RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
PAIX –TRAVAIL– PATRIE

RÉGION DU LITTORAL

DÉPARTEMENT DU WOURI

COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE DOUALA 1

REPUBLIC OF CAMEROON
PEACE –WORK – FATHERLAND

LITTORAL REGION

WOURI DIVISION

DOUALA 1 COUNCIL

RAPPORT D'ÉTUDE

CITIZEN REPORT CARD
ÉVALUATION DES SERVICES RENDUS PAR L'OFFRE PUBLIQUE DANS LES SECTEURS DE L'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE, DE LA SANTÉ, DE L'ÉDUCATION ET DES SERVICES

Réalisé par : Lutte pour le Développement et la Protection de l'Environnement et de la Nature

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

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE **5**
RÉSUMÉ EXÉCUTIF **6**
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS **7**
LISTE DES TABLEAUX **8**
INTRODUCTION GÉNÉRALE **11**
CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE **13**
I.1 Champ géographique et populations cibles 14
I.2 Plan de sondage 14
(i) Taille et répartition de l'échantillon 14
(ii) Base de sondage et sélection des grappes et des ménages 15
(iii) Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage 15
I.4 Collecte et analyse des données 17
CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE DOUALA I **19**
II.1 Présentation de la commune 20
II.1.2 Situation démographique 20
II.1.3 Situation géographique 20
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation 23
II.2 Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles 24
II.2.1 Secteur de l'approvisionnement en eau 24
II.2.2 Secteur santé 25
II.2.3 Secteur de l'éducation 26
II.2.4 Secteur des services communaux 27
CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES **28**
III.1 Description de la population enquêtée 29
III.2 Approvisionnement en eau potable 30
III.2.1 Utilisation des points d'eau dans la commune 30
III.2.2 Accessibilité des points d'eau dans la commune 31
III.2.3 Entretien et maintenance de points d'eau dans la commune 32
III.2.4 Caractérisation des points d'eau dans la commune 34
III.2.5 Satisfaction des besoins exprimés en matière d'approvisionnement en eau dans la commune 35

III.2.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service rendu en eau potable 36
III.3 Services de santé 37
III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune 37
III.3.2 Caractérisation du petit matériel utilisé dans les formations sanitaires 38
III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires 39
III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires 39
III.3.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service en soins de santé 41
III.4 Services de l'éducation 42
III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune 42
III.4.2 Accessibilité de l'école publique dans la commune 43
III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire 44
III.4.4 Coût de l'éducation et gestion des ouvrages de l'école 45
III.4.5 Appréciation du service de l'éducation par cycle 46
III.4.6 Actions envisagées en vue de l'amélioration du service de l'éducation 46
III.5 Fourniture des services communaux 48
III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux 48
III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux 49
III.5.3 Promotion de l'engagement citoyen dans la commune 50
III.5.4 Appréciation des services communaux 50
III.5.5 Actions envisagées en vue de l'amélioration des services communaux 51
CHAPITRE IV : PLAN D'ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE 52
IV.1.1. Attributions des membres du comité de suivi-évaluation 53
IV.1.2. Noms et attributs des membres du CSEP du rapport d'étude Scorecard 54
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS 61
ANNEXES 64
Annexe 1 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport 64
Annexe 2 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard 64
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) 64

PRÉFACE

Un rapport de plus ? Voici le résultat de l'enquête réalisée dans la Commune d'Arrondissement de Douala 3 auprès des ménages et de certains services déconcentrés de l'État en vue de mesurer la satisfaction de l'offre publique en biens et services. Elle est l'aboutissement d'un long processus. Obéissant aux règles de collectes de données internationales, elle a été coordonnée par le Programme National de Développement (PNDP) avec l'accompagnement de l'Institut National de la Statistique (INS) l'organisme public officiel en charge de la statistique au Cameroun. Elle remplit les conditions de déroulement d'une enquête auprès des ménages passant par une première grande étape liée à la cartographie et une seconde relative à la collecte des données.

Assurément, la collecte des données fut harassante et complexe. Articulées autour des secteurs de l'eau, de la santé publique, de l'éducation de base, des enseignements secondaires et des services communaux, les enquêtes dans certains quartiers ont nécessité de la part des enquêteurs, plus que du courage et de la pugnacité.

Cette enquête est un choix pragmatique, irréductible fondé sur la volonté du gouvernement du Cameroun non pas seulement à offrir les biens et services à ses populations, mais aussi à recueillir leur degré de satisfaction du service public rendu par l'offre de biens et services. En effet, c'est un choix qui dévoile au fil des pages les méandres du vécu et ressenti des ménages dans la Commune éponyme. On y retrouvera ainsi, aussi bien des résultats connus par certains et peu ou pas connus par d'autres. La présentation des résultats est exceptionnellement claire et les détails sont donnés avec soin. Ces résultats sont accompagnés de pistes de solutions contenues dans un plan d'actions qui est l'un des gages que l'amélioration des conditions de vie des populations est faisable. Bon voyage au lecteur qui aborde le sujet et auquel nous souhaitons autant de plaisir.

Le Maire

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Le contrôle citoyen de l'action publique, instrument au service de la promotion du développement local, se veut une surveillance attentive de la qualité d'un bien, d'un service, d'un tiers à apporter une contribution active à la vie publique nationale et à sa bonne marche. Il s'inscrit dans la stratégie du gouvernement de la république du Cameroun et de son bras séculier le Programme National de Développement Participatif (PNDP), à évaluer par les ménages, la satisfaction des services rendus par l'offre des biens et services publics dans la Commune de Douala 2.

Le processus d'enquête qui a débuté le 02 juin 2022 dans l'ensemble des Communes qui constituent le lot 3. L'objectif de celui-ci étant globalement de capter la perception des populations sur la qualité de service rendu par l'offre de biens et services publics dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de l'éducation, de la santé et des services offerts par l'institution communale. Spécifiquement, il s'est agi d'apprécier et d'expliquer la satisfaction et l'insatisfaction des populations en rapport avec le service rendu par l'offre de biens et services publics dans ces secteurs.

La méthodologie d'intervention s'est articulée autour des étapes successives suivantes : le plan de sondage, la taille et répartition de l'échantillon, la base de sondage et sélection des grappes et des ménages, la probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage, l'élaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête et enfin, la collecte et analyse des données.

Conduite par l'Organisme de la Société Civile (OSC) LUDEPRENA, (Lutte pour le Développement et la Protection de la Nature et l'Environnement), les résultats des enquêtes menées d'une part auprès des ménages tirés de la Commune d'arrondissement de Douala 2 et certains Services Déconcentrés de l'État (SDE) d'autre part, révèlent qu'il existe des déséquilibres et différences tant le milieu urbain que dans le rural malgré les classes sociales et le niveau de vie des quartiers/ villages.

L'analyse de ces disparités nécessite une intervention continuelle et accélérée de l'État. Dans cette perspective de résorber ces dissemblances, un plan d'actions a été produit. Au terme du processus, un dispositif de suivi-évaluation a été mis en place après large concertation.

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

APEE	Association des Parents d'Élèves et Enseignants
BUCREP	Bureau Central de Recensement de la Population
CAMWATER	Cameroon Water
CMA	Centre Médical d'Arrondissement
FCFA	Francs de la Communauté Financières d'Afrique
IAEB	Inspection d'Arrondissement de l'Éducation de Base
INS	Institut National de la Statistique
km	Kilomètre
LUDEPRENA	Lutte pour le Développement et le Protection de l'Environnement et de la Nature
MINEPAT	Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisme de la Société Civile
PCD :	Plan Communal de Développement
PMH :	Pompe à motricité humaine
PNDP :	Programme National de Développement Participatif
PV	Procès-Verbal
SAFACAM	Société Africaine Forestière et Agricole du Cameroun
SDE :	Services Déconcentrés de l'État
SOCAPALM	Société Camerounaise des Palmeraies
SOCATRAL	Société Camerounaise de Transformation de l'Aluminium
SPFS	Société des Palmeraies de la Ferme Suisse
TDR	Termes de Référence

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1 : Bilan de la collecte des données dans la commune de Douala 1 18
Tableau 2.1 : État des lieux des points d'eau dans la commune 24
Tableau 2.2 : État des lieux des formations sanitaires couvrant la commune.....25
Tableau 2.3 : État des lieux des services de l'éducation.....26
Tableau 2.4 : Inventaire des services communaux 27
Tableau 3.1 : Répartition (%) dans la commune des chefs de ménage selon le milieu de résidence et le sexe 29
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.....31
Tableau 3.7 : Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé.....32
Tableau 3.8 : Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau.....32
Tableau 3.9 : Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau.....32
Tableau 3.10 : Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES 33
Tableau 3.11 : Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source. 34
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 34
Tableau 3.13 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin ...35
Tableau 3.14 : Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction.....35
Tableau 3.15 : Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable 35
Tableau 3.16 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable 36
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.....37

Tableau 3.19 : Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.....38
Tableau 3.20 : Accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins 38
Tableau 3.21 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins.....38
Tableau 3.22 : Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant 39
Tableau 3.23 : Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins.....39
Tableau 3.24 : Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins.....40
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 ...41
Tableau 3.26 : Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence 42
Tableau 3.27 : Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire 43
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.....43
Tableau 3.29 : Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pied pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence 43
Tableau 3.30 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement 44
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.....44
Tableau 3.32 : Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence 44
Tableau 3.33 : Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence.....45
Tableau 3.34 : Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement.....45

Tableau 3.35 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction 46
Tableau 3.36 : Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation.....46
Tableau 3.37 : Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation.....47
Tableau 3.38 : Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service..48
Tableau 3.39 : Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal.....49
Tableau 3.40 : Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal 49
Tableau 3.41 : Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune.....50
Tableau 3.42 : Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction 50
Tableau 3.43 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale.....51
Tableau 4.1 Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard.....55

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le Gouvernement s'est doté dès 2004 d'un important outil opérationnel des stratégies de développement au niveau local, le Programme National de Développement Participatif (PNDP) dont la 3ème phase démarre en avril 2016, après que le Gouvernement et ses Partenaires Techniques et Financiers (PTF) aient jugé satisfaisante la mise en œuvre des deux précédentes phases. Pour cette phase dite de consolidation des acquis, l'Objectif de Développement (OD) est de renforcer la gestion des finances publiques locales ainsi que les processus participatifs de développement au sein des communes, en vue de garantir la fourniture des infrastructures et des services socio-économiques durables et de qualité. Elle marque l'intensification des activités d'engagement citoyen, notamment le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) dont l'indicateur y relatif dans le cadre de résultats du PNDP sous financement de la Banque mondiale, est le : « *Nombre de communes ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information* ».

A la faveur du financement additionnel des bailleurs de fonds à apporter une réponse à la pression sur les ressources des communautés hôtes du fait de l'afflux massif des réfugiés, la valeur cible de cet indicateur est passé de 160 à 360 communes. L'atteinte de cette nouvelle valeur cible repose singulièrement sur la réalisation d'une deuxième vague de ScoreCard après la première qui a effectivement couvert 153 communes et a été réalisée en 2019 par les Organisations de la Société Civile (OSC), avec l'accompagnement de l'Institut National de la Statistique (INS). Cette première vague du ScoreCard a permis de capter la perception des populations sur la qualité des services publics fournis et d'en opérer des améliorations, favorisant ainsi la mise en place des mécanismes efficace de bonne gouvernance à travers lesquels des changements considérables peuvent être capitalisés dans les communes concernées par ladite vague.

En effet, le contrôle citoyen de l'action publique, instrument au service de la promotion du développement local, se veut une surveillance attentive de la qualité d'un bien, d'un service, d'un tiers à apporter une contribution active à la vie publique nationale et à sa bonne marche.

Une fois de plus, l'opération ScoreCard dans la deuxième vague consiste en une évaluation de la satisfaction des services rendus par l'offre des biens et services publics dans l'espace communal, au terme de laquelle les communes et leurs communautés élaborent des plans d'actions qu'elles-mêmes mettront en œuvre, en vue de l'amélioration de la qualité des services rendus par cette offre. De manière global, l'objectif de cette phase est de capter la perception des populations sur la qualité de service rendu par l'offre de biens et services publics dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de l'éducation, de la santé et des services offerts par l'institution communale. De manière spécifique, il s'agit d'apprécier et expliquer la satisfaction et l'insatisfaction des populations en rapport avec le service rendu par l'offre de biens et services publics dans ces secteurs.

Ce document présente les besoins en données / informations à combler à travers la réalisation de l'enquête. Il précise les informations pertinentes que l'enquête réalisée dans une commune donnée, permettra de capter afin de nourrir un plan d'actions de conduite de changements dans ladite commune. Il comporte quatre (04) chapitres dont le premier présente l'approche méthodologique de l'enquête ScoreCard, le deuxième qui traite de l'offre publique et contrôle citoyen de l'action publique, le troisième qui présente les principaux résultats dans les secteurs cibles et un quatrième dédié au plan d'actions pour la mise en œuvre de l'action publique.

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

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

I.1 Champ géographique et populations cibles

Le champ géographique de l'enquête ScoreCard couvre l'ensemble des quartiers/villages de la commune de Douala 1. La collecte de données s'est effectuée auprès des administrations déconcentrées en charge des secteurs cibles et des ménages ordinaires. Contrairement aux administrations déconcentrées intervenant dans une commune que l'on peut tout enquêter, il est impossible d'interroger tous les ménages ordinaires de la commune. Pour eux, il s'agit de disposer d'un échantillon représentatif dans la commune, ce qui passe par l'élaboration d'un plan de sondage devant assurer des estimations statistiquement fiables des indicateurs.

I.2 Plan de sondage

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

(i) Taille et répartition de l'échantillon

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

L'enquête ScoreCard a visé un échantillon représentatif de 320 ménages dans la Commune de Douala 1er . Cette enquête s'appuie sur 20 grappes sélectionnées aléatoirement dans l'ensemble des grappes couvrant la Commune. Environ 16 ménages ont été sélectionnés par grappe cartographiée pour être enquêtés dans le cadre du ScoreCard. Pour les Communes ayant moins de 20 grappes cartographiées dans l'échantillon des grappes sélectionnées, l'échantillon de 320 ménages à enquêter dans la Commune

a été réparti dans chacune de ces grappes proportionnellement au nombre de grappes de la Commune contenues dans le shapefile.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le taux de

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

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

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

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

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

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

Sur la base des deux premiers documents, cinq (05) questionnaires ont été élaborés pour la collecte des données, à savoir : (i) un questionnaire ménage pour capter la satisfaction des ménages sur les services rendus dans l'espace communal, (ii) un questionnaire commune pour faire un inventaire de l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable et des services communaux, (iii) un questionnaire délégation départementale du MINEE permettant de faire un inventaire de l'offre publique

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

I.4 Collecte et analyse des données

C'est l'Organisation de la Société Civile (OSC) LUDEPRENA sélectionnée pour le lot 3 des Communes du département du Wouri et de la Sanaga maritime en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans les secteurs cibles, qui a procédé à la collecte des données dans la commune appartenant à ce lot. Dans ce lot, LUDEPRENA 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. À la fin, les meilleurs agents enquêteurs ont été retenu pour poursuivre avec la collecte des données sur le terrain.

Cette dernière s'est déroulée du 02 au 28 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau 1.1 : Bilan de la collecte des données dans la commune de Douala 1

N°	Grappes	Commune	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
1	688	DOUALA I	Akwa Nord	11	0	1	4	
2	689	DOUALA I	Akwa	15	1	0	0	
3	690	DOUALA I	Deido	11	1	2	4	
4	691	DOUALA I	Santa Maria	13	0	1	2	
5	692	DOUALA I	Deido	11	0	4	1	
6	693	DOUALA I	New Deido	6	2	4	6	
7	694	DOUALA I	Bonatone	12	0	2	2	
8	695	DOUALA I	Mboppi	1	0	0	15	
9	696	DOUALA I	Vallée Bessengue	15	0	1	0	
10	697	DOUALA I	Laquintinie, Douala Bercy	14	0	0	2	
11	698	DOUALA I	Bessengue					
12	699	DOUALA I	Akwa Laquintinie					
13	701	DOUALA I	Akwa	0	0	16	0	
14	702	DOUALA I	Akwa	10	1	3	2	
15	703	DOUALA I	Bonapriso	0	0	3	2	
16	706	DOUALA I	Bonapriso	0	0	13	3	
17	707	DOUALA I	Bonadoumbe	1	0	15	0	

Étant 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 LUDEPRENA, 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. À 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 DOUALA I

II.1 Présentation de la commune

Douala 1er fait partie de l'une des six communes Douala 1er, Douala II, Douala III, Douala IV, Douala V et Douala VI (Manoka) du département du Wouri, chef-lieu Douala. Sa superficie est de 1 310 ha. Il a un climat équatorial de type camerounien caractérisé par une pluviométrie abondante (4 110 mm) dans l'année, une forte humidité de l'ordre de 85% en saison des pluies et une température moyenne annuelle presque toujours constante (26,7°C). C'est une commune où il fait peu soleil avec quelques 1 400 à 1 600 heures de soleil par an, avec 1 heure par jour en saison de pluie. Ses sols sont de types ferralitiques jaunes sombres sur roche sédimentaire fortement lessivée par les fortes pluies et des sols d'apport sur alluvions fluviatiles et marines.II.1.1 Situation administrative et historique

II.1.2 Situation démographique

Elle a une population de 265 000 habitants selon le recensement de 2005. La densité est de 194,27 habitants au km2. Cette population est relativement jeune et l'âge moyen est de 29,9 ans. C'est une zone de forte immigration.

La population urbaine connaît une évolution rapide en raison de la recherche d'opportunités d'emploi. Le taux de chômage est de 23,6% (source : monographie de la région du littoral par la Délégation régionale du MINEPAT, Douala, 2005) retrouve les autochtones et les allogènes. Elle est munie d'une grande diversité culturelle.

II.1.3 Situation géographique

La Commune de DOUAL 1er est située dans le département du Wouri, Région du Littoral.

Elle est limitée :

- ✓ Au Nord ;
- ✓ Au Sud ;
- ✓ A L'Ouest 1er
- ✓ A L'Est .

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

Les différents groupes ethniques sont :

- les autochtones de l'arrondissement : les Douala des 3 cantons ;
- les autochtones de la région : Bassa, Kamois, Bakoko, Ewodi, Abo, Pongo, Malimba, etc. ;
- les allogènes : Bamileké, Fan-Béti, les ressortissants du grand Nord et de toutes les régions du Cameroun ;
- les ressortissants des pays étrangers : Nigéria, Centrafrique, Niger, Sénégal, etc. ainsi que les expatriés.

L'activité principale de la population autochtone est la pêche

II.1.4.1. Situation socioéconomique

Douala 1er, comme tout le département du Wouri, a acquis depuis de longue s dates une vocation industrielle et commerciale. Les secteurs économiques qui engorgent les travailleurs sont le commerce, l'agriculture, le secteur informel qui occupe près de la moitié de la population active et le secteur public et privé moderne.

A- LE SECTEUR PRIMAIRE

L'agriculture

L'agriculture qui se pratique à Douala 1er est de type traditionnel et basée beaucoup plus sur les cultures vivrières. Les cultures maraichères se pratiquent en bordure des cours d'eau. Il s'agit de : tomates, carottes, persil, choux et poivrons. Ces cultures (en petite quantité) servent principalement à la consommation des ménages de la commune. Les techniques et méthodes sont traditionnelles et les rendements faibles.

Les principales maladies qui attaquent les plantes sont :

- l'orchosporiose (banane plantain) ;
- les mosaïques du manioc ;
- les pourritures des tubercules (manioc, igname, macabo…

Quant au financement, l'agriculture traditionnelle connait de sérieuses difficultés pour accéder aux crédits, ce qui constitue un goulot d'étranglement pour cette agriculture pratiquée par la majorité des populations pauvres de la commune qui ne peuvent accroitre ni les superficies exploitées ni les rendements.

L'élevage

Il se pratique dans la commune des espèces de ferme (volailles et porcins) et des petits ruminants. La volaille est l'espèce la plus développée. La production communale connait une certaine hausse depuis l'avènement de ralentissement de l'importation des poulets congelés. Les problèmes qui minent ce secteur sont :

- la peste porcine qui sévit à l'état endémique dans tout le département du Wouri ;
- les coûts élevés des produits vétérinaires pour les poussins d'un jour et les matières premières
- pour la fabrication de la provende ;
- insuffisance de structures d'encadrement.

La pêche

On distingue trois types de pêche dans la commune :

- maritime ;
- fluviale ;

- et dans les étangs.

La production halieutique est en nette régression. Les raisons sont multiples :

- le vieillissement d'une bonne partie de la flottille ;
- la surexploitation des côtes du fait de la présence d'une flottille étrangère (nigériane) nombreuse et illégale.

B- LE SECTEUR SECONDAIRE

Industries

L'essentiel de l'activité industrielle du Cameroun est concentrée dans le Wouri à Douala et certaine de ces industries sont situées dans la commune de Douala 1er . Parmi celles-ci on peut dénombrer les

- industries de :
- travail de graines ;
- boulangeries et pâtisseries ;
- boissons ;
- bois ;
- fabrication de matériaux de construction ;
- textile et confection ;
- chimiques ;
- caoutchouc et plastique ;
- emballages ;
- secteur ciment ;
- travaux publics ;
- eau et énergie ;
- manufacturières ;
- PME/PMI.

Artisanat

Les métiers de l'artisanat, de service et du commerce sont relativement bien développés dans la commune de Douala 1er. C'est ainsi qu'on a un grand point de vente des objets d'art à Bonapriso et plusieurs autres petits points de vente en bordure de routes. Les objets les plus courants sont : les chaises et objets en rotin, les meubles et objets en bois et les masques et statuts.

C- LE SECTEUR TERTIAIRE

Le secteur tertiaire est composé de :

Services bancaires et financiers

Le service bancaire et d'assurance est assuré par plusieurs organisme.

Commerce

Le développement commercial est perceptible dans la commune de Douala 1er grâce à sa position stratégique avec des débouchés maritimes et aériens et du fait qu'elle représente le carrefour terrestre du Cameroun et les pays voisins tels le Tchad, la République Centrafricaine, le Gabon et la Guinée Equatoriale. Le marché Mboppi s'est forgé une vocation sous régionale au fil des ans à travers ses activités de vente des marchandises en gros.

En dehors de ce marché, on trouve de nombreuses boutiques d'importances et de taille variable le long des artères dans les différents quartiers de la commune. De même, on assiste de plus en plus à l'implantation de grandes surfaces commerciales dans la commune de Douala 1er telles que : MAHIMA, SHO Plus, SPAR, CARREFOUR, BELAVIE, Super U, FOKOU, KDO, etc.

Le secteur informel très développé dans la commune de Douala 1er est le lieu par excellence où les populations pauvres s'investissent dans les activités commerciales avec son corollaire de désordre urbain. Le commerce ambulant est aussi le fait des pauvres.

Les prix pratiqués varient d'un marché à un autre, d'une boutique à l'autre. Les prix sont libéralisés et le pouvoir d'achat des populations reste faible

II.1.4.1. Situation culturelle

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

La décentralisation est le transfert des compétences particulières au collectivités territoriales décentralisées (CTD) telles que les Communes. Ces dernières dans ce processus irréversible, ont bénéficié des compétences transférées contenues dans la loi portant code général des CTD. Ainsi, en matière d'environnement et de gestion des ressources naturelles[1], les compétences ci-après ont été transférées aux Communes :

- l'alimentation en eau potable ;
- la pré-collecte et la gestion au niveau local des ordures ménagères ;
- le suivi et le contrôle de gestion des déchets industriels ;
- la lutte contre l'insalubrité

[1] Section II, Article 157 du CG CTD 20119

En matière de planification, d'aménagement du territoire, de l'urbanisme et de l'habitat, les compétences suivantes ont été transférées :

- délivrance des certificats d'urbanisme, des autorisations de lotir, des permis d'implanter, des permis de construire et de démolir ;
- organisation et gestion des transports publics urbains.

En matière **sanitaire et scolaire notamment dans l'éducation de base**, les compétences ci-dessous ont été transférées :

- l'état civil ;
- création, équipement, gestion et entretien des centres de santé à intérêt communal, conformément à la carte sanitaire et scolaire;
- création, conformément à la carte sanitaire, la gestion, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires ;
- recrutement et gestion du personnel infirmier et paramédical des centres de santé et des centres médicaux d'arrondissement ;
- recrutement et prise en charge du personnel enseignant d'appoint desdites écoles ;
- acquisition du matériel et des fournitures scolaires ;
- L'assistance aux formations sanitaires ;
- participation à la gestion et à l'administration des lycées et collèges de l'État et de la Région par le biais des structures de dialogue et de concertation.

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

Il s'agit d'analyser les tableaux issus des données collectées auprès des administrations sectoriels concernées par les secteurs ciblés.

II.2.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

La matrice suivante, met en exergue l'approvisionnement en eau potable

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

	Strate de résidence	
	Urbaine	**Total**
Puits avec pompe à motricité humaine	0,9	0,9
Puits avec pompe électrique	6,3	6,3
Puits à ciel ouvert	9,8	9,8
Forages avec pompe à motricité humaine	9	9
Forage avec pompe électrique	2,7	2,7
Borne-fontaine	2,7	2,7
Source	2,7	2,7
Marre	0	0
Réseau d'adduction d'eau	1,8	1,8
Adduction en eau potable (CAMWATER)	89,3	89,3

	Strate de résidence	
	Urbaine	Total
Rivière	0	0
Autre	2,7	2,7

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Il ressort de cette matrice qu'en milieu urbain, que les principaux points d'eau sont dominés par l'adduction d'eau CAMWATER (89,3 %), les puits à ciel ouvert (9,8 %) et les forages à motricité humaine (9 %). En termes d'analyse, ce fort taux montre que bonne partie de la population a une préférence pour les installations de l'entreprise publique CAMWATER en raison de la proximité de collecte de l'eau, du temps de collecte et la qualité de l'eau.

II.2.2 Secteur santé

Les informations dans le secteur sanitaire sont les suivantes :

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

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	Urbaine	37,5	37,5	25,0	100,0
	Total	37,5	37,5	25,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Cette autre matrice présente une égalité sur la fréquentation entre les services sanitaires publics (37,5%) et les services sanitaires privés laïcs (37,5%) secondé par le service sanitaire privé confessionnel (25%) montrant la préférence des ménages en raison de la prise en charge sanitaires dans ces services de santé.

II.2.3 Secteur de l'éducation

La tableau ci-après présente l'état des lieux des services de l'éducation tout cycle d'enseignement confondu.

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

Milieu de résidence		Cycle d'enseignement																
		Maternel				Primaire				Secondaire 1er cycle				Secondaire 2ème cycle				Autre				Total			
		S4Q04A				S4Q04A				S4Q04A				S4Q04A				S4Q04A				S4Q04A			
		Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Total
Strate de résidence	Urbaine	13,63636364	68,18181818	18,18181818	100	25,64102564	44,87179487	29,48717949	100	32,43243243	51,35135135	16,21621622	100	51,6129	25,806452	22,58064516	100	13,63636364
	Total	13,63636364	68,18181818	18,18181818	100	25,64102564	44,87179487	29,48717949	100	32,43243243	51,35135135	16,21621622	100	51,6129	25,806452	22,58064516	100	13,63636364

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

II.2.4 Secteur des services communaux

Les services communaux rendus par la Commune d'Arrondissement de Douala 1 sont contenus dans la présente matrice :

Tableau 2.4 : Inventaire des services communaux

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	9,8	4,5
	Acte de décès	1,8	0,9
	Acte de mariage	0,9	0,9
	Légalisation des documents officiels	10,7	5,4
	Délivrance des documents d'Urbanisme	0,9	0,9
	Aménagement des voiries	0	0
	Gestion des déchets /assainissement	1,8	1,8
	Hygiène et salubrité	0,9	0
	Aménagement des espaces verts et de loisir	0,9	0
	Transport public	0	0
	Éclairage public	0,9	0,9
	Aménagement des aires de jeux	0,9	0,9
	Certificat de domicile	0	0
	Validation des plans de localisation	0	0
	Authentification des documents	5,4	3,6
	Informations	0,9	0,9
	Autres	0,9	0,9

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Le présent tableau dévoile une forte demande des services de légalisation des documents officiels soit (10,7%) pour un accueil de (5,7%) bon ; suivi de (9,8%) de demande des services d'établissement des actes de naissance avec un accueil apprécié à (4,5%) et toujours en haut de la marche suit le service d'authentification des documents (5,4%) apprécié à (3,6%). Au regard de ces données on peut noter que la demande de service dans les communes n'est pas proportionnelle à l'offre démontrant le faible intérêt des usagers ; seul quelques services sont régulièrement demandés par ceux-ci. L'appréciation moyenne de l'offre de service est représentatif du ressenti des ménages.

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

III.1 Description de la population enquêtée

Les matrices suivantes mettent en exergue la description de la population de la population est liée pour la présente section :

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

		Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage						
		Chef de Ménage	Conjoint (e) du Chef de Ménage	Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)	Domestique	Total
Strate de résidence	Urbaine	60,7	16,1	11,6	5,4	5,4	0,9	100,0
	Total	60,7	16,1	11,6	5,4	5,4	0,9	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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

Groupe d'âges du répondant	Urbain		Total
	Homme	Femme	Urbain
Moins de 20 ans	4,7	1,4	2,7
[20 - 35[	27,9	27,5	27,7
[35 - 50[	27,9	40,6	35,7
Plus de 50 ans	39,5	30,4	33,9
Total	100,0	100,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Ce tableau sur la catégorie des répondants montre qu'à plus de 50 ans les hommes (39,5%) sont plus enclin à donner leur point de vue tandis que 40,6% des femmes âgées entre [35 - 50[participe de bon gré

III.2 Approvisionnement en eau potable

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

L'utilisation de l'eau est fonction du milieu de résidence des ménages que l'on soit en milieu urbain ou rural. Les tableaux ci-dessous font état de la quintessence des données collectées.

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

Milieu de résidence	Type de point d'eau disponible dans le village / quartier											
	Puits avec pompe à motricité humaine	*Puits avec pompe électrique*	*Puits à ciel ouvert*	*Forage avec pompe à motricité humaine*	*Forage avec pompe électrique*	*Borne-fontaine*	*Source*	*Marre*	*Réseau d'adduction d'eau*	*Adduction en eau potable (CAMWATER)*	*Rivière*	*Autres*
Urbain	0,9	6,3	9,8	0,9	2,7	2,7	2,7	0	1,8	89,3	0	2,7
Ensemble	0,9	6,3	9,8	0,9	2,7	2,7	2,7	0	1,8	89,3	0	2,7

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Le tableau 3.3 montre une forte propension de la population (89,3%) à utiliser l'eau de CAMWATER suivi de loin par les autres points d'approvisionnement en eau (puits à ciel ouvert, puits avec pompe à motricité humaine, forages…) pour (27,8%) au total de leur utilisation. Ceci illustre la forte étendue de l'adduction en eau potable CAMWATER dans l'espace urbain. Cependant, le tableau 3.4 montre plutôt que les ménages ont une préférence pour la source d'eau (41,7%) cela s'expliquerait par le fait qu'une bonne partie des ménages n'ait pas accès aux installations de la CAMWATER, ou encore seraient exposés aux fortes coupures d'eau.

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

		Principale source d'approvisionnement en eau				
		Puits avec pompe à motricité humain	**Source**	**Réseau d'adduction d'eau**	**Borne fontaine**	**Total**
Strate de résidence	Urbaine	16,7	41,7	33,3	8,3	100,0
	Total	16,7	41,7	33,3	8,3	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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

Les données recueillies en ce qui concerne la possibilité d'obtenir l'eau au cours d'une année selon les ménages enquêtés est contenue dans les tableaux suivants :

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	Urbaine	8,9	8,9
	Total	8,9	8,9

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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		
			Deux fois	Trois fois	Total
Strate de résidence	Urbaine	50,0	50,0	50,0	100,0
	Total	50,0	50,0	50,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Le tableau 3.5 présente un disponibilité en eau inférieur (8,9%) aux attentes vu la forte extension dans l'espace urbain de l'adduction d'eau CAMWATER; de même l'accès journalier aux points d'eau (8,9%) est inférieur au besoin exprimés des ménages soit (50%) tel que le montre le tableau 3.6. Ceci s'expliquerait par l'insuffisance des points d'eau (sources, forages, puits) causant ainsi une agglutination des usagers près des sources par conséquent la difficulté à s'approvisionner en eau.

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

La gestion, la maintenance et l'entretien d'un point d'eau sont des actions qui permettent au ménage d'avoir de l'eau, de le maintenir en bon état et d'avoir une bonne qualité. Les tableaux à venir, révèlent les informations subséquentes :

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

Milieu de résidence	Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d'eau a été panne au cours des 6 derniers mois	Répartition des ménages selon le temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau		
		Moins d'une semaine	*Entre une semaine et un mois*	*Total*
Urbain	25,0	33,3	66,7	100,0
Ensemble	25,0	33,3	66,7	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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

Milieu de résidence			Acteur de remise en service du principal type de point d'eau					
	Commune	*État*	*Elite*	*Comité de gestion*	*Chef de village / quartier*	*CAMWATER /SNEC/CDE*	*Autres partenaires*	*Total*
Urbain	0	0	0	8,3	16,7	0	8,3	
Ensemble	0	0	0	8,3	16,7	0	8,3	

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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	Urbaine	25,0	0	8,3	41,7	33,3
	Total	25,0	0	8,3	41,7	33,3

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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	
				Semaine	Total
Urbain	8,3	52000,0	,0	100,0	100,0
Ensemble	8,3	52000,0	,0	100,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Le tableau 3.7 révèle que près de 25% des ménages n'ont pas eu accès à l'eau au cours des six derniers mois du fait des pannes constatées sur les points d'eau existants ; de ce fait, dans le tableau 3.8 il est déterminé que les acteurs principaux dans la remise en fonction desdits points d'eau sont les comités de gestion (8,3%) quand il en existe, les chefs de village/quartier (16,7%) et d'autres partenaires (8,3%). Cependant, le tableau 3.9 précise que (25%) des COGES, (8,3%) CAMWATER, (41,7%) de la communauté et (33,3%) correspondent au pourcentage des intervenants liés à la gestion, l'entretien et la maintenance des points d'eau moyennant une contribution financière des ménages de (8 ,3%). Ces données permettent de voir la forte implication des ménages au fonctionnement des points d'eau et par conséquent le faible apport des services communaux, l'État, les élites causant ainsi des attentes prolongées pour les réparations allant d'une semaine à un mois.

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

D'après les tableaux ci-après, les caractéristiques des points d'eau dans la Commune à savoir la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu, se présentent comme suit :

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	Très mauvais	Total
Strate de résidence	Urbaine	203,8	7,9	10,1	6,1	33,3	41,7	16,7	8,3	100,0
	Total	203,8	7,9	10,1	6,1	33,3	41,7	16,7	8,3	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant déclarés que l'eau de la principale source d'approvisionnement en eau :		
	A une d'odeur	*A un goût*	*A une couleur*
Urbain	8,3	0	16,7
Total	8,3	0	16,7

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

L'accessibilité à la principale source d'approvisionnement en eau telle que présentée dans le tableau 3.11 bien que parsemée de difficulté à travers la distance dont la moyenne est (203,8m), le temps moyen (7,9 minutes), l'attente (10,1 minutes), le nombre de personnes trouvées (6,1), n'a pas entaché l'appréciation des usagers dont (33,3%) le trouve très bon, (41,7%) bon, (16,7%) passable et (8,3%) très mauvais et ce malgré (8,3%) qui trouve qu'elle a une odeur et (16,7%) disent qu'elle a une couleur. Informations qui permettent de confirmer la difficulté d'accès à l'eau et la très grande nécessité de ce sésame en milieu urbain.

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

L'expression des besoins en matière d'approvisionnement en eau dans la Commune de Douala 2, est donnée dans les tableaux ci-dessous :

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
Urbain	2,7
Ensemble	2,7

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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

		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
		Maire (Commune)	Etat (Sectoriels)	Une élite	Le comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorités administratives	CAMWATER / CDE	Autres partenaires	
Strate de résidence	Urbaine	33,3	0	33,3	33,3	33,3	0	33,3	33,3	0
	Total	33,3	0	33,3	33,3	33,3	0	33,3	33,3	0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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	Urbaine	41,1
	Total	41,1

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Le tableau 3.14 sur les ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable montre que (33,3%) sont satisfait par l'action de la commune, l'élite, le comité de gestion, le chef de quartier, la CAMWATER, et les autres partenaires. Cependant 41,1% montent leur insatisfaction dans le tableau 3.15 probablement dû aux installations défectueuses ou encore à l'insuffisance de points d'eau potable.

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

L'amélioration du service public est une tâche qui n'incombe pas seulement à l'État, mais aussi à ses ménages. Les pistes de proposition pour l'amélioration dudit service en eau potable passent par plusieurs solutions.

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

Milieu de résidence		Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable à travers :										
		Points d'eau supplémentaires			Amélioration de la gestion des points d'eau					Amélioration de la qualité de l'eau		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 la… : Contribution financière à un mécanisme communautaire de gestion et maintenance du point d' eau	Encouragement à l' intégration des femmes dans le COGES	Suivi de la production des 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…	
Strate de résidence	Urbaine	16,1	18,	16,1	4,5	4,5	2,7	2,7	10,7	51,8	17,0	15,2
	Total	16,1	18,	16,1	4,5	4,5	2,7	2,7	10,7	51,8	17,0	15,2

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Dans ce tableau, il ressort la volonté des ménages de contribuer à l'amélioration de l'accès à l'eau potable en qualité et en quantité suffisante. De ce fait, (51,8%) sont prêts à participer aux campagnes de potabilisation de l'eau, (18%) sont prêts à faire une donation d'un site pour la construction d'un point d'eau et (16,1%) à contribuer pour la construction d'un point d'eau. Ceci induit que la communauté est prête à s'impliquer de bout en bout à l'amélioration de ces conditions d'accès à l'eau potable.

III.3 Services de santé

Les services de santé pour la présente partie, renvoient à l'utilisation des formations sanitaires, à la caractérisation du matériel utilisé, le financement et l'appréciation des soins dans les formations sanitaires et les actions envisagées et de l'amélioration des services de santé.

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la commune

Dans la Commune de Douala 1, l'utilisation des formations sanitaires à travers la prise en charge, le type de formation sanitaire et l'obtention des soins sont :

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	Urbaine	37,5	37,5	25,0	100,0
	Total	37,5	37,5	25,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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	Urbaine	34,3	24,3	71,4	74,3	62,9	62,9	7,1
	Total	34,3	24,3	71,4	74,3	62,9	62,9	7,1

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Les services sanitaires les plus fréquentés par les ménages tel que présentée dans le tableau 3.17 montre 37.5% se rendent habituellement dans les services sanitaires publique, 37,5% dans le privé laïc et 25% dans le confessionnel ; cette préférence est marquée par plusieurs détails qui influencent le choix des ménage dont (74,3%) désignent la qualité des soins qui y sont prodigués, (71,4%) l'accueil du personnel soignant, (62,9%) la disponibilité du personnel et des médicaments malgré la distance pour (34,3%) des ménages le coût pour (24,3%) de ces ménages.

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 référence	Total
Strate de résidence	Urbaine	7,8	10,4	72,7	9,1	100,0
	Total	7,8	10,4	72,7	9,1	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Tableau 3.20 : Accessibilité de 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	Urbaine	67,5	32,5	100,0	2554,6	30,0
	Total	67,5	32,5	100,0	2554,6	30,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Dans les formations sanitaires publiques la fréquentation est très importante à l'hôpital de district soit (72,7%) tel que présenté dans le tableau 3.19 et une fréquentation moyenne dans les autres hôpitaux/CMA, CSI et hôpital de référence existant dans la ville soit (27,3%) créant ainsi un très grand écart entre ces différentes formations sanitaires. Cette différence peut trouver son explication dans les tableaux 3.17 et 3.18 qui détaillent les raisons de leur préférence. De même pour (67,5%) de ménages la proximité est un atout et un gain de temps par rapport aux urgences soit 30 minutes en moyenne.

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

Une formation sanitaire ne saurait détenir du matériel en général. Les caractéristiques du petit matériel utilisé dans ces formations sont :

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

Milieu de résidence		Caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins									
		Ciseaux	Seringues	Alcool	Coton	Bétadine	Thermomètre	Tensiomètre	Balance	Gants	Autres à préciser
Strate de résidence	Urbaine	85,7	85,7	90,9	90,9	80,5	79,2	92,2	93,5	72,7	0
	Total	85,7	85,7	90,9	90,9	80,5	79,2	92,2	93,5	72,7	0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Le petit matériel, de première nécessité dira-t-on pour les formations hospitalières est très souvent disponible les incontournables coton et alcool sont pour (90,9%) toujours disponibles, la balance tient (93,5%) du fait de son omniprésence dans tous les centres hospitaliers suivi des ciseaux et seringues (85,7%), (79,2%) pour le thermomètre parce qu'il peut être acheté sur place ou le malade peut en avoir un par devers lui. Toutes fois, il convient de préciser que tout ce petit matériel est disponible dans toutes les formations sanitaires et mis à la disponibilité des malades.

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

S'acquitter des frais relatifs aux soins de santé dans les formations sanitaires, est une condition pour bénéficier de tout traitement. Le tableau ci-dessous, met en évidence informations recueillies :

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

Milieu de résidence		Montant (en FCFA) moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Proportion (%) des ménages qui trouvent élevé le montant moyen payé pour une consultation ordinaire dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que d'autres frais non autorisés sont exigés pour leur servir dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Répartition (%) des ménages selon le jugement sur l'accueil du personnel soignant dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins			
					Bon	Passable	Mauvais	Total
Strate de résidence	Urbaine	2502,6	55,8	3,9	31,2	62,3	6,5	100,0
	Total	2502,6	55,8	3,9	31,2	62,3	6,5	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Selon ce tableau 3.22 (55,8%) des ménages trouvent le montant de la consultation est élevé cependant leur appréciation de la qualité de l'accueil montre (62,3%) des ménages trouve l'accueil passable contre (31,2%) le trouve bon. Ceci traduit que la qualité de l'accueil a un impact important sur le prix du service rendu mais montre aussi qu'il reste encore des efforts à fournir au niveau de l'accueil soit (37,8%) et du prix de la consultation soit (44,2%) pour satisfaire les ménages.

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

Les résultats des investigations dans le cadre de l'appréciation des services rendus dans les formations sanitaires, sont logées dans la matrice suivante :

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	Urbaine	46,8	63,6
	Total	46,8	63,6

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Dans ce tableau 3.23 il ressort le problème de disponibilité des médicaments dans les formations sanitaires soit (46,8%) de ménages en ont trouvé dans les centres hospitaliers les plus fréquentés. Ceci pourrait s'expliquer par la forte fréquentation des malades ou encore l'insuffisance de médicament mis à la disposition des malades

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
Strate de résidence	Urbaine	10,4
	Total	10,4

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Malgré les manquements qui ont été présentés par les ménages précédemment, on peut constater dans ce tableau 3.24 que seul 10,4% des ménages ne sont pas satisfaits des offres de services des principales formations sanitaires fréquentés. Ce qui rappelle le problème de la qualité du service sanitaire en zone urbaine.

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

Les actions envisagées en vue de l'amélioration du service public en soins de santé selon le milieu de résidence constituent l'articulation de la matrice.

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

Milieu de résidence		Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé à travers :											
		Formations sanitaires supplémentaires		Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA						Réduction du coût d'accès aux soins de santé	
		Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	Un plaidoyer auprès de la commune et de l'État pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires	Un plaidoyer auprès de la commune et de l'État 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	Urbaine	29,9	10,4	14,3	2,6	36,4	46,8	19,5	11,7	1,3	,0	,0	,0
	Total	29,9	10,4	14,3	2,6	36,4	46,8	19,5	11,7	1,3	,0	,0	,0

Face aux insuffisances constatées dans le secteur de la santé par les ménages et tels que présentés plus haut l'implication des ménages a été plutôt variée tel que le montre ce tableau 3.25 dans lequel (40,3%) ont pensés faire des plaidoyer pour le respect des normes sectoriels et la construction des formations sanitaires supplémentaires par la structures privées et les ONG ; dans le cas de la réhabilitation/l'extension/équipement des formations hospitalières, (16,9%) sont prêt à faire des plaidoyers pour l'extension, la réhabilitation et l'équipement des formations hospitalières. Ces changements passent aussi par l'amélioration des formations sanitaires d'où (36,4%) pensent qu'il faudrait améliorer l'approvisionnement en médicament et la dotation en équipement, (46,8%) pensent qu'il faudrait changer l'accueil et la prise en charge, de même (19,5%) pensent qu'il faudrait revoir la maintenance et l'entretien des infrastructures hospitalières ; (11,5%) pensent à faire des plaidoyers pour l'affectation du personnel et enfin (1,3%) pensent au contrôle et à la vérification de la présence effective du personnel médical. Ces éléments démontrent le souci des ménages de voir les services sanitaires mieux adaptés aux besoins des communautés.

III.4 Services de l'éducation

Les services de l'éducation concernent tant l'éducation de base que les enseignements secondaires et professionnelles. Il s'agit d'évoquer tour à tour les aspects liés à la fréquentation scolaire, l'accessibilité l'éducation publique, la caractérisation de l'environnement scolaire, le coût de l'éducation scolaire, l'appréciation du service de l'éducation et enfin, les actions envisagées en vue de l'amélioration du service publique scolaire.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune

Trois temps forts constituent la fréquentation scolaire au rang desquels l'ordre d'enseignement selon le milieu de résidence, les préférences entre le public et le privé et l'existence de type de formation scolaire.

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

Milieu de résidence		Cycle d'enseignement																							
		Maternel				Primaire				Secondaire 1er cycle				Secondaire 2ème cycle				Professionnelle		Autre		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				Dans quel ordre d'enseignement fréquente		Dans quel ordre d'enseignement fréquente		Dans quel ordre d'enseignement fréquente			
		Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Privé Laïc	Total	Public	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total
Strate de résidence	Urbaine	13,6	68,2	18,2	100	25,6	44,9	29,5	100,0	32,4	51,4	16,2	100,0	51,6	25,8	22,6	100	100	100	100	100,0	31,6	45,4	23,0	100
	Total	13,6	68,2	18,2	100	25,6	44,9	29,5	100,0	32,4	51,4	16,2	100,0	51,6	25,8	22,6	100	100	100	100	100,0	31,6	45,4	23,0	100

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Dans l'espace urbain, on retrouve très aisément (03) trois types de formations scolaires dont le public, le privé laïc, le privé confessionnel cependant le taux de fréquentation varie qu'on soit à l'éducation de base ou au secondaire. Du point de vue en éducation de base le privé laïc serait pour 68,18% le plus fréquenté par les élèves en ce qui concerne la maternelle contre 44,87% privé laïc dans le primaire. En enseignement secondaire le contraire se produit avec le 1er cycle le privé laïc où on a (51,35%) de ménages qui y envoient leurs enfants et (51,61%) du second cycle qui vont au lycée public. Cette différence s'expliquerait par la proximité des école privées et par soucis de sécurité pour les enfants à cause du trafic routier, du prix abordable pour certains et pour la qualité de l'éducation pour d'autres.

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

Milieu de résidence	Raisons de préférence du privé au public		
	Éloignement	Coût	Qualité de l'éducation
Urbain	13,45	5,043	90,76
Ensemble	13,45	5,043	90,76

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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

Cycle disponible dans le village / quartier du ménage	Milieu de résidence		Proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier		
	Urbain	Total	Oui	Non	Total
Maternel	28,6	28,6	93,75	6,25	100
Primaire	27,7	27,7	87,1	12,9	100,0
Secondaire	22,3	22,3	92,0	8,0	100,0
Formation professionnelle	1,8	1,8	0	100,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Tel que présenté dans le tableau 3.26 (90,76%) des ménages disent avoir une préférence pour les établissements privés par rapport au public en raison de la qualité de l'éducation. Cependant, (13,45%) disent y envoyer les enfants par rapport à l'éloignement et seuls (5,043%) pour des raisons de coût. Ceci vient poser le problème de la fiabilité des établissement scolaires publiques lorsque la majorité des ménages (tableau 3.28) se trouve à proximité des écoles publiques soient (93,75%) pour les maternelles, (87,1%) pour le primaire et (92%) pour le secondaire.

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

La distance parcourue, le temps mis sont des éléments constitutifs de l'accessibilité à une école. La matrice suivante renseigne les différentes statistiques selon le milieu.

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

Cycle disponible	Milieu de résidence		*Ensemble*	
	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
Maternel	33,03	5,45	33,04	5,45
Primaire	239,3	2,7	239,3	2,7
Secondaire	351,8	4,7	351,8	4,7
Formation professionnelle	0	0	0	0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

En fonction du cycle d'enseignement, il est montré dans ce tableau que la plus petite distance qui est parcourue par les maternelles soit (33,04m) détient le plus long temps parcouru soit (5,45min), pour le primaire, la distance moyenne parcourue qui est de (239,3m) est faite pendant (2,7min) si on considère la différence d'âge par rapport à la maternelle ; et enfin (351,8m) sont parcourus en moyenne par les élèves du secondaire pour un temps moyen de (4,7min). Ces résultats viennent confirmer le choix des ménages sur la qualité de l'éducation malgré la distance pour les primaires et secondaires, et la préférence pour la proximité s'agissant des maternelles plus jeunes et moins aptes à se déplacer.

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

Caractériser un environnement scolaire en milieu urbain et rural passe par l'accès à certaines commodités telles que le livre scolaire, les table-bancs… Les tableaux qui suivent, présentent ces caractéristiques.

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

Cycle disponible		Strate de résidence							
		Urbaine				Total			
		a un cycle complet	A une salle par niveau de classe	Disponibilité de banc pour faire asseoir les élèves	Distribution de livres scolaires	a un cycle complet	A une salle par niveau de classe	Disponibilité de banc pour faire asseoir les élèves	Distribution de livres scolaires
Cycle	Maternel	1,79	1,79	1,79	1,79	1,79	1,79	1,79	1,79
	Primaire	7,1	7,1	7,1	0,0	7,1	7,1	7,1	0,0
	Secondaire	17,9	17,9	17,0	0,0	17,9	17,9	17,0	0,0
	Profess.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Total	6,70	6,70	6,70	0,22	6,70	6,70	6,47	0,22

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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	42,5	100	0	0	100
	Primaire	50,1	87,5	12,5	0,0	100,0
	Secondaire	54,0	80,0	15,0	5,0	100,0
	Professionnelle	.	0,0	0,0	0,0	0,0
	Total	52,2	83,33	13,33	3,33	100

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

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
	Primaire	1,8
	Secondaire	8,0
	Formation professionnelle	,0
	Total	2,46

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Selon (6,70%) des ménages les écoles sont à cycle complet, ont une salle de classe par niveau et sont équipées en table banc ; seuls (0,22%) disent recevoir les distributions des livres scolaires seulement en maternelle. Avec un effectif moyen de 52,2 élèves par classes pour tous les cycles, seules les maternelles ont des enseignants réguliers à (100%), suivi du primaire avec (87,5%) et le secondaire avec (80%). Ces données présentent une irrégularité au niveau de l'accès aux commodités dans les écoles en zone urbaine. Cependant, le tableau 3.32 met en évidence la faible participation des parents aux réunions de l'APEE selon (2,46%) des ménages ce qui montre la faible possibilité des ménages à exprimer les difficultés liées aux commodités prévues dans les écoles.

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

Le prix à payer pour accéder à un service dans le cycle d'enseignement est l'une des conditions sine qua non. Les chiffres ci-après présentent la situation relative au coût et à la gestion de l'éducation dans la Commune de Douala 1.

Tableau 3.33 : 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
		Quel est le Montant de l'inscription	Quel est le Montant de l'APEE	Quel est le Montant total des autres frais	Élevé	Raisonnable	
Cycle	Maternel	55000	5000	25000	0	100	0
	Primaire	17375,0	8500,0	625,0	50,0	50,0	0,9
	Secondaire	28990,0	7650,0	4875,0	90,0	10,0	3,6
	Formation professionnelle	.	.	.	0	0	0
	Total	27626,67	7700	5083,33	73,33	26,67	1,12

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Selon l'appréciation des ménages en ce qui concerne les dépenses liées aux frais exigibles soient (27626,67) pour l'inscription, (7700) pour l'APEE et (5083, 33) pour les autres frais, seul la maternelle reçois une mention « raisonnable » soit (100%) des ménages, pour les frais exigibles des primaires il y a équilibre dans l'appréciation soit (50%) pensent que ce montant est élevé ; les autres (50%) trouvent ce montant raisonnable et enfin pour le secondaire, (90%) le trouve élevé pour un total (73,33%). À ces taux s'ajoutent des frais supplémentaires selon (1,12%) des ménages qui sont ajoutés hors frais exigés.

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

Cycle d'enseignement	**Acteur déclaré de la réfection des ouvrages endommagées :**					
	APEE	*Maire*	*Organisation du village*	*MINEDUB/ MINESEC /MINEFOP*	*Elites*	*Autres*
Maternel	0,89	0,89	0	0,89	0	0
Primaire	7,1	0,9	0	0	0	0
Secondaire	17,9	0	0	0	0	0
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Dans cette matrice on peut voir que seul l'APEE avec un total de (25,89%) des trois cycles est très actif à la réfection des ouvrages endommagés plus précisément en enseignement secondaire selon (17,9%) des ménages et la faible implication des services de la mairie et du MINEDUB/MINESEC/MINEFOP soit (0,89%) selon les ménages ce qui pourrait expliquer les lenteurs dans la réhabilitation et la maintenance des ouvrages endommagés.

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

La satisfaction de l'éducation par cycle et par contrecoup l'amélioration du service, témoigne de l'appréciation de la prestation scolaire. Les matrices à venir, transcrivent les informations afférentes :

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

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation
Maternel	0
Primaire	0,9
Secondaire	0,9
Formation professionnelle	0,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Comme le présente ce tableau 3.35, la proportion des ménages non satisfaits des services d'éducation est de (0,9%) et ce malgré les difficultés et les irrégularités présentées plus haut, cette proportion est étonnement basse ce qui pourrait signifier que malgré tous les résultats ne sont pas alarmant mais pourraient être améliorées à travers des ajustements importants.

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

Quelles sont les actions pour lesquelles les ménages sont prêts à s'engager pour l'amélioration du service de l'éducation base ? tel est le prochain point abordé par les tableaux suivants :

Tableau 3.36 : Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation

Cycle disponible		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 fréquente ?** :: Autres (à préciser)
Cycle	Maternel	0	1,79	0,892857143	0	0	0	0,892857143
	Primaire	1,8	2,7	,0	2,7	,9	,9	,9
	Secondaire	3,6	8,0	1,8	12,5	,0	,0	,0
	Formation professionnelle	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Total	1,334	3,125	0,667	3,79	0,22	0,22	0,45

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Tableau 3.37 : Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager au niveau communautaire dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :									
	Participation aux activités de l' école	Prime aux bons enseignants	Dénonciation des enseignants indélicats	Renforcement des relations parents-enseignants	Acquittement des cotisations	Renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l' APEE	Diffusion des comptes-rendus de la gestion de l' APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres
Maternel	0	0	0	0	0,89	0	0	0,89	0	0,89
Primaire	1,8	2,7	3,6	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9
Secondaire	3,6	,9	13,4	,0	2,7	,0	1,8	,0	,0	,0
Formation professionnelle	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Total	1,34	0,89	4,24	0	0,89	0	0,45	0,22	0	0,45

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Au niveau communal (tableau3.36), en vue de l'amélioration des conditions des élèves et de la qualité de l'enseignement, (3,79%) pensent qu'il faudrait restaurer l'autorité des enseignants, (3,125) ménages visent la sensibilisation des enseignants sur le respect de la conscience professionnelle, (1,334%) pensent à la mise sur pied des primes d'excellence professionnelle, (0,667) au suivi rapproché parents enseignants, (0,22%) estiment qu'il faudrait faire des plaidoyers pour l'affectation du personnel et la formation des enseignants. Au niveau communautaires (tableau 3.37), les ménages s'engagent à : la dénonciation des enseignants indélicats soit (4,24%), la participation aux activités de l'école (1,34%), prime aux enseignants et acquittement des cotisations (0,89%), renforcement de la présence des femmes au sein du bureau de l'APEE (0,45%) et la diffusion des bonnes pratiques (0,22%). L'analyse de ces deux tableaux montrent qu'au plan communautaire, l'engagement des ménages vise l'amélioration de la qualité des enseignants et s'accorde avec les propositions au plan communal par la sensibilisation des enseignants sur le respect de la conscience professionnelle ce qui pourrait être un atout majeur à l'amélioration de la qualité de l'enseignement

III.5 Fourniture des services communaux

Fournir les services communaux est l'une des vocations de l'institution communale à ses ménages. Dans la Commune de Douala 1, plusieurs services sont accordés aux ménages dont la certification des documents officiels, l'établissement d'un acte d'état civil et bien d'autres. Quelles sont les contraintes dans les fournitures du service public ? Quelle est l'appréciation des ménages des services communaux ? Quelles sont les actions pour lesquelles les ménages sont disposés à prendre part pour l'amélioration des services communaux ? Tels sont les axes majeurs qui seront abordés succinctement.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

La Commune de Douala 1 offre plusieurs services aux ménages. Néanmoins, quels sont les services les plus demandé, les conditions d'accueil et le temps mis pour l'obtention desdits services par ceux-ci ? la matrice à venir, dévoile les éléments constitutifs :

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	9,8	4,5
	Acte de décès	1,8	0,9
	Acte de mariage	0,9	0,9
	Légalisation des documents officiels	10,7	5,4
	Délivrance des documents d'Urbanisme	0,9	0,9
	Aménagement des voiries	0	0
	Gestion des déchets /assainissement	1,8	1,8
	Hygiène et salubrité	0,9	0
	Aménagement des espaces verts et de loisir	0,9	0
	Transport public	0	0
	Eclairage public	0,9	0,9
	Aménagement des aires de jeux	0,9	0,9
	Certificat de domicile	0	0
	Validation des plans de localisation	0	0
	Authentification des documents	5,4	3,6
	Informations	0,9	0,9
	Autres	0,9	0,9

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Le présent tableau dévoile une forte demande des services de légalisation des documents officiels soit (10,7%) pour un accueil de (5,7%) bon ; suivi de (9,8%) de demande des services d'établissement des actes de naissance avec un accueil apprécié à (4,5%) et toujours en haut de la marche suit le service d'authentification des documents (5,4%) apprécié à (3,6%). Au regard de ces données on peut noter que la demande de service dans les communes n'est pas proportionnelle à l'offre démontrant le faible intérêt des usagers ; seul quelques services sont régulièrement demandés par ceux-ci. L'appréciation moyenne de l'offre de service est représentative du ressenti des ménages.

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Dans la fourniture des services communaux, les contraintes temporelles en font partie. Quel est donc le temps mis par les ménages pour obtenir un service ?

Tableau 3.39 : Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal

Service communal		Temps mis pour obtenir le service communal						
		Après combien de temps avez-vous obtenu le service demandé à la Commune ?						
		En cours	Minute	Heure	Jour	Semaines	Mois	Total
Service	Acte de naissance	18,2	0	36,36	18,18	18,18	9,09	100,0
	Légalisation des documents officiels	0	25	58,33	8,33	8,33	0	100,0
	Aménagement des espaces verts et de loisir	100,0	0	0	0	0	0	100,0
	Éclairage public	100,0		0		0,0	0,0	100,0
	Aménagement des aires de jeux	100,0		0		0,0	0,0	100,0
	Authentication des documents	,0	66,67	33,33	0	0	0	100,0
	Informations	0,0	100	0,0		0,0	100	100,0
	Autres	100,0		0,0		0,0	100	100,0

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Tableau 3.40 : 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 de	Acte de naissance	63,64
	Acte de décès	50
	Légalisation des documents officiels	50
	Hygiène et salubrité	100
	Éclairage public	100
	Aménagement des espaces verts et de loisir	100
	Aménagement des aires de jeux	100
	Authentification des documents	33,33
	Informations	0
	Autres	100

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Selon le tableau 3.39, la contrainte de temps est un problème majeur dans l'obtention d'un service communal ; les données contenues dans ce tableau ont été pris en compte pour période de (06) six mois Tel qu'on peut le voir, les services d'aménagement des espaces verts, éclairage public, aménagement des aires de jeux sont sur la première marche en terme de temps d'attente soit (100%) toujours en cours de validation suivi de l'établissement des actes de naissance (18 semaines) au total, la légalisation des documents officiels soient (8,33 semaines). Cette extension de temps pourrait expliquer les données du tableau (3.40) concernant les pourboires payés pour obtenir un service dont : (100%) en ce qui concerne les services d'hygiène et salubrité, éclairage public, aménagement des espaces verts, aménagement des aires de jeux ; (63,64%) pour l'établissement des actes de naissance (50%) pour les actes de décès et la légalisation des documents officiels, enfin (33.33%) l'authentification des documents. Pourboires qui sont payés afin d'obtenir plus rapidement un service communautaire.

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

La promotion de l'engagement citoyen dans la Commune de Douala 1 est consignée dans le tableau suivant ;

Tableau 3.41 : Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune

Milieu de résidence	Caractérisation déclarée des activités de la commune par le ménage				
	Communication sur les actions programmées au cours de l'année dernière	*Communication sur le budget annuel*	*Communication sur les dépenses et recettes de l'année dernière*	*Accompagnement du village/quartier dans les actions de développement*	*Implication du village/quartier dans la programmation et la budgétisation des actions du développement*
Urbain	0,9	0	0	1,79	8,9
Ensemble	0,9	0	0	1,79	8,9

Source: Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Ce tableau montre une faible implication des ménages dans les activités de la commune tel qu'on peut le voir seul (8,9%) des ménages disent que la mairie implique le quartier dans la programmation des actions de développement, (1,79%) reconnaissent l'accompagnement du quartier par la commune ce qui présente un faible rapprochement des services communaux des populations de sa commune

III.5.4 Appréciation des services communaux

L'appréciation faite par les ménages des services communaux est logée dans le tableau plus bas :

Tableau 3.42 : Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux
Urbain	26,79
Ensemble	26,79

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Au regard de ce qui précède il est normal que l'on ait (26,79%) des ménages non satisfaits par les services communaux

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

Des dysfonctionnements ont été relevés par les ménages. Toutefois, ceux-ci ont parmi plusieurs propositions, fait le choix des à travers des actions d'améliorer les services communaux tel qu'indiqué dans le panneau suivant :

Tableau 3.43 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers :									
	Contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté	Alimentations et exploitations des boîtes à suggestion	Participation aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes)	Consultation du babillard de la commune	Animation des tranches d' antenne dans les radios communautaires	Suivi des tranches horaires dédiées dans les radios communautaires	Sensibilisation pour les écoutes groupées dans les radios communautaires	Adhésion à des groupes d' écoute des radios communautaires	Participation aux réunions d' information et de sensibilisation de la commune	Autres
Urbain	18,8	18,75	56,25	17	1,79	0,89	5,36	4,46	17,1	12,5
Ensemble	18,8	18,75	56,25	17	1,79	0,89	5,36	4,46	17,1	12,5

Source : Enquête CCAP2, Douala 1 2022

Dans le cadre de l'amélioration du service rendu par l'institution communal, majoritairement (56,25) ménages pensent s'engager à participer aux activités communautaires (mise en œuvre des solutions endogènes, (18,8%) à la diffusion des informations communales dans la communauté, (18,75%) à alimenter et exploiter les boîtes à suggestion, (17%) à consulter le babillard et participer aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune. Ces initiatives ressortent le désir d'établir une véritable cohésion entre la commune et la communauté et faciliter la mise en œuvre des actions de développements communautaires.

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

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

Le dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements est composé d'un président, d'un rapporteur et de dix (10) membres tous désignés par arrêté communal.

IV.1.1. Attributions des membres du comité de suivi-évaluation

Le dispositif de suivi-évaluation a pour rôle de s'assurer de la réalisation des objectifs du contrôle citoyen. C'est un organe consultatif d'appui accrédité auprès de l'exécutif communal, pour l'orientation, le suivi et la supervision.

Ce comité a pour attributions de :

S'assurer de la mise en œuvre de la programmation des activités communales ;

- S'approprier du présent rapport, suivre sa mise en œuvre et veiller à son actualisation ;
- Veiller à la programmation annuelle des activités ;
- Suivre l'évolution de la mise en œuvre des projets et apprécier les travaux réalisés ;
- Assurer la gestion, la maintenance et le renouvellement des projets ;
- Stimuler la participation de la population aux projets mis en œuvre à travers les séances de sensibilisation ;
- Contribuer à la recherche de solutions en cas de blocage ;
- Appuyer la mise en place des comités de gestion des ouvrages et veiller à leur bon fonctionnement ;
- Faire le lobbying du rapport d'étude auprès des partenaires au développement, tant au niveau local, que national et international ;
- Attirer l'attention de l'exécutif municipal par rapport aux difficultés de mise en œuvre dudit rapport d'étude ;
- Faciliter les études et le contrôle de l'exécution des projets ;
- Contribuer à la réalisation du plan, par la mobilisation des ressources humaines, matérielles et financières ;
- Assurer la pérennisation des ouvrages communautaires

Le Président du Comité de suivi évaluation participatif :

En tant que président du CSEP, anime le Comité et coordonne ses activités. À ce titre, il :

- Convoque et préside les réunions du CSEP,
- Assure le suivi de la mise en œuvre des activités du rapport d'étude scorecard,
- Assure le suivi des activités liées à la mise en œuvre du rapport d'étude scorecard et rend compte au Maire ;
- Met à la disposition du Maire les rapports de mise en œuvre des activités avant que celui-ci (Maire) ne procède à l'ordonnancement des dépenses y afférentes ;

- Adresse des correspondances à des tiers sur l'évolution des travaux ou des manquements liés à l'exécution de ceux-ci,
- Signe les PV de réunions de suivi et d'évaluation à adresser au Maire ;
- Est responsable avec ses membres de l'évaluation des activités de mise en œuvre du rapport d'étude Scorecard.

Le rapporteur : assure le secrétariat du Comité. À ce titre il :

- Prépare pour soumettre à la signature du président les convocations, invitations et toutes les correspondances ;
- Rédige les procès-verbaux et les comptes rendus des réunions et assemblées générales de la communauté ;
- Conserve les archives de la communauté.

IV.1.2. Noms et attributs des membres du CSEP du rapport d'étude Scorecard

Composition du comité de suivi-évaluation

QUALITÉ	NOMS	FONCTION
Président :		
Rapporteur		
Membre :		
Membre :		
Membre :		
Membre :		
Membre :		
Membre :		
Membre :		
Membre :		
Membre :		
Membre :		

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

Tableau 4.1 Plan d'actions dans les secteurs cibles du ScoreCard

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		Approvisionnement en eau potable								
Faciliter l'accès à l'eau potable	1. Faciliter l'accès aux infrastructures en eau potable l'eau potable	Construction de forages équipés d'une pompe à motricité humaine dans les villages/ quartiers	- Membre de l'exécutif communal - Secrétaire Général(e) - Chefs de service communaux - Délégué départementaux du secteur	Octobre 2022	Mars 2023	Nombre de forages construits				
		Réhabilitation des points d'eau en panne				Nombre de points d'eau réhabilités				
	2. Améliorer la qualité de l'eau	Construction d'une adduction d'eau communale				- Nombre de ménage connecté - Nombre d'adduction d'eau construite				
	3. Assurer la pérennisation des ouvrages hydrauliques	Formation des comités de gestion à la maintenance des ouvrages hydrauliques				Nombre de comités formés				
		Sensibilisation des ménages sur l'importance de la construction des latrines (tous les villages et quartiers concernés)				Liste des ménages sensibilisés				
		Santé								
Améliorer l'accès aux	Renforcer la couverture sanitaire	Création, construction et équipement de CSI	- Membre de l'exécutif communal	Octobre 2022	Mars 2023	Nombre de CSI construits				

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
soins de santé des ménages	de l'espace communal.	Construction et équipement de pharmacies	- Secrétaire Général(e) - Chefs de service communaux - Délégué départementaux du secteur			Nombre de pharmacies construites et équipées				
	Favoriser l'accès aux ressources humaines et matérielles dans les structures de l'espace communal	Affectation du personnel médical dans les formations sanitaires				Nombre d'enseignants affectés				
		Acquisition du matériel pour toutes les formations sanitaires				Liste du matériel acquis par formation sanitaire				
	Améliorer la lutte contre les grandes endémies	Sensibilisation des ménages (VIH/SIDA, choléra, planning familial, maladies cardio – vasculaires, campagnes de dépistage gratuites)				Liste des ménages sensibilisés				
		Organisation des campagnes de sensibilisation sur les méfaits de l'automédication, sur l'importance des aliments nutritifs, sur les moyens de protection contre le VIH/SIDA (tous les villages et quartiers concernés				- Nombre de campagnes organisées ; - Liste des bénéficiaires				
		Éducation de base								
Améliorer l'accès à l'éducation de base de qualité	1. Accroitre la capacité d'accueil de la Commune dans les écoles maternelles et Primaire	Création, construction et équipement d'écoles maternelles	- Membre de l'exécutif communal - Secrétaire Général(e)	Octobre 2022	Mars 2023	Nombre d'écoles maternelles créées et construites				

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		Création, construction et équipement d'écoles primaires	- Chefs de service communaux - Délégué départementaux du secteur			Nombre d'écoles primaires créées et construites				
		Construction de blocs de salles de classe dans les écoles primaires déficitaires en salle				Nombre de blocs de salle de classe construites				
	2. Équiper et aménager les écoles primaires de la Commune	Équipement des salles de classes des écoles maternelles en petites chaises et petites tables				Nombre de salles de classe équipés				
		Acquisition du matériel didactique (paquet minimum) dans toutes les écoles maternelles et primaires				Liste de matériel didactique acquis				
		Équipement des salles de classe en bureau/armoire pour enseignant				Nombre de salles de classe équipés en bureau pour enseignant				
		Acquisition des fournitures scolaires par dotation)				Nombre et liste des fournitures scolaires acquises				
	3. Améliorer la qualité de l'éducation et le taux de scolarisation dans la Commune	Affectation d'enseignants dans les écoles maternelles et primaires				Nombre d'enseignants affectés				
		Enseignements secondaires								

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
Améliorer les conditions d'accès à un enseignement secondaire de qualité	Accroitre la capacité d'accueil de la Commune dans les établissements d'enseignements secondaires	Création et construction d'un Collège d'enseignement secondaire (CES /Lycée) dans villages/ quartiers	- Membre de l'exécutif communal - Secrétaire Général(e) - Chefs de service communaux - Délégué départementaux du secteur	Octobre 2022	Mars 2023	Nombre de CES et Lycée créés et construits				
		Création et construction d'un Collège/ lycée d'enseignement secondaire technique				Nombre de CES et Lycée techniques créés et construits				
		Construction de blocs de salles dans les établissements d'enseignements secondaires déficitaires				Nombre de blocs de salle de classe construites				
		Construction des logements d'astreintes pour enseignants				Nombre de logements d'astreintes pour enseignants construits				
	Équiper et aménager les établissements d'enseignements secondaires de la Commune	Acquisition de 1000 tables bancs pour les établissements d'enseignements secondaires				1000 table-bancs acquis				
		Construction d'un bloc de six (06) latrines par établissements d'enseignements secondaires				06 blocs latrines construits par établissement				
		Construction de points d'eau potable dans tous les				Nombre de points d'eau construits				

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		établissements privés et publics								
		Construction d'une aire de jeu multisport dans tous les établissements privés et publics				Nombre d'aire de jeu construite				
		Formation professionnelle								
Promouvoir l'accès à une formation professionnelle à tous	Faciliter l'accès à une formation professionnelle	Construction d'un centre de formation professionnelle	- Membre de l'exécutif communal - Secrétaire Général(e) - Chefs de service communaux - Délégué départementaux du secteur	Octobre 2022	Mars 2023					
		Fourniture des services communaux								
Renforcer la capacité institutionnelle de la Commune	Améliorer la gestion et l'efficacité du personnel communal et des conseillers municipaux	**Prise d'un arrêté communal portant :** - Délai de traitement de légalisation et certification des pièces d'état civil et documents officiels ; - Délai de traitement de dossier de paiement des prestataires ; - délai de réponse suite à une demande d'un tiers	- Membre de l'exécutif communal - Secrétaire Général(e) - Chefs de service communaux	Octobre 2022	Mars 2023	- 03 arrêtés communaux pris, effectif et appliqués				
		Élaboration et adoption d'un règlement intérieur du personnel régissant le				01 règlement intérieur disponible				

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		fonctionnement interne du personnel communal ainsi que d'un cahier de charge pour le personnel								
		Renforcement des capacités du personnel communal				Nombre et liste du personnel communal ayant bénéficié du renforcement de capacité				
		Redéploiement du personnel communal suivant les compétences				01 Fichier du personnel communal actualisé				

.

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

En somme, l'objectif de ce processus de façon global qui s'est exécuté le 02 juin 2022 par la collecte des données dans l'ensemble de l'espace communal de Douala 2, était de capter la perception des populations sur la qualité de service rendu par l'offre de biens et services publics dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de l'éducation, de la santé et des services offerts par l'institution communale. De manière spécifique, il s'est agi d'apprécier et d'expliquer la satisfaction et l'insatisfaction des populations en rapport avec le service rendu par l'offre de biens et services publics dans ces secteurs.

La méthodologie d'intervention articulée autour de sept (07) étapes à savoir la définition du plan de sondage, la répartition de la taille de l'échantillon, la définition de la base de sondage et la sélection des grappes et des ménages, la probabilité d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage, l'élaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête et enfin, la collecte et analyse des données. Elle a mobilisé les équipes d'enquêteurs et de superviseurs de l'OSC LUDEPRENA pour conduire la collecte de données.

Les résultats de cette collectes de données révèlent qu'en milieu rural et urbain, les services publics en eau, éducation, santé et services communaux sont en général mitigés selon les ménages enquêtés. En réponse à ces manquements relevés, un plan d'actions a été élaboré proposant des pistes activités par secteur. Dans la même veine, un dispositif de suivi-évaluation participatif a été mis en place dont le but est de conduire l'exécution dudit plan d'action et d'autres actions, d'où les recommandations suivantes :

- L'organisation des réunions d'échange entre la Commune et les communautés ;
- L'instauration des descentes hebdomadaires des membres de l'exécutif auprès des ménages dans l'espace urbain et rural ;
- L'information des populations sur les activités de développement de leur quartier quel que soit le secteur du quartier/village visé ;
- L'invitation des chefs et les présidents de Comité de Développement aux sessions de conseil municipal pour un meilleur relais des informations liées au développement de la Commune ;
- La construction de plusieurs points d'eau potable pour pallier les coupures intempestives en eau dans tous les quartiers et villages de l'espace urbain et rural ;
- L'extension du réseau d'adduction d'eau CAMWATER dans les zones non connectées notamment les zones rurales ;
- L'organisation des campagnes de sensibilisation des populations sur les techniques de potabilisation de l'eau dans les quartiers ;
- L'aménagement des points de dépôt des ordures ménagères supplémentaires dans les quartiers
- L'installation des bacs à ordures ;
- L'aménagement des rigoles ;

- Le respect des procédures d'établissement des actes de naissances par les employés communaux
- Lutte contre la corruption ;
- Sensibilisation et de contrôle des populations sur le respect des règles d'hygiène aux alentours des drains
- L'effectivité de la gratuité de l'école publique maternelle et primaire
- La sensibilisation du corps médical sur le bon accueil des malades ;
- L'élaboration et affichage d'une grille tarifaire des soins médicaux ;
- L'approvisionnement constant des pharmacies en médicaments ;
- L'affichage d'un message indiquant la gratuité de l'état civil pour les cas de respectant la règlementation en vigueur.

ANNEXES

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

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)