04	19,39	67,68	9,89	100

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Pour ce qui est du premier point, le Cameroun s'est approprié l'ODD 6 qui vise à garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable. La distance séparant les ménages de leurs sources principale d'approvisionnement est en moyenne de 2,6 Km. Cette distance ne renseigne pas suffisamment sur les efforts des ménages à accéder à l'eau. Ceux-ci passent environ 10,22 minutes pour atteindre ces points d'eau pour un temps de puisage moyen de 24,45 minutes bien au-dessus du seuil établi par Janique (NDONGO, B. et al., 2012). De longue files d'attente s'installent autour du point d'eau comme le montre la photographie ci-contre. Ainsi, cet éloignement aggraverait la pénibilité d'accès et augmenterait le coût lié au transport de l'eau à Gaschiga. Il est ainsi nécessaire de réfectionner tous les points d'eau en panne afin d'augmenter l'offre. Le fait de former des artisans réparateurs y contribuera. Ceci réduirait la distance à parcourir et permettra de prévenir la tentation de s'approvisionner auprès des sources à risque. Selon l'OMS, une eau potable est définie par des critères répartis en 07 groupes dont les critères organoleptiques. Le tableau 3.12 présente la proportion des ménages dans la commune selon les caractéristiques de la principale source d'approvisionnement en eau et le milieu de résidence.



Photo 3. 3: Fille d'attente autour d'un point d'eau dans la Commune de Gaschiga

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

		Proportion (%) des ménages ayant déclarés que l’eau de la principale source d’approvisionnement en eau		
		A une d’odeur	A un goût	A une couleur
Strate de résidence	Rurale	27,00	42,21	27,76
	Total	27,00	42,21	27,76

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

L’eau de Gaschiga possède à la fois une odeur, un goût et une couleur. Les odeur, couleur et goût proviendraient de la dégradation des végétaux ou de la lessive sans prendre des précautions (Montandon, P-E., 2012). Bien que des efforts soient fournis pour faciliter l’accès des ménages aux points d’eau, l’ensemble des ménages éprouveraient encore des difficultés à avoir une eau de bonne qualité. Il apparait nécessaire que les techniques de potabilisation d’eau soient encore vulgarisées auprès des ménages. D’autre part, il faut aussi sensibiliser les ménages sur les dangers liés à une mauvaise utilisation des points d’eau. La radio communautaire DEMSA FM devrait être mis à contribution à cet effet. Partant du constat précédant de l’incapacité de l’eau à satisfaire les besoins exprimés par les ménages, l’enquête s’est intéressée à leurs actions.

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

Si globalement, l’eau est disponible à Gaschiga, elle semble ne pas être suffisamment accessible. Ainsi, les besoins des ménages pourraient être non satisfaits. Au cours des 06 derniers mois, 15,11% de ménages de la Commune ont exprimé un besoin en matière d’approvisionnement en eau potable. L’existant ne couvrirait pas les besoins exprimés par une Commune qui a accueilli des déplacés issus des attaques terroristes de Boko Haram ou des pannes récurrentes des ouvrages.

À chaque fois que le besoin se pose, les ménages s’adressent à différents acteurs. Prioritairement, ces demandes sont destinées au Maire, au Chef du Village et au COGES. Les ménages seraient conscients du rôle de la Commune dans le développement en contexte de décentralisation. Ainsi, sur les ménages ayant exprimé un besoin au cours des 06 derniers mois, plus d’un ménage sur deux soit 61,90% a exprimé son besoin à la Commune.

Tableau 3. 13: Besoin exprimé en matière d’approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d’approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Parmi les ménages ayant exprimé un besoin, proportion (%) dont le besoin a été exprimé :								Proportion (%) des ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
		Au Maire	A l’ Etat	A une élite	Au Comité de gestion du point d’ eau	Au Chef de village/ quartier	A l’ Autorités administratives	A Camwater/SNEC	A Autre	
Rural	15,11	61,90	2,38	4,76	9,52	47,62	4,76	,00	11,90	38,10
Ensemble	15,11	61,90	2,38	4,76	9,52	47,62	4,76	,00	11,90	38,10

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Le chef de village, en sa qualité d’auxiliaire de l’administration, est perçu par 47,62% de ménages comme un interlocuteur de choix capable de relayer les demandes de la base et y trouver des solutions adéquates. Moins d’un ménage sur dix s’adresse au COGES. Toujours est-il que 38,10% de ménages ont trouvé satisfaction à leurs demandes. La légitimité de cette structure serait contestée ou ignorée. L’enjeu est donc ici de renforcer les espaces de dialogue entre les la Commune, le COGES et le chef de village pour un meilleure orientation des interventions.

Les besoins ainsi exprimés sont perçus comme satisfait par 38,10%. Pour 0,35% de ménages, le temps moyen mis entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage est s’estime en mois. Dès lors, plus de huit ménages sur dix déclarent être satisfait en moins d’un mois tandis que 18,75% des ménages être satisfait entre un et trois mois comme le montre le tableau 3.14 ci-dessous.

Tableau 3. 14: Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction

		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	Total
Strate de résidence	Rurale	0,35	81,25	18,75	100,00
	Total	0,35	81,25	18,75	100,00

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Cependant, 37,05% des ménages déclarent ne pas être satisfaits du service d'approvisionnement en eau potable à Gaschiga. Les longues saisons sèches avec leurs conséquences sur les conditions des vies justifieraient cette insatisfaction.

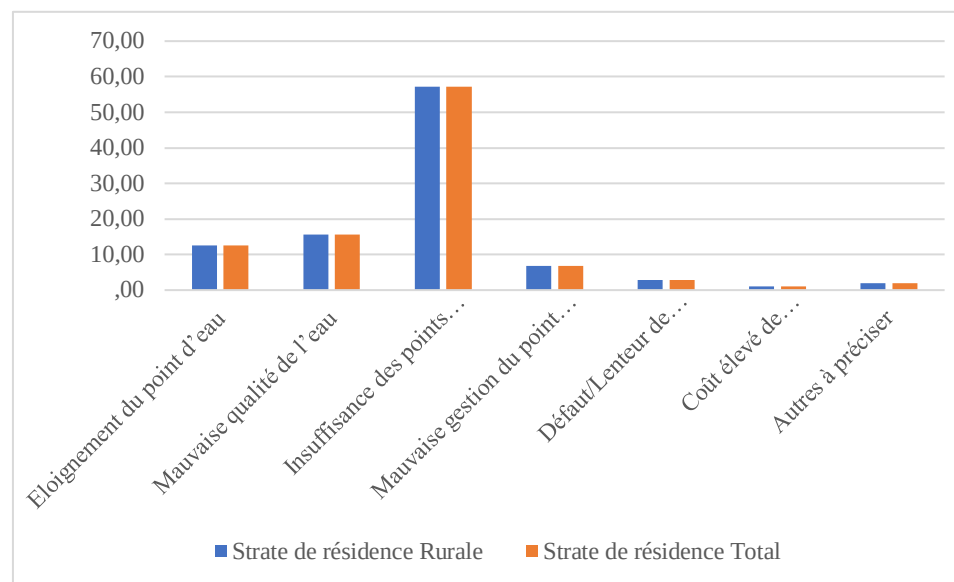
Tableau 3. 15: Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable

		Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable
Strate de résidence	Rurale	37,05
	Total	37,05

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

La figure 3.3 présente les raisons de la non satisfaction des ménages en matière d'approvisionnement en eau. L'insuffisance des points d'eau est citée en premier lieu par les ménages. Les 166 points d'eau identifiés à Gaschiga sont donc insuffisants pour 57,28% des ménages. Le fait que certains de ces points d'eau ne soient pas opérationnels réduirait la production en eau. Les raisons de cette non satisfaction sont présentées dans la figure 3.3 ci-dessous.

Figure 3. 3: Non satisfaction de l’approvisionnement en eau potable



Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Dans ce sens, près de six ménages sur dix identifient l’insuffisance des points d’eau comme la principale cause de leur non satisfaction. La mauvaise qualité de l’eau, l’éloignement et la mauvaise gestion des points d’eau constituent les autres raisons de leur non satisfaction. Les lenteurs de maintenance en cas de panne, le coût et d’autres raisons sont aussi à l’origine de la non satisfaction des ménages. Des actions à plusieurs niveaux sont dès lors prévues par les ménages eux-mêmes afin de contribuer à résorber le gap.

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

L’intérêt du contrôle citoyen de l’action publique, mécanisme par lequel les populations donnent leurs perceptions de la satisfaction sur l’offre de biens et services publics dans les secteurs ciblés et s’engagent à corriger elles-mêmes. Ainsi, par cette approche les ménages se doivent d’accompagner les pouvoirs publics dans l’amélioration des services publics offerts.

Tableau 3. 16: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable

		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		Autre(s) attente(s) à préciser	
		Contribution pour la construction d' un point d' eau supplémentaire	Donation du site de construction d' un point d' eau	Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc..)	Redynamisation/mise en place du COGES	Quelles sont les actions dans lesquelles votre ménage est prêt à s' engager en vue de l' amélioration de l... ::	Encouragement à l' intégration des femmes dans le COGES	Suivi de la production des compte-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 impactant la qualité de l...		
Milieu de résidence													
Strate de résidence	Rurale	66,19	40,65	47,84	11,51	12,59	8,99	7,55	8,63	14,39	7,55		0,72
	Total	66,19	40,65	47,84	11,51	12,59	8,99	7,55	8,63	14,39	7,55		0,72

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

En matière d'aménagement des points d'eau supplémentaires, 66,19 de ménages déclarent être prêts à contribuer à la construction d'un point d'eau supplémentaire. Or, le constat fait plus haut donne de constater l'existence de plusieurs points d'eau non fonctionnels, il est souhaitable que les ménages s'organisent pour faire un plaidoyer auprès de la Commune, fut il en passant par le chef du village afin que les points d'eau prévus dans le PCD soient réalisés.

En ce qui concerne l'amélioration de la gestion des points d'eau, les ménages s'engagent à contribuer financièrement au bon fonctionnement des COGES, à participer à la redynamisation des COGES. Ainsi, les renforcements de capacités sur la gestion transparente des fonds collectés permettrait de polir

l'image des COGES et à accroître leur légitimité.

Pour ce qui est enfin de l'amélioration de la qualité de l'eau, 14,39% de ménages déclarent être prêts à participer aux campagnes sur la potabilisation de l'eau et sur l'hygiène et la salubrité dans la Commune en général et au niveau des points d'eau en particulier.

III.3 Services de santé

Dans sa stratégie de développement 2020-2030, le Cameroun entend renforcer son système de santé par l'amélioration de son efficacité et le renforcement de son accessibilité géographique en mettant à profit la décentralisation (SND30). Cette section vise à rendre compte de l'appréciation par les ménages sur la qualité des services de santé offerts dans la Commune de Gaschiga.

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune

La carte sanitaire de la Commune de Gaschiga présente plusieurs types de formations sanitaires vers lesquels les ménages se rendent le plus fréquemment pour leurs soins. Le tableau 3.18 montre que les ménages recourent à 97,12% aux FOSA publiques, à 2,16% aux FOSA privés laïques et à 0,72% à celles privées confessionnelles. Ce choix se justifierait par la qualité de soins, la performance du personnel, le plateau technique et la proximité.

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			
		Publique	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total
Strate de résidence	Rurale	97,12	2,16	0,72	100,00
	Total	97,12	2,16	0,72	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Ces choix se justifieraient par la qualité des soins qui y sont administrés. Ceci réduirait la mortalité globale et la létalité seraient en baisse conformément à la stratégie du Cameroun pour la période de 2020 à 2030. Plusieurs raisons sont avancées par les ménages pour justifier ces choix.

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 à préciser
Strate de résidence	Rurale	75,00	75,00	87,50	87,50	75,00	75,00	0,00
	Total	75,00	75,00	87,50	87,50	75,00	75,00	0,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga e 2022

La qualité des soins est définie par l'OMS (1982) comme la délivrance à chaque patient de l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins. La qualité des soins et l'accueil sont avancées comme raisons

principales desdits choix qui varie en fonction d la principale FOSA publique.

Tableau 3. 19: Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence		Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ?				
		CS/CSI	Hôpital/CMA	Hôpital de district	Hôpital de régional	Total
Strate de résidence	Rurale	87,00	0,72	11,55	0,72	100,00
	Total	87,00	0,72	11,55	0,72	100,00

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

En milieu urbain, 87,00 des ménages déclarent fréquenter les CSI contre 11,55% pour l'hôpital de district. En effet, le fort taux de fréquentation des CSI s'expliqueraient par la proximité de ces FOSA. Le recours à l'hôpital de district selon 11,55% se justifierait par la présence de personnel de soin constitué et d'un plateau technique assez fourni.

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 (en m) 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		
Strate de résidence	Rurale	60,29	39,71	100,00	5435,28	108,62
	Total	60,29	39,71	100,00	5435,28	108,62

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Pour 60,29% des ménages, la principale FOSA publique fréquentée pour l'obtention des soins est à proximité se trouvent pour une grande part à proximité des FOSA qu'ils fréquentent. Elles sont situées à près de 5,5 Km des ménages. Le temps moyen mis pour atteindre ces FOSA est de 1 heures 48 minutes. En effet, ces distances se justifieraient par l'étendue de de la Commune. Toutefois, il faut constater que cette distance grèverait les coûts des soins et exposerait les ménages au recours aux médicaments de la rue considérés comme une menace à la santé par les pouvoirs publics. Il importe dès lors de sensibiliser les ménages sur les risques liés à l'utilisation des médicaments de la rue tout en les encourageant à se faire prendre en charge par des professionnels de soins. L'existence du petit matériel dans les FOSA publiques permet aussi de mieux administrer les soins aux ménages.

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

La fonctionnalité des formations sanitaires se caractérise par une disponibilité des matériels médicaux de base. Il s'agit notamment des instruments et des matériels essentiels dont les plus importants sont les ciseaux, les seringues le coton, etc.

Tableau 3. 21: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les types de 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 à préciser
Strate de résidence	Rurale	87,00	89,89	95,31	95,31	81,95	84,12	70,04	62,82	62,45	,00
	Total	87,00	89,89	95,31	95,31	81,95	84,12	70,04	62,82	62,45	,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Les principales FOSA de la Commune sont dotés de petits matériels. Les ménages doivent donc être informés sur l'identification de ce matériel. L'un des objectifs des autorités camerounaises est aussi d'accroître le niveau de couverture sanitaire. Les principales formations sanitaires de Gaschiga sont dotées de petits matériels aussi bien en zone urbaine qu'en zone rurale. Seulement 62,55% déclarent la disponibilité des gants. Plusieurs ménages ignoreraient la caractérisation du matériel visés. Ce faible taux serait lié à la non maîtrise de la caractérisation desdits outils par les ménages. Il importe de mener des actions de communication à l'attention des ménages afin de leur faire connaître les différents services et matériels disponibles dans les FOSA.

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Le coût de soins conditionne étroitement le taux de fréquentation des formations sanitaires. Les coûts moyens de consultation des FOSA à Gaschiga sont de 463,90 FCFA et 45,85% de ménages perçoivent de coût comme étant élevé pour des ménages camerounais qui ont vu leur pouvoir d'achat baisser au début des années 1990. L'exigence de frais non autorisés pour l'administration des soins auraient une influence sur l'appréciation du service rendu. Une action de sensibilisation au profit des personnels de santé permettrait d'améliorer l'accueil et la redevabilité auprès des ménages.

Tableau 3. 22: Paiement des soins de santé et appréciation 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
Strate de résidence	Rurale	463,90	45,85	7,58	31,41	62,09	6,50	100,00
	Total	463,90	45,85	7,58	31,41	62,09	6,50	100,00

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

L'accueil est globalement satisfaisant pour les ménages de la Commune. En effet, 62,09% de ménages déclarent que l'accueil est passable dans les FOSA de la Commune. Sensibilisation au profit du personnel de la médical permettrait d'améliorer l'accueil et la transparence sur les frais à payer pour les soins.

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

L'appréciation des services rendus par les formations sanitaires invite à s'interroger sur la disponibilité des médicaments au sein des FOSA et de la proportion de ceux qui résolvent leurs problèmes de santé au sein des FOSA.

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
Strate de résidence	Rurale	28,16	38,63
	Total	28,16	38,63

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Le tableau ci-dessus indique que 28,16% déclare que les médicaments réservés au traitement des maladies endémiques sont disponibles. Le fort taux de fréquentation contraste avec la disponibilité des médicaments. Les ménages ne trouveraient pas suffisamment de médicaments pour se soigner. Or, le Cameroun souhaite améliorer la qualité des soins en insistant aussi sur la disponibilité et l'accessibilité des médicaments. Une action de plaidoyer en vue de l'amélioration de l'approvisionnement des pharmacies et pro pharmacies est à entreprendre.

Aussi, 38,63% de ménages déclarent que leurs problèmes de soins sont résolus après être passé à la FOSA. Les efforts consentis par les pouvoirs publics en vue de lever les obstacles à l'approvisionnement des FOSA en médicaments ne parviendraient pas à satisfaire la distribution locale. Il importe dès lors de mener un plaidoyer auprès de la Commune et des services déconcentrés de la santé dans le but d'améliorer l'approvisionnement des pharmacies et pro pharmacies.

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	Monnayage des soins	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité équipements	Insuffisance des équipements	Coût élevé de l'accès aux soins de santé	Autres
Rural	10,47	79,31	41,38	48,28	31,03	3,45	44,83	13,79	17,24	65,52	0,00
Ensemble	10,47	79,31	41,38	48,28	31,03	3,45	44,83	13,79	17,24	65,52	0,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Les principales raisons de non satisfaction évoquées par les ménages sont l'éloignement des FOSA situés en moyenne à 5,5 Km des ménages, les coûts élevés de l'accès aux soins de santé estimés en moyenne à, l'absentéisme du personnel, l'insuffisance des médicaments et la mauvaise qualité des services offerts relevées par plus de 40% des ménages. Les autres raisons évoquées sont notamment la mauvaise qualification du personnel en service dans les FOSA, l'insuffisance des équipements et la mauvaise qualité des équipements, etc. à C'est la perception de la quasi-totalité des ménages des ménages non satisfaits.

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

Cette section présente les actions que les ménages sont prêts à entreprendre eux-mêmes pour améliorer les services de santé à Gaschiga.

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 :												Autres à préciser
		Formations sanitaires supplémentaires		Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA						Réduction du coût d'accès aux soins de santé		
		Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	Quelle sont les actions dans lesquelles votre ménage est prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la q... :: Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires	Quelle sont les actions dans lesquelles votre ménage est prêt à s'engager en vue de l'amélioration de la q... :: Un plaidoyer auprès de la commune et de l'Etat pour la réhabilitation et l'équipement des formations sanitaires	L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	L'accueil et la prise en charge des patients	La 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	Le Développement de partenariats publics-privés	La négociation des jumelages et intercommunalités	
Strate de résidence	Rurale	32,49	54,51	36,10	35,38	38,99	10,47	18,41	5,42	4,33	16,61	6,50	3,61	1,08
	Total	32,49	54,51	36,10	35,38	38,99	10,47	18,41	5,42	4,33	16,61	6,50	3,61	1,08

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Compte tenu de ce qui est dit précédemment, il apparaît que les FOSA font face à plusieurs contraintes. Les ménages s'engagent dès lors à poser certaines actions ciblées en vue de l'amélioration de la qualité des services rendus. Les actions ainsi visées s'inscrivent dans trois principaux registres, notamment le plaidoyer pour la dotation des Formations sanitaires supplémentaires, l'extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires existantes et l'amélioration de la gestion des FOSA.

III.4 Services de l'éducation

La qualité du capital humain constitue un facteur clé du développement économique d'une Nation. La pression démographique observable au Cameroun en général et à Gaschiga en particulier augmente la demande dans tous les ordres d'enseignement. Cette section traite de la fréquentation scolaire, de l'accessibilité de l'école publique dans la Commune, des caractéristiques de l'environnement scolaire, et des actions envisagées en vue de l'amélioration du service de l'éducation.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la Commune de Gaschiga

Le taux de fréquentation scolaire permet d'avoir une lisibilité sur la demande en matière d'éducation. L'ONU en a fait une priorité à travers l'ODD n°4. Il est ici question d'assurer à tous l'accès à une éducation de qualité. Dans la Commune de Gaschiga, le pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence le montre à suffisance.

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		Total		
		Dans quel ordre d'enseignement fréquente		Dans quel ordre d'enseignement fréquente			Dans quel ordre d'enseignement fréquente		Dans quel ordre d'enseignement fréquente		
		Public	Total	Public	Privé Laïc	Total	Public	Total	Public	Privé Laïc	Total
Strate de résidence	Rurale	100,00	100,00	98,52	1,48	100,00	100,00	100,00	98,80	1,20	100,00
	Total	100,00	100,00	98,52	1,48	100,00	100,00	100,00	98,80	1,20	100,00

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Ce tableau montre que qu'en matière d'éducation, l'offre publique est la plus fréquentée dans tous les cycles d'enseignement par les ménages de Gaschiga. Environ un ménage cent seulement fréquente les écoles privées. Ceci interpelle la Commune en ce qui concerne les compétences qui lui sont transférées dans le domaine de l'éducation maternelle et primaire. Il serait donc important de sensibiliser les ménages à accroître leurs participations de toute nature au fonctionnement optimal des écoles. Plusieurs raisons justifient ce choix comme le montre le tableau 3.28 ci-dessous.

Tableau 3. 27: Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire

Milieu de résidence		Cycle d'enseignement									
		Maternel		Primaire			Secondaire 1er cycle		Total		
		S4Q04A		S4Q04A			S4Q04A		S4Q04A		
		Public	Total	Public	Privé	Total	Public	Total	Public	Privé	Total
Strate de résidence	Rurale	100,00	100,00	98,52	1,48	100,00	100,00	100,00	98,80	1,20	100,00
	Total	100,00	100,00	98,52	1,48	100,00	100,00	100,00	98,80	1,20	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

En ce qui concerne les raisons de la préférence de fréquentation du privé au public, le tableau 3.27 ci-dessus montre que l'offre publique en matière d'éducation dans la Commune de Gaschiga concentre l'avantage cumulé du coût, de la proximité et de la qualité de l'éducation. Ce triple avantage est suffisamment bien agencé pour que les ménages s'orientent vers ces écoles. Toutefois, il faut noter que la problématique du chômage des jeunes et du sous-emploi des diplômés au Cameroun interpelle aussi à la professionnalisation de ces enseignements ce d'autant plus que depuis 2014, plusieurs familles nigérianes se sont retrouvées au Cameroun à cause de l'intensification des attaques terroristes de Boko Haram.

Tableau 3. 28: Répartition (%) des ménages déclarant l'existence d'un établissement scolaire public dans un cycle d'enseignement disponible dans le village / quartier selon le milieu de résidence et la proximité du ménage à cet établissement scolaire public

Cycle disponible dans le village / quartier du ménage		Existence d'un établissement scolaire public		Proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier		
				Oui	Non	Total
		Strate de résidence				
		Rurale	Total			
Cycle	Maternel	25,54	25,54	84,71	15,29	100,00
	Primaire	56,47	56,47	87,91	12,09	100,00
	Secondaire	21,94	21,94	76,62	23,38	100,00
	Formation professionnelle	1,80	1,80	20,00	80,00	100,00
	Total	26,44	26,44	83,67	16,33	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Pour ce qui est du rapport entre l'existence et la proximité des écoles publiques, le premier constat qui se dégage à Gaschiga est que, sur l'ensemble des établissements scolaires publics existants, 25,54% de ménages déclarent l'existence du cycle maternel, 21,90% celle du secondaire et 1,80% de l'enseignement professionnel. Ceci révélerait l'ignorance de l'offre par les ménages. D'où la nécessité de communiquer sur les services d'éducation qui existent. La Radio communautaire qui y émet peut aussi être mise à contribution.

Par ailleurs, plus de la moitié de l'offre se concentre dans le cycle primaire. Ainsi, une grande partie des ménages seraient privées de l'enseignement secondaire et professionnel gage de la compétitivité dans un monde en pleine mutation. Dès lors, la nécessité s'impose d'intensifier des actions de plaidoyer auprès des décideurs en vue de s'arrimer à la carte scolaire d'une part et d'autre part, les ménages gagneraient à encourager leurs enfants à poursuivre les études au-delà du primaire.

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

L'accessibilité de l'école publique dans la Commune s'évalue à partir de la distance moyenne parcourue, la caractérisation, les caractéristiques de l'environnement scolaire, le coût de l'éducation et la gestion des ouvrages de l'école.

Tableau 3. 29: Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence

Cycle disponible		Strate de résidence			
		Rurale		Total	
		Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
	Maternel	18,96	0,49	18,96	0,49
	Primaire	388,81	25,48	388,81	25,48
	Secondaire	846,41	25,04	846,41	25,04
	Formation professionnelle	,00	,00	,00	,00
Cycle	Total	313,54	12,75	313,54	12,75

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

La distances moyenne parcourue pour se rendent à l'école à pied ou à vélo est de 388,82 pour l'enseignement primaire. Pour accéder au cycle secondaire, les ménages disent parcourir en moyenne 846,41 mètres. La distance ainsi parcourue pourrait ne pas avoir d'impacts sur le processus d'apprentissage pour ceux des enfants qui disposent d'un moyen de déplacement et pour ceux qui seraient motivés à y aller à cause d'une caractéristique particulière de l'école visée.

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

Les environnements scolaires soutiennent l'apprentissage. Ils comprennent les installations physiques et virtuelles, les ressources humaines et financières ainsi que la structure organisationnelle et les opérations de l'établissement scolaire. L'objectif de développement durable n°4 souligne l'importance de l'environnement scolaire. Il vise à « faire construire des établissements scolaires qui soient adaptés aux enfants, aux personnes handicapées et aux deux sexes ou adapter les établissements existants à cette fin et fournir un cadre d'apprentissage effectif qui soit sûr, exempt de violence et accessible à tous ». Dès lors, les caractéristiques des écoles fréquentées est utile pour garantir une éducation inclusive et de qualité.

Tableau 3. 30: Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement

Cycle disponible		Strate de résidence						
		Rurale				Total		
		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
cycle	Maternel	2,52	2,16	1,80	0,72	2,52	2,16	1,80
	Primaire	37,77	36,33	41,01	10,43	37,77	36,33	41,01
	Secondaire	6,83	12,95	12,95	0,00	6,83	12,95	12,95
	Formation professionnelle	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total	11,78	12,86	13,94	2,79	11,78	12,86	13,94

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

À Gaschiga, 11,78% de ménages déclarent que les écoles disponibles ont un cycle complet. Les élèves suspendraient ainsi leurs scolarités. Le dynamisme de l'APEE n'aurait pas permis de combler ce besoin crucial pour la sécurité des apprenants et apprenantes. Seulement 36,33% de ménages déclarent que l'école dispose au moins d'une salle par niveau au primaire contre 6,83% pour le secondaire. D'où la nécessité de faire un plaidoyer auprès du maire en vue de l'implémentation des engagements pris dans le cadre des PCD par la Commune de Gaschiga.

Dans tous les cas, 13,94% de ménages déclarent la disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves. Il devient souhaitable que les ménages s'engagent dans les actions en vue d'augmenter le nombre de table banc dans les écoles pour que les enfants soient dans assis pour prendre les cours. Par ailleurs, une action peut également viser les parents. La sensibilisation des ménages à contribuer à l'équipement et à l'entretien des infrastructures existantes pourrait accroître considérablement la satisfaction des bénéficiaires.

Tableau 3. 31: Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement et appréciation de la fréquence de présence de l'enseignant dans la classe selon le cycle

Cycle disponible		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
cycle	Maternel	47,63	50,00	50,00	0,00	100,00
	Primaire	60,11	47,55	41,96	10,49	100,00
	Secondaire	59,76	51,22	43,90	4,88	100,00
	Formation professionnelle	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total	59,52	48,44	42,71	8,85	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Les conditions de réussite semblent être réunies à cause des données liées aux effectifs par classe et à la fréquence de présence des enseignants. En effet, le nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement est de 60,11% pour le primaire et de 59,76% pour le secondaire. Quant au second critère, la moitié des ménages de la commune affirment que les enseignants sont moyennement réguliers en classe. 8,85% de ménages déclarent que les enseignants sont irréguliers. L'enjeu est donc important de sensibiliser les enseignants à plus de responsabilité dans l'encadrement des élèves. Une meilleure synergie des parents autour des APEE aiderait à atteindre cet objectif.

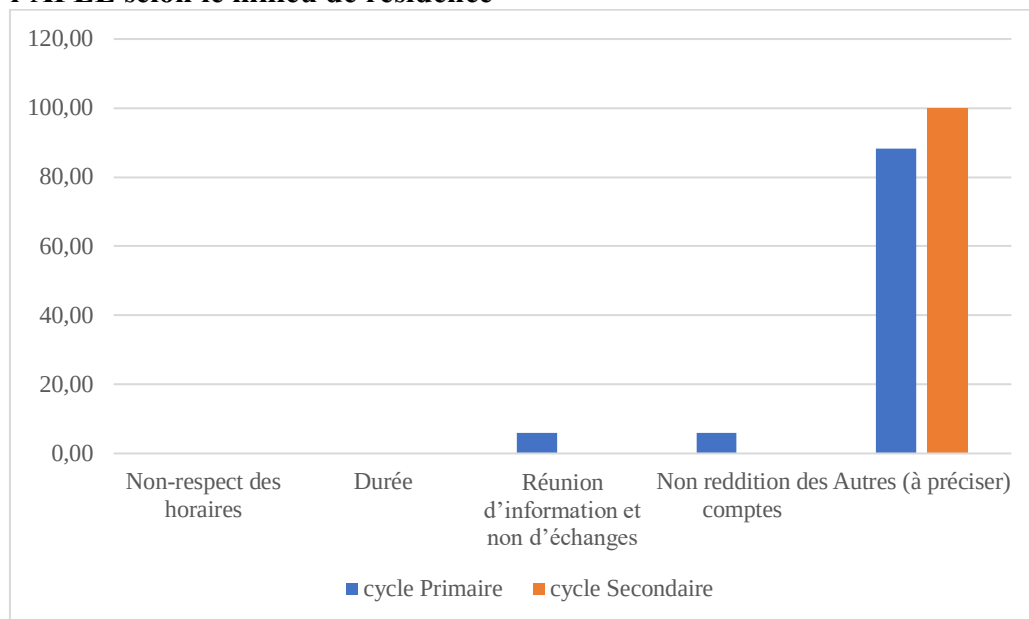
Tableau 3.32 : Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence

Cycle disponible		Proportion (%) de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE
Cycle	Maternel	0,00
	Primaire	5,4
	Secondaire	,63
	Formation professionnelle	,00
	Total	1,51

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Il est certain que l'APEE reste libre conformément à la loi de 1990 sur la liberté d'association au Cameroun, leur rôle dans l'environnement éducatif au Cameroun s'est considérablement accru. Cette montée en puissance des APEE fait face au refus catégorique de certains ménages à y participer. Sur ce point, respectivement 1,51% de ménages déclarent ne pas participer aux réunions d'APEE. Ces ménages en ignorent le bien fondé. Les raisons de cette non-participation sont multiples et se présentent comme l'indique la figure 3.4.

Figure 3. 4: Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence



Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Les questions liées à la gouvernance des fonds collectés dans le cadre des APPE ont toujours fait l'objet de débats publics au Cameroun. Si l'adhésion à cette association est libre selon la loi de 1990, il demeure que son utilité sociale a contribué à son institutionnalisation. Les ménages de Gaschiga qui refusent d'y participer avancent des raisons liées à la mauvaise organisation de ces associations, à la gestion opaque des ressources et d'autres raisons non avouées sont plus nombreuses. Ces associations cacheraient des enjeux divers. Tout compte fait, il est important de sensibiliser les ménages sur l'importance de leurs contributions au bon fonctionnement des APEE. Aussi, est-il nécessaire de renforcer les capacités des membres des APEE sur la gestion transparente des fonds collectés ainsi que sur la gestion du groupe. La concertation et redevabilité accroîtraient la légitimité des actions de l'APEE

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

Le coût de l'éducation est aussi une variable pertinente pour l'appréciation de la qualité de l'éducation. En plus des frais exigibles, d'autres frais sont payés dans tous les ordres d'enseignement. Les frais de l'APEE dépassent de loin les autres frais exigibles. La gratuité de l'école au Cameroun ne limite en rien les montants de l'APEE qui sont pratiqués qui s'élèvent en moyenne à 461,54 pour le primaire et 8900 francs pour le secondaire. La faible participation à l'APEE identifiée plus haut aurait ainsi un effet marginal que le financement de l'école. Cependant, trois actions méritent d'être conduites. D'une part, il faut mener des sensibilisations auprès des ménages pour les encourager à s'approprier les priorités gouvernementales dans le secteur de l'éducation. Ensuite, le renforcement des capacités des APEE sur la gestion transparente des frais et l'animation de groupe. Enfin, un plaidoyer peut être conduit en direction de la Commune pour accroître son accompagnement au profit des écoles.

Tableau 3. 32: Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence

Cycle disponible		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
					Elevé	Raisonnable	
		Quel est le Montant de l'inscription	Quel est le Montant de l'APEE	Quel est le Montant total des autres frais			
Cycle	Maternel	7625,00	1762,50	375,00	25,00	75,00	0,00
	Primaire	461,54	2087,41	276,28	56,64	43,36	3,17
	Secondaire	8900,00	13550,00	1948,78	82,93	17,07	0,32
	Formation professionnelle	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total	2561,98	4521,61	637,54	60,94	39,06	0,87

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Tableau 3. 33: Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnés suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement

Cycle disponible		Acteur déclaré de la réfection des ouvrages endommagés :					
		L'APEE	Le Maire (Commune)	Une organisation du village	Le MINEDUB/MINE SEC/MINEFOP	Les Elites	Autres partenaires (à préciser)
Cycle	Maternel	2,54	0,32	0,95	0,32	0	0
	Primaire	38,41	16,83	4,13	7,94	,32	,63
	Secondaire	11,75	6,03	,63	3,49	,00	,00
	Formation professionnelle	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	Total	13,17	5,79	1,43	2,94	0,08	0,16

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Au regard di tableau 3.34, L'APEE est la plus grande source de financement de la réfection des ouvrages d'éducation à l'instar des salles de classes, des latrines, etc. La Commune Gaschiga y contribue aussi selon 5,79% de ménages. Les ministères contribueraient selon 2,94% de ménages. Plusieurs ménages n'exprimeraient pas leurs demandes à cause de l'ignorance de la nature des acteurs impliqués dans ces travaux. Il importe pour la Commune et pour les services de l'éducation de communiquer sur les procédures en vigueur pour la réfection des écoles.

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

L'appréciation de service de l'éducation par les ménages favorise aussi la prise des actions correctives pour améliorer le service offert.

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	Absence de distribution de	Mauvais résultats	Coûts élevés de la scolarité	Coûts élevés de la scolarité	Autre
Maternel	0,63	0,00	100,00	100,00	10,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	10,00
Primaire	7,62	12,50	41,67	37,50	20,83	0,00	0,00	45,83	29,17	4,17	12,50	41,67	37,50
Secondaire	4,13	69,23	30,77	23,08	7,69	0,00	0,00	7,69	92,31	0,00	69,23	30,77	23,08

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Plusieurs ménages restent non-satisfaits des services de l'éducation. En effet, 7,62% des ménages sont non satisfaits des services de l'éducation dans l'enseignement primaire contre 4,13% dans le secondaire. Parmi les ménages non satisfaits à l'enseignement primaire, 45,83% évoquent la mauvaise qualité de l'éducation. Des enseignants, s'ils en existent, déserteraient les classes pour laisser les élèves sans encadrement adéquat. Certains d'entre eux, éprouveraient des difficultés à couvrir leurs besoins mensuels et trouvent donc l'occasion de pouvoir gagner un peu d'argent pour subvenir à ses besoins de base. L'insuffisance des salles de classe et les coûts élevés de la scolarité se côtoient. Des actions de sensibilisation à l'attention des enseignants sur la conscience professionnelle garantirait une prise de conscience des professionnels de l'éducation.

Tableau 3. 35: Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction

Cycle disponible		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	Ponctualité	Qualité des enseignements	Coûts élevés de la scolarité	Autres (à préciser)
Cycle	Maternel	0,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
	Primaire	12,50	41,67	37,50	20,83	0,00	0,00	45,83	29,17	4,17
	Secondaire	69,23	30,77	23,08	7,69	0,00	0,00	7,69	92,31	0,00
	Total	30,77	41,03	35,90	20,51	0,00	0,00	30,77	53,85	2,56

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

L'insuffisance d'infrastructures appropriées est la raison principale de non satisfaction au niveau maternel. Au secondaire, le coût très élevé et l'éloignement de l'établissement apparaissent aux yeux des ménages comme des raisons phares de non satisfaction. La non-conformité des écoles secondaires à la carte scolaire justifierait ces distances parcourues par les ménages. Le manque d'école technique et professionnel serait la cause de la désertion des plusieurs.

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

Les actions prioritaires pour lesquels les ménages sont prêts à s'engager pour améliorer le service de l'éducation sont respectivement la Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle, le plaidoyer pour l'affection du personnel, Suivi rapproché des relations parents/enseignants pour les écoles primaires. Certains enseignants montreraient des signes de négligence dans l'encadrement des apprenants. Dans le secondaire, la sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle est le choix de 8% des ménages. Ainsi, les ménages sont disposés à accompagner la commune dans l'implémentation de la décentralisation afin d'impulser effectivement le développement au niveau local par des actions de sensibilisation qu'elles soient médiatiques ou non.

Tableau 3. 36: Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation

		Proportion (%) des ménages 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	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'école maternelle que \${nameMat} \${full_name} fréquente ?** :: Autres (à préciser)
Cycle disponible								
Cycle	Maternel	0,95	2,22	1,27	0,95	0,32	0,95	0,00
	Primaire	7,9	24,8	9,5	3,2	10,5	15,2	4,8
	Secondaire	1,9	8,3	3,8	1,0	1,6	3,8	,6
	Formation professionnelle	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Total	2,70	8,81	3,65	1,27	3,10	5,00	1,35

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Tableau 3. 37: Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation

		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 indécis	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	Diffusion des compte-rendus de la gestion de l'APEE	Autres (à préciser)
Cycle disponible									
Cycle	Maternel	1,90	1,27	0,95	0,95	0,63	0,95	0,95	0,00
	Primaire	22,54	6,35	3,49	13,33	5,08	4,13	1,59	4,13
	Secondaire	6,03	1,59	0,95	3,81	1,90	1,90	0,63	0,63
	Formation professionnelle	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total	7,62	2,30	1,35	4,52	1,90	1,75	0,79	1,19

Source: Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Le suivi rapproché de la relation parents et enseignants s'appuie principalement que la participation des parents aux activités de l'école, renforcement des relations parents-enseignants et la diffusion des bonnes pratiques auprès de la communauté éducatives.

III.5 Fourniture des services communaux

La présente section analyse la fourniture des services communaux. Ceux-ci renvoient à l'ensemble des prestations rendues à la population par la Commune de Gaschiga. Il importe alors de procéder tout d'abord à une caractérisation de la fourniture des services communaux puis à l'analyse de ces services.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

Tout en dressant la liste de services rendus par la Commune, cette partie analyse la demande de service, l'accueil et le temps mis pour l'obtention d'un service (Tableau 3.38).

Tableau 3. 38: 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
Service	Acte de naissance	13,97	11,75
	Acte de décès	,32	,32
	Acte de mariage	,32	,32
	Légalisation des documents officiels	1,90	1,90
	Délivrance des documents d'Urbanisme	,00	,00
	Aménagement des voiries	,00	,00
	Gestion des déchets /assainissement	,00	,00
	Hygiène et salubrité	,00	,00
	Aménagement des espaces verts et de loisir	,32	,00
	Transport public	,00	,00
	Eclairage public	1,59	1,59
	Aménagement des aires de jeux	,63	,32
	Certificat de domicile	,00	,00
	Validation des plans de localisation	,32	,32
	Authentification des documents	1,27	1,27
	Informations	,63	,63
	Autres	,63	,32

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

La quasi-totalité des ménages ayant demandé un service à la Commune considère que l'accueil est bon. Pour illustrer ce propos, sur 13,97% de ménages ayant demandé un service d'acte de naissance pendant les 12 derniers mois, 11,75% estiment que l'accueil est bon. Toutefois, une partie ménages éprouveraient encore des réserves par rapport à la qualité de l'accueil. Le temps mis pour obtenir un service communal serait l'une des raisons de cette position comme le montre la figure ci-dessous.

Tableau 3. 39: Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service

<i>Service communal</i>	<i>Proportion de ménages ayant demandé le service pendant les 12 derniers mois</i>	<i>Proportion de ménages estimant que l'accueil pour le service a été bon</i>	<i>Temps mis pour obtenir le service communal</i>							
			<i>En cours</i>	<i>Minute</i>	<i>Heure</i>	<i>Jour</i>	<i>Semaine</i>	<i>Mois</i>	<i>Année</i>	<i>Total</i>
Acte de naissance	13,97	11,75	75,00	0,00	0,00	2,27	6,82	9,09	6,82	100,00
Acte de mariage	0,32	0,32	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Acte de décès	0,32	0,32	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Légalisation des documents officiels	1,90	1,90	0,00	66,67	16,67	16,67	0,00	0,00	0,00	100,00
Délivrance des documents d'urbanisme	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00
Aménagement des voiries	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	100,00
Gestion des déchets / Assainissement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	50,00	100,00
Hygiène et salubrité	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Aménagement des espaces verts et de loisir	0,32	0,00	0,00	75,00	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	100,00
Transport public	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	100,00
Eclairage public	1,59	1,59	75,00	0,00	0,00	2,27	6,82	9,09	6,82	100,00
Aménagement des aires de jeux	0,63	0,32	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Certificat de domicile	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
Validation des plans de localisation	0,32	0,32	0,00	66,67	16,67	16,67	0,00	0,00	0,00	100,00
Authentification des documents	1,27	1,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00
Informations	0,63	0,63	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	100,00
Autres	0,63	0,32	50,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Les services demandés sont offerts dans un temps court selon les ménages. Les informations sont disponibles à tout moment selon 60% de ménages de la Commune de Gaschiga. Les services d'hygiène, d'éclairage public, de légalisation de document se font instantanément à la Commune. Cette analyse correspond aux données collectées auprès de la Commune dont l'efficacité se verrait améliorée si des actions des communications sont menées en vue de faire connaître ses services. Des journées portes ouvertes ainsi que l'animation d'une tranche d'entente aideraient à cet effet.

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Cette rubrique aborde les contraintes dans la fourniture des services communaux de la zone de Gaschiga. La lenteur des services communaux constitue une des contraintes à lever pour améliorer la perception des services communaux. Des ménages éprouveraient encore des difficultés d'accès aux services communaux. En matière de légalisation, le temps long serait imputable à l'absentéisme de la personne chargée de le faire selon 75% des ménages. L'amélioration des conditions de travail entamés par le Maire de Gaschiga à travers la construction d'un nouvel Hôtel de Ville permettra de mieux adresser la question.

Des mesures doivent être prises pour veiller à la continuité du service public par une réorganisation du service.



Photo 3. 4: Hôtel de ville de Gaschiga en chantier

Tableau 3. 40: Proportion (%) des ménages selon la cause de lenteur pour rendre le service communal

			Cause du temps long ou très long pour rendre service					
			Personnel indisponible/absent	Absence de matériel de bureau	Mauvaise organisation des services	Refus de Corrompre	Autres (à préciser)	Total
Service communal		Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service						
Service	Acte de naissance	75,00	3,03	0,00	33,33	6,06	57,58	100,00
	Acte de décès	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	Acte de mariage	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	Légalisation des documents officiels	16,67	0,00	75,00	0,00	0,00	25,00	100,00
	Aménagement des espaces verts et de loisir	100,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	Eclairage public	80,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
	Aménagement des aires de jeux	50,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
	Validation des plans de localisation	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00
	Authentification des documents	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00
	Informations	50,00	3,03	0,00	33,33	6,06	57,58	100,00
	Autres	50,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Aussi, les difficultés qu'il y a à rencontrer certains titulaires de services à leurs postes développerait des voies parallèles et la corruption.

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

Service communal		Proportion (%) de ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service
Service	Acte de naissance	25,00
	Acte de décès	100,00
	Acte de mariage	0,00
	Légalisation des documents officiels	16,67
	Aménagement des espaces verts et de loisir	0,00
	Eclairage public	0,00
	Aménagement des aires de jeux	0,00
	Validation des plans de localisation	0,00
	Authentification des documents	0,00
	Informations	0,00
	Autres	0,00

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Au regard de ce qui précède, il apparaît clairement que le paiement d'un pourboire pour obtenir un service à la Commune est pointé du doigt par les ménages. 16,67% de ménages le dénoncent lors de la légalisation des documents. La signature des actes d'état civil est aussi le lieu où se développe cette pratique réprimandée par le Code pénal camerounais. Une culture de la transparence serait utile. La Commune gagnerait à communiquer sur la gratuité de ses services et précisant clairement par tout moyen les frais exigibles pour des services payants.

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

L'engagement citoyen vise ici à promouvoir la participation des ménages aux processus de gouvernance locale. Canaux sont sollicités par les ménages afin d'exprimer leur engagement. Elle gagnerait à se faire à travers l'implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement tel qu'initié dans le cadre de la réalisation des PCD. Les actions de programmation et de communication sont ciblées par 1,80 et 0,36% des ménages comme l'indique le tableau 3.42 ci-dessous.

Tableau 3. 42: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune

Service communal		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
Strate de résidence	Rural	1,80	0,36	0,36	6,83	21,58
	Total	1,80	0,36	0,36	6,83	21,58

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

III.5.4 Appréciation des services communaux

Malgré les efforts de la commune, 19,42% de ménages restent encore non satisfaits des services rendus

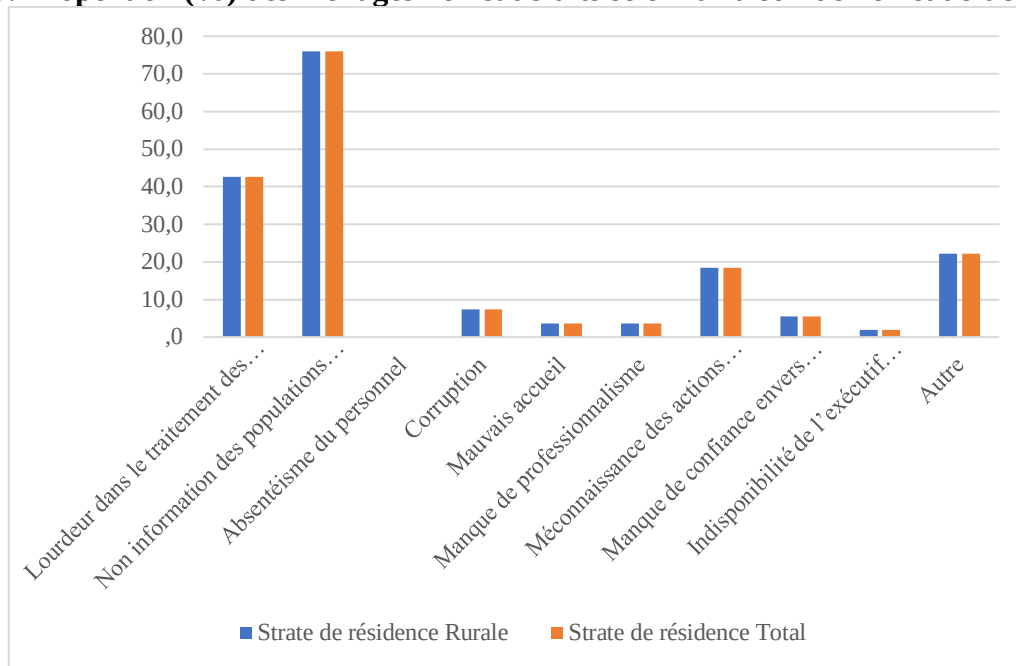
Tableau 3. 43: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Service communal		Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux
Strate de résidence	Rurale	19,42
	Total	19,42

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

Les raisons de cette insatisfaction sont de plusieurs ordres. Le manque d'information se situe en tête des raisons. En effet, la Commune gagnerait en légitimité et en crédibilité si elle communique mieux sur ses services. La création ou redynamisation du service de communication (la boîte à suggestion et encourager la Commune à dépouiller en dépouiller le contenu, Radio FM Demsa, etc.) permettrait à la commune de répondre aux plaintes en temps réel et assurer ainsi son devoir de redevabilité envers les ménages. Cette action pourrait dissiper la perception de toute forme de lourdeur et permettrait de gouverner plus aisément.

Figure 3. 5: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction



Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

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

Tableau 3. 44: Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale
Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

		Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers :									
Service communal		Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	Alimentation 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
Stratégie de résidence	Rural	50,72	9,71	47,48	7,19	2,16	3,96	9,35	12,23	34,17	13,31
	Total	50,72	9,71	47,48	7,19	2,16	3,96	9,35	12,23	34,17	13,31

Source : Enquête CCAP2, Gaschiga 2022

L'engagement citoyen observé en milieu rural traduirait l'implémentation d'un des rôles des conseillers municipaux auprès de populations qui est de communiquer sur les activités de la commune. Globalement, les ménages s'engagent à contribuer à l'amélioration des services communaux. Ainsi, ont-ils proposé une série d'action pour lesquelles elles sont prêtes à accompagner la Commune et les autres parties prenantes. Ces actions ont été consignées dans un plan d'actions en vue de l'amélioration des services rendus et par conséquent, de la satisfaction des ménages.

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

Selon le Programme d'Action adopté en 1976 par la Conférence mondiale de l'Organisation internationale sur l'emploi, « une politique orientée vers la satisfaction des besoins essentiels demande que la population participe aux décisions qui l'intéressent par l'intermédiaire des organisations de son propre choix ». La participation de population à l'offre des services publics permet en effet d'abord de satisfaire leur désir légitime de prendre part à des décisions qui influent sur leur existence et leur mode de vie ; mais elle permet aussi d'identifier les besoins à satisfaire prioritairement, de mobiliser les ressources disponibles et de répartir au mieux les services ou les produits susceptibles de satisfaire ces besoins

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. Toutefois, 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 comité de suivi – évaluation participatif

Le Président :

Le Rapporteur:

Les Membres:

01 représentant de la sous-préfecture ;

02 représentants de la société civile au niveau communal

02 représentants des chefferies traditionnelles ;

01 représentant du secteur de la santé (médecin chef de district de l'arrondissement) ;

01 représentant du secteur de l'éducation (délégué d'arrondissement) ;

01 représentant du secteur de l'eau ;

02 leaders d'opinion au niveau local ;

02 leaders religieux ;

02 mouvements associatifs (au moins une association des femmes).

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

Objectif global	Objectifs spécifiques	Action	Responsable	Période		Indicateurs de résultats	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin							
Approvisionnement en eau potable												
Améliorer l'accès à l'eau potable dans la Commune de Gaschiga	Impliquer les populations dans la gestion des points d'eau	Redynamisation des COGES points d'eau existant	CTD	2022	2024	Nombre de COGES redynamisés	Unité	Annuelle	05	166	-Rapport de formation -Fiche de présence	Comptage
		Former/recycler localement les artisans réparateurs chargés de la maintenance desdits points d'eau	CTD	2022	2024	Nombre d'artisans réparateurs formés/recyclés	Unité	Annuelle			-Rapport de formation -Fiche de présence	Comptage
		Sensibilisation de 75% des ménages de la Commune sur les dangers de la consommation d'eau de mauvaise qualité	CTD	2022	2024	Nombre de personnes sensibilisées	Taux	Annuelle	0	75%	- Rapport de formation -Fiche de présence	Calcul
		Organisation de 50 séances de formation des ménages sur les techniques de potabilisation de	CCC	2022	2024	Nombre de ménages formés	Unité	Annuelle	0	100	-Rapport de formation -Fiche de présence	Comptage

Objectif global	Objectifs spécifiques	Action	Responsable	Période		Indicateurs de résultats	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Ciblée	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin							
		l'eau										
		Sensibilisation de 75% des ménages de la commune sur l'importance de leur participation à la gestion des points d'eau	CCC	2022	2024	Pourcentage des personnes sensibilisées	Taux	Annuelle	0	75%	Rapports formation Fiche de présence	Sondage
		Sensibilisation de 75% de la population sur l'importance de leur contribution pour les maintenances des points d'eau	CCC	2022	2024	Pourcentage des personnes sensibilisées	Taux	Annuelle	0	75%	Rapports formation Fiche de présence	Comptage, sondage et calcul
		Sensibilisation de 75% de la population sur l'utilisation responsable et rationnelle de l'eau	CCC	2022	2024	Pourcentage des personnes sensibilisées	Taux	Annuelle	0	75%	Rapports formation Fiche de présence	Sondage
Santé												
Améliorer l'accès aux soins de	Faciliter l'accès aux personnels soignants	Plaidoyer pour l'affectation du personnel	Chef de district de santé	2022	2024	Number de plaidoyer effectual	Unité	Trimestrielle			Fiche de décharge de plaidoyer	

Objectif global	Objectifs spécifiques	Action	Responsable	Période		Indicateurs de résultats	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin							
santé de qualité		soignant dans les formations sanitaires									envoyé	
		Sensibiliser 80% de personnel soignant sur l'accueil des patients et la transparence des frais exigés pour les soins	Chef de district de santé	2022	2024	Pourcentage des Personnes sensibilisées	Taux	Annuelle	0	80%	Fiche de présence à la réunion de sensibilisation	Comptage et calcul
	Impliquer les populations dans la gestion des formations sanitaire	Redynamisation des COSA/COSADI	Chef de district de santé	2022	2024	Nombre de COSA redynamisé	Unité	Trimestrielle	09	09	Rapport Fiche de présence	Comptage
		Organisation des sessions de plaidoyer par les COSA en direction de la commune pour un accompagnement technique et logistique est à conduire	Chef de district	2022	2024	Nombre de session de plaidoyer	Unité	Annuelle	0	02	Liste de présence, etc.	Comptage

Objectif global	Objectifs spécifiques	Action	Responsable	Période		Indicateurs de résultats	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Ciblée	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin							
		Sensibilisation de 75% de la population sur l'importance de leur implication dans l'accès aux soins de santé de qualité	Chef de district de santé	2022	2024	Pourcentage des personnes sensibilisées	Taux	Trimestrille	0	75%	Rapport de formation Fiche de présence	Comptage, sondage et calcul
		Sensibilisation de 75% des ménages sur les risques liés à l'utilisation des médicaments de la rue tout en les encourageant à se faire prendre en charge par des professionnels de soins.	Chef de district de santé	2022	2024	Pourcentage des personnes sensibilisées	Taux	Trimestrille	0	75%	Communiqués radio, liste de présence, photo, etc.	Comptage, sondage et calcul
		Organisation d'un plaidoyer en vue de l'amélioration de l'approvisionnement des pharmacies et propharmaciens est à entreprendre.	Chef de district de santé	2022	2024	Nombre de plaidoyer organisé	Unité	Trimestrille	0	01	Liste de présence, demande d'audience, compte rendu des réunions, photo, etc.	Comptage

Objectif global	Objectifs spécifiques	Action	Responsable	Période		Indicateurs de résultats	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin							
		Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Chef de district de santé	2022 à 2025		Nombre de plaidoyer effectué	Unité	Trimestrielle	0	05	Nombre de Fiches de décharges de plaidoyer envoyé	Comptage
		Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	Chef de district de santé	2022 à 2025		Nombre de plaidoyer effectué			0	50	Nombre de Fiches de décharges de plaidoyer envoyé	Comptage
Education												
Améliorer la qualité des enseignements	Augmenter le nombre d'établissements	Faire un plaidoyer afin que l'école des parents soit érigée en école publique	Inspecteur d'Arrondissement	2022-2024		Nombre de plaidoyer effectué	Unité	Trimestrielle	00	03	Fiche de décharge plaidoyers envoyés	Comptage
Renforcer les infrastructures scolaires	Réhabiliter les salles de classe	Sensibiliser 75% de la population sur l'importance de l'école	Inspecteur d'Arrondissement	2022-2024		Nombre de personnes sensibilisées	Taux	Trimestrielle	0	75%	Rapports de formation Fiche de présence	Comptage et sondage

Objectif global	Objectifs spécifiques	Action	Responsable	Période		Indicateurs de résultats	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin							
	Construire de nouvelles tables bancs	Faire un plaidoyer auprès des donateurs, ONG, pour augmenter le nombre de tables bancs	Inspecteur d'arrondissement	2022-2024		Nombre de plaidoyer effectué	Unité	Trimestrielle	0	15	Rapport ; PV réunion, fiche de présence	Comptage
Améliorer la l'engagement citoyen dans la gestion des écoles	Accroître la participation des ménages à la gestion des écoles	Sensibilisation de 75% de ménages à accroître leurs participations de toute nature au fonctionnement optimal des écoles.	Inspecteur d'arrondissement	2022-2024		Nombre de ménages sensibilisés	Unité	Annuelle	0	05	Communiqués radio, liste de présence	Comptage
	Amélioration de la gouvernance des fonds d'APEE	Formés les APEE sur la gestion transparente des fonds collectés	Inspecteur d'arrondissement	2022-2024		Nombre de ménages sensibilisés	Unité	Annuelle	0	05	Liste de présence	Comptage
Service communal												
Améliorer la qualité des services communaux	Informar la population sur les services et actions de la commune	Mettre sur pied un mécanisme de communication des différentes actions de la commune	Maire	2022-2025		Nombre de mécanismes créés	Unité	Annuelle	0	10	Rapport	Comptage

Objectif global	Objectifs spécifiques	Action	Responsable	Période		Indicateurs de résultats	Unité de mesure	Fréquence de mesure	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin							
	Renforcer la transparence dans la gestion	Sensibiliser les agents communaux sur le respect de l'éthique et la déontologie professionnelles	Maire	2022-2025		Nombre d'agents formés	Unité	Annuelle	0	10	Rapports de formation Fiche de présence	Comptage
		Mettre sur pied un mécanisme de remontée des plaintes/numéro vert libre	Maire	2022-2025		Nombre de mécanismes créés	Unité	Annuelle	00	04	Rapports	Comptage
		Faire des communications publiques à travers les médias pour expliquer aux populations que le service public est gratuit	Maire	2022-2025		Nombre de personnes invitées	Unité	Trimestrielle	00	25	Rapports Fiche de présence	Comptage

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Au terme de ce rapport portant sur l'analyse de la perception des services publics par les ménages de la Commune de Gaschiga, plusieurs constats se dégagent. En matière d'approvisionnement en eau, les 166 points d'eau disponibles ne parviennent à couvrir les besoins des ménages. Ils seraient encore contraints à recourir aux rivières, marres et autres sources à risques pour s'approvisionner. De plus, la distance à parcourir pour se rendre à un point d'eau public et le temps qu'il y passe pour s'approvisionner rendent d'avantage l'accès à l'eau pénible pour les ménages qui seraient contraints à débours des montants élevés selon 25% des ménages de la Commune. Plusieurs ménages auraient ainsi des difficultés d'accès universel et équitable à l'eau potable à un coût abordable ce qui pourrait compromettre les chances de la Commune de Gaschiga d'atteindre l'ODD 6.

Commerçant les services de santé, les 08 CSI et l'hôpital de District offrent des soins aux ménages de la Commune. Plus de trois ménages sur quatre sont satisfaits de ces services. Cependant, le paiement des autres frais non exigés par les ménages et la qualité de l'accueil tendent à ternir l'image des FOSA publiques. Des actions visant à améliorer la perception des personnels de santé aideraient à booster le taux de fréquentation des ménages qui se doivent parcourir en moyenne 5,42 Kilomètres pour une FOSA. Ceci permettra de réduire considérablement le taux de ménages non satisfaits qui est aujourd'hui de 10,47%.

Le capital humain constitue un facteur clé au développement économique et en particulier à l'industrialisation d'un pays (SND30). En matière d'éducation, la pression démographique observable à Gaschiga accroît la demande dans tous les ordres d'enseignement. Ce qui serait à l'origine de l'abandon scolaire des couches les plus vulnérables en général et des filles en particulier. La prise en compte du genre dans l'aménagement des infrastructures pourra renforcer l'inclusion dans le milieu éducatif. Aussi, depuis plus de deux décennies, l'APEE s'est posé en un acteur de premier plan dans la mise en œuvre de l'engagement citoyen en matière d'éducation. Les contraintes auquel elle fait face doivent être levées à travers des actions de sensibilisation, de communication et d'amélioration de la gouvernance des deniers publics qui y sont collectés.

La Commune enfin, en tant qu'acteur central de la coordination du développement local perçoit avec exactitude les défis liés aux mutations sociales. Il importe dès lors pour elle de veiller à améliorer sa communication afin de se légitimer auprès des ménages, principaux usagers des services communaux. L'avènement d'un gouvernement local devrait permettre d'améliorer les conditions de vies des ménages et de poser les jalons d'un développement durable.

L'implication du PNDP et de l'association FEPES à la conduite de cette étude offre l'occasion d'apprécier les relations fructueuses entre la société civile et la Commune de Gaschiga dans la réalisation du développement. Après un inventaire des services existants, l'enquête a donné la

parole aux ménages. Ceux-ci ont exprimé leur perception de l'action publique dans quatre secteurs et se sont engagés eux mêmes à corriger les gaps existants. Ceci permet à la Commune de capitaliser les succès et de corriger des imperfections afin de parachever les processus combinés de développement et de démocratie tant souhaité par le Chef de l'Etat **SE Paul Biya**.

La phase de collecte s'est déroulée pendant trois jours sur l'étendue de l'espace communal. Après cette étape, il a fallu vérifier la cohérence des données collectées sur le serveur. L'INS a pu mettre à notre disposition des tableaux remplis grâce aux données collectées sur le terrain. L'analyse de ces différentes données a permis de déceler quelques faiblesses et manquements constatés dans les quatre secteurs ciblés. Les axes d'amélioration de la qualité de ces services se trouve décliné dans un plan d'actions dont le suivi sera assuré par un Comité créé à cet effet par Monsieur le Maire de la Commune de Gaschiga. Au terme de ce processus, il est quasi certain que l'offre de service public dans les différents secteurs ciblés sera améliorée, au grand bénéfice des ménages.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Cameroun, 2020, « Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 : pour la transformation structurelle et le développement inclusif (SND30) », 243 pages.
2. Plan Communal de Développement de la commune de Gaschiga.
3. SALAME, L., 2017, « la crise de l'eau ou la perpétuelle gestion des conflits », n° 86, pages 44 à 48, <https://www.cairn.info/revue-responsabilite-et-environnement-2017-2-page-44.htm>,
4. BOUQUET, C., 2003, « Conflits et risques de conflits liés à l'eau en Afrique", <https://journals.openedition.org/com/6283>
5. Organisation des Nations Unies, « Question thématique : eau », <https://www.un.org/fr/global-issues/water>
6. UNESCO, 2018, « les solutions fondées sur la nature pour la gestion de l'eau les solutions fondées sur la nature pour la gestion de l'eau », <https://fr.unesco.org/wwap>
7. Rapport du Programme commun OMS/UNICEF de suivi de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement (JMP) intitulé *Progress on drinking water, sanitation and hygiene: 2000-2017: Special focus on inequalities* (Progrès en matière d'eau, d'assainissement et d'hygiène pour la période 2000-2017: Mise en évidence des inégalités.
8. SNV, 2013, « Gouvernance, gestion et entretien durable des points d'eau : Résultats de l'atelier d'échange et de partage multi-acteurs », RD Congo, Kinshasa, du 23 au 24 Mai 2013, https://www.pseau.org/outils/ouvrages/snv_gouvernance_gestion_et_entretien_durable_de_s_points_d_eau_2013.pdf
9. NKENGFACK, H. et al., 2017, « Analyse des déterminants de l'offre de l'eau potable au Cameroun », <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01510111/document>.
10. NDONGO, B. et al., 2012, « Analyse des services d'eau non conventionnels dans les quartiers à habitat spontané : cas du quartier EBA'A dans la périphérie de la ville de Yaoundé (région du centre au Cameroun) », <https://www.erudit.org/fr/revues/rseau/1900-v1-n1-rseau0195/1011605ar/>
11. MONTANDON, P-E., 2012, « Goût et odeur de l'eau : origine d'un Goût de «terre moisie» apparu dans une eau de réseau », https://www.researchgate.net/profile/Paul-Etienne-Montandon/publication/277015451_Gout_et_odeur_de_l'eau/links/555eebea08ae86c06b5f58db/Gout-et-odeur-de-leau.pdf

12. Décret n°2010/3702/A/MINSANTE/CAB du 09 septembre 2010 portant cahier de charges précisant les conditions et modalités techniques d'exercice des compétences transférées par l'Etat aux communes en matière de santé publique.
13. Loi n°2019/024 du 24 décembre 2019 portant code général des collectivités territoriales décentralisées.

ANNEXES

Section 1 : Identification		
S1Q 01	Région _____	_ _
S1Q 02	Département _____	_ _
S1Q 03	Lot de Communes _____	_ _
S1Q 04	Commune _____	_ _ _
S1Q 05	Fonction du répondant 1. DD 2. Chef Serv 3. Chef de bur 4. Cadre 6. Autres _____	_
S1Q 06	Téléphone du répondant _____	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
S1Q 07	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	- _ _ / _ _ / _ _ _ _
S1Q 08	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	_ _ / _ _ / _ _ _ _
S1Q 09	Nom du superviseur communal _____	
S1Q 10	Coordonnées GPS de la DD/MINEE X _____Y_____Z_____	_
S1Q 11	Résultat de la collecte _____ 1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser) 2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent	_
S1Q 12	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	_

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable					
Type de point d'eau potable	S2Q01 : La commune dispose-t-elle de ce point d'eau ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	S2Q02 : Combien de points d'eau potable de ce type compte la commune ?	S2Q03 : Combien de points d'eau potable de ce type sont fonctionnels dans la commune ?	S2Q04 : Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion ?	S2Q05 : Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel ?
A. Puits avec pompe à motricité humaine	☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
B. Puits avec pompe électrique	☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
C. Forages avec pompe à motricité humaine	☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
D. Forage avec pompe électrique	☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
E. Borne-fontaine	☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
F. Source	☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
G. Réseau d'adduction d'eau communal	☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
H. Adduction en eau potable (CAMWATER)	☐				
S2Q06	Selon vous, les besoins en eau dans la commune sont-ils entièrement couverts ? 1=Oui 2=Non				☐
S2Q07	Tous les villages / quartiers sont-ils approvisionnés en eau potable ? 1=Oui 2=Non				☐
S2Q08	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas suffisamment approvisionnés en eau potable ?				☐ ☐ ☐ ☐
S2Q09	La commune dispose-t-elle d'un service de gestion de l'eau potable ? 1=Oui 2=Non si non fin du questionnaire				☐
S2Q09a	Ce service de gestion de l'eau potable accompagne-t-il les mécanismes communautaires d'entretien et de gestion des points d'eau potable ? 1=Oui 2=Non				☐
S2Q09b	En quoi consiste cet accompagnement ?	A. Suivi technique 1=Oui 2=Non			☐
		B. Appui financier 1=Oui 2=Non			☐
		C. Renforcement des capacités 1=Oui 2=Non			☐
		D. Appui logistique 1=Oui 2=Non			☐
		X. Autres (à préciser) _____			☐

**QUESTIONNAIRE DELEGATION DEPARTEMENTALE DES ENSEIGNEMENTS
SECONDAIRES**

Section 1 : Identification	
S1Q 01	Région ☐ ☐ ☐ _____

S1Q
02

Département

02

**S1Q
03**

Lot de Communes

S1Q
04

Commune

--	--	--	--

S1Q
05

Fonction du répondant 1. DD 2. Chef Serv 3. Chef de bur 4.
Cadre 6. Autres _____

U

S1Q
06

Téléphone du répondant

S1Q
07

Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA)

—

|_|_|/|_|_|/|_|_|_|

**S1Q
08**

Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA)

$$\begin{array}{ccccccc} & & & & & & \\ | & | & | & / & | & | & / & | & | \\ | & | & | & & | & | & & | & | \\ | & | & | & & | & | & & | & | \end{array}$$

S1Q
09

Nom du superviseur communal

S1Q
10

Coordonnées GPS de la DD/MINESEC X

111

S1Q
11

Résultat de la
collecte

.....|

1=Enquête
complète

3=Refus

6=Au
précis

2=Enquête
incomplète

4=Absence d'un répondant
compétent

S1Q
12

Appréciation de la qualité de l'enquête :

U

12

1= 2= Bonne 3= Moyenne 4= Mauvaise 5= Très
Très mauvaise
bonne

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des établissements secondaires

[illegible]

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des établissements secondaires			
confessionnel			
S2Q05	Combien d'établissements du secondaire la carte scolaire prévoit-elle dans la commune ?		_ _ _ _
S2Q06	Connaissez-vous le nombre d'établissements du secondaire dans la commune ? 1=Oui 2=Non Si S2Q06=2 allez au S2Q09		_
S2Q07	Combien d'établissements du secondaire compte effectivement la commune ?		_ _ _ _
S2Q08	Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en éducation de la commune dans les enseignements secondaires ? 1=Oui 2=Non		_
S2Q09	Combien d'établissements du secondaire disposent d'une Association des Parents d'Elèves et Enseignants (APEE) fonctionnelle ?		_ _ _ _
S2Q10	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par un établissement du secondaire selon les normes d'élaboration de la carte scolaire ?		_ _ _ _
S2Q11	Combien d'établissements du secondaire dans la commune sont à cycle complet (premier cycle et second cycle) ?		_ _ _ _
S2Q12	Y a-t-il des établissements du secondaire dans la commune ne disposant pas d'un nombre suffisant d'enseignants ? 1=Oui (Si Oui, combien) 2=Non		_ N _ _ _ _ —

QUESTIONNAIRE DISTRICT SANTE

Section 1 : Identification	
S1Q01	Région _____
S1Q02	Département _____
S1Q03	Numéro du Lot de Communes _____
S1Q04	Commune _____
S1Q05	Combien de villages / quartiers de la commune se trouvent dans votre district de santé ?
S1Q06	Quel est l'effectif de la population de la commune se trouvant dans votre district de santé ?
S1Q07	Connaissez-vous la population par village de la commune se trouvant dans votre district de santé ? 1=Oui 2=Non
S1Q08	Fonction du répondant 1. Chef de District 2. Autre personnel _____
S1Q09	Téléphone du répondant _____

S1Q10	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA)	_ _ / _ _ / _ _ _
S1Q11	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA)	_ _ / _ _ / _ _ _
S1Q12	Nom du superviseur communal	
S1Q13	Coordonnées GPS du district de santé X	_
S1Q14	Y	
	Z	
	Résultat de la collecte	
S1Q15	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1=Très bon 2=Bon 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	_

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Formations sanitaires

Type de formations sanitaires	S2Q01 : la formation sanitaire de ce type existe-t-elle dans la commune ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	S2Q02 : Combien de formations sanitaires de ce type avez-vous dans la Commune ?	S2Q03 : Combien de formations sanitaires de ce type sont non fonctionnelles ?	S2Q04 : Combien de formations sanitaires de ce type disposent d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels ?	S2Q05 : La formation sanitaire de ce type bénéficie-t-elle de l'accompagnement de la Commune pour son entretien et sa gestion ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	S2Q06 : En quoi consiste cet accompagnement ?				
					A. Suivi technique	B. Appui financier	C. Renforcement des capacités	D. Appui logistique	X. Autres (à préciser)	
A. Centre de santé / Centre de santé intégrée	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_	_	_	_	_	_
B. Centre Médical d'Arrondissement	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _	_	_	_	_	_	_

C. Hôpital de district	_	_ _	_ _	_ _	_						
D. Hôpital régional	_	_ _	_ _	_ _	_						
E. Hôpital de référence											
F. Formation sanitaire privée	_	_ _	_ _	_ _	_						
X. Autres (à préciser) _____	_	_ _	_ _	_ _	_						
S2Q07	Selon vous, le nombre de formations suffit-il pour couvrir les besoins sanitaires dans la commune ? 1=Oui 2=Non					_					
S2Q08	Tous les villages / quartiers de la commune sont-ils couverts par une formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non. Si oui, fin du questionnaire					_					
S2Q09	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une formation sanitaire selon les normes requises ?					_ _ _					

QUESTIONNAIRE INSPECTION DE L'EDUCATION DE BASE

Section 1 : Identification		
S1Q01	Région _____	_ _
S1Q02	Département _____	_ _
S1Q03	Lot de Communes _____	_ _
S1Q04	Commune _____	_ _ _
S1Q05	Fonction du répondant : 1. Inspecteur 2. Chef de bureau 3. Autre personnel _____	_
S1Q06	Téléphone du répondant _____	_ _ _ _ _ _ _ _ _
S1Q07	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	- _ _ / _ _ / _ _ _
S1Q08	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	_ _ _ _ _ _ / _ _ / _ _ _

S1Q09	Nom du superviseur communal	
S1Q10	Coordonnées GPS de l'Inspection X	
S1Q11	_____ Y _____ Z _____	
	Résultat de la collecte _____	
	1=Enquête complète 3=Refus 2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent 6=Autres (à préciser)	
S1Q12	Appréciation de la qualité de l'enquête :	
	1=Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des écoles maternelles et primaires

Cycle	S2Q01 : Combien d'écoles la carte scolaire prévoit-elle dans la commune dans le cycle ?	S2Q02 : Connaissez-vous le nombre d'écoles dans le cycle ? 1=Oui 2=Non Si S2Q02=2 allez au cycle suivant	S2Q03 : Combien d'écoles compte effectivement la commune dans le cycle ?	S2Q04 : Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en éducation de base de la commune dans le cycle ? 1=Oui 2=Non	S2Q05 : Combien d'écoles disposent d'une Associations des Parents d'Elèves et Enseignants (AP EE) fonctionnelles dans le cycle ?	S2Q06 : Combien d'écoles comptent la commune dans le cycle ?
Maternelle						
Primaire						
Cycle	Ordre d'enseignement	S2Q07 : Dans votre commune, « l'ordre d'enseignement » existe-t-il dans « le cycle » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q06=2 allez à l'ordre suivant	S2Q08 : Combien d'écoles compte la commune dans l'« ordre d'enseignement » du « cycle » ?	S2Q09 : Combien d'écoles sont non opérationnelles dans l'« ordre d'enseignement » du « cycle » ?	S2Q10 : Combien d'écoles disposent de salles de classe en matériaux définitifs dans l'« ordre d'enseignement » du cycle ?	
Maternelle	A. Public					
	B. Privé laïc					
	C. Privé					

	confessionnel				
	D. Ecole de parents	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _
Prim aire	A. Public	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _
	B. Privé laïc	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _
	C. Privé confessionnel	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _
	D. Ecole de parents	_	_ _ _	_ _ _	_ _ _
S2Q1 1	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une école selon les normes d'élaboration de la carte scolaire ?				_ _
S2Q1 2	Combien d'écoles primaires de la commune sont à cycle complet (disposant des trois niveaux : Initiation, Cours élémentaire et Cours moyen) ?				_ _ _
S2Q1 3	Y a-t-il des écoles primaires dans la commune ne disposant pas d'un nombre suffisant d'enseignants ? 1= Oui 2=Non				_
S2Q1 3a	Si Oui à S2Q13, combien ?				_ _ _

QUESTIONNAIRE MENAGE

<u>Section I. IDENTIFICATION</u>		
S1Q0 1	Région _____	_
S1Q0 2	Département _____	_
S1Q0 3	Commune _____	_ _
S1Q0 4	Lot de communes _____	_
S1Q0 5	Numéro séquentiel de la Zone de Dénombrement _____	_
S1Q0 6	Strate de résidence : _____ 1=Urbaine 2=Rurale	_
S1Q0 7	Nom de la localité _____	
S1Q0 8	Numéro de structure _____	_ _
S1Q0 8a	Numéro du ménage dans l'échantillon _____	_
S1Q0 9	Coordonnées GPS du ménage X _____ Y _____ Z _____	
S1Q1 0	Nom du chef de ménage _____	
S1Q1	Sexe du chef de ménage _____	_

1	1=Masculin 2=Féminin	
S1Q1	Nom de l'enquêté	
2	_____	
S1Q1	Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage (voir codes) _____	_
3	Sexe de l'enquêté : _____	
S1Q1	_____ 1=Masculin	_
4	2=Féminin	
S1Q1	Age de l'enquêté (en année révolue)	_
5	_____	
S1Q1	Téléphone de l'enquêté	_ _ _ _ _ _ _
6	_____	_
		-
S1Q1	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA)	_ _ _ / _ _ _ / _ _ _
7	_____	_
S1Q1	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA)	_ _ _ / _ _ _ / _ _ _
8	_____	_
S1Q1	Nom de l'enquêteur	
9	_____	
S1Q2	Nom du superviseur communal	
0	_____	
S1Q2	Résultat de la	
1	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)	
S1Q2	Appréciation de la qualité de l'enquête :	
2	1= 2=Bonn 3=Moyenn 4=Mauvais 5=Très	
	Très e e e mauvais	_
	bonn e	
	e	

<i>Section II. EAU POTABLE</i>			
S2Q01		Quels types de point d'eau disposez-vous dans votre village/quartier ?	1= ou i 2= no n 8= N SP
			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 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 ?		

Section II. EAU POTABLE			
	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	_
		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 =	_ _ _

Section II. EAU POTABLE			
		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 ?		
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/CD E X. Autres partenaires :	

Section II. EAU POTABLE			
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 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	☐

Section II. EAU POTABLE

		l'intégration des femmes dans le COGES	
		B4 Suivi de la production des compte-rendus sur la gestion du point d'eau par le COGES	☐
		B5 Facilitation du déplacement de l'artisan réparateur chargé de 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

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

Section II. EAU POTABLE

		X. Autres à préciser :	☐
S3Q01c	Vous arrive-t-il de fréquenter des formations sanitaires publiques pour obtenir des soins ? 1=Oui 2=Non Si Non, passer à la section suivante		☐
S3Q02	Quelle est la principale formation sanitaire publique que votre ménage fréquente pour obtenir des soins de santé ? 1= CS/CSI 2= Hôpital/CMA 3= Hôpital de district 4. Hôpital de régional 5. Hôpital de référence		☐
S3Q02a	Cette formation sanitaire est-elle la plus proche de votre ménage ? 1=Oui 2=Non		☐
S3Q02b	A quelle distance de votre ménage se trouve cette formation sanitaire (unité et nombre) ? Code unité : 1= m 2= Km		
S3Q02c	Combien de temps en moyenne vous faut-il pour atteindre cette formation sanitaire à pied lorsque vous êtes en bonne santé ? (unité et nombre) Code unité : 1=minute 2=heure		
Les questions S3Q03 à S3Q11 portent sur la dernière fois qu'un membre de votre ménage s'est rendu à cette formation sanitaire la plus proche.			
S3Q03	Le personnel soignant était-il présent ? 1=Oui 2=Non		☐
S3Q04	Le petit matériel était-il toujours disponible ? (Plusieurs réponses services).	1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	☐
		A. ciseaux	☐
		B. Seringues	☐
		C. Alcool	☐
		D. Coton	☐
		E. Bétadine	☐
		F. Thermomètre	☐
		G. tensiomètre	☐
		H. Balance	☐
		I. Gants	☐
		X. Autres à préciser :	☐
S3Q05	Cette formation sanitaire disposait-elle des services suivants ? (Plusieurs réponses possibles). Autre service ? Si non, allez à S10.	1=Oui 2= Non 8=NSP	
		A. Maternité	☐
		B. Pédiatrie	☐
		C. Laboratoire	☐
		D. Petite Chirurgie	☐
		E. Hospitalisation	☐
		X. Autres à Préciser : _____	☐
S3Q06	Combien avez-vous payé pour sa consultation ordinaire ? (Frais de session) montant en Francs CFA		
S3Q07	Comment jugez-vous ce montant ? 1=Elevé 2=Raisonnable 3=Faible		☐
S3Q08	En plus des frais de session, le personnel a-t-il exigé d'autres frais non autorisés pour vous servir (monétaire, surfacturation, matériel, etc.) ? 1=Oui 2=Non		☐

Section II. EAU POTABLE

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 ? (Encercler 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 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 Amélioration de la gestion des FOSA . La redynamisation du COSA/COGE . L'approvisionnement en médicaments et dotation en équipements . L'accueil et la prise en charge des patients . La maintenance et entretien de l'infrastructure	

Section II. EAU POTABLE

	hospitalière	
	. Plaidoyer pour l'affectation du personnel	__
	. Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	__
	Réduction du coût d'accès aux soins de santé	
	. Subvention de la COSA	__
	D2. Le Développement de partenariats publics-privés	__
	D3. La négociation des jumelages et intercommunalités	__
	X. Autres à préciser	__

Section IV. EDUCATION

S4Q01		Combien d'enfants dans votre ménage ont un âge compris entre 3 et 24 ans ? Si aucun, allez à la section suivante.				
Noms des enfants du ménage dont l'âge est compris entre 3 et 24 ans						
S4Q02	« Nom » fréquente –t-il une école au cours de l'année 2021/2022 ? 1 = Oui 2 = Non					
S4Q03	Dans quel cycle d'enseignement fréquente « nom » 1= Maternel 2= Primaire 3 = Secondaire 1 ^{er} cycle 4 = Secondaire 2 ^{ème} cycle 5 = Professionnelle					
S4Q04	Dans quel ordre d'enseignement ? 1= Public 2= Privé Laïc 3= Privé Confessionnel Si Public, passez à l'enfant suivant					
S4Q05	Si privé laïc ou privé confessionnel, quelles	Eloignement				
		Coût				

Section II. EAU POTABLE

	sont les raisons pour lesquelles vous optez pour ce type d'établissement ? 1=oui 2=non	Qualité de l'éducation	☐	☐	☐	☐
Cycle d'enseignement		Maternel	Primaire	Secondaire	Formation professionnelle	
S4Q06	Votre village/quartier dispose-t-il du cycle d'enseignement public « Nom du cycle » d'enseignement public ? 1=Oui 2=Non. Si non, passez au cycle suivant	☐	☐	☐	☐	
S4Q07	Cet établissement scolaire public du/de (nom du cycle) est-il le plus proche ? 1=Oui 2=Non	☐	☐	☐	☐	
Pour un cycle donné, les questions S4Q08 à S4Q24b s'adressent à l'enfant du ménage qui aura été sélectionné						
Cycle d'enseignement		Maternel	Primaire	Secondaire	Formation professionnelle	
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	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐	

Section II. EAU POTABLE

	de votre ménage pour se rendre à pieds à l'établissement scolaire du/de (nom du cycle) qu'il fréquente ? (unité/temps) 1 = minutes 2 = heures					— —
S4Q10	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) dans lequel fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il un cycle complet ? (Distinguer le premier cycle du second cycle) 1=Oui 2=Non	—	—	—	—	
S4Q11	Le centre de formation professionnelle que fréquente l'enfant de votre ménage, dispose-t-il d'un atelier complet correspondant à leurs disciplines ? 1=Oui 2=Non 8=NSP					—
S4Q12	L'établissement scolaire du/de (nom du cycle) que fréquente l'enfant de votre ménage a-t-il une salle par niveau de classe ? 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	— — —	— — —	— — —	— —	— —

Section II. EAU POTABLE

	la(les)quelle(s) l'enfant du ménage est scolarisés dans le (nom du cycle) ?				
S4Q16	Comment appréciez-vous la fréquence de présence des enseignants dans la (les) classe (s) du/de (nom du cycle) dans la(les)quelle(s) l'enfant de votre ménage est scolarisé ? 1=Régulier 2=Moyennement régulier 3=Irrégulier				
S4Q17	Participez-vous aux activités de l'APEE (Réunion) ? 1= Oui 2=Non Si 1 aller à S4Q18				
	Pourquoi ? (Plusieurs choix possibles). Autre raison ?				
S4Q17 a	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	Autres frais --- ----- -----	

Section II. EAU POTABLE

				FCFA)	----- --- (en FCF A)
		Total des frais exigibles ----- -----	Total des frais exigibles ----- --	Total des frais exigibl es ----- ---	Tota l des frais exigi bles ----- -----
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	☐	☐	☐	

Section II. EAU POTABLE

	/MINEFOP				
	E. Les Elites	_	_	_	
	X. Autres partenaires (à préciser) _____	_	_	_	
S4Q22	De manière globale, quel est le niveau de satisfaction de votre ménage en rapport avec les services de l'éducation dans le (nom du cycle) dans votre village / quartier ? (Une seule réponse possible) 1=Satisfait 2=Indifférent 3=Insatisfait Si 1 ou 2 → S4Q24a	_	_	_	_
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 E. Manquements liés au Personnel E1. Assiduité, E2. Ponctualité E3. Qualité des enseignements F. Absence de distribution de manuels	_ _ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _ _

Section II. EAU POTABLE

	scolaires G. Mauvais résultats H. Coûts élevés de la scolarité X. Autres à préciser	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐
S4Q24 a	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	☐	☐	☐	☐
	D. Restauration de l'autorité des enseignants	☐	☐	☐	☐
	E. Formation des enseignants	☐	☐	☐	☐
	F. Plaidoyer pour l'affection du personnel	☐	☐	☐	☐
	X. Autres (à préciser) _____	☐	☐	☐	☐
S4Q24 b	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 indécents	☐	☐	☐	☐
	D. Renforcement des relations parents-enseignants	☐	☐	☐	☐
	E. Acquiescement des cotisations	☐	☐	☐	☐
	F. Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE	☐	☐	☐	☐
	G. Diffusion des compte-rendus de la	☐	☐	☐	☐

Section II. EAU POTABLE

	gestion de l'APEE				
	H. Diffusion des bonnes pratiques	☐	☐	☐	☐
	I. Contrôle de la présence régulière des enseignants	☐	☐	☐	☐
	X. Autres (à préciser)	☐	☐	☐	☐

Section V. SERVICES COMMUNALES

Services communaux ↓	S5Q01 Avez-vous demandé (nom de service) à la commune dans les 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis ? 1=Oui 2=Non	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 = minute s, 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=Raisonna-ble 2=Long 3=Très long Si S5Q04=1 → S5Q06	S5Q05 Si S5Q04=2 ou 3, qu'est ce qui en était la cause selon vous ? 1=Personnel indisponible/absent 2=Absence de matériel de travail 3=incompétence du personnel 4 = Mauvaise organisation des services 5=refus de Corrompre 6=Autres (à préciser)	S5Q06 Avez-vous été obligé de payer des frais non autorisés pour avoir ce service ? 1=Oui 2=Non
--	---	---	--	---	--	--	--

Section II. EAU POTABLE

	le servi ce suiva nt						
Acte de naissance	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Acte de décès	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Acte de mariage	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Légalisation des documents officiels	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Délivrance des documents d'Urbanisme	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Aménagement des voiries	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Gestion des déchets /assainissement	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Hygiène et salubrité	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐
Aménagement des espaces verts et de loisir	☐	☐	☐ N ☐ - ☐	☐ N ☐ - ☐	☐	☐	☐

Section II. EAU POTABLE

Transport public	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Eclairage public	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Aménagement des aires de jeux	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Certificat de domicile	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Validation des plans de localisation	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Authentification des documents	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Informations	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
Autres (à préciser)	☐	☐	☐ N ☐ ☐	☐ N ☐ ☐	☐	☐	☐
S5 Q07	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						☐
S5 Q08	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						☐
S5 Q08a	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						☐
S5 Q09	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						☐
S5 Q10	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,						☐

Section II. EAU POTABLE

	réalisation de vos microprojets, mise en œuvre des solutions endogènes etc.) ? 1=Oui 2=Non 8=Ne sait pas	
S5 Q1 1	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	
S5 Q1 2	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	
S5 Q1 3	Donnez les raisons de l'insatisfaction de votre ménage des services communaux ? (Plusieurs réponses possibles). Autre raison ? A. Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers B. Non information des populations de la gestion communale C. Manquements liés au Personnel communal C1. Absentéisme du personnel C2. Corruption C3. Mauvais accueil C4. Manque de professionnalisme D Méconnaissance des actions menées par la commune E Manque de confiance envers l'exécutif municipal F. Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints) X. Autres (à préciser) _____	
S5 Q1 4	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	

Section II. EAU POTABLE			
		H4 Adhésion à des groupes d'écoute	☐
		I. Participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune	☐
		X. Autres (à préciser) : _____	☐

Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard

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.