REPUBLIQUE DU CAMEROUN

****

Paix – Travail – Patrie

****

REGION DE L'EST

****

DEPARTEMENT DU LOM ET DJEREM

****

GAROUA BOULAI DE GAROUA-BOULAI

REPUBLIC OF CAMEROON

****

Peace – Work – Fatherland

****

EAST REGION

****

LOM ET DJEREM DIVISION

****

GAROUA-BOULAI COUNCIL

RAPPORT D'ETUDE

CITIZEN REPORT CARD

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

RÉALISÉ PAR : L'OSC GIC ALUMNI

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....3
RESUMÉ EXÉCUTIF....5
LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS....8
LISTE DES TABLEAUX....9
LISTE DES FIGURES....11
LISTE DES PHOTOS....12
INTRODUCTION GÉNÉRALE....13
CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE....16
I.1 Champ géographique et populations cibles....16
I.2 Plan de sondage....16
(i) Taille et répartition de l'échantillon....16
(ii) Base de sondage et sélection des grappes et des ménages....17
(iii) Probabilités d'inclusion et poids de sondage initiaux des unités de sondage....17
I.3 Elaboration des documents de base et des questionnaires de l'enquête....18
I.4 Collecte et analyse des données....19
CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA GAROUA BOULAI DE GAROUA-BOULAI....21
II.1 Présentation de la GAROUA BOULAI....21
II.1.1 Situation administrative et historique....21
II.1.2 Situation démographique....21
II.1.3 Situation géographique....27
II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle....29
II.2 Offre publique de biens et services en contexte de décentralisation....35
II.2 1Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles....37
CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES....45
III.1 Description de la population enquêtée....45
III.2 Approvisionnement en eau potable....49
III.3 Services de santé....70
III.4 Services de l'éducation....81
III.5 Fourniture des services communaux....100
CHAPITRE IV : PLAN D'ACTIONS POUR LA MISE EN PLACE D'UN CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE....116
IV.1. Dispositif de suivi-évaluation participatif pour la conduite des changements....116
IV.2. PLAN D'ACTIONS DANS LES SECTEURS CIBLES DU SCORECARD....119
CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS....125
REFERENCE BIBLIOGRAPHIE....128
ANNEXES....129
Annexe 2 : Composition de la coordination technique régionale du ScoreCard....130
Annexe 3 : Composition de l'équipe de l'OSC impliquée dans le ScoreCard....131
Annexe 4 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport communal ScoreCard....132
Annexe 5 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard....133
Annexe 6 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements....142

PRÉFACE

Au cours de ces dernières années, les objectifs de développement durable (ODD), après les objectifs du développement pour le millénaire (OMD), ont alimentés la plupart des politiques de développement aussi bien dans les pays développés que dans les pays en développement. C'est dans cet optique, que le gouvernement camerounais à élaborer un ensemble de projet d'amélioration des conditions de vie des populations qui se concentre essentiellement autour de trois documents : d'abord le DSRP, ensuite le DSCE et en fin la SND30.

Pour concrétiser toutes les actions contenues dans ces trois documents, le Président de la république, S.E. PAUL BIYA, dans sa diligence et sa magnanimité, a institué la décentralisation comme le levier d'un développement harmonieux, dont les bases avaient été jalonnées par le processus de démocratisation dans les années 90. Comme vous le savez, chers amis lecteurs, depuis le 24 décembre 2019, le processus de décentralisation a été institutionnellement matérialisé par la loi portant *code générale des collectivités territoriales décentralisées*. Puis la mise en œuvre des régions en 2020 vient donc comme la cerise sur le gâteau.

Fondamentalement, la décentralisation correspond au transfert des compétences des organes centraux vers les collectivités territoriales décentralisées, ce qui permet de rapprocher le pouvoir des populations. Également, elle permet d'éviter les structures hiérarchiques et la domination, donnant aux citoyens le sentiment d'un plus grand contrôle, et permet plus d'ouvertures pour de nouvelles idées. Autrement dit, dit, elle permet un développement participatif, mettant le citoyen au centre de l'amélioration de son bienêtre.

Chers lecteurs, au cours de ces dernières années, nous avons menés plusieurs actions, allant dans le sens d'un véritable construit participatif dans notre commune. Nous avons réalisé ensemble, des ouvrages pouvant apporter, tant bien que mal, des solutions ou des débuts de solution à nos problèmes quotidiens. Nous avons fait du chemin. Le chemin est encore long certainement, mais comme dit un adage, … *le vent n'est favorable qu'à celui qui sait où il va*…. Il était donc temps de s'arrêter un peu, pour évaluer notre position et refixer le cap.

Cette évaluation dont je fais allusion s'inscrit dans le cadre du contrôle citoyen de l'action public, un outil mis en œuvre par notre partenaire de longue date, le PNDP. Cette opération qui vient de se dérouler avec succès dans notre commune, a permis de recueillir un ensemble d'information, dont les principales sont concentrées dans ce rapport. Globalement, il s'est agi d'évaluer la perception des citoyens sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services communaux dans notre commune en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs.

En même temps que les résultats de cette enquête nous renseignent sur l'état de lieux dans ces secteurs au sein de notre commune, en même temps ils interpellent la commune en tant qu'institution par

rapport à ses devoirs, ses attributs, ses fonctions, etc. le plan d'action qui est en découle vous interpelle vous ; ainsi que votre engagement, en tant citoyen afin que nous portions tous plus haut, chacun à son niveau le flambeau de la décentralisation dans notre commune.

Par ces mots, j'exhorte toutes les forces vives de la commune de GAROUA-BOULAI, enfant, jeunes, adulte, etc. à lire ce rapport, à s'en approprier, et que le plan d'action élaboré conjointement avec les différentes instances de dialogue au niveau communale, vous serve de principe directeur pour la manifestation de votre engagement citoyen, afin que vive la commune de GAROUA-BOULAI…, Vive le Cameroun …

LE MAIRE

RESUMÉ EXÉCUTIF

Le Cameroun dispose d'un ensemble d'institutions spécialisées dans le contrôle de la gestion des finances publiques telles que l'Agence Nationale d'Investigation Financière (ANIF), le contrôle supérieur de l'Etat, la Commission Nationale Anti-Corruption (CONAC), etc. Ces instruments se préoccupent dans la plupart des cas de l'action des gestionnaires. L'avis des populations bénéficiaires des services publics n'étant relégué qu'au second plan. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) vient donc compléter cet arsenal de mécanisme de contrôle en mettant l'accent non sur l'action des gestionnaires mais sur l'appréciation des populations sans distinction sur la qualité des services qui leur sont fournis. Le CCAP vient donc donner la parole aux populations même les plus démunies en leur permettant de se prononcer sur la qualité des services qui leur sont fournis.

Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique peut donc être défini comme toute action de la part des citoyens ou des organisations de la société civile qui vise à (i) contrôler l'action publique ou à obliger à rendre compte aux citoyens, (ii) apprécier la pertinence des projets/programmes et des moyens qui y sont affectés, (iii) réorienter les axes de développement en fonction des besoins nouveaux identifiés et à (iv) compléter les mécanismes publics de contrôle (*administratif, juridictionnel, parlementaire*). Le CCAP peut se faire sur plusieurs axes, mais un seul axe celui de l'évaluation des services fournis a été retenu dans le cadre de la mise en œuvre de ce mécanisme dans la commune de GAROUA-BOULAI.

L'enquête sur le CCAP dans la commune de GAROUA-BOULAI a été réalisée dans le cadre des activités du Programme National de Développement Participatif (PNDP) dont l'un des indicateurs de résultats de sa troisième phase est le « *Nombre commune ayant mis en place un mécanisme opérationnel de contrôle citoyen et d'accès à l'information* ». Elle a été effectuée par l'Organisation de la Société Civile (OSC) dénommée « *GIC ALUMNI* » avec l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS).

L'enquête a été réalisée sur un échantillon représentatif de 272 ménages sélectionnés avec une approche d'échantillonnage en grappes stratifiées à deux degrés. Au premier degré, les Zones de Dénombrement (ZD) ont été sélectionnées travers un tirage systématique avec probabilités proportionnelles aux tailles (la taille étant le nombre de ménages par ZD). Au deuxième degré, un nombre fixé de ménages a été tiré selon le mode de tirage systématique à probabilités égales.

Les résultats obtenus de cette enquête ont permis d'avoir la perception que les populations de la commune de GAROUA-BOULAI ont sur la qualité des services qui leur sont offerts dans les secteurs de l'hydraulique, de la santé, de l'éducation et par l'institution communale. De façon globale, la satisfaction des populations pour les services publics rendus dans ces secteurs reste

moyenne ou assez faible. Dans le **domaine de l'hydraulique**, 74,40% des ménages de la commune sont insatisfaits de l'approvisionnement en eau dans leur village/quartier.

Dans **le secteur de la santé**, la formation sanitaire la plus proche du ménage permet de résoudre la plupart des problèmes de santé rencontrés dans le village/quartier selon 52% des ménages. Aussi, la proportion de ménages insatisfaits des services offerts par la formation sanitaire la plus proche du ménage est de 15,42%.

S'agissant **de l'éducation,** dans le **cycle maternel**, 1,09% des ménages déclarent ne pas être satisfait du service de l'éducation dans ce cycle. Dans cette même proportion, près de 07/10 ménages évoquent **l'éloignement** comme cause de non satisfaction tandis que 10/10 ménages évoquent le **coût élevé**.

Dans le **cycle primaire**, 7,69% des ménages déclarent ne pas être satisfait du service de l'éducation dans ce cycle. Dans cette même proportion, près de 06/10 ménages évoquent **le coût élevé** comme cause de non satisfaction tandis que 05/10 ménages évoquent **l'absence de distribution des manuels scolaires,** 4/10 ménages **l'insuffisance d'équipements** et 2/10 ménages **l'éloignement.**

Dans le **cycle secondaire**, 4,76% des ménages déclarent ne pas être satisfait du service de l'éducation dans ce cycle. Dans cette même proportion, près de 09/10 ménages évoquent **le coût élevé** comme cause de non satisfaction tandis que 05/10 ménages évoquent **l'éloignement**, près de 04/10 ménages évoquent **l'insuffisance d'équipements** et près de 02/10 ménages évoquent **la qualité de l'enseignement.**

34,79% des ménages enquêtés déclarent être insatisfaits des **services communaux** ;

La non information des populations sur la gestion communale serait la cause de la non satisfaction de 58,94% tandis que 41,05% seraient insatisfaits du fait de la méconnaissance des actions menées par la commune ;

Les lourdeurs dans le traitement des demandes de services communaux seraient la cause de la non satisfaction de 33,7% des ménages insatisfaits, pendant que 27,36% expriment un manque de confiance envers la commune et que 20% pointent du doigt le mauvais accueil.

L'analyse de ces résultats a permis de dégager les points forts et les points à améliorer dans chacun de ces quatre secteurs dans la commune. Sur la base des points perfectibles, des recommandations ont été formulées pour améliorer le niveau de satisfaction des ménages par rapport aux services qui leur sont fournis dans ces secteurs. Ces recommandations ont été traduites en plans d'actions opérationnels dont la mise en œuvre permettra de conduire des changements. Les recommandations formulées dans chacun de ces secteurs sont les suivantes :

Secteur de l'hydraulique

- Construction de points d'eau potable supplémentaires ;
- Réhabilitation des points d'eau en panne ;
- Mise en place systématique des comités de gestion pour chaque point d'eau ;
- Renforcement des capacités des comités de gestion pour l'entretien des points d'eau.

Secteur de la santé

- Création, construction et équipement des centres de santé supplémentaires ;
- Approvisionnement des formations sanitaires en médicaments et consommables médicaux ;
- Amélioration de la qualité des services offerts ;
- Relèvement du plateau technique des formations sanitaires ;
- Sensibilisation du personnel sur l'éthique et la déontologie médicales ;
- Affectation du personnel dans les formations sanitaires.

Secteur de l'éducation

- Création d'un établissement de formation professionnelle (SAR/SM) dans la GAROUA BOULAI ;
- Création des établissements supplémentaires d'enseignement secondaire
- Construction et équipement de nouvelles salles de classes ;
- Equipement des salles de classes existantes ;
- Plaidoyer pour l'affectation des enseignants ;
- Réduction des frais exigibles (inscription et APEE).

Services communaux

- Information de la population sur les offres de service de la commune ;
- Amélioration de la communication sur les activités communales ;
- Activation d'une cellule de lutte contre la corruption dans la commune et sensibilisation des usagers sur la gratuité du service public ;
- Plus d'implication des populations dans la prise des décisions ;
- Organisation par les conseillers municipaux de réunions de compte-rendu des sessions des conseils municipaux aux populations pour informer les populations sur le budget communal et son exécution.

LISTE DES SIGLES ET ABBRÉVIATIONS

APEE : Association des Parents d'Elèves et Enseignants

CAPI : Computer Assistant Personal Interviewing

CCAP : Contrôle Citoyen de l'Action Publique

CMA : Centre Médical d'Arrondissement

CSI : Centre de Santé Intégré

COGES : Comité de Gestion

GIC : Groupe d'Initiative Commun

INS : l'Institut National de la Statistique

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

MINESEC : Ministère des Enseignements Secondaires

OAL : Organisme d'Appui Local

OD : Objectif de Développement

OSC : Organisation de la Société Civile

PCD : Plan Communal de Développement

PDU : Plan de Développement Urbain

PFNL : Produits Forestiers Non Ligneux

PNDP : Programme National de Développement Participatif

POS : plan d'occupation des sols

RCA : République CentrAfricaine

UPE : Unités Primaires d'Echantillonnage

ZD : zones de dénombrement

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3. 1 : Répartition (%) dans la commune des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence **46**
Tableau 3. 2 : Répartition (%) dans la commune des répondants selon le milieu de résidence, le sexe et le groupe d'âge **48**
Tableau 3. 3 : Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence **51**
Tableau 3. 4 : Utilisation d'une source d'eau publique **53**
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 **55**
Tableau 3. 6 : Correspondance entre disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau et besoin en eau des ménages **56**
Tableau 3. 7 : Panne au cours des six derniers mois et délai de réparation du principal type de point d'eau utilisé **58**
Tableau 3. 8 : Type d'acteurs de remise en service du principal type de point d'eau **59**
Tableau 3. 9 : Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance de ce point d'eau **60**
Tableau 3. 10 : Contribution financière du ménage au fonctionnement du COGES **61**
Tableau 3. 11: Accessibilité à la principale source d'approvisionnement et appréciation du service rendu par cette source **62**
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 **63**
Tableau 3. 13 : Besoin exprimé en matière d'approvisionnement en eau et satisfaction de ce besoin **64**
Tableau 3. 14 : Répartition dans la commune des ménages satisfaits du besoin exprimé en eau potable selon l'intervalle du temps mis de satisfaction **65**
Tableau 3. 15 : Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable **66**
Tableau 3. 16 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable **68**
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 **70**
Tableau 3. 18 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé **71**
Tableau 3. 19 : Répartition (%) dans la commune des ménages selon la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins **72**
Tableau 3. 20 : Accessibilité de la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins **73**
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 **73**
Tableau 3. 22 : Paiement des soins de santé et jugement des ménages sur l'accueil du personnel soignant **74**
Tableau 3. 23 : Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins **75**
Tableau 3. 24 : Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins **75**
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 **78**
Tableau 3. 26 : Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence **82**
Tableau 3. 27 : Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire **86**

Tableau 3. 28 : épartition (%) 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 **87**
Tableau 3. 29 : Distance moyenne parcourue et temps moyen mis à pieds pour se rendre à l'établissement scolaire fréquenté selon le cycle d'enseignement et le milieu de résidence **88**
Tableau 3. 30 : Proportion (%) des ménages selon les caractéristiques déclarées de l'établissement fréquenté par cycle d'enseignement **89**
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 **90**
Tableau 3. 32 : Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence **91**
Tableau 3. 33 : Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence **92**
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 **93**
Tableau 3. 35 : Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation selon le cycle d'enseignement et la raison de non satisfaction **95**
Tableau 3. 36 : Actions des ménages au niveau communal en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation **99**
Tableau 3. 37 : Actions des ménages au niveau communautaire en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation **99**
Tableau 3. 38 : Demande de service, accueil à la commune et temps mis pour l'obtention du service **102**
Tableau 3. 39 : Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal **105**
Tableau 3. 40 : Proportion (%) des ménages ayant payé un pourboire pour obtenir le service communal **107**
Tableau 3. 41: Proportion (%) des ménages selon la caractérisation des activités de la commune **109**
Tableau 3. 42 : Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction **111**
Tableau 3. 43 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité du service rendu par l'institution communale **114**

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Pyramide des âges de la population de Garoua Boulaï 25
Figure 2 : *Répartition (%) dans la commune des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence et le sexe*.....47
Figure 3 : *Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence* 52
Figure 4 :*Utilisation d'une source d'eau publique*.....54
Figure 5 : *Proportion (%) de ménages dont la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau* 56
Figure 6 : *Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau* 57
Figure 7 : *Type d'acteur de remise en service du principal type de point d'eau*.....59
Figure 8 : *Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable*.....67
Figure 9 : *Actions des ménages en faveur de l'amélioration du service rendu en matière d'accès à l'eau*.....69
Figure 10 : *Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge*.....71
Figure 11 : *Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé* 72
Figure 12 : *Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins*.....76
Figure 13 : *Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins*.....77
Figure 14 : *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* 80
Figure 15 : *Pourcentage des enfants dans les ménages selon l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle maternel*.....83
Figure 16 : *Pourcentage des enfants dans les ménages l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle primaire*.....83
Figure 17 : *Pourcentage des enfants dans les ménages l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle secondaire 1er cycle*.....84
Figure 18 : *Pourcentage des enfants dans les ménages l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle secondaire 2nd cycle*.....85
Figure 19 : *Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire*....86
Figure 20 : *Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement* 90
Figure 21 : *Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé*.....92
Figure 22 : *Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation* 96
Figure 23 : *Proportion (%) de ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction*.....97
Figure 24 : *Temps mis pour obtenir le service communal* 103

LISTE DES PHOTOS

Photo 1 : Carte de repartition spatiale des populations de la commune de Garoua Boulaï 26
Photo 2 : Carte de localisation de la commune de Garoua Boulaï.....28
Photo 3 : bœufs s'abreuvant au bord du fleuve Lom 30
Photo 4 : Population de Bindiba exploitant de manière artisanal l'or dans un ancien site d'exploitation de la société C&K mining 32
Photo 5 : Jour du marché dans la localité de Zamboi 35

INTRODUCTION GÉNÉRALE

La problématique de la performance dans la gestion des finances publiques est une constante dans la réflexion des pouvoirs publics. L'Etat cherche en permanence à rationaliser ses dépenses tout en accroissant les recettes. L'objectif étant d'améliorer qualitativement et quantitativement les investissements publics pour faire du Cameroun un pays émergent à l'horizon 2035. C'est ainsi qu'on peut observer d'année en année une augmentation du Budget d'Investissement Public (BIP) mais la question de l'efficacité et de l'efficience de la gestion des ressources continue de se poser. La mise en œuvre de la décentralisation qui implique un transfert de compétences aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) participe à l'atteinte de cette efficacité dans la gestion des ressources publiques. La décentralisation crée un rapprochement entre les gestionnaires et les bénéficiaires des investissements publics qui peuvent à un moment être consultés sur les choix des priorités d'investissement.

La recherche de cette performance dans la gestion des finances publiques a conduit l'Etat à mettre en place un plan de modernisation de la gestion des finances publiques dans le cadre de la réforme des finances publiques. Les objectifs globaux de ce plan sont :

- D'améliorer la performance de la gestion des finances publiques en consolidant la discipline budgétaire, en recentrant les ressources publiques vers les priorités de la croissance et de la réduction de la pauvreté, en renforçant l'efficacité du rôle de l'État et des services publics ;

- D'opérer une mutation des modes de gestion et des comportements de l'administration conformément aux principes définis dans le cadre du nouveau régime financier pour établir un mode de gestion des finances publiques axé sur les résultats.

Le nouveau régime financier fait de la performance et de l'optimisation des ressources un critère essentiel de gestion. Ce régime financier propose l'adoption d'une stratégie de gestion des dépenses publiques basée sur une meilleure allocation des ressources et sur le principe économique de l'optimisation des résultats sous contraintes budgétaires c'est à dire un budget basé sur les résultats, pour améliorer l'efficacité de l'action publique, au service de tous, citoyens, usagers, contribuables et agents de l'Etat.

L'une des grandes innovations de cette réforme, est la budgétisation par programme. Par programme, il faut entendre au sens de l'article 8 de la loi N°2007/006 du 26 décembre 2007 portant régime financier de l'Etat, un « ensemble d'actions à mettre en œuvre au sein d'une administration pour la réalisation d'un objectif déterminé dans le cadre d'une fonction » Désormais, la présentation des dépenses et des recettes du budget se fait donc par l'indication

d'actions et d'objectifs à atteindre. Parmi les principes du budget programme, la pluri annualité et l'exigence de la performance constituent un pas en avant dans la modernisation de la gestion économique et financière. Avec la pluri annualité, la mise en œuvre des projets peut se dérouler au-delà d'un exercice budgétaire, ce qui garantit une meilleure prévisibilité à moyen terme.

La mise en œuvre de cette réforme des finances publiques nécessite aussi l'utilisation des systèmes de gestion informatisés garantissant une transparence dans la gestion des ressources et une efficacité dans la production des états financiers. C'est ainsi qu'avec le Programme National de Développement Participatif (PNDP) et le Ministère des finances, une stratégie a été mise en place permettant la formation et une assistance permanente aux acteurs de la chaîne budgétaire et comptable des communes, dans l'optique de parvenir à une amélioration significative de la production des comptes administratifs et des comptes de gestion dans les toutes les communes du Cameroun. Le PNDP a avec l'appui de l'Association Internationale des Maires Francophones (AIMF) procédé au déploiement dans l'ensemble des communes du progiciel intégré SIMBA qui permet à l'ordonnateur et au comptable d'exécuter le budget selon la même nomenclature harmonisée. Ce qui va améliorer les délais de reddition des comptes, mais aussi la qualité des comptabilités et la célérité en matière de contrôle avec un impact sur la gouvernance financière.

En matière du contrôle de la gestion des finances publiques, le Cameroun dispose d'un ensemble d'institutions spécialisées telles que l'Agence Nationale d'Investigation Financière (ANIF), le contrôle supérieur de l'Etat, la Commission Nationale Anti-Corruption (CONAC), etc. Ces instruments se préoccupent dans la plupart des cas de l'action des gestionnaires. L'avis des populations bénéficiaires des services publics n'étant relégué qu'au second plan. Le Contrôle Citoyen de l'Action Publique (CCAP) vient donc compléter cet arsenal de mécanisme de contrôle en mettant l'accent non sur l'action des gestionnaires mais sur l'appréciation des populations sans distinction sur la qualité des services qui leur sont fournis. Le CCAP vise à promouvoir la gouvernance, accroitre l'efficacité de l'action publique et renforcer les moyens d'action en faisant entendre la voie des citoyens vulnérables et défavorisées. Le CCAP vient donc donner la parole aux populations même les plus démunis en leur permettant de donner leur perception de la qualité des services qui leur sont fournis. C'est dans cette optique que cette enquête a été réalisée dans la commune de GAROUA-BOULAI pour avoir la perception des populations de cette commune sur la qualité des services publics qui leur sont fournis par la commune en tant qu'institution et dans les secteurs sociaux de base

que sont l'éducation, l'hydraulique et la santé dont les compétences sont déjà transférées par l'Etat aux commune dans le cadre de la décentralisation.

Ce rapport est structuré autour de quatre chapitres. Le premier chapitre présente le cadre législatif et règlementaire en matière de décentralisation et développement local au Cameroun, dans le deuxième on retrouve la synthèse méthodologique de l'enquête. Le troisième chapitre, fait une présentation des principaux résultats de l'enquête. Le quatrième et dernier chapitre ressort le plan d'action élaboré pour l'amélioration de l'offre de services publics dans la commune de GAROUA-BOULAI.

CHAPITRE I : SYNTHÈSE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

Les contours techniques de l'enquête ScoreCard ont 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 51 quartiers/villages de la commune de GAROUA-BOULAI 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 272 ménages dans la commune de GAROUA-BOULAI. Cette enquête s'appuie sur 17 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.

(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 GAROUA BOULAI 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans chacun des quatre (04) secteurs dédiés à la mise en place d'un contrôle citoyen de l'action publique, l'enquête ScoreCard vise à disposer des informations pour renseigner les indicateurs liés à l'identification de la typologie des biens et services, à la caractérisation des utilisateurs et des modes de fonctionnement de ces biens et services, à l'appréciation de la qualité du service rendu par l'offre des biens et services offerts dans le secteur et l'explication des causes de satisfaction et d'insatisfaction du service rendu dans le secteur, et à la détermination des actions que les populations doivent entreprendre pour améliorer la qualité du service rendu en cas d'insatisfaction.

Pour s'assurer que ces indicateurs seront effectivement calculés au terme de l'enquête, il a été élaboré : (i) un document des besoins, qui présente les principaux indicateurs à renseigner afin d'orienter l'élaboration du plan d'actions du Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans un secteur donné, (ii) un document des concepts permettant à tous les intervenants dans la réalisation de l'enquête et tous les potentiels utilisateurs des indicateurs calculés, d'avoir la même compréhension des termes, (iii) un plan de sensibilisation décrivant la stratégie de sensibilisation des populations en précisant le rôle de chacun des intervenants et leurs outils de sensibilisation.

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

I.4 Collecte et analyse des données

C'est l'Organisation de la Société Civile (OSC) GIC ALUMNI, qui a été sélectionnée pour le lot 2 codifié ES2 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 de GAROUA-BOULAI appartenant à ce lot. Dans un lot, l'OSC est composée d'un Responsable et des superviseurs et des agents enquêteurs. Mais avant la collecte proprement dite des données, le Coordonnateur de l'OSC et ses Responsables de lot ont bénéficié d'un renforcement des capacités techniques sur la compréhension du mode opératoire de l'enquête ScoreCard et l'utilisation des outils de collecte. Ils ont restitué les connaissances acquises à leurs agents enquêteurs dans le cadre d'un atelier supervisé par la coordination technique régionale du ScoreCard composée des représentants de la Cellule Régionale

de Coordination du PNDP et de l'INS. Les aspects clés de cette restitution ont porté sur la présentation de l'enquête, les techniques pour conduire une enquête, le remplissage du questionnaire ménage, la simulation et le test de sélection. A la fin, les meilleurs agents enquêteurs ont été retenu pour poursuivre avec la collecte des données sur le terrain.

Cette dernière s'est déroulée du 06 au 15 juin 2022 et présente le bilan ci-après :

Tableau1. 1 : Bilan de la collecte des données dans la commune de GAROUA-BOULAI

N°	Grappe	Localités (Villages/ Quartiers)	Nbre ménages enquêtés	Nbre ménages vides	Nbre de Refus	Nbre ménages absents	Observations
001	1090	Goza camps blanc	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
002	1091	Goza terrain agricole	15	01	0	01	01/16 ménage n'a pas été trouvé
003	1092	Goza	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
004	1093	Goza lycée	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
005	1094	Bindiki	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
006	1095	Bindiki	15	01	0	01	01/16 ménage n'a pas été trouvée
007	1096	Dango bakobo	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
008	1097	Bindiki	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
009	1098	Marché central	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
010	1099	Garoua-Boulai secteur total	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
011	1100	Sabongari	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
012	1101	Betani	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
013	1102	Betani	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
014	1103	Betani pesage	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
015	1104	Bindiba	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
016	1107	Gbabio	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
017	1108	Gado-badzere	16	0	0	0	Grappe totalement couverte
Total	20	20é20	270	022	0	02	/

Source : CCAP2 GAROUA BOULAI 2022

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

CHAPITRE II : OFFRE PUBLIQUE ET CONTRÔLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE DANS LA COMMUNE DE GAROUA-BOULAI

II.1 Présentation de la commune de GAROUA BOULAI

La commune de GAROUA BOULAI sera sommairement présentée à travers un certain nombre de sections traitant de son historique et de sa situation administrative, de sa situation géographique et démographique ainsi que des aspects liés à sa situation socio-économique et culturelle. Ces informations sont principalement tirées de son Plan Communal de Développement (PCD).

II.1.1 Situation administrative et historique

GAROUA-BOULAÏ tient son nom de son hospitalité. En effet, c'est en remerciant le Chef MBOULAÏ qui leur avait donné un repas copieux que les porteurs qui accompagnaient des colons Français dirent « Mi Garwa-Mboulaï » qui signifie en français littéral que « nous sommes rassasiés MBOULAÏ ». C'est à partir de cette expression que les colons donnèrent un nom pour identifier cette localité. La commune de Garoua-Boulaï a été créée en 1977 et est administrée par un Conseil Municipal que préside un Maire élu pour un mandat de cinq (05) ans parmi les vingt-cinq (25) conseilllers.

Relevons toutefois qu'à la fin du 19e siècle et au début du 20e siècle, Garoua-Boulaï va connaitre un grand mouvement des populations dont la cause serait le conflit entre les leaders des clans. La recherche de meilleures conditions d'existence (terres agricoles fertiles, les meilleurs pâturages, le rapprochement des infrastructures comme les centres de santé, les marchés ou la route).

Ce flux des populations aboutira par la création des nombreuses agglomérations c'est ici l'exemple de NYAMBAKA MBOULAÏ vers l'Adamaoua. C'est sur les conseils de l'administration coloniale que le Chef MBOULAÏ ramena ses populations sur le site actuel, convaincu des opportunités qu'allaient porter l'ouverture des routes reliant non seulement le nord et le sud du Cameroun mais aussi le Cameroun à la République Centrafricaine, ce qui faisait de Garoua-Boulaï un grand carrefour. Ce mouvement des populations donnera l'actuelle configuration sociodémographique de la ville de Garoua-Boulaï.

II.1.2 Situation démographique

La commune de Garoua-Boulaï d'après les données recueillies à la Sous-préfecture, à la commune elle-même, dans l'ancien PCD validé en 2012 et les interviews semi-structurées réalisées auprès des Chefs traditionnels, celle-ci a une population cosmopolite estimée à 139 729 habitants (89 023 habitants pour la population hôte, 50 706 habitants pour la population refugiée soit 66 personnes au Km^2 vivants en zones rurales et urbaines. Le tableau ci-dessous présente la répartition des populations de la commune de Garoua-Boulaï.

Tableau 2. 1 : répartition spatiale de la population dans les zones urbaines et rurales de la commune de Garoua Boulaï

N° d'ordre	Axe Nord Désignation des quartiers	Estimation de la population	N° d'ordre	Axe Sud Désignation des quartiers	Estimation de la population
Espace urbain				**Espace urbain**	
001	Quartier de Bindiba	2 008	**001**	Quartier de Gado-Badzéré	5 068
002	Quartier Hôpital		**002**	Quartier Bouanto	
003	Quartier Marché central		**003**	Quartier Bomawin	
004	Quartier Eglise		**004**	Quartier Bago	
005	Quartier Nganga		**005**	Quartier Bokidom	
	Centre-ville	/	**001**	Quartier Mborguéné	3 238
001	Sabal (ville)	1 293	**001**	Quartier Nandoungué	6 652
002	Kadey	1964	**002**	Quartier Bako I	
003	Bindiki	4 404	**003**	Quartier Bako II	
004	Ndanga-Gbakobo	2 605	**004**	Quartier Ngadzéré	
005	Zoukoundé	2 573	**005**	Quartier Gorbanaga	
006	Frontière	3 868	**006**	Quartier Botchila	
007	Shell	3 613	**007**	Quartier Gbobasso	
008	Foulberé	3 534	**008**	Quartier Sarhali	
009	Marché central	6 139			
010	Garoua Boulaï	1 612			
011	Goza	8 814			
012	Kaka	4 467			
013	Béthanie	3 529			
	Sabongari	5 939			
Total	**14**	**54 398**	**Total**	**03**	**14 958**
Total des axes Nord et Sud : 69 356					

N° d'ordre	Zones rurales Axe Nord Désignation des villages	Estimation de la population	N° d'ordre	Zones rurales Axe Sud Désignation des villages	Estimation de la population
001	Mboussa	243	**001**	Nagonda	543
002	Komboul	1040	**002**	Tihomo	308
003	Taparé	356	**003**	Nganko	414
004	Wendoka	154	**004**	Yoko-siré	1119
005	Sokorta	49	**005**	MBéleninga	195
006	Koro	40	**006**	Gbabio	1085
007	Mbonga	1098	**007**	Zaoro	90
008	Wassandé	49	**008**	Mbassi	648
009	Gbakoussi	463	**009**	Badan	2451
010	Tiyala	137	**010**	Abo Boutilla	844
011	Dolé I et II	246	**011**	Detoidio	343
012	Illa	567	**012**	Mombal	1943
013	Daboloé	291	**013**	Tikolo	32
014	Namborie	154	**014**	Bohéré	61
0015	Gandong	729	**0015**	Mongazi	32
	/	/	**0016**	Sabal - village	1036
Total	**15**	**5 615**	**Total**	**16**	**11 144**
Hameaux					
N° d'ordre	**Zones rurales Axe Nord Désignation des Hameaux**	**Estimation de la population**	**N° d'ordre**	**Zones rurales Axe Sud Désignation des Hameaux**	**Estimation de la population**
001	Nana Moya	272	**001**	Zamboi	661
/	/	/	**002**	/	
Total	**001**	**272**	**Total**	**001**	**2 625**
RECAPITULATIF DES DONNEES DEMOGRAPHIQUES					
001	**Espace urbain communal**	69 356			
002	**Zone rurale**	19 657			
Total Global		**89 023**			

Sources : Sous-préfecture, GAROUA BOULAI, Ancien PCD de 2012 et interview des Chefs traditionnel de Garoua-Boulaï.

Tableau 2. 2 : répartition spatiales des réfugiés dans la commune de Garoua Boulaï

N° d'ordre	Villages accueillants les réfugiés centrafricains	Refugies/déplacé (e) s
001	Bindiba	39
002	**Gado-Badzéré (site officiel)**	**25 368**
003	Gandong	196
004	Gbabio	175
005	Komboul	261
006	Mombal	63
007	Nandoungué	1 402
008	Yokosiré	1 460
009	Zamboï	349
010	**Garoua-Boulaï (13) quartiers, dissimulés dans la population hôte**	**21 393**
Total	**10**	**50 706**

Source : rapport UNCHR Cameroun, 2016.

Récapitulatif des données démographiques de la commune de Garoua - Boulaï		
N°	**Désignation**	**Total & %**
I	Estimation de la population hôte	89 023, soit 63.71 %
II	Estimation des réfugiés centrafricains	50 706, soit 36.28 %
Total		**139 729, soit 100 %**

Tableau 2. 3 : **Récapitulatif des données démographiques dans l'espace urbain et zone rurale**

N° d'ordre	Désignation des zones	Population				
		Sexes		Jeunes (moins de 16 ans)	Enfants (moins de 05 ans)	Total
		Hommes	Femmes			
001	**Urbain**	20 216	22 788	18 994	7 358	69 356
002	**Rural**	5 474	6 561	5 545	2 077	19 657
Total		**25 690**	**29 349**	**24 539**	**9 435**	**89 023**

Ethnographie. Le graphique ci-dessus présente la pyramide des âge et par sexe de la population de la commune de Garoua-Boulaï

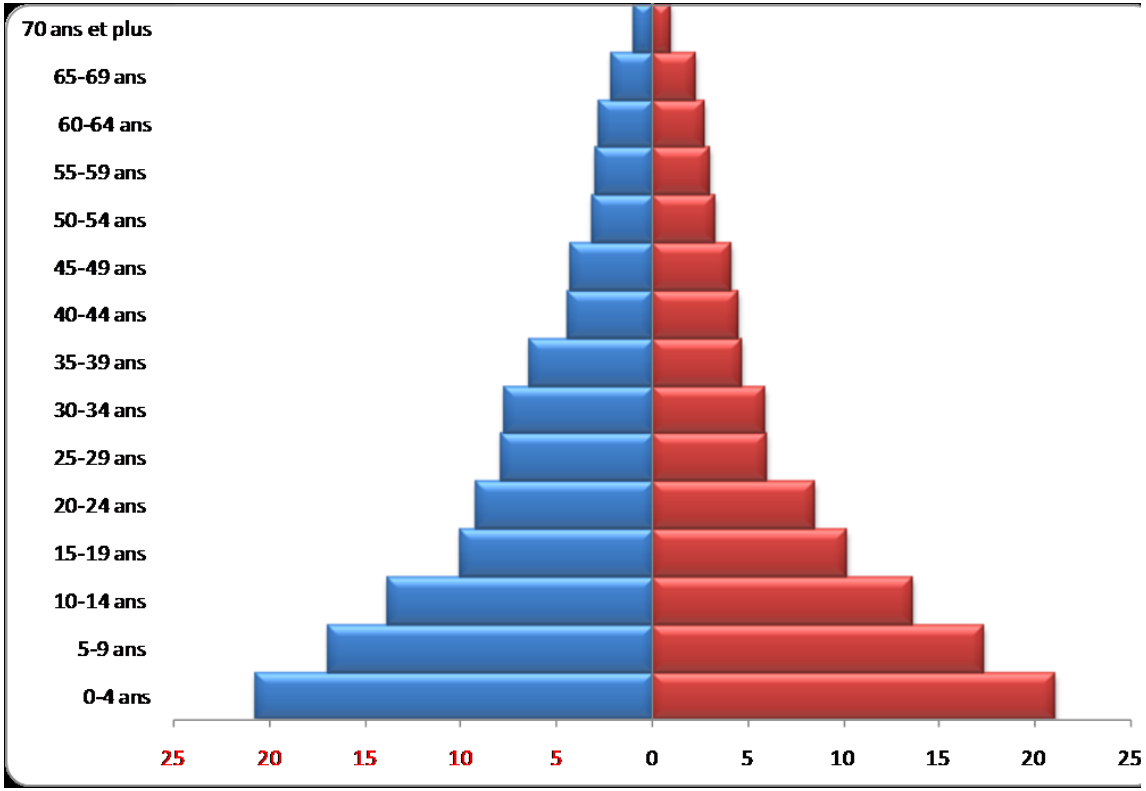


Figure 1 : Pyramide des âges de la population de Garoua Boulaï

Commentaire : Les Gbaya constituent le principal groupe ethnique de la Commune. Ils sont essentiellement agriculteurs ou artisans miniers. Ils partagent le terroir avec les populations Foulbés et Mbororos qui sont essentiellement éleveurs et commerçants. A ces groupes s'ajoutent de nombreux allogènes et étrangers parmi lesquels les réfugiés centrafricains, les commerçants Touareg, les missionnaires d'origines diverses. Cette diversité est surtout accentuée dans

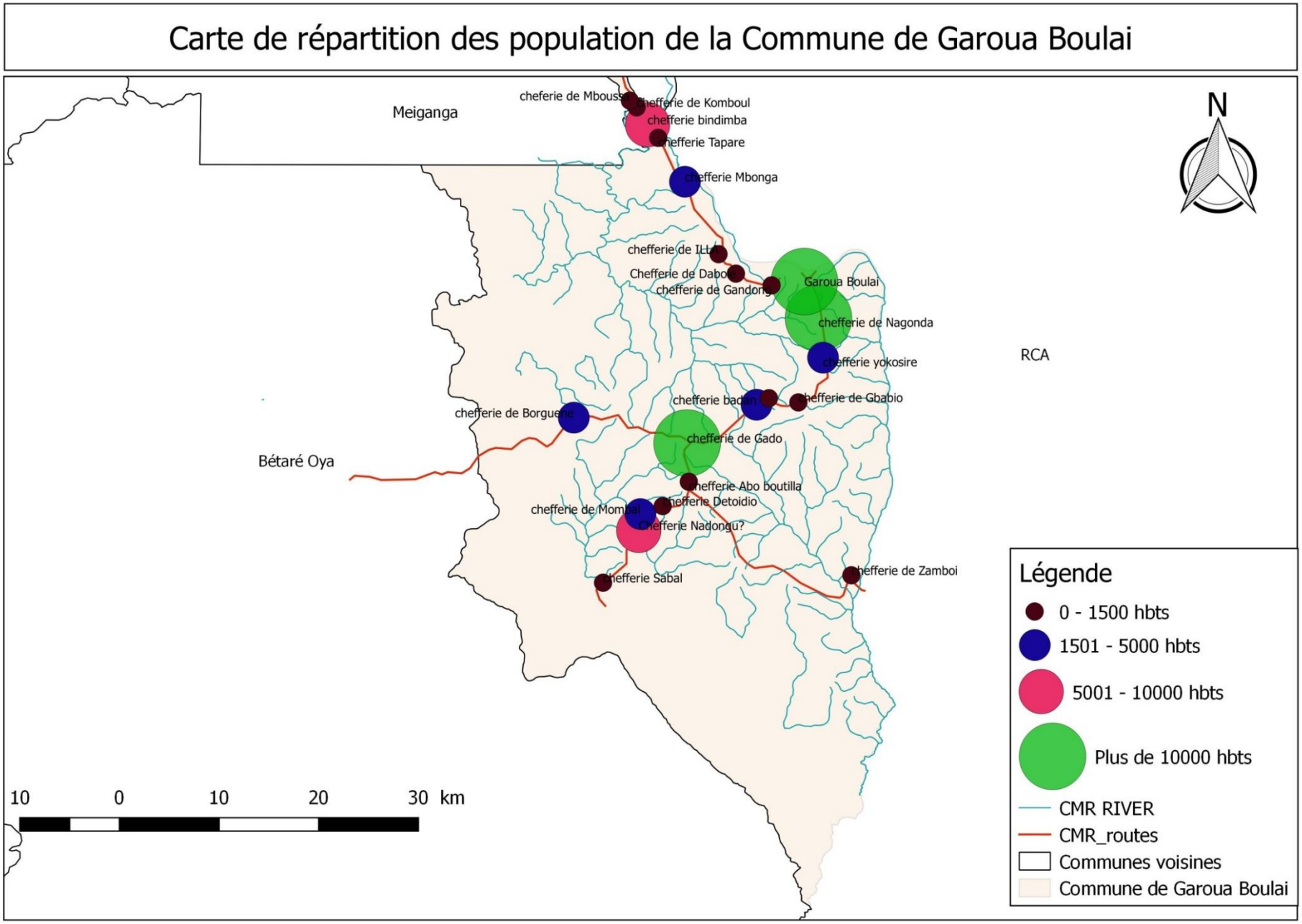


Photo 1 : Carte de répartition spatiale des populations de la commune de Garoua Boulaï

- **Différents groupes ethniques et relations interethniques**

Les différents groupes qui composent la population de Garoua-Boulaï cohabitent de façon pacifique malgré les différences de langue et d'appartenance politique et religieuse. Les mariages interethniques sont courants. Les différents groupes partagent les mêmes lieux publics tels que les marchés, les administrations, et les lieux de culte que sont les mosquées et les églises. Les Gbayas constituent le principal groupe ethnique de la commune. Ils sont essentiellement agriculteurs ou artisans miniers. Ils partagent le terroir avec les populations foulbés et Bororos qui sont essentiellement éleveurs et commerçants. A ces groupes s'ajoutent de nombreux allogènes et étrangers parmi lesquels les réfugiés centrafricains, les commerçants Touareg les missionnaires d'origines diverses. Cette diversité est surtout accentuée dans l'espace urbain. Allogènes et Autochtones vivent en parfaite harmonie dans la commune. Le principal groupe ethnique qui représente les autochtones étant les Gbaya et les allogènes étant représenté par les Foulbés. De façon générale, le centre urbain abrite une population peu diversifiée où des expatriés (Norvégiens, Libanais, etc.) sont peu représentés. Les autres ethnies du Cameroun (Bamiléké, Foulbé, Peuls, Bassa'a, Eton, Ewondo, Bamoun, etc.) s'y retrouvent également.

II.1.3 Situation géographique

La commune de Garoua-Boulaï est l'une des 8 communes que compte le département du Lom et Djerem dans la Région de l'Est. Cette commune a été créée le 29 Juin 1977, elle couvre aujourd'hui une superficie de 2125 km^2, pour une population estimée à environ 139 729 habitants soit 89 023 population hôte et 50 706 population refugiée, soit 66 habitants au Km^2. Située au point de coordonnées 5.894803°N et 14.547136°E. La commune de Garoua-Boulaï est limitée :

- Au Nord par la commune de Meiganga region de l'Adamaoua ;
- Au Sud par la commune de Ngoura ;
- Au Sud-ouest par la commune de Bétaré-Oya ;
- A l'Est par la commune de Baboua en République Centrafricaine (RCA).

La ville de Garoua-Boulaï est située à 244 km du Chef-lieu de la Région de l'Est Cameroun (Bertoua). La situation stratégique de cette ville réside dans le fait qu'elle est située dans la zone de transition entre le Sud Cameroun (zone de forêt dense) et le grand Nord (zone de savane). Considérée comme ville frontière (avec la République Centrafricaine), elle est aussi un carrefour en ce qui concerne les destinations de Bertoua, Ngaoundéré, Garoua, Maroua et la RCA. La commune de Garoua-Boulaï est bâtie sur un plateau dont l'altitude moyenne est de 950 m.

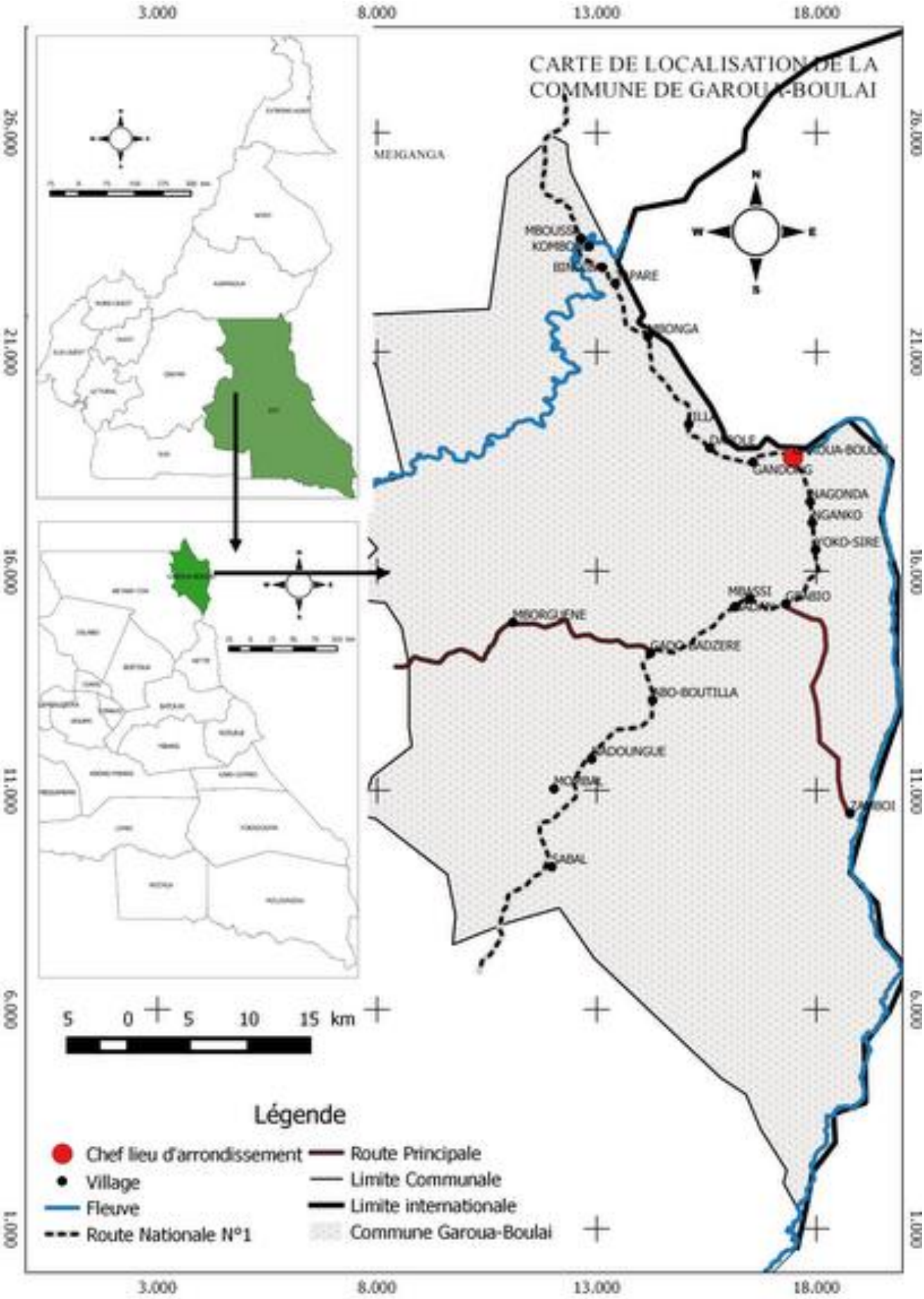


Photo 2 : Carte de localisation de la commune de Garoua Boulaï

Le tableau 1 nous montre les différents villages que compte commune de Garoua Boulaï , leurs coordonnées géographiques et leurs distances par rapport aux villes cibles

II.1.4 Situation socioéconomique et culturelle

Plusieurs activités économiques, sont menées dans la commune de Garoua-Boulaï ; notamment : l'agriculture, l'élevage, la pêche, l'exploitation minière, la chasse, le commerce, et l'artisanat.

Agriculture

Elle occupe plus de 90% de la population active. Étant une agriculture de subsistance, elle se concentre en particulier sur les cultures vivrières. Les autres spéculations (non moins importantes) sont le Macabo, la banane plantain, la patate douce, l'igname (produits dans tous les quartiers de la commune) ; les céréales : le maïs et l'arachide (avec quatre bassins de production : Nandoungué, Mborguéné, Bindiba et Gado-Badzéré) et même les maraichers (tomate). Pour ce qui est des cultures de rente, on ne cultive pas le cacao et le palmier à huile. Il est toutefois important de noter que les élites pratiquent une agriculture dite de « prestige » avec l'usage des tracteurs et des intrants améliorés.

Les problèmes soulevés par le développement de cette activité sont principalement : l'accès difficile au matériel agricole moderne, l'indisponibilité des intrants en quantité et en qualité, la faible maîtrise des techniques agricoles, l'enclavement des bassins de production, le faible niveau de transformation et la non maitrise des techniques de conservation. L'activité agricole est pratiquée par toute la société quel que soit le sexe et le rang social c'est ainsi que les hommes pratiques pour la plupart les cultures comme l'igname, le maïs alors que les femmes cultivent pour la plupart les cultures vivrières et maraichères telles que le manioc, les légumes, les arachides, les concombres etc.

Tableau 2. 4 : Spéculation et surface cultivées

Spéculations	Surfaces cultivées	Production moyenne
Manioc	2ha	50 cuvettes
Maîs	1ha	20 sacs de 100kg
Arachides	½ ha	15 sacs de 100kg
Ignames	1ha	2 tonnes
Macabo	½ ha	5 cuvettes

Source : enquête CNVD, avril 2018.

Il ressort du tableau 10 l'agriculture se pratique et est rentable. Car pour 1ha de maîs cultivé on récolte jusqu'à 20 sacs de 100kg de maïs

Elevage

Dans sa grande majorité, cette activité est pratiquée de manière traditionnelle et concerne les petits ruminants, les porcs, les ovins, les caprins et la volaille qui sont le plus souvent en divagation. L'élevage bovin reste néanmoins prépondérant du point de vu économique et de l'espace occupé. Toutefois, l'élevage moderne de la volaille est pratiqué dans une dimension plus professionnelle.

Tableau 2. 5 : Type d'élevage et taille du cheptel dans la commune

Type d'élevage	Taille du cheptel
Bovin	15 000
Ovin	5000
Caprin	3000
Porcin	2000
Avicole	5000

Source : enquête de terrain du CNVD, avril 2018.

Il ressort du tableau ci-dessus que l'élevage des bovins est le plus rependu dans la GAROUA BOULAI avec un cheptel d'environ 15 000 têtes et le moins pratiqué est l'élevage des porcins.

Photo 3 : bœufs s'abreuvant au bord du fleuve Lom

Pêche

Elle est de type continental. Elle est pratiquée dans les multiples cours d'eau et marécages dont regorge la commune et dans le fleuve Lom. Elle reste très artisanale et le rendement est faible. Il atteigne le pic le plus élevé pendant la saison de pêche qui se situe pendant les mois

de novembre et décembre, atteignant parfois 5 tonnes par mois. Les étangs piscicoles sont peu développés et les cours d'eau sont pour la plupart asséchés pendant la saison sèche. Les espèces de poissons les plus pêchées sont entre autres le Tilapia du Nil, le poisson serpent (Chana chana), le poisson à queue rouge, le capitaine d'eau douce, les silures, les crevettes et les crabes. Il reste à déplorer le manque de structures de conservation du poisson pour la vente dans les villes voisines.

Chasse

Au vu des nombreuses espèces dont regorge la forêt de Garoua-Boulaï, la chasse est faite de manière artisanale par les braconniers. Pour prendre les animaux, on procède de diverses manières : les pièges, utilisation des armes à feu modernes ou de fabrication artisanale, la chasse à courre, … Parmi les espèces abattues, on citera entre autres :

- Des mammifères : Biches, chimpanzés, …
- Des primates : Gorilles, singes magistrats, chimpanzés…
- Des reptiles : Serpents (vipère, boa…..), lézards, pangolin géant, tortues…
- Des insectes : Papillons, chenilles, criquets, etc.
- Des rongeurs : Hérissons, rats-palmistes, écureuils, …
- Des oiseaux : perroquets, toucans, perdrix, pintades,…

Exploitation minière

L'exploitation minière dans la commune est de deux types : artisanale pratiquée par les populations et l'exploitation semi-mécanisée pratiquée par les sociétés minières chinois.

Cette activité est très pratiquée dans les localités comme Mborguéné, Zamboi, Bindiba, Koumboul, Mboussa etc et le minerai exploité est l'Or. L'exploitation artisanale du sable quant à elle s'effectue dans les carrières qu'on retrouve dans les rivières, fleuves et zones marécageuses. Les roches (pierres) sont concassées de manière traditionnelle et vendues sous forme de gravier.

Le sous-sol de la commune de Garoua-Boulaï contient un potentiel important en ressources aurifères. Toutefois, son potentiel n'est pas évalué et les techniques d'exploitation restent artisanales. Ceci rend le travail pénible et peut rentable. L'exploitation des mines d'or draine cependant des populations vers les chantiers d'or plus ou moins permanents.

L'orpaillage traditionnel

Pratiquée principalement par les communautés villageoises, elle consiste à récupérer par des procédés artisanaux, des substances précieuses en l'occurrence l'or et le diamant contenu dans les

alluvions, les éluvions provenant de gîtes primaires, affleurants ou sub-afleurants (KEITA, 2001). Pratiquée par les villageois, ils s'intéressent principalement aux gîtes détritiques de type « placer » (alluvionnaire). L'exploitation se fait par des méthodes d'extraction et de traitement rudimentaires et des outils très simples tels que les pelles, les brouettes (transport des matériaux) les pioches, les bassines (appelées traditionnellement batées), les tapis qui servent à recueillir l'or, les seaux et de plus en plus des laveuses manuelles rudimentaires. La photo ci-dessous montre des populations riveraines dans un site à Bindiba.

Photo 4 : Population de Bindiba exploitant de manière artisanal l'or dans un ancien site d'exploitation de la société C&K mining

L'Orpaillage semi-mécanisé

L'orpaillage semi-mécanisée, fait référence à une activité d'exploitation d'or mieux structurée basée essentiellement sur l'utilisation d'une flotte d'engins miniers de différents calibres comprenant notamment des pelles chargeuses, des pelles excavatrices, des laveuses et des motopompes, des panneurs, camions-containers. Sur un chantier d'orpaillage semi-mécanisé, on retrouve le plus souvent une exploitation minière à ciel ouvert presque toujours en bordure de cours d'eau, où sont déposées les différentes couches décapées dont le stérile et le gravier qui constitue le minerai où est extrait l'or.

Photos 1: Photo d'une pelle excavatrice dans un chantier aurifère à Bindiba

Photos 2: Ouverture d'une tranchée pour exploiter l'Or par une société chinoise à Bindiba

Source : enquête de terrain CNVD, mai 2017.

Les différents équipements et matériaux utilisés dans la mine semi mécanisée ont une incidence environnementale majeure et sont sources de plusieurs risques pour les travailleurs et pour les populations locales. Leur caractère semi mécanisé implique une pression majeure sur l'environnement (pollutions industrielles). Les intrants comprennent l'eau, l'énergie électrique et les hydrocarbures. En outre, du fait du faible respect des règles de sécurité applicable sur de tels chantiers, ces équipements exposent les travailleurs et les populations riveraines à divers risques : les accidents liés aux circulations d'engins ; les maladies professionnelles ; les dangers liés à la manipulation des machines ; les risques d'explosion de conteneurs sous pression.

Artisanat

Il reste traditionnel et pratiqué par une bonne frange de la population. Il est plus tourné vers la vannerie (fabrication des nasses, des nattes pour toitures de maisons, nattes de couchage ou de séchage du couscous…), des mobiliers de maison en rotin, et la sculpture sur bois pour la fabrication des instruments de musique (balafons, tamtam, tambour ou des ustensiles de cuisine et des statuettes. Les principales matières premières sont :

- Le rotin, une plante lianescente avec laquelle on fait des hottes servant au transport à dos (de femme) de produits des champs (vivres, bois de chauffe etc.), des chaises et autres accessoires.
- Le raphia qui permet de fabriquer des chaises aussi, mais surtout des lits, et même des jouets pour enfants.

Exploitation forestière et collecte des Produits Forestiers Non Ligneux (PFNL)

Exploitation forestière

L'exploitation forestière à Garoua-Boulaï se résume à une coupe artisanale du bois. Le bois coupé sert à des usages divers : le bois d'énergie, le bois d'œuvre et le bois de construction. Ici l'arbre appartient au propriétaire de la parcelle qui dispose du droit d'usufruit. Les arbres sont

généralement vendus sur pied aux exploitants informels.

Malgré l'absence de structure formelle d'organisation, les réfugiés entretiennent des relations sociales normales à travers la solidarité, l'entraide, le soutien réciproque particulièrement développé dans ces conditions d'exil. Ainsi, les personnes démunies sont prises en charge tant bien que mal par les autres familles, les femmes accouchant à la maison sont assistées par les voisines et les parentes comme avant l'exil. Dans cette chaîne de solidarité, la femme joue un rôle central. Elle assure l'éducation des enfants pendant que le mari et chef de ménage conduit les animaux en brousse ou devise avec les hommes sous l'arbre ; c'est elle qui va chercher l'eau et le bois (photos ci-dessus) et assure comme partout ailleurs les tâches domestiques. Par contre, les revenus sont contrôlés par les hommes. Certains d'entre ceux-ci ont déclaré n'avoir pas d'objectivité pour que des vivres s'il y a lieu puissent être remises aux femmes et gérées par elles.

Photos 3: Savane arbustive dans la localité de Zamboi

Photos 4: coup du bois de chauffage par les populations dans la localité de Gado

Source : enquête de terrain équipe du CNVD, Avril 2018.

Commerce

La commune de Garoua-Boulaï tire d'importants revenus de l'activité commerciale. Elle constitue l'une des sources des recettes propres de la commune à travers le paiement des taxes et impôts locaux.

Le commerce est l'activité la plus rentable et la plus pratiquée, par les populations de la ville de Garoua-Boulaï. Le marché est animé par de petits et grands commerçants. Le marché frontalier de Garoua-Boulaï lui confère un avantage par rapport aux autres arrondissements. Les grossistes venant directement de Douala, Yaoundé, Bertoua, Meiganga ou de Ngaoundéré facilitent les transactions commerciales. C'est le point de ravitaillement de nombreux pays voisins tels que la RCA et même le Tchad ainsi que pour les communes voisines d'où son privilège de zone attractive des échanges.

Photo 5 : Jour du marché dans la localité de Zamboi

Les autres services

Les services font partie du secteur tertiaire et sont dûment représentés dans l'espace géographique de la commune de Garoua-Boulaï, bien qu'ils soient pour la plupart dans le secteur informel, l'on peut ainsi noter

- Les cafeterias
- Les restaurants tournedos
- Les vidéos clubs
- Les marchands ambulants ou mobiles suivant les marchés périodiques ruraux
- Les garages pour dépannage des véhicules et autres engins à 2 roues,
- Les salons de coiffures dames ou hommes,
- Les calls box,
- Les boulangeries,
- Le transport public (taxis, cars, et motos taxis),
- Les institutions de transfert d'argent,
- Les chantiers de construction ou jobs temporaires,
- Etc.

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

En 1996, la politique de la décentralisation connait une grande avancée avec son intégration dans la Constitution du Cameroun. Cette politique envisage de transférer aux collectivités locales certaines compétences jusque-là détenues au niveau de l'État central. Les pouvoirs publics réaffirment ainsi leur intérêt pour les collectivités locales décentralisées en tant qu'institutions de proximité dont le rôle est désormais d'animer et de promouvoir le développement local à côté de l'État central. Parlant des

collectivités territoriales décentralisées, leur responsabilisation a été marquée depuis 2004 par la promulgation de trois lois notamment :

- ✓ La loi N°2004/017 du 22 juillet 2004 relative à l'orientation de la décentralisation ;
- ✓ La loi N°2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux Communes ; et
- ✓ La loi N°2004/019 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux régions.

Selon la première Loi (N°2004/017), « la décentralisation constitue l'axe fondamental de promotion du développement, de la démocratie et de la bonne gouvernance au niveau local. Elle consiste en un transfert par l'État, aux Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) que sont les Communes et les régions, des compétences particulières et des moyens appropriés ». Dans ce processus de transfert, la Commune apparaît donc comme l'assise territoriale de base de la décentralisation. L'article 4 de cette loi précise les missions des CTD à savoir : « promouvoir le développement économique, social, sanitaire, éducatif, culturel et sportif ».

Selon la loi N°2004/018 fixant les règles applicables aux Communes, les compétences transférées couvrent plusieurs domaines tels que l'économie, la gestion environnementale, la santé, l'éducation, l'action sociale, la culture, l'urbanisme et l'habitat, la planification et l'aménagement du territoire social, sanitaire, éducatif et sportif de leurs localités. Les compétences transférées dans les domaines de notre enquête font l'objet de divers article de la loi citée plus haut.

II.2.1. Sur le plan de l'hydraulique

On peut constater que ce texte de loi en son article 16 stipule que « l'alimentation en eau potable » et « la protection des ressources en eaux souterraines et superficielles » font partie des compétences transférées aux Communes.

II.2.2. Sur le plan de la Santé

Le texte stipule en son article 19a que qu'en matière de santé et de population, les compétences transférées aux Communes concernent :

- ✓ La création, l'équipement, la gestion et l'entretien des centres de santé à intérêt communal conformément à la carte sanitaire ;
- ✓ l'assistance aux formations sanitaires et établissements sociaux ;

II.2.3. Sur le plan de l'éducation

Enfin, pour ce qui est de l'éducation, c'est dans son article 20 que l'on retrouve le détail des compétences transférées aux Communes. Il est question :

En matière d'éducation de :

- ✓ La création, conformément à la carte scolaire, la gestion, l'équipement, l'entretien et la maintenance des écoles maternelles et primaires et des établissements préscolaires de la commune ;
- ✓ Le recrutement et la prise en charge du personnel d'appoint desdites écoles ;
- ✓ la participation à l'acquisition des matériels et fournitures scolaires ;
- ✓ La 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.

En matière d'alphabétisation

- ✓ L'exécution des plans d'élimination de l'analphabétisme, en relation avec l'administration ; régionale ;
- ✓ la participation à la mise en place et à l'entretien des infrastructures et des équipements éducatifs En matière de formation technique et professionnelle :
- ✓ L'élaboration d'un plan prévisionnel local de formation et de recyclage ;
- ✓ l'élaboration d'un plan communal d'insertion ou de réinsertion professionnelle
- ✓ la participation à la mise en place, à l'entretien et à l'administration des centres de formation.

II.2 1Analyse de l'offre dans les quatre secteurs cibles

Il s'agit d'analyser les tableaux issus des données collectées auprès des administrations sectorielles concernées par les secteurs ciblés. Il s'agira concrètement d'apprécier l'état des lieux des services rendus dans les secteurs de l'eau, de la santé, de l'éducation et des services communaux.

II.2.1.1 Secteur de l'approvisionnement en eau

Nous allons présenter et commenter l'état des lieux relatifs aux services rendus par l'offre publique dans le domaine de l'approvisionnement en eau à GAROUA-BOULAI

Tableau 2. 6 : Etat des lieux des points d'eau dans la commune

Type de point d'eau potable	Nombre de points d'eau de ce type	Nombre de points d'eau de ce type fonctionnels	Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion	Nombre de points d'eau disposant d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel
Puits avec pompe à motricité humaine	40	30	35	30
Puits avec pompe électrique	00	00	00	00
Forages avec pompe à motricité humaine	197	172	197	172
Forage avec pompe électrique	00	00	00	00
Borne-fontaine	/	/	/	/
Source	06	03	03	03
Réseau d'adduction d'eau communal	01	01	01	01
Total	244	206	236	206

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Il ressort du tableau ci-dessus que la commune de GAROUA-BOULAI dispose de chiffres sur l'état des lieux des points d'eau existant par type sur son territoire. Par contre s'agissant des bornes fontaines le répondant n'avait pas les chiffres au moment de l'enquête. Apres lecture du tableau, on constate que la commune de GAROUA commune -BOULAI dispose de 244 points d'eau. **84,42%** de ces points d'eau sont déclarés fonctionnels soit 206 sur 244 et 96,72% de ces points d'eau disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion. Seuls les points d'eau fonctionnels disposent de mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnels soit 84,42% correspondant à 206 sur 244. La proportion des points d'eau ne disposant pas de mécanismes de gestion/entretien par rapport au nombre fonctionnels est de 18,44% soit 38 points d'eau sur 206. Ce qu'on peut tirer de cet état des lieux est que :

- 4/5 points d'eau sont fonctionnels au moment de l'enquête ;
- Presque tous les points d'eau existants disposent d'un mécanisme de gestion/entretien (96,72%) soit 9/10 points d'eau ;
- Tous les points d'eau fonctionnels disposent de mécanismes de gestion et entretien fonctionnels ;
- Il existe une minorité de points d'eau ne disposant pas de mécanismes d'entretien/gestion. Leur proportion se situe autour de 3,27%

II.2.2 Secteur santé

Cette section traitera de l'offre publique du secteur de la santé dans la commune de GAROUA-BOULAI.

Tableau 2. 7 : Etat des lieux des formations sanitaires couvrant la commune

Type de formation sanitaire	Nombre de formation sanitaire de ce type	Nombre de formation sanitaire fonctionnelles de ce type	Nombre de formations sanitaires de ce type disposant d'un COSA ou d'un COGES fonctionnels	Accompagnement de la commune dans l'entretien et la gestion de la formation sanitaire de ce type	Nature de l'accompagnement				
					Suivi technique	Appui financier	Renforcement des capacités	Appui logistique	Autres (à préciser)
Centre de santé / Centre de santé intégrée	04	04	04	/	/	/	/	/	/
Centre Médical d'Arrondissement	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Hôpital de district	01	01	01	/	/	/	/	/	/
Hôpital régional	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Hôpital de référence	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Formation sanitaire privée	3	3	3	/	/	/	/	/	/
Autres (à préciser)	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Total	**08**	**08**	**08**						

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Le tableau ci-dessus restitue l'état des lieux général de la carte sanitaire de GAROUA BOULAI. On observe qu'il existe 08 formations sanitaires dans la commune parmi lesquelles 5 sont publiques et 03 privées. S'agissant des FOSA publique on distingue 04 dans la catégorie des centres de santé et une catégorisé comme hopital de district. Toutes ces formations sanitaires sont opérationnelles et toutes disposent d'un comité de gestion. Par contre il s'avère qu'aucune de ces FOSA ne bénéficie de l'accompagnement de la commune de quelque manière que ce soit.

II.2.3 Secteur de l'éducation

Nous allons ici présenter l'offre de services dans la commune de GAROUA-BOULAI en terme d'éducation.

En effet, le tableau 2.3 ci-dessous présente l'état des lieux de l'offre de service dans le secteur de l'éducation.

Nous retenons de ce tableau que :

- La commune de GAROUA-BOULAI compte 74 établissements d'enseignements tout ordre confondus ;
- 7/10 de ces établissements sont des établissements publics. En d'autre terme, les services rendus par l'offre publique dans le secteur de l'éducation se situent au tour de 77,02%, le reste étant couvert par les établissements privés ;
- L'offre publique dans le cycle d'enseignement maternelle est au tour de 75% (12 écoles maternelles sur 16 sont des écoles publiques) ;
- L'offre publique dans le cycle d'enseignement primaire est au tour de 86,44% (38 écoles primaires sur 44 sont publiques) ;
- L'offre publique dans le 1er cycle d'enseignement secondaire s'évalue à 100% ; en outre les établissements d'enseignement secondaires disposant uniquement du 1er cycle sont exclusivement publics.
- L'offre publique dans le 2nd cycle d'enseignement secondaire se chiffre à près de 22,22%. C'est l'offre publique la plus faible en terme de service d'éducation. Autrement dit, 8 établissements d'enseignements secondaires du 2nd cycle sur 10 sont des établissements privés. C'est donc ici le gap le plus important entre l'offre publique et la taille de la demande.

Tableau 2. 8 : Etat des lieux des services de l'éducation

Cycle	Ordre d'enseignement	Nombre d'écoles prévu dans la commune par la carte scolaire	Nombre d'écoles dans l'ordre d'enseignement	Nombre d'écoles non opérationnelles	Nombre d'écoles disposant de salles de classe en matériaux définitif	Nombre d'écoles disposant d'une APEE fonctionnelle
Maternel	Public	12	12	00	09	12
	Privé laïc	01	01	00	01	01
	Privé confessionnel	02	02	00	02	02
	Ecole de parents	01	01	00	01	01
Primaire	Public	38	38	00	38	38
	Privé laïc	02	02	00	02	02
	Privé confessionnel	03	03	00	03	03
	Ecole de parents	01	01	00	01	01
Secondaire 1er cycle	Public	05	05	00	05	05
	Privé laïc	/	/	00	/	/
	Privé confessionnel	/	/	00	/	/
	Ecole de parents	/	/	00	/	/
Secondaire 2ème cycle	Public	02	02	00	02	02
	Privé laïc	02	02	00	02	02
	Privé confessionnel	05	05	00	05	05
	Ecole de parents	/	/	00	/	/
Total		**74**	**74**	**74**	**74**	**74**

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

II.2.4 Secteur des services communaux

Ce secteur concerne l'ensemble des services publics rendus par la commune en tant qu'administration locale en charge du développement dans tous ses volets. En outre, c'est dans la commune que devraient se trouver la quasi-totalité des réponses aux préoccupations et besoins des citoyens de la municipalité aussi bien dans son espace urbain que dans son espace rural. Il sera donc question de voir la disponibilité et l'effectivité de la fourniture de certains services.

Le tableau 2.4 ci-dessous dresse un inventaire sommaire des services devant être rendus dans une commune. Les réponses de ce tableau ont été obtenu en administrant le « questionnaire commune » au Cadre Chargé des Communautés (CCC). L'absence de précision s'explique donc que par le fait que ce dernier ne maitrisait pas toutes les informations cherchées. Toutefois, on constate que les services élémentaires rendus dans une commune sont effectivement fournis. Il s'agit entre autres des services d'état civil, de légalisation et d'authentification des documents et autres. Pour ce qui est des délais faut dire que seuls les services de légalisation et d'authentification sont certains de pouvoirs être fournis dans la même journée. Pour les reste les ne sont pas spécifiés.

Tableau 2. 9 : Inventaire des services communaux

Nature du service	Disponibilité du service	Délai en jours pour l'obtention du service
Etablissement d'actes d'état-civil	Oui	Non spécifié/déterminé
Délivrance des documents d'urbanisme	Oui	Non spécifié/déterminé
Aménagement des voiries	Ne sait pas	/
Gestion des déchets / Assainissement	Oui	Non spécifié/déterminé
Légalisation des documents	Oui	01
Authentification des documents	Oui	01
Hygiène et salubrité	Oui	
Aménagement des espaces verts et de loisirs	Ne sait pas	
Aménagement des aires de jeux	Ne sait pas	
Eclairage public	Ne sait	
Transport public	Non	
Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	Oui	
Autres (à préciser) _____	R.A.S	

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

CHAPITRE III : PRINCIPAUX CONSTATS RELEVÉS DANS LES SECTEURS CIBLES

L'objectif de ce chapitre est de restituer les principaux résultats de l'enquête de perception sur la satisfaction du service rendu par l'offre publique dans les secteurs de l'approvisionnement en eau potable, de la santé, de l'éducation et des services rendus par la commune de GAROUA BOULAI en vue de la mise en place d'un Contrôle Citoyen de l'Action Publique dans ces secteurs.

Cette enquête est orientée essentiellement vers les ménages et une attention particulière est portée sur l'âge et le sexe des répondants. Une telle précision permet de prendre en compte les aspects de genre dans l'appréciation des réponses collectées d'une part, et la formulation des améliorations à suggérer d'autre part. Les principaux résultats s'articulent en cinq sections à savoir : la description de la population enquêtée, l'approvisionnement en eau potable, les services de santé, les services de l'éducation de base et des enseignements secondaires et enfin la fourniture des services communaux.

III.1 Description de la population enquêtée

Cette section vise à présenter les principales caractéristiques des ménages échantillonnés dans le cadre de l'enquête ScoreCard. En effet, les ménages constituent la principale cible de l'enquête selon qu'ils résident en milieu urbain ou rural. Cette enquête a également pour but de mettre en évidence quelques caractéristiques sociodémographiques telles que l'âge et le sexe du chef de ménage.

En plus des chefs de ménage qui sont les principaux répondants de l'enquête, d'autres personnes ayant des liens de parenté avec les chefs de ménages ont été enquêtés (tableau 3.1)

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

		Lien de parenté de l'enquêté avec le chef de ménage							
		Chef de Ménage	Conjoint (e) du Chef de Ménage	Fils/Fille du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Père/mère du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Autre parent du Chef ou de son/sa conjoint (e)	Sans lien de parenté avec le chef ou son/sa conjoint (e)	Domestique	Total
Strate de résidence	Urbaine	49,10	26,30	9,40	0,90	3,1	10,7	,4	100,0
	Rurale	59,20	24,50	14,30	0,00	2,0	,0	,0	100,0
	Total	50,90	26,00	10,30	0,70	2,9	8,8	,4	100,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Il ressort de ce tableau que 50,90% des personnes enquêtées sont effectivement les chefs de ménage dont 49,10% résident en milieu urbain contre 59,20% en milieu rural. La proportion la plus représentative après celle des chefs de ménages est celle des conjoints qui se situent au tour de 26%, suivi de celles des fils/filles du chef de ménage ou de son/sa conjoint(e) située autour de 10,30%. Le reste étant autre parent, domestiques et sans lien de parenté.

La figure ci-dessous est un graphique permettant de visualiser cette réalité.

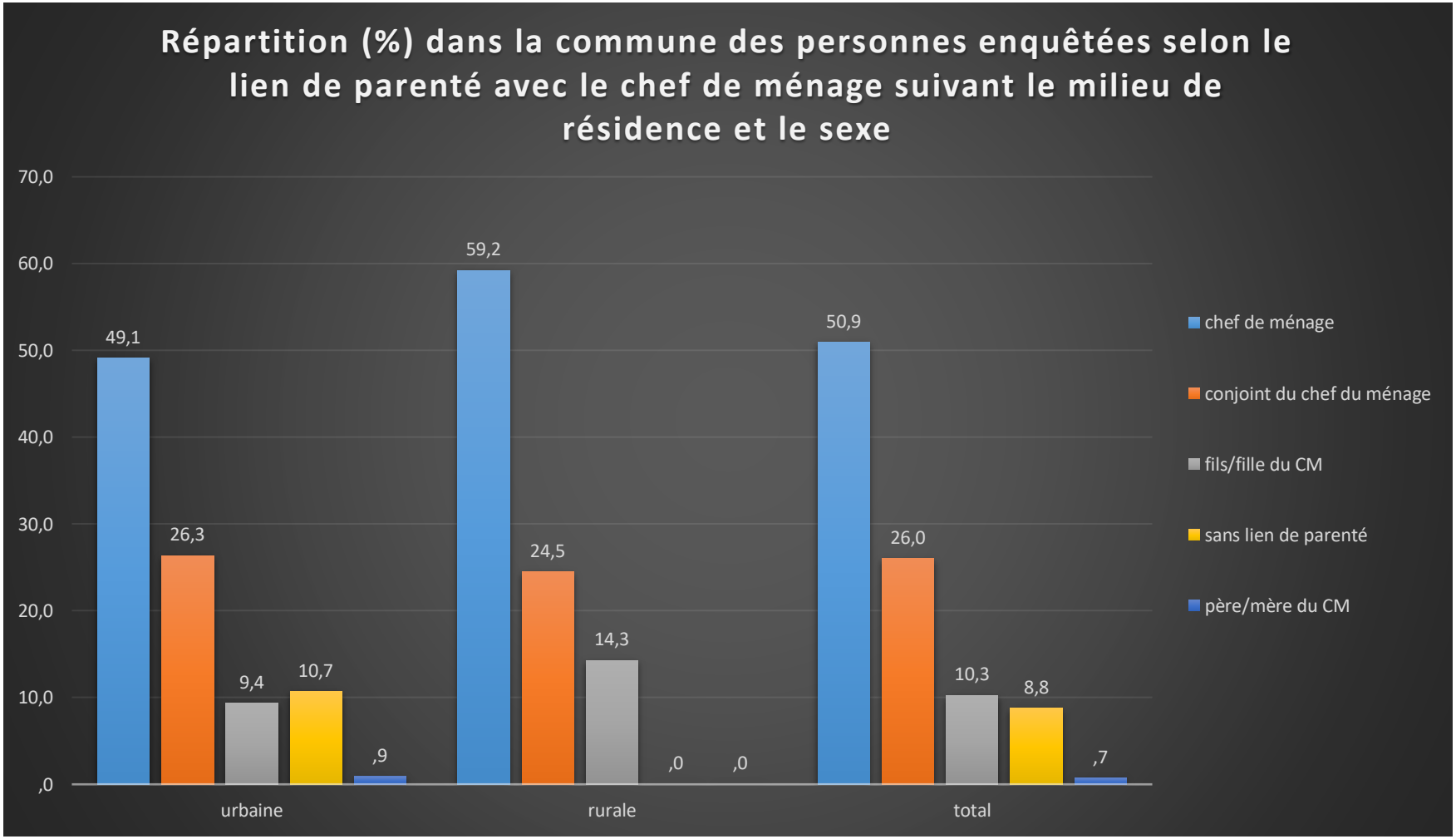


Figure 2 : ***Répartition (%) dans la commune des personnes enquêtées selon le lien de parenté avec le chef de ménage suivant le milieu de résidence et le sexe***

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

		Sexe de l'enquêté								
		Masculin			Féminin			Total		
		Strate de résidence			Strate de résidence			Strate de résidence		
		Urbaine	Rurale	Total	Urbaine	Rurale	Total	Urbaine	Rurale	Total
Groupe d'âges du répondant	Moins de 20 ans	9,1	7,4	8,7	8,8	4,5	8,2	8,9	6,1	8,4
	[20 - 35[	36,4	44,4	38,1	62,4	54,5	61,2	50,9	49,0	50,5
	[35 - 50[	28,3	18,5	26,2	21,6	18,2	21,1	24,6	18,4	23,4
	Plus de 50 ans	26,3	29,6	27,0	7,2	22,7	9,5	15,6	26,5	17,6
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Selon le tableau ci-dessus, la tranche d'âge la plus récurrente est celle comprise entre 20-35 ans. En milieu urbain, cette tranche d'âge représente 59,90% hommes et femmes confondues, tandis qu'en milieu rurale cette proportion est de 49%, les hommes y représentent 38,10% tandis que les femmes elles se situent à 61,20%. La seconde tranche la plus récurrente est celle de 35-50 ans laquelle représente 23,40% des répondants. Cette tranche est composée de de 24,60% de répondants en milieu urbain contre 18,40% en milieu rural.

III.2 Approvisionnement en eau potable

Selon l'Organisation mondiale de la santé et l'UNICEF, 90% de la population mondiale utilise au moins des services de base en matière d'eau potable en 2020, contre 88% en 2015. Si les tendances actuelles se poursuivent, le monde atteindra certainement une couverture d'ici 2030, accomplissant ainsi l'un des objectifs du développement durable (ODD) qui est l'accès universel à au moins une source d'approvisionnement en eau potable. Cependant, plusieurs millions de personnes n'ont toujours pas accès aux services d'eau potable et la situation des pays en développement semble préoccupante. Le Cameroun n'échappe pas à cette réalité malgré le fait que, depuis 2004 le gouvernement a entrepris l'amélioration de l'offre des services d'eau potable à travers les processus de décentralisation. Selon l'Arrêté N°2010/00000298/A/MINEE du 01/09/2010, les conditions et modalités techniques d'alimentation de l'offre en eau potable dans les zones non couvertes par le réseau public de distribution incombe aux communes. Aujourd'hui, presque 12 ans après, il n'est pas superflu de marquer un temps d'arrêt pour apprécier non seulement l'effectivité de cet arrêté, mais également la satisfaction des populations concernant ce secteur vital pour l'amélioration de leur bien-être. Ainsi, l'objectif de cette section est de présenter les résultats du contrôle de l'action citoyenne concernant l'offre de l'eau potable dans la commune de GAROUA BOULAI. Les résultats de l'étude sont répartis autour des principaux points ci-après : l'inventaire des points d'accès à l'eau potable, leur fonctionnalité, les mécanismes de gestion et d'entretien et la satisfaction des ménages quant à l'utilisation des services de l'eau dans la commune.

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

Il s'agira dans cette sous-section d'apprécier la typologie des points d'approvisionnement en eau potable dans la commune de GAROUA BOULAI. Le tableau 3.3 ci-dessous révèle que :

- En milieu urbain, les puits à ciel ouvert sont les types de points d'approvisionnement en eau les plus disponibles dans les quartiers, leur proportion se situe au tour de **49,19%,** suivis des forages avec pompe à motricité humaine soit 29% ensuite les forages avec pompe électrique lesquels sont des points d'approvisionnement privés, pour une proportion de 21,90%, suivis des sources qui représentent 15,20% des points d'eau disponibles en milieu urbain, ensuite les puits avec pompe à motricité humaine 9,80%, les puits avec pompe électrique représentent 1,80% et les réseaux d'adduction 4%.

- En milieu rural, les forages avec pompe à motricité humaine sont le type de points d'approvisionnement en eau les plus disponibles avec une proportion de 42,90%. Viennent ensuite les sources avec 40,80%, ensuite les puits avec pompe à motricité humaine dont la proportion est de 38,80%. Les puits à ciel ouverts représentent 22,40% et les forages avec pompe électrique 2% ;

- Sans distinction de milieu de résidence et donc vue d'ensemble, les puits à ciel ouvert sont le type de points d'approvisionnement en eau les plus disponibles dans la commune avec une proportion de 44,30% ; viennent ensuite les forages avec pompe à motricité humaine soit 31,50%, puis les sources soit 19,80%, ensuite les forages avec pompes électriques soient 18,30%, les puits avec pompe à motricité humaine soit 15%, les bornes fontaines 8,10%, etc.

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

		Puits avec pompe à motricité humaine	Puits avec pompe électrique	Puits à ciel ouvert	Forages avec pompe à motricité humaine	Forage avec pompe électrique	Borne-fontaine	Source	Marre	Réseau d'adduction d'eau	Adduction en eau potable (CAMWATER)	Rivière	Autre
Strate de résidence	Urbaine	9,8	1,8	49,1	29,0	21,9	9,8	15,20	0,0	4,0	0,00	0,00	21,0
	Rurale	38,8	0,00	22,4	42,9	2,0	0,00	40,8	2,0	0,00	0,00	0,00	,0
	Total	15,00	1,50	44,3	31,5	18,3	8,10	19,8	0,4	3,3	0,00	0,00	17,2

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Un meilleur aperçu de la situation analysé dans le précédent tableau est possible à l'aide du graphique ci-dessous.

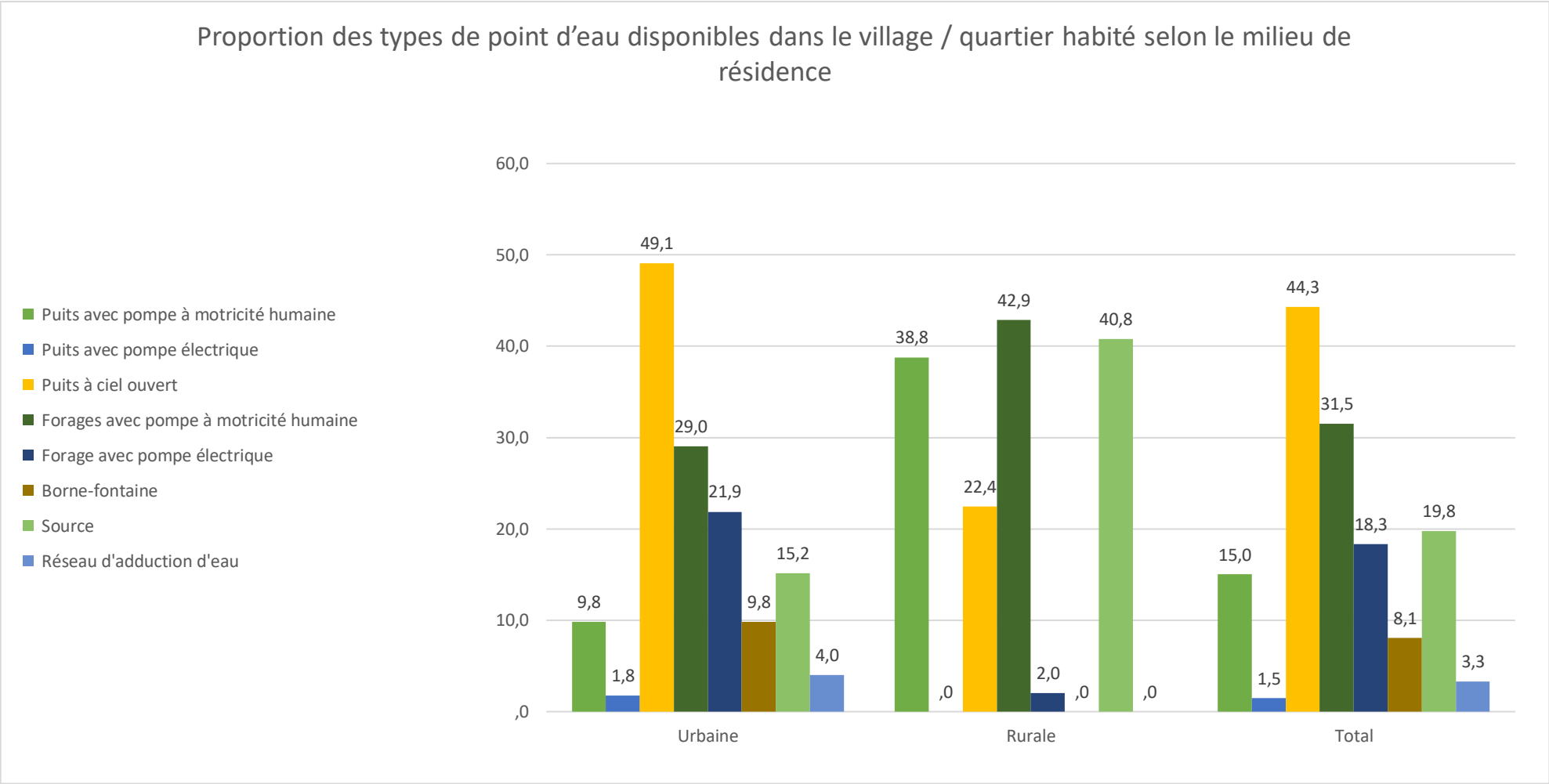


Figure 3 : ***Proportion des types de point d'eau disponibles dans le village / quartier habité selon le milieu de résidence***

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

		Principale source d'approvisionnement en eau					
		Puits avec pompe à motricité humaine	Puits avec pompe électrique	Forage avec pompe électrique	Forages avec pompe à motricité humaine	Source	Total
Strate de résidence	Urbaine	21,3	2,7	12,0	61,3	2,7	100,0
	Rurale	34,8	,0	2,2	39,1	23,9	100,0
	Total	26,4	1,7	8,3	52,9	10,7	100,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Selon le tableau 3.4 ci-dessus, 61,30% des ménages en milieu urbain utilisent un forage avec pompe à motricité humaine comme principale source publique d'approvisionnement en eau. Il s'agit là du type de points d'eau publique le plus utilisé en milieu urbain. Il est suivi des puits avec pompe à motricité humaine pour 21,30% de ménages. Les puits avec pompe électrique et les sources sont chacun utilisés par 2,70% des ménages urbains.

En milieu rurale c'est quasiment la même tendance à la petite différence que les puits avec pompes électrique ne sont pas du tout utilisés du fait de leur inexistence sans doute tandis que les sources sont le 3e type de points d'eau publique les plus utilisés avec 23,90% des ménages contre 39,10% pour les forages avec PMH et 34,80% pour les puits avec PMH.

Vue à l'échelle communale, les forages avec PMH sont les plus utilisés avec 52,90% de ménages contre 26,40% pour les puits avec PMH et 10,70% pour les sources.

Illustration par le graphique suivant

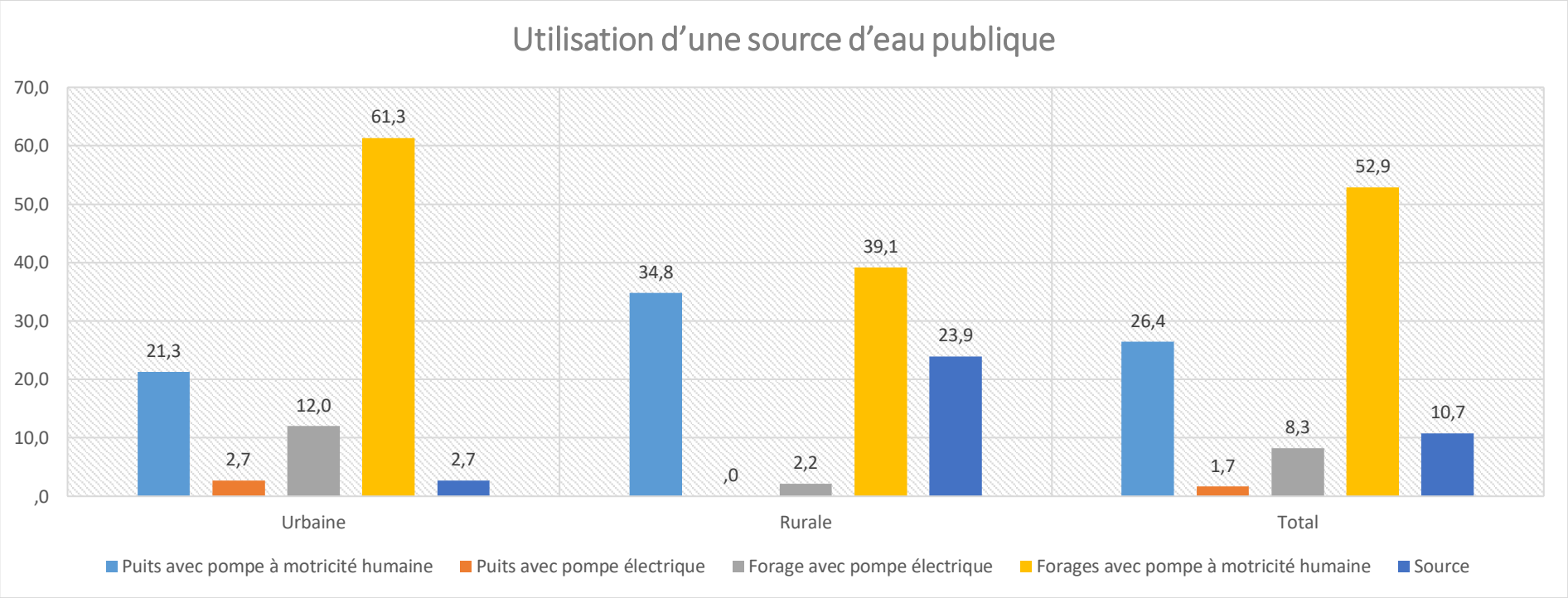


Figure 4 : ***Utilisation d'une source d'eau publique***

On perçoit clairement la prédominance des forages avec pompe à motricité humaine en milieu urbain comme en milieu rurale ce qui situe la tendance générale au tour de 52,90% la proportion de ménages utilisant un forage avec PMH comme principale source publique d'approvisionnement.

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

Dans cette section, nous allons analyser la perception que les ménages ont concernant l'accessibilité aux points d'eau. Cette analyse prendra en compte la disponibilité des points durant l'année, l'accès aux points d'eau durant la journée, la correspondance de la disponibilité des points d'eau avec les besoins des ménages etc.

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

		Principale source d'approvisionnement en eau accessible 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**	**Puits avec Pompe électrique**	**Forage avec pompe électrique**	**Forages avec pompe à motricité humaine**	**Source**	**Total**
Strate de résidence	**Urbaine**	31,30	8,50	10,50	15,80	63,20	10,50	100,00
	Rurale	87,80	28,60	0,00	0,00	28,60	71,40	100,00
	Total	41,40	12,10	6,10	9,10	48,50	36,40	100,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

À l'analyse du tableau 3.5 ci-dessus, on ressort que 4/10 ménages dans la commune de GAROUA BOULAI déclarent que le principal point d'eau utilisé est disponible toute l'année. En milieu urbain cette proportion est de 31,3% contre 87,80% en milieu rural. Cela suppose que les points d'eau de la zone urbaine sont plus susceptibles de ne pas être disponibles toute l'année en raison soit des caractéristiques du point d'eau en question soit du fait d'une pression plus accrue des populations naturellement plus nombreuses en ville.

Il ressort également que 12,10% des ménages de la commune déclarent avoir accès à leur principal point d'eau toute la journée. En milieu urbain, cette proportion est de 8,50% contre 28,60% en milieu rural. La majorité de ces points d'eau en milieu urbain en l'occurrence 63,20% sont des forages avec PMH tandis qu'en milieu rural ce sont des sources.

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

Strate de résidence	Proportion (%) de ménages dont la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau	Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau		
		Une fois	Deux fois	Total
Urbaine	50,00	3,60	96,40	100,00
Rurale	84,40	0,00	100,00	100,00
Total	62,50	2,30	97,70	100,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

D'après le tableau 3.6 ci-dessus, 6/10 ménages déclarent que la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin. Pour 97,70% de ces ménages-là, cette fréquence correspond à deux fois par jours. L'illustration en meilleure dans les graphiques ci-dessous

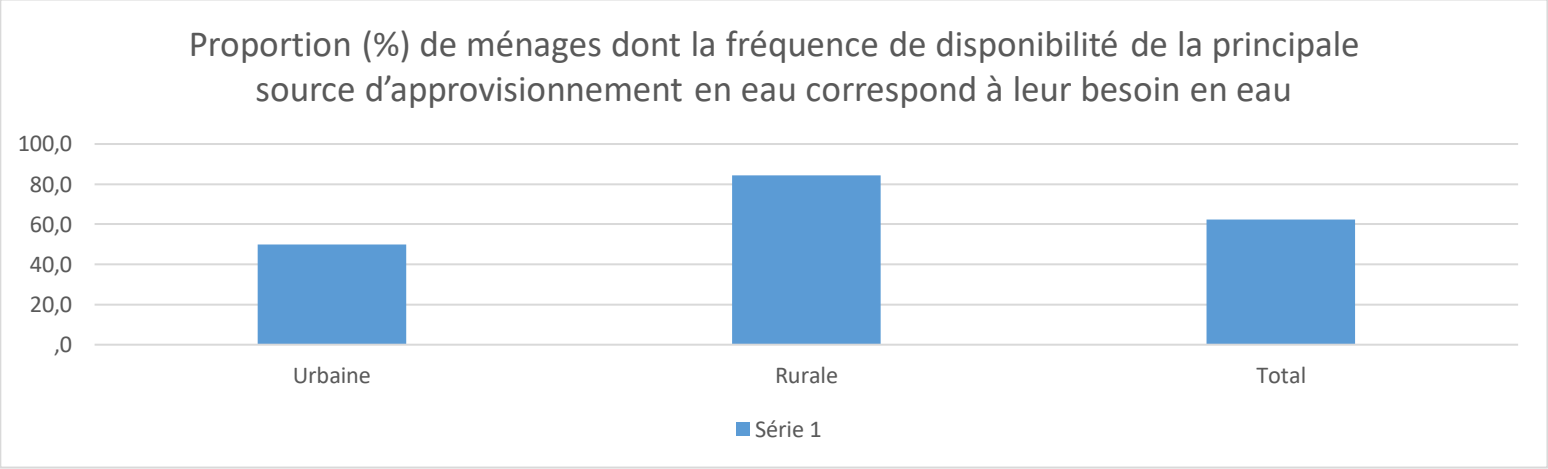


Figure 5 : ***Proportion (%) de ménages dont la fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau correspond à leur besoin en eau***

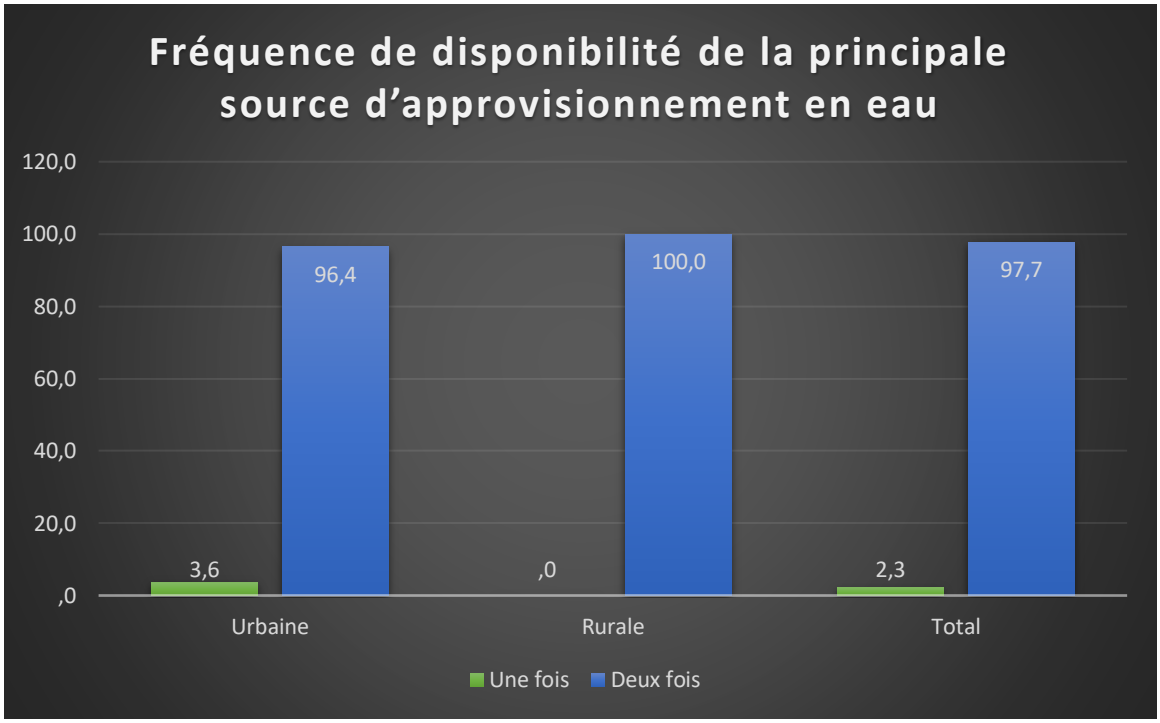


Figure 6 : ***Fréquence de disponibilité de la principale source d'approvisionnement en eau***

On observe que dans la proportion de ménages ayant déclarés que la fréquence de disponibilité de leur point d'eau correspond à leurs besoins, près de 97,70% de ces ménages attestent que cette fréquence est de deux fois par jour. En d'autres termes, pour que les besoins quotidiens en eau de ces ménages soient satisfaits, ils devraient avoir accès à leurs points d'eau au moins deux fois dans la journée.

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

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

Strate de résidence	Répartition des ménages selon le temps mis pour la réparation de la panne d'un point d'eau					
	Proportion (%) de ménages dont le principal type de point d'eau a été panne au cours des 6 derniers mois	Moins d'une Semaine	Entre une semaine et un mois	Entre un mois exclu et trois mois	Pas encore	Total
Urbaine	52,0	82,1	10,3	2,6	5,1	100,0
Rurale	67,4	71,0	12,9	16,1	,0	100,0
Total	57,9	77,1	11,4	8,6	2,9	100,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Selon le tableau 3.7 ci-dessus, 57,90% des ménages de la commune déclarent que leur principal point d'eau a été en panne au cours des 06 derniers mois. 77,10% de ces ménages affirment que le délai de réparation a été de moins d'une semaine

.

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						
	GAROUA BOULAI	Etat	Une élite	Le comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	CAMWATER / CDE	Autres partenaires
Urbain	25,3	,0	6,7	34,7	5,3	,0	,0
Rural	17,4	,0	6,5	58,7	17,4	,0	,0
Ensemble	22,3	,0	6,6	43,8	9,9	,0	,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Dans le tableau 3.8 ci-dessus, parmi les ménages de la commune ayant connu une panne de leur principal point d'eau dans les six derniers mois, la majorité en l'occurrence 43,80% déclarent que les comités de gestion des points d'eau ont été les acteurs de leur remise en service. Pour 22,30%, c'est la commune qui a été l'acteur de la remise en service tandis que pour près de 10% c'est le chef de de village/quartier et pour 6,60% ce serait une élite. La figure ci-après donne un aperçu visuel de cette situation

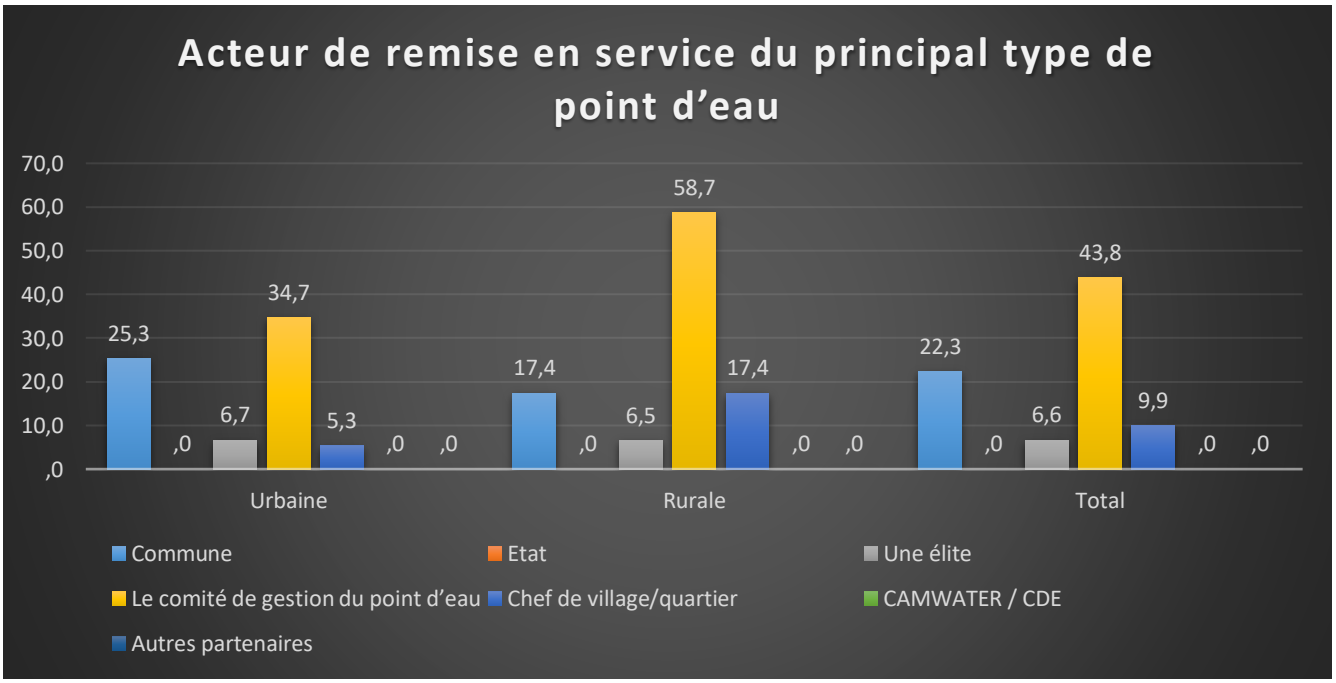


Figure 7 : ***Type d'acteur de remise en service du principal type de point d'eau***

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

Milieu de résidence	**Intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal type de point d'eau**				
	COGES	*GAROUA BOULAI*	*CAMWATER*	*Communauté*	*Total*
Urbain	14,7	60,0	,0	62,7	4,0
Rural	,0	30,4	,0	97,8	,0
Ensemble	9,1	48,8	,0	76,0	2,5

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

D'après le tableau 3.9 ci-dessus, la communauté serait le principal intervenant dans la gestion, l'entretien et la maintenance du principal point d'eau publique utilisé. Il s'agit là de ce que déclarent 76% des ménages de la commune. Le second acteur serait la commune, citée par 48,80% des ménages et enfin le COGES cité par 9,10% des ménages.

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

Strate de résidence	Proportion (%) de ménages qui contribue financièrement au fonctionnement du COGES	Montant moyen annuel 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		
				Jour	Mois	Total
Urbaine	14,7	17681,8	63,6	81,8	18,2	100,0
Rurale	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	9,1	17681,8	63,6	81,8	18,2	100,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Selon le tableau 3.10 ci-dessus, 9,10% des ménages dans la commune participent financièrement au fonctionnement du COGES. En réalité il s'agit essentiellement des ménages de la zone urbaine. Le montant moyen annuel de la contribution financière au fonctionnement du COGES est de 17 700 FCFA. 63,60% des ménages participant financièrement au fonctionnement d'un COGES trouvent ce montant élevé. Dans cette même proportion 81,80% des ménages sont sujets à une contribution journalière contre 18,20% soumis à une fréquence de contribution mensuelle.

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

L'enquête s'est aussi intéressée à l'appréciation exprimée par les ménages enquêtés concernant le service rendu par leur source principale d'approvisionnement en eau. Cette appréciation tient compte de la distance moyenne par rapport à la principale source, du temps moyen mis en minutes pour atteindre le point d'eau, du temps d'attente passé au niveau du point d'eau pour s'approvisionner et du nombre moyen de personnes qu'un ménage a l'habitude de trouver à ce point d'eau.

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

Strate de résidence	Distance moyenne (en m) du ménage par rapport à la principale source publique d'approvisionnement en eau	Temps moyen (en minutes) mis pour arriver au point d'eau	Moyen (en minutes) d'attente au point d'eau	Nombre moyen de personnes qu'un ménage à l'habitude de trouver à ce point d'eau	Répartition des ménages selon l'appréciation du service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau				
					Très bon	Bon	Passable	Mauvais	Total
Urbaine	217,6	6,0	16,8	15,6	17,3	20,0	57,3	5,3	100,0
Rurale	266,5	4,4	24,5	19,9	17,4	21,7	50,0	10,9	100,0
Total	236,2	5,4	19,7	17,2	17,4	20,7	54,5	7,4	100,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

L'analyse du tableau 3.11 ci-dessus ressort que la distance moyenne des ménages par rapport à la principale source d'eau est 236,20m dans la commune. Le temps moyen mis pour y arriver est de 5 minutes. Le temps moyen d'attente au point d'eau est 19 minutes, le nombre moyen de personnes qu'un ménage trouve au point d'eau est de 17. Concernant l'appréciation faite sur le service rendu par la principale source publique d'approvisionnement en eau, la majorité dont la proportion est de 54,50% trouvent passable la qualité du service rendu par ce point d'eau. Seuls 7,40% des ménages dans la commune Considèrent comme « **mauvais** » le service rendu par leur principale point d'eau publique.

Le tableau suivant rendra compte de l'appréciation que les répondants ont de la qualité de l'eau de leur principale source d'approvisionnement. Cette appréciation se fonde sur les propriétés organoleptiques de l'eau notamment : la présence ou non d'une odeur, d'une couleur, d'un goût.

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	9,30	17,30	9,30
Rural	19,60	19,60	21,70
Total	13,20	18,20	14,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Il ressort du tableau 3.12 ci- dessus que la proportion de ménages dans la commune ayant déclarés que l'eau de leur principale source d'approvisionnement publique a une odeur est de 13,20% ; dans la même lancée 18,20% de ces ménages déclarent que l'eau de leur principale source d'approvisionnement publique aurait un goût de même que 14% font la même déclaration au sujet de la couleur. En somme, selon cette fraction de ménages de moins de 20% il existerait aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural des points d'approvisionnement en eau publics dont la qualité pour la consommation pourrait être à questionner.

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

Au cours de l'enquête auprès des ménages et notamment dans la section eau potable, il a été question de savoir auprès des ménages enquêtés si ces derniers avaient récemment exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau. Cela permettait déjà d'emblée de mettre en évidence l'existence d'un besoin ou alors une insatisfaction. Au-delà de cette mise en évidence un accent est mis sur la capacité de réponse non seulement des différents acteurs intervenant dans le secteur de l'eau mais aussi et surtout sur la réaction des intervenants faisant partie de l'offre publique :

C'est ainsi par exemple que dans le tableau 3.13 ci-dessous, l'accent est mis sur la proportion de ménages ayant tout d'abord exprimé un besoin en eau dans les 06 derniers mois, ensuite, l'accent est mis sur les personnes vers qui le besoin a été exprimé et enfin sur la proportion de ménages dont le

besoin exprimé a été satisfait.

Il ressort donc de ce tableau que 4,80% des ménages enquêtés dans la commune ont déclarés avoir exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 06 derniers mois. En milieu urbain cette proportion est de 2,20% contre 16,30% en milieu rural. Cela laisse supposer que le problème d'accès à l'eau potable doit être beaucoup plus crucial en milieu rural qu'en milieu urbain.

Il ressort également que sur les ménages ayant exprimés un besoin en eau, 61,50% se sont tournés vers le maire, 79,90% vers le chef de village/quartier, 30,80% vers les COGES, 15,4% vers les élites et 7,70% vers les autorités administratives. Cependant aucun besoin exprimé n'a trouvé satisfaction.

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

Strate de résidence	Proportion (%) des ménages ayant exprimé un besoin en matière d'approvisionnement en eau potable au cours des 6 derniers mois	Parmi les ménages ayant exprimé un besoin, proportion (%) dont le besoin a été exprimé :								Proportion (%) des ménages dont le besoin exprimé en eau a été satisfait
		Maire (commune)	Etat (Sectoriels)	Une élite	Le comité de gestion du point d'eau	Chef de village/quartier	Autorités administratives	CAMWATER / CDE	Autres partenaires	
Urbaine	2,2	80,0	0,00	0,00	0,00	100,0	0,00	0,00	0,00	0,00
Rurale	16,3	50,0	0,00	25,0	50,0	62,5	12,5	,0	,0	,0
Total	4,8	61,5	0,00	15,4	30,8	76,9	7,7	,0	,0	,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 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

Milieu de résidence	**Temps moyen mis (en mois) entre la réponse favorable et la satisfaction du besoin exprimé par un ménage**	**Répartition des ménages selon le temps mis pour satisfaire le besoin exprimé en approvisionnement en eau**			
		Moins d'un mois	Entre un mois et trois mois	Plus de trois mois	**Total**
Urbain	/	/	/	/	
Rural		/	/	/	100,0
Ensemble	**/**	/	/	/	**100,0**

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Etant donné qu'aucun des besoins exprimés n'a trouvé satisfaction, le tableau 3.14 ci-dessus ne bénéficie d'aucune analyse

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

Strate de résidence	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :							
	Proportion (%) des ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau potable	Eloignement du point d'eau	Mauvaise qualité de l'eau	Insuffisance des points d'approvisionnement en eau	Mauvaise gestion du point d'eau	Défaut/Lenteur de maintenance en cas de panne	Coût élevé de l'approvisionnement en eau	Autres à préciser
Urbaine	75,4	13,0	16,0	36,1	4,1	2,4	23,7	18,9
Rurale	69,4	23,5	14,7	38,2	14,7	8,8	,0	2,9
Total	74,4	14,8	15,8	36,5	5,9	3,4	19,7	16,3

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Le tableau 3.15 ci-dessus permet d'apprécier les raisons de la non satisfaction des ménages n'ayant pas accès à l'eau potable comme ils le souhaiteraient on peut noter que dans l'ensemble, la proportion de ménages non satisfaits de l'approvisionnement en eau dans la commune est de 74,40%. La raison première à savoir l'insuffisance des points d'eau est portée par 36,50% des ménages de la commune, suivi du coût élevé de l'approvisionnement en eau avec 19,70% car effet de nombreux ménages sont obligés d'acheter leur consommation en eau. Nous avons ensuite l'éloignement du point d'eau avec 14,80% suivi de la mauvaise gestion et enfin les défauts de lenteurs sans tenir compte des raisons autres qui ne sont précisées ici. Illustration graphique par la figure ci-dessous

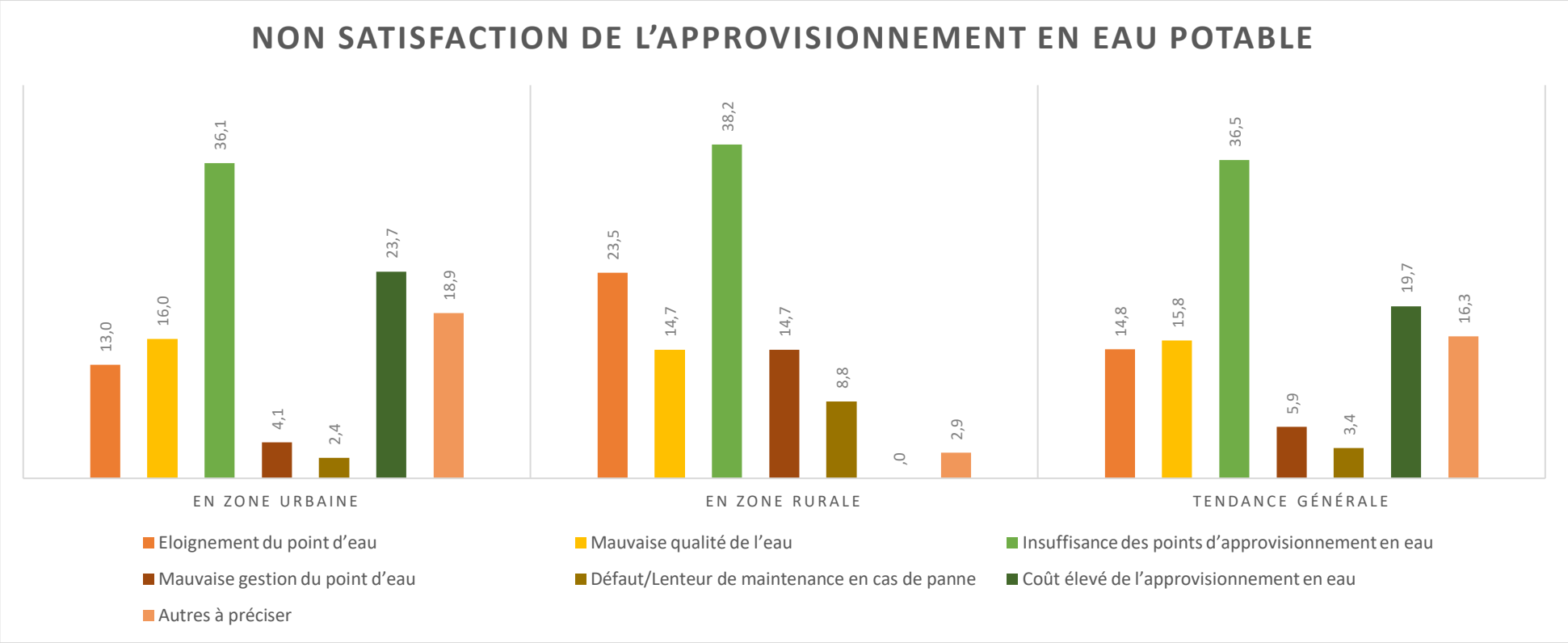


Figure 8 : ***Non satisfaction de l'approvisionnement en eau potable***

L'insuffisance des points d'eau apparait comme étant la principale raison (ou du moins la plus récurrente selon les déclarations des ménages) de la non satisfaction des ménages en matière d'approvisionnement en eau

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

Il est question d'envisager des solutions pour lesquelles chaque ménage dans sa communauté pourrait contribuer. Nous verrons donc quelles sont les solutions dans lesquelles les ménages sont prêtes à s'investir en vue d'améliorer le service rendu dans le secteur de l'eau potable.

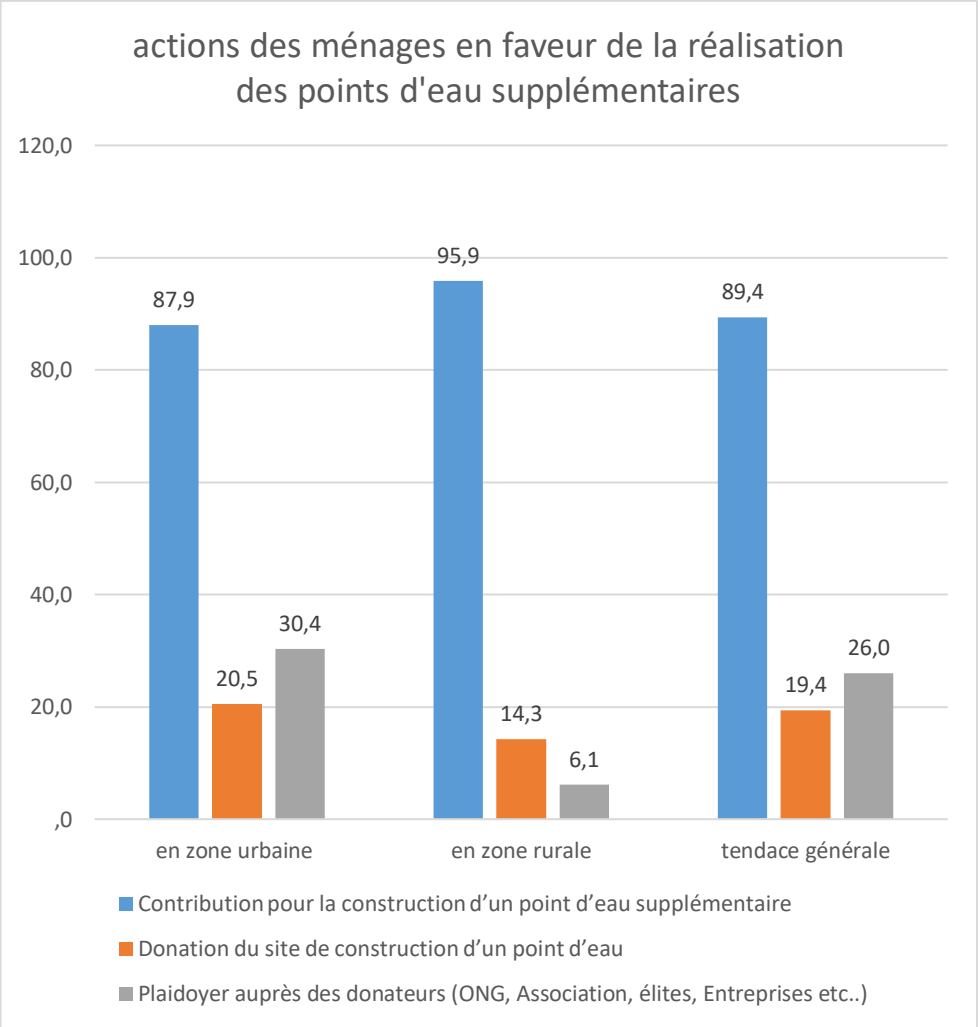
Tableau 3. 16 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu par l'approvisionnement en eau potable

Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence		Points d'eau supplémentaires			Amélioration de la gestion des points d'eau					Amélioration de la qualité de l'eau		Autre(s) attente(s) à préciser
		Contribution pour la construction d' un point d' eau supplémentaire	Donation du site de construction d' un point d' eau	Plaidoyer auprès des donateurs (ONG, Association, élites, Entreprises etc..)	Redynamisation/mise en place du COGES	Quelles sont les actions dans lesquelles votre ménage est prêt à s' engager en vue de l' amélioration de l… :: 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-rendu 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	87,9	20,5	30,4	,4	8,9	2,2	,4	1,3	7,6	10,7	3,6
	Rurale	95,9	14,3	6,1	2,0	14,3	2,0	,0	4,1	26,5	34,7	,0
	Total	89,4	19,4	26,0	,7	9,9	2,2	,4	1,8	11,0	15,0	2,9

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Il ressort du tableau 3.16 ci-dessus que les solutions les plus plébiscités par les ménages dans leur ensemble sont La contribution pour la construction de point d'eau supplémentaire ; 89,40% des ménages se sont dits favorables à cette solution ; les Plaidoyers auprès des donateurs, 26% des ménages y sont favorables, la donation de site 19,40%.



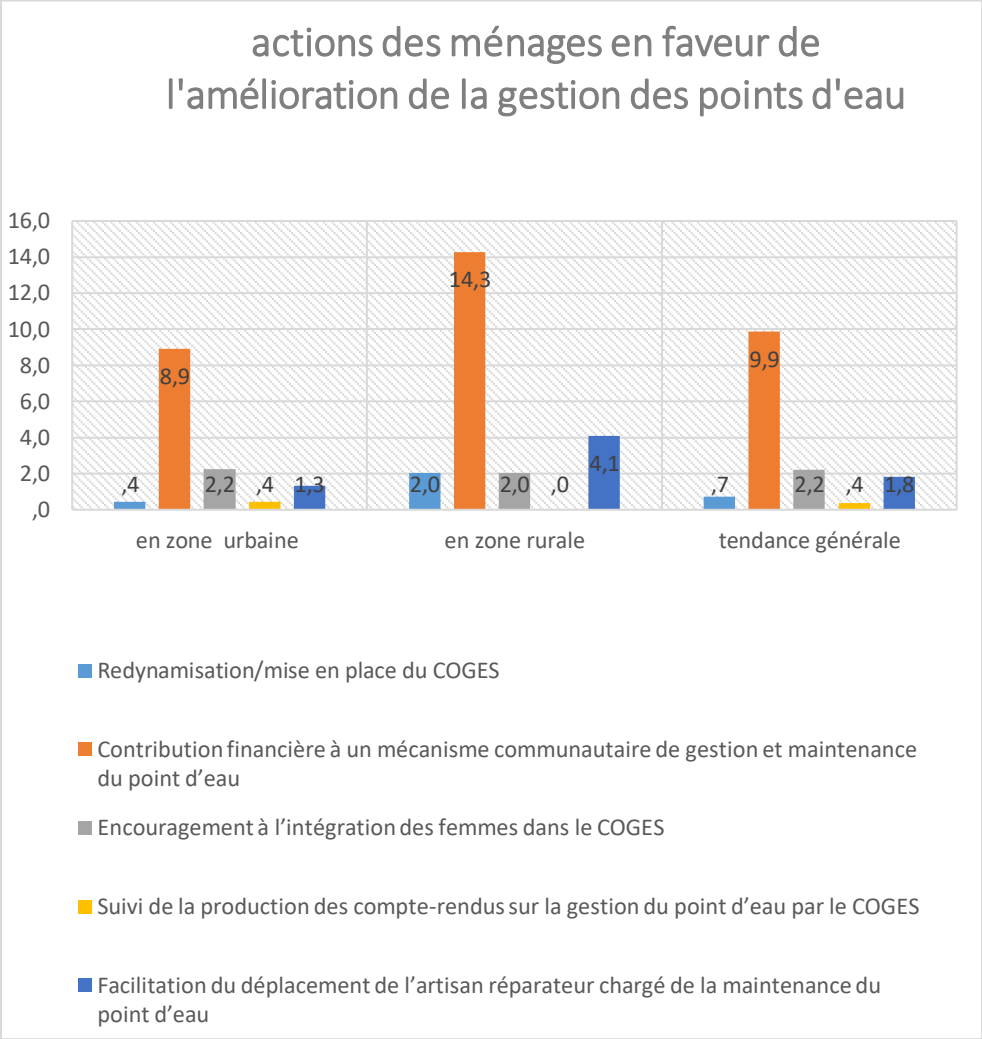


Figure 9 : ***Actions des ménages en faveur de l'amélioration du service rendu en matière d'accès à l'eau***

III.3 Services de santé

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

III.3.1 Utilisation des formations sanitaires dans la GAROUA BOULAI

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

Tableau 3. 17 : Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge et le milieu de résidence

Milieu de résidence	**Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge**			
	Public	Privé laïc	Privé confessionnel	Total
Urbain	45,10	26,30	28,60	100,00
Rural	100,00	0,00	0,00	100,00
Ensemble	54,90	21,60	23,40	100,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Dans la Commune de GAROUA BOULAI, 54,90% de ménages fréquentent les formations sanitaires publiques contre 21,60% pour le privé laïc et 23,40% pour le privé confessionnel. Cette tendance globale est à peu près la même dans l'espace urbain de la commune. Par contre dans l'espace rural, on n'observe pas de fréquentation de formations sanitaires privées. En effet, le tableau 3.17 illustre que 100% des ménages en milieu rural fréquentent des FOSA publique. Or en ville, la proportion de

ménages fréquentant des FOSA privées est supérieure à celle fréquentant le public. La figure ci-dessous donne une meilleure vue de cette situation dans la commune de GAROUA BOULAI.

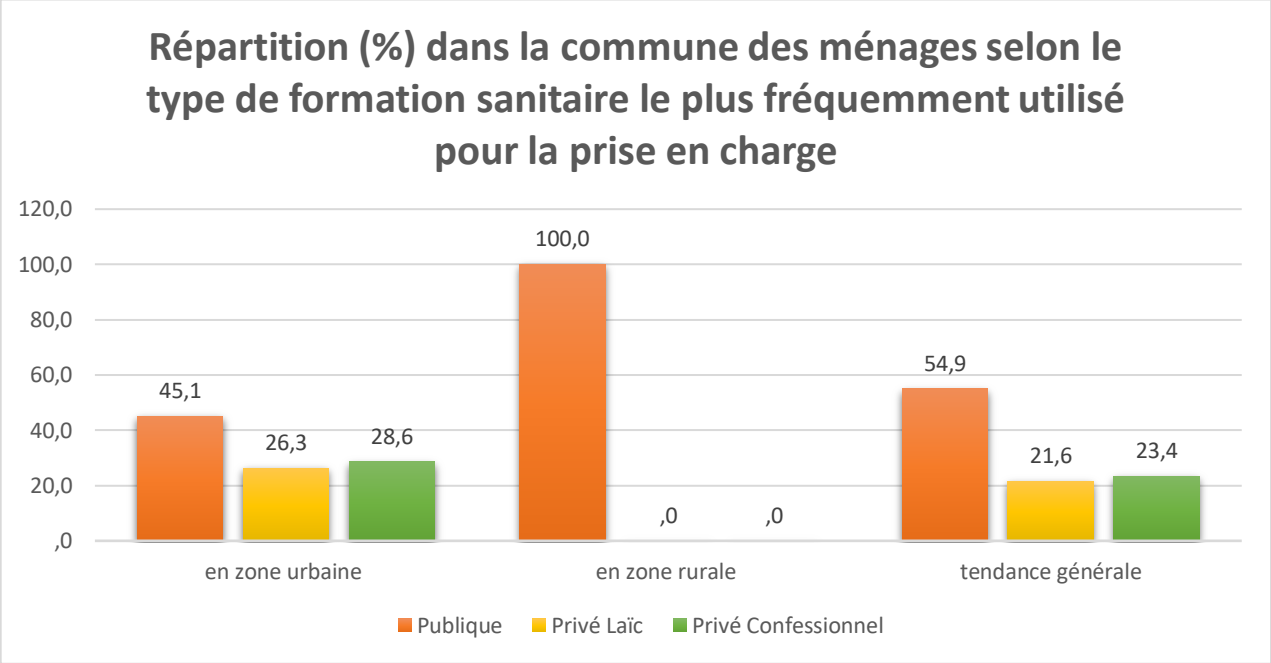


Figure 10 : ***Répartition (%) dans la commune des ménages selon le type de formation sanitaire le plus fréquemment utilisé pour la prise en charge***

Au regard de ce qui précède, il serait très important d'apprécier les raisons qui poussent certains ménages à préférer se rendre dans une formation sanitaire privée. Le tableau suivant présente la répartition de ces ménages en fonction des raisons de leur préférence.

Tableau 3. 18 : Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé

Milieu de résidence	**Parmi les ménages, proportion (%) dont la raison de choix du type de formation sanitaire :**						
	Distance	Coût	Accueil	Qualité des soins	Disponibilité du personnel	Disponibilité de médicaments	Autres
Urbain	46,3	25,2	74,8	85,4	81,3	71,5	13,0
Rural	46,3	25,2	74,8	85,4	81,3	71,5	13,0
Ensemble	46,3	25,2	74,8	85,4	81,3	71,5	13,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Au vu du tableau, les raisons les plus importantes qui amènent les ménages à préférer la formation sanitaire privée sont d'abord la qualité des soins car 85,40% des ménages ont déclaré qu'ils partent dans ces formations par rapport à la qualité des soins. Viennent ensuite, la disponibilité du personnel et des médicaments, ainsi que l'accueil qui en réalité sont englobés dans la qualité des soins.

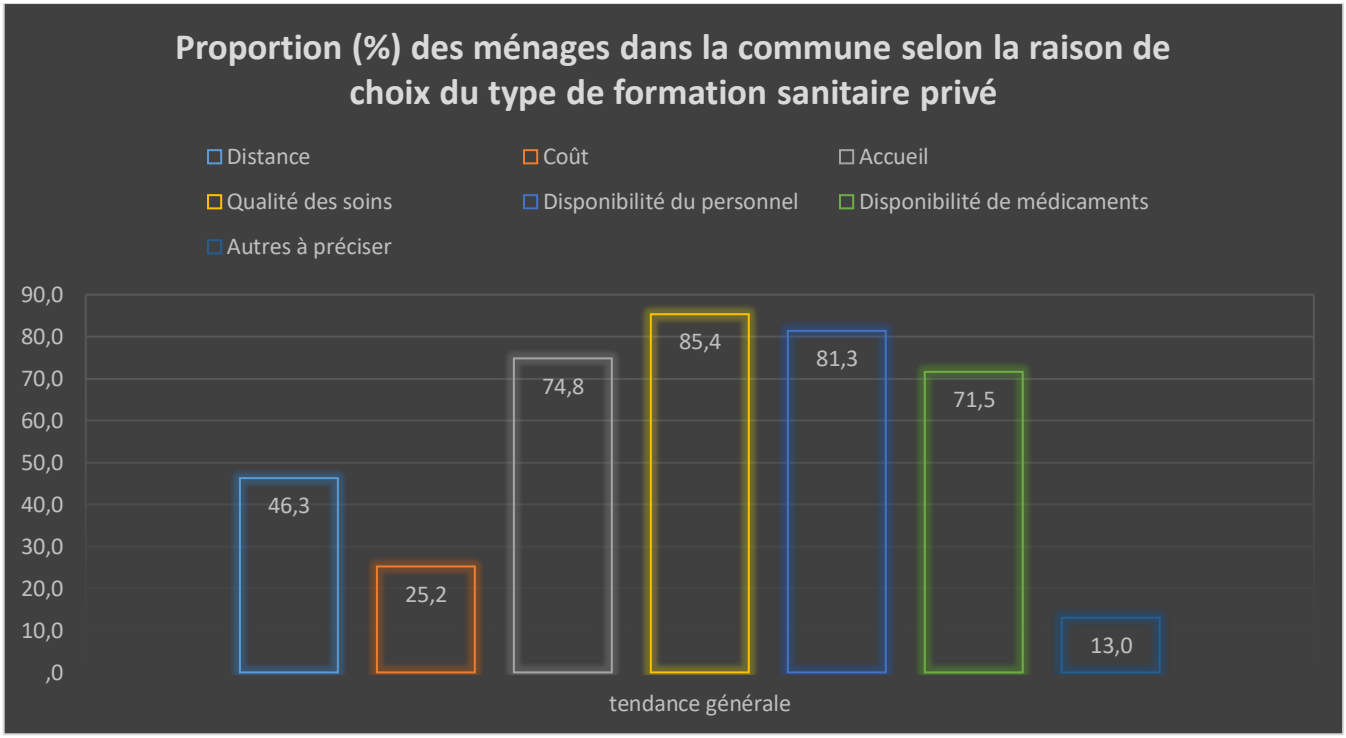


Figure 11 : ***Proportion (%) des ménages dans la commune selon la raison de choix du type de formation sanitaire privé***

Les 04 premières raisons par ordre d'importance apparaissent clairement comme étant : la qualité des soins ; la disponibilité du personnel ; l'accueil ; et la disponibilité des médicaments.

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

Milieu de résidence	**Type de formation sanitaire existant dans le village / quartier**					
	Centre de santé intégré	*Centre médical d'arrondissement*	*Hôpital de district*	*Hôpital régional*	*Hôpital de référence*	***Total***
Urbain	3,20	/	96,80	/	/	100,00
Rural	65,30	/	34,70	/	/	100,00
Total	20,60	/	79,40	/	/	100,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Il ressort dans l'analyse de ce tableau que 96,80% des ménages de la zone urbaine pour principale formation sanitaire publique l'hôpital de district. Par ailleurs, 65,30% des enquêtés du milieu Rural déclarent que leur principale formation sanitaire publique est le CS/CSI. Toutefois, pris dans l'ensemble selon les lieux de résidence, l'hopital de district apparait comme la formation sanitaire publique la plus fréquentée dans la commune car la proportion des ménages l'ayant déclaré dans la commune est de 79,40%.

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 d'un ménage à la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins	Temps (en minutes) moyen mis pour atteindre la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins
	Oui	Non	Total		
Urbain	45,2	54,8	100,0	1463,1	133,8
Rural	95,9	4,1	100,0	5557,8	67,7
Ensemble	59,4	40,6	100,0	2609,6	115,3

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

En milieu urbain, 54,80% des ménages déclarent que la principale formation sanitaire publique fréquentée n'est pas la plus proche. Ceci pourrait s'expliquer par l'existence de plusieurs autres formations sanitaires d'ordre privée. En milieu rurale en revanche, 95,90% des ménages déclarent que la principale formation sanitaire publique fréquentée est la plus proche. Cela s'explique par l'absence ou le nombre réduit de formation sanitaire privée

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

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

Tableau 3. 21: Proportion (%) des ménages dans la commune selon les caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins

Milieu de résidence	Caractéristiques du petit matériel disponible dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins									
	Ciseaux	*Seringues*	*Alcool*	*Coton*	*Bétadine*	*Thermomètre*	*Tensiomètre*	*Balance*	*Gants*	*Autres*
Urbai	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,2	99,2	98,4	0,8
Rura	100,0	100,0	100,0	100,0	95,9	98,0	95,9	100,0	100,0	0,0
Ensem	100,0	100,0	100,0	100,0	98,9	99,4	98,3	99,4	98,9	0,6

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Des ménages enquêtés dans le milieu Urbain dont le membre fréquente une formation sanitaire publique affirment la disponibilité totale des petits matériels dans la formation sanitaire. De même, dans la zone Rurale, la plupart des répondants trouvent que les petits matériels de soins seraient quasiment disponibles au moment de leur passage dans cette formation sanitaire pour l'obtention du soin.

III.3.3 Financement des soins dans les formations sanitaires

Dans le tableau 3.22 ci-dessous, on peut constater que pour l'ensemble des ménages indépendamment de la zone de résidence, le montant moyen payé pour une consultation ordinaire serait de 3600 FCFA environs. 27,40% de ces ménages trouvent le montant d'une consultation ordinaire élevé. 17,10% de ces ménages déclarent qu'il y aurait des frais supplémentaires ou autres à payer en dehors de ceux payés pour une consultation ordinaire. S'agissant de l'accueil, la majorité des ménages ont déclarés que l'accueil leur était ***« bon*** » c'est le" cas pour 61,10% des ménages tandis que 36,60% trouvent l'accueil ***« passable*** » et seuls 2,30% le trouve « ***mauvais*** ».

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'accuei du personnel soignant dans la principale formation sanitaire publique fréquentée pour l'obtention des soins			
				Bon	Passable	Mauvais	Total
Urbain	1099,2	23,0	19,8	62,7	34,9	2,4	100,0
Rural	10153,1	38,8	10,2	57,1	40,8	2,0	100,0
Ensemble	3634,3	27,4	17,1	61,1	36,6	2,3	100,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

III.3.4 Appréciation du service rendu dans les formations sanitaires

Au regard de la description de l'offre de services sanitaires publics dans la Commune de GAROUA BOULAI, il est important de s'arrêter pour savoir quelle est l'appréciation et le niveau de satisfaction des ménages par rapport à cette offre de services dans la Commune de GAROUA BOULAI.

Tableau 3. 23 : Disponibilité des médicaments et résolution des problèmes de santé dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages ayant déclaré que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles	Proportion (%) des ménages pour qui la plupart des problèmes de santé du village sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins
Urbain	82,5	80,2
Rural	95,9	100,0
Ensemble	86,3	85,7

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Les différents chiffres observables dans le tableau 3.23 ci-dessus révèlent que d'une façon générale, la plupart des ménages ont déclarés que les médicaments pour les maladies fréquentes dans la localité étaient toujours disponibles. La proportion de ces ménages se situent au tour de 86,30%. De même 85,70% des ménages enquêtés dans la commune déclarent que la plupart des problèmes de santé sont résolus dans la principale formation sanitaire fréquentée.

Tableau 3. 24 : Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :									
		Eloignement des formations sanitaires	Mauvaise qualité des services offerts	Absentéisme du personnel	Mauvaise qualification du personnel de la formation sanitaire	Monnayage des soins	Insuffisance de médicaments	Mauvaise qualité équipements	Insuffisance des équipements	Coût élevé de l' accès au soins de santé	Autres
Urbain	8,73	90,9	27,3	18,2	9,1	36,4	0,0	9,1	0,0	18,2	0,0
Rural	32,65	93,8	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	93,80	0,0
Ensemble	15,42	92,6	14,8	7,4	3,7	14,8	,0	3,7	,0	63,0	0,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

De façon générale, 15,42% des ménages déclarent ne pas être satisfaits des services de santé offerts par la principale formation sanitaire fréquentée. En milieu rural, cette proportion correspond à 32,65% contre 8,75% en ville. De façon générale, parmi les principales raisons de la non satisfaction des services de santé rendus par la principale FOSA fréquentée seraient selon les déclarations des ménages, 1) l'éloignement des principales formations sanitaires fréquentées est en tête avec 92,60 Ménages ayant exprimés cette raison. 2)

le coût élevé des soins de santé avec un taux d'expression générale de 63%. Autres raisons déclarées par les ménages, la mauvaise qualité des services rendus et le monnayage des soins avec 14,80% chacun et enfin pour les moins raisons les moins récurrentes, la mauvaise qualité du personnel et des équipements avec 3,70% chacune. Les figures ci-après permettent de visualiser ces tendances en terme d'appréciation ou de satisfaction des ménages vis-à-vis des services rendus par l'offre publique.

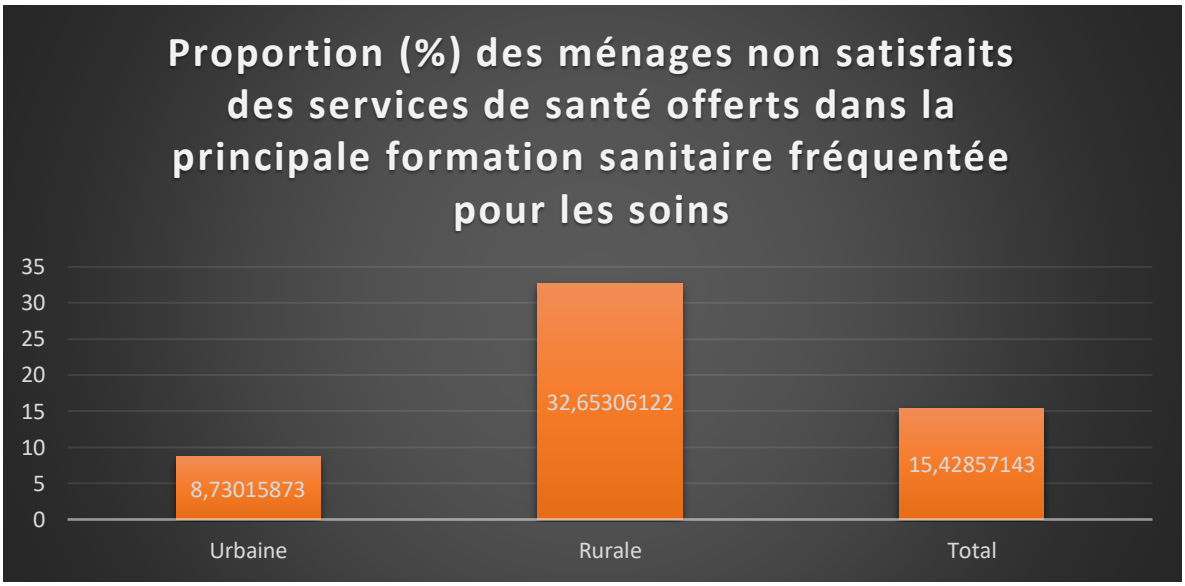


Figure 12 : ***Proportion (%) des ménages non satisfaits des services de santé offerts dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins***

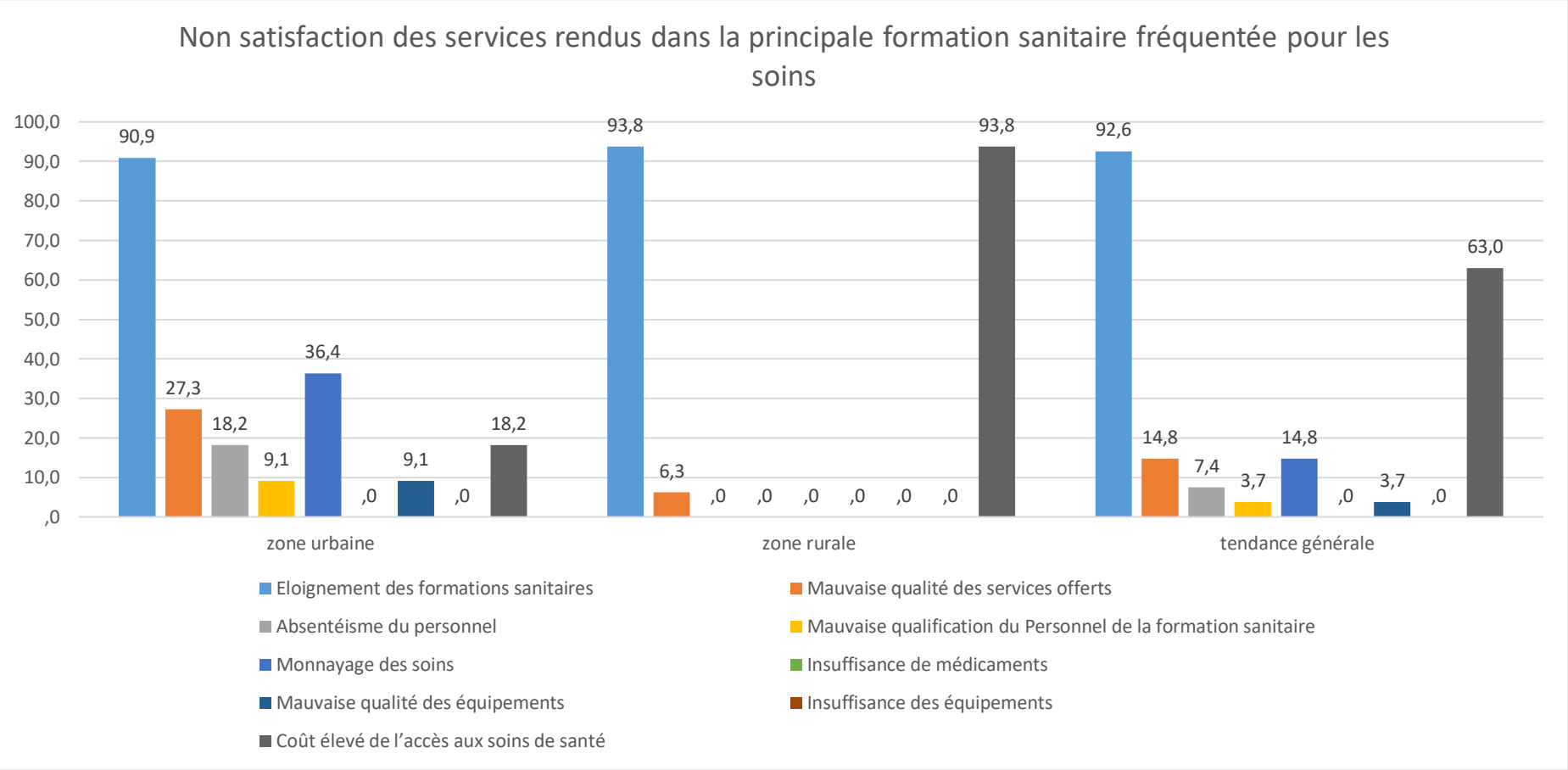


Figure 13 : ***Non satisfaction des services rendus dans la principale formation sanitaire fréquentée pour les soins***

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

Il s'agit dans ce tableau de présenter les principaux axes d'engagement citoyen des ménages de la commune de GAROUA BOULAI.

Tableau 3. 25 : Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé ; Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence

Milieu de résidence	Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé à travers :													
	Formations sanitaires supplémentaires		Extension/réhabilitation/Equipements des formations sanitaires		Amélioration de la gestion des FOSA						Réduction du coût d'accès aux soins de santé			Autres
	Plaidoyer pour le respect des normes sectorielles	Plaidoyer auprès des ONG/Structures privées pour la construction des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la GAROUA BOULAI et de l' Etat pour l' extension et l' équipement des formations sanitaires	Plaidoyer auprès de la GAROUA BOULAI et de l' Etat pour la réhabilitation et l' équipement des formations sanitaires	Redynamisation du COSA/COGE	Approvisionnement en médicaments et dotation en équipements	Accueil et prise en charge des patients	Maintenance et entretien de l' infrastructure hospitalière	Plaidoyer pour l' affectation du personnel	Contrôle et vérification de la présence effective du personnel médical	Subvention de la COSA/COGE	Le Développement de partenariats publics-privés	La négociation des jumelages et intercommunalités	
Urbain	30,2	74,6	20,6	13,5	/	0,80	18,3	7,9	4,8	0,00	0,00	7,1	0,00	18,3
Rural	53,1	81,6	12,2	10,2	/	0,00	2,0	2,0	6,1	0,00	0,00	4,1	0,00	0,00
Ensemble	36,6	76,6	18,3	12,6	/	0,60	13,7	6,3	5,1	0,00	0,00	6,3	0,00	13,1

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Pour le milieu rurale, l'amélioration des services de santé passe par la construction de formations sanitaires supplémentaires à travers le respect des normes sectorielles plébisciter par 53,10% des ménages, le plaidoyer auprès des ONG et structures privées par 81,60% et, l'équipement des formations sanitaires existantes pour 12,20% des ménages. En milieu urbain, cette action d'amélioration passe également par les mêmes sollicitations qu'en milieu rural mais aussi par la maintenance et l'entretien des infrastructures hospitalières, et par le contrôle de la présence effective du personnel médical dans les FOSA.

La figure suivante récapitule les principales actions dans lesquels les ménages peuvent s'engager selon les proportions de ces derniers en faveur d'une action quelconque.

De façon hiérarchique, il apparait dans cette figure que les principales actions en faveur des quelles les ménages déclarent plus leur engagement sont :

- Les plaidoyers auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires ;
- Les plaidoyers pour le respect des normes sectorielles ;
- Plaidoyer auprès de la commune et de l'état pour l'extension et l'équipement des formations sanitaires ;
- La maintenance et l'entretien des infrastructures hospitalières

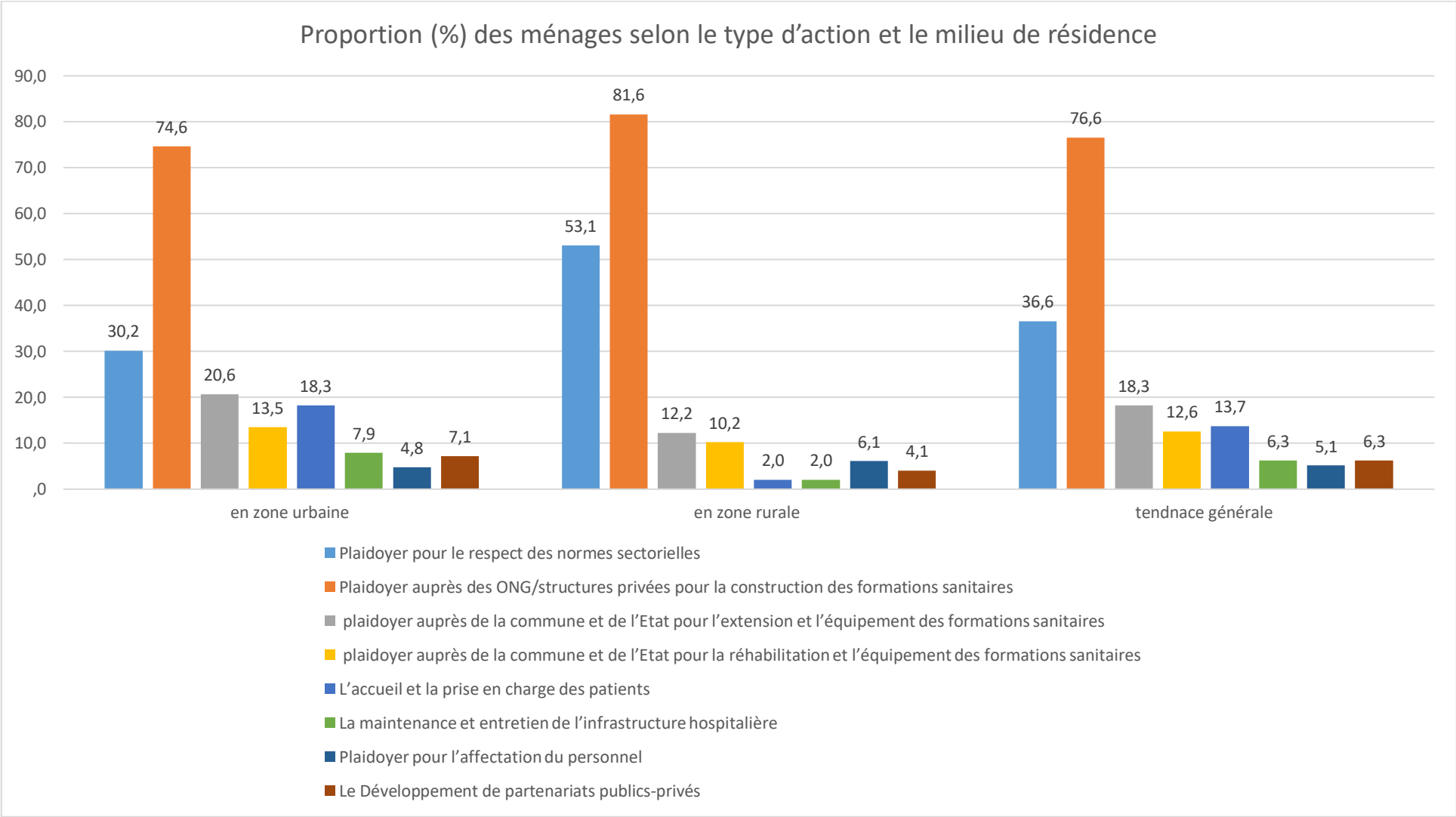


Figure 14 : ***Actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration du service rendu dans le secteur de la santé : Proportion (%) des ménages selon le type d'action et le milieu de résidence***

III.4 Services de l'éducation

Au même titre que l'eau et la santé, l'accès à une éducation de qualité figure parmi les préoccupations prioritaires de toutes les institutions œuvrant pour le développement social et économique dans le monde. Les gouvernements étant les locomotives de ces dynamiques du progrès social, des mesures visant à accroitre et améliorer l'offre publique en matière d'accès à l'éducation sont régulièrement mise sur pieds. Cette section du rapport SCORECARD a donc pour objectif de restituer tout d'abord les résultats de l'enquête auprès des ménages pour la section éducation, de réaliser des analyses permettant de mieux cerner les réalités vécues par les ménages ainsi que leurs perceptions des services rendus par l'offre publique en matière d'éducation. Il convient de préciser que le terme éducation ici englobe 04 cycles d'enseignements notamment le cycle maternel, le cycle primaire, le cycle secondaire 1er et 2nd cycle et enfin la formation professionnelle.

III.4.1 Fréquentation scolaire dans la commune

Il est question dans cette partie, de dresser le profil de fréquentation dans la commune. Il s'agit de ressortir non seulement le pourcentage dans les ménages des enfants selon le cycle et l'ordre d'enseignement, ainsi que le lieu de résidence, mais aussi de déterminer les raisons de la préférence du privé au public ;

On peut constater dans ce tableau 3.26 ci-dessous qu'en milieu urbain les différents ordres d'enseignements publics et privés sont disponibles dans tous les cycles tandis qu'en milieu rural seul l'ordre d'enseignement public est disponible. Dans le cycle maternel en milieu urbain, la proportion de ménages envoyant leurs enfants dans les ordres d'enseignement privés est supérieure à celle des ménages qui inscrit les enfants au public. On note une certaine préférence pour le privé confessionnel en milieu urbain. Dans le cycle primaire par contre la proportion des ménages dont les enfants sont dans une école publique est largement supérieure à celle dont les enfants sont au privés. Cette tendance reste observée dans les autres cycles d'enseignement notamment le secondaire 1er et second cycle et la formation professionnelle.

Tableau 3. 26 : Pourcentage des enfants dans les ménages selon le cycle d'enseignement, l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence

Strate de résidence	Cycle d'enseignement																		
	Maternel				Primaire				Secondaire 1er cycle				Secondaire 2ème cycle			Formation professionnelle			
	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total	Public	Privé Laïc	Total	Public	Privé Laïc	Privé Confessionnel	Total
Urbaine	45	10	45	100	86,66	5	8,33	100	76,19	14,28	9,52	100	86,66	13,33	100	81,71	7,39	10,89	100
Rurale	100	/	/	100	100	/	/	100	100	/	/	100	100	0,0	100	100	0,0	/	100
Total	52,17	8,69	39,13	100	90,12	3,70	6,17	100	79,16	12,5	8,33	100	87,5	12,5	100	85,75	5,75	8,48	100

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Les figures ci-dessous vont nous permettre de mieux visualiser ces tendances dans chaque cycle d'enseignement.

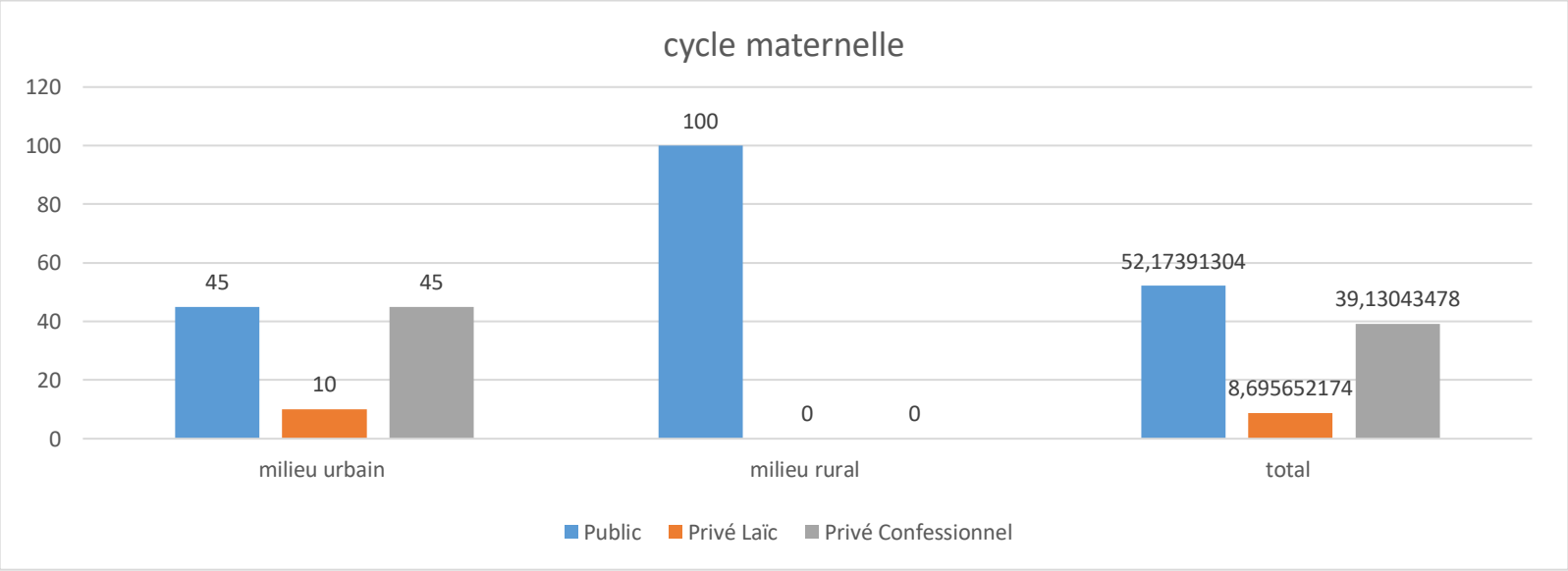


Figure 15 : ***Pourcentage des enfants dans les ménages selon l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle maternel***

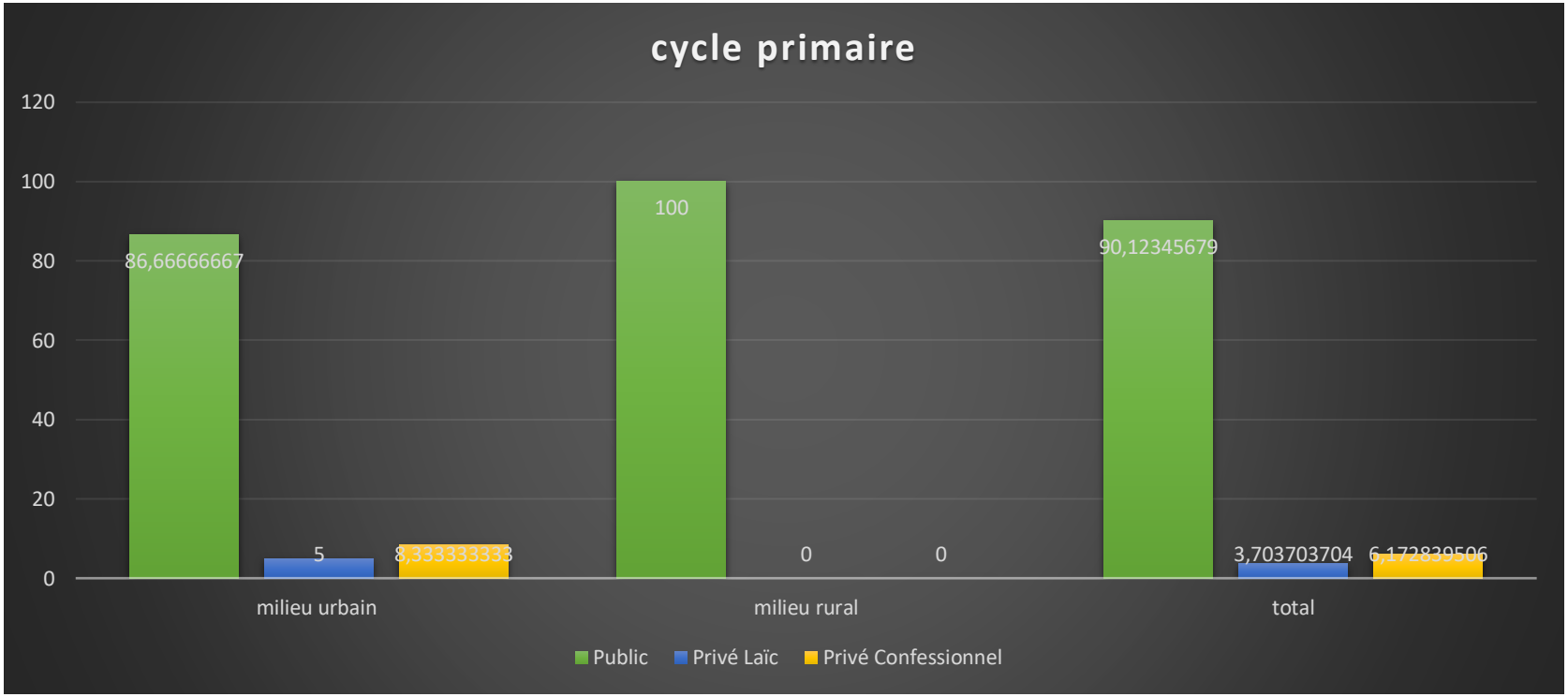


Figure 16 : ***Pourcentage des enfants dans les ménages l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle primaire***

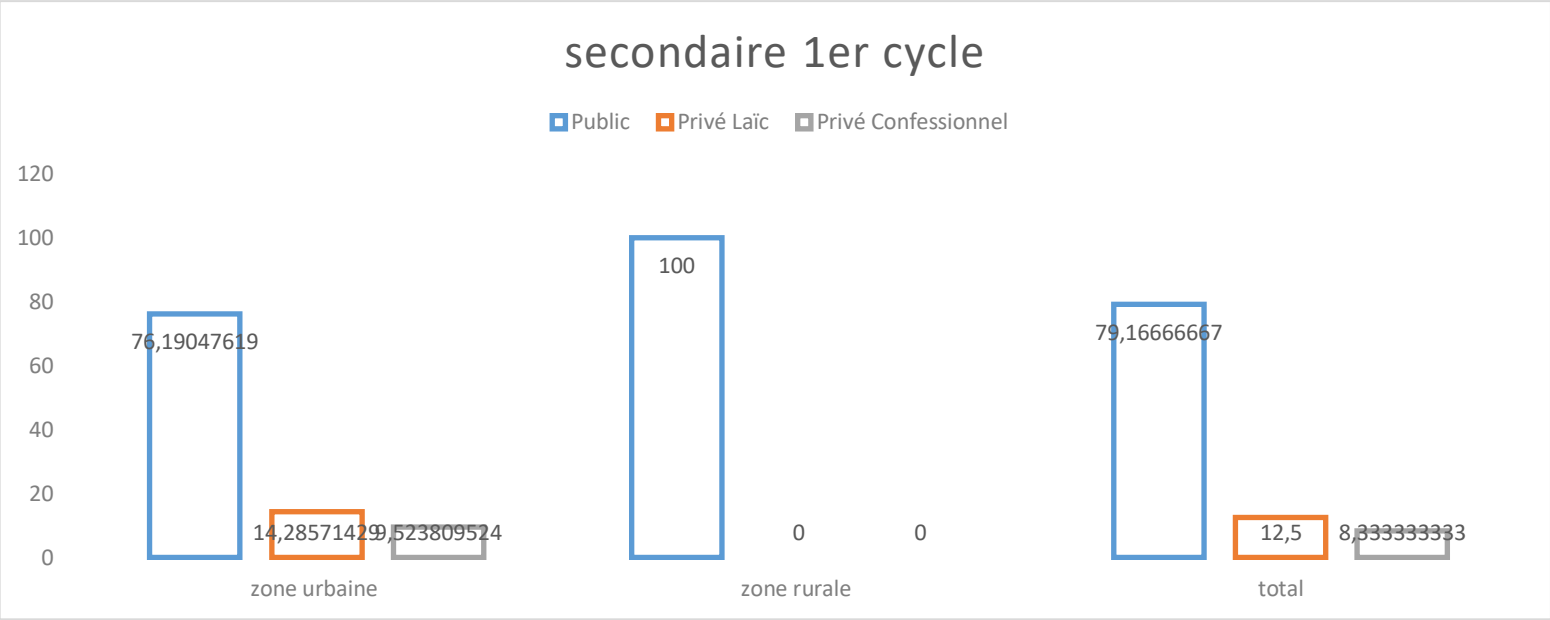


Figure 17 : ***Pourcentage des enfants dans les ménages l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle secondaire 1er cycle***

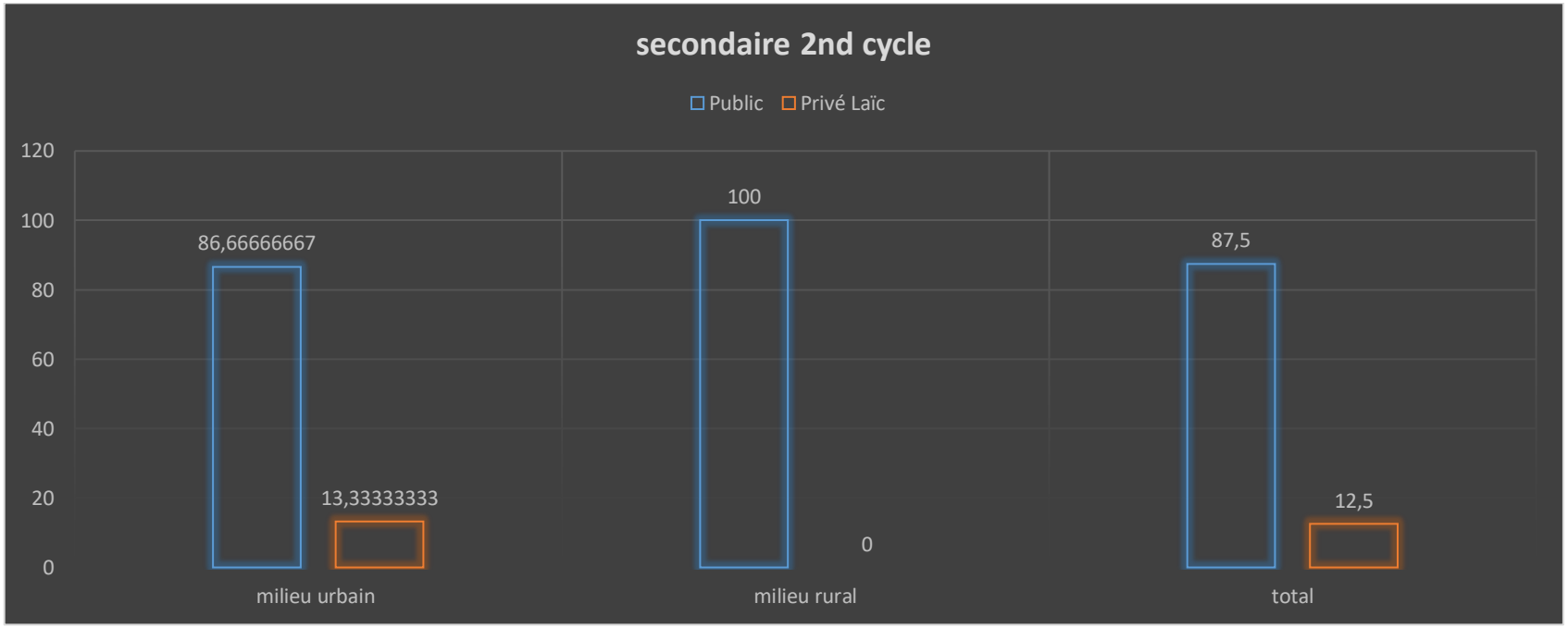


Figure 18 : ***Pourcentage des enfants dans les ménages l'ordre d'enseignement et le milieu de résidence dans le cycle secondaire 2nd cycle***

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

Milieu de résidence	Raisons de préférence du privé au public		
	Eloignement	Coût	Qualité de l'éducation
Urbain	8,51	25,53	95,74
Rural	/	/	/
Ensemble	8,51	25,53	95,74

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Le tableau 3.27 ci-dessus permet de cerner les raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire. Tout en se rappelant que les ordres privés ne sont pas représentés en milieu rural, on peut constater qu'en milieu urbain, la principale raison de la préférence du privé au public se rapporte à la qualité de l'éducation. En effet 95,74% des ménages ayant une préférence pour le privé déclarent que c'est en raison de la qualité de l'éducation.

La figure ci-dessous vient compléter et illustrer les tendances décrites dans le tableau précédent.

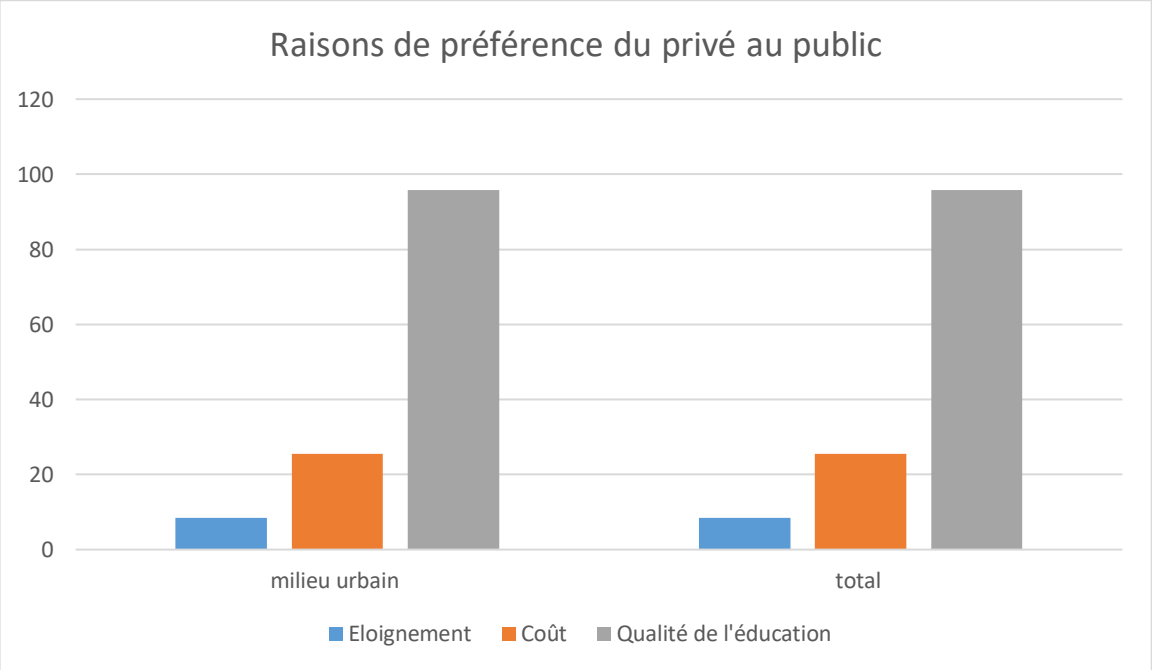


Figure 19 : ***Raisons de la préférence du privé au public pour la fréquentation d'un établissement scolaire***

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

Cycle disponible dans le village / quartier du ménage	Milieu de résidence			Proximité du ménage à l'établissement scolaire public disponible dans le village / quartier		
	Urbain	Rural	Total	Oui	Non	Total
Maternel	37,05	67,34	42,49	90,51	9,48	100
Primaire	41,51	71,42	46,88	85,93	14,06	100
Secondaire 1er cycle	22,32	53,06	27,83	72,36	27,63	100
Secondaire 2nd cycle	4,46	6,12	4,76	61,53	38,46	100
Formation professionnelle	26,33	49,48	30,49	83,48	16,51	100

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Le tableau 3.28 ci-dessus met en évidence deux principales informations notamment : 1) l'existence d'un établissement public dans le quartier/village, et 2) la proximité ou non du ménage avec l'établissement en question. Il en ressort donc les observations suivantes :

- Pour le cycle maternel : 4/10 ménages déclarent l'existence d'une école publique dans le quartier/village. Dans cette proportion, 90,51% déclarent que cet établissement public leur est proche ;
- Pour le cycle primaire : 46,88% des ménages déclarent l'existence d'une école publique dans le quartier/village. Dans cette proportion, 85,93% déclarent que cette école publique leur est proche ;
- Pour le secondaire 1er cycle : 27,83% des ménages déclarent l'existence d'un établissement public dans le quartier/village. Dans cette proportion, 72,36% déclarent que cet établissement public leur est proche ;
- Pour le secondaire 2nd cycle : 4,76% des ménages déclarent l'existence d'un établissement public dans le quartier/village. Dans cette proportion, 61,53% déclarent que cet établissement public leur est proche ;
- Pour la formation professionnelle : 30,49% des ménages déclarent l'existence d'un établissement public dans le quartier/village. Dans cette proportion, 83,48% déclarent que cet établissement public leur est proche ;

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

Ici, l'accent est mis sur les conditions d'accès aux écoles publiques dans la commune selon le milieu de résidence des ménages.

En effet, le tableau 3.29 ci-dessous permet de ressortir selon les cycles et les milieux de résidence, les distance moyennes parcourues pour accéder à un établissement public ainsi que le temps moyen mis.

Peuvent se dégager de ce tableau les observations suivantes : pour le cycle maternel, les distances moyennes parcourues en milieu urbain comme en milieu rural pour accéder à une école publique ne dépassent pas les 40m selon les enquêtés ; les distances moyennes pour le cycle primaire semblent assez raisonnables en milieu urbain comme en milieu rural ; pareille pour le cycle secondaire et la formation professionnelle.

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

Cycle disponible	**Milieu de résidence**				***Ensemble***	
	Urbain		*Rural*			
	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis	Distance moyenne parcourue	Temps moyen mis
Maternel	36,16	1,04	28,57	0,57	34,79	0,96
Primaire	321,96	9,46	424,79	17,63	340,42	10,93
Secondaire	1132,81	5,20	457,14	5,30	1011,53	5,22
Formation professionnelle	36,16	1,04	28,57	0,57	34,79	0,96

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

III.4.3 Caractéristiques de l'environnement scolaire

Il est question de mettre en évidence les caractéristiques des établissements scolaires selon les déclarations des ménages. Ces caractéristiques sont en lien avec les services, les équipements et commodités disponibles dans les différentes écoles publiques.

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

Cycle disponible		Strate de résidence											
		Urbaine				Rurale				Total			
		a un cycle complet	A une salle par niveau de classe	Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves	Distribution de livres scolaires	a un cycle complet	A une salle par niveau de classe	Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves	Distribution de livres scolaires	a un cycle complet	A une salle par niveau de classe	Disponibilité de banc pour faire asseoir tous les élèves	Distributio de livres scolaires
cycle	Maternel	3,57	4,01	4,01	2,23	6,12	6,12	6,12	2,04	4,02	4,39	4,39	2,19
	Primaire	34,37	37,50	28,12	13,83	16,32	48,97	46,93	26,53	31,13	39,56	31,50	16,11
	Secondaire	13,39	13,39	13,83	0	2,04	10,20	10,20	0	11,35	12,82	13,18	0
	Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	12,83	13,72	11,49	4,017	6,12	16,32	15,81	7,14	11,63	14,19	12,27	4,57

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Le tableau ci-dessus présente les proportions de ménages selon les déclarations faites sur les caractéristiques des écoles fréquentées par cycle d'enseignement. En d'autres termes, Les chiffres disponibles dans ce tableau expriment la proportion des ménages ayant déclarés l'existence ou l'effectivité d'une de ces caractéristiques dans l'établissement fréquenté. Plus un indicateur a du poids, plus il tend à désigner une réalité certaine ou encore plus il justifie que les ménages faisant partie de cette proportion ont la maitrise de la question.

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

Cycle d'enseignement	Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement	Répartition (%) des ménages selon l'appréciation de la fréquence de la présence de l'enseignant dans la classe			
		Régulier	Moyennement régulier	Irrégulier	Total
Maternel	52,25	100	0	/	100
Primaire	72,69	94,49	5,50	/	100
Secondaire	57,77	72,22	27,777	/	100
Formation professionnelle	52,25	100	0	/	100

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

En terme d'effectifs par salle de classe, la norme communément admise est de 60 élèves par classe. Au regard du tableau 3.31 ci-dessus, seuls le cycle d'enseignement primaire connaîtrait des sureffectifs par classe ce qui induirait automatiquement un besoin en salle de classe supplémentaires avec les équipements qui vont avec et naturellement les enseignants. Quant à l'appréciation que les ménages ont de la fréquence de présence des enseignants, on constate que la majorité déclare que les enseignants sont réguliers dans tous les cycles d'enseignement publics.

La figure ci-après donne un aperçu visuel de la situation des effectifs par salle de classe selon les déclarations des ménages. La figure suivante quant à elle donne une image de l'appréciation de la fréquence de disponibilité ou de présence des enseignants.

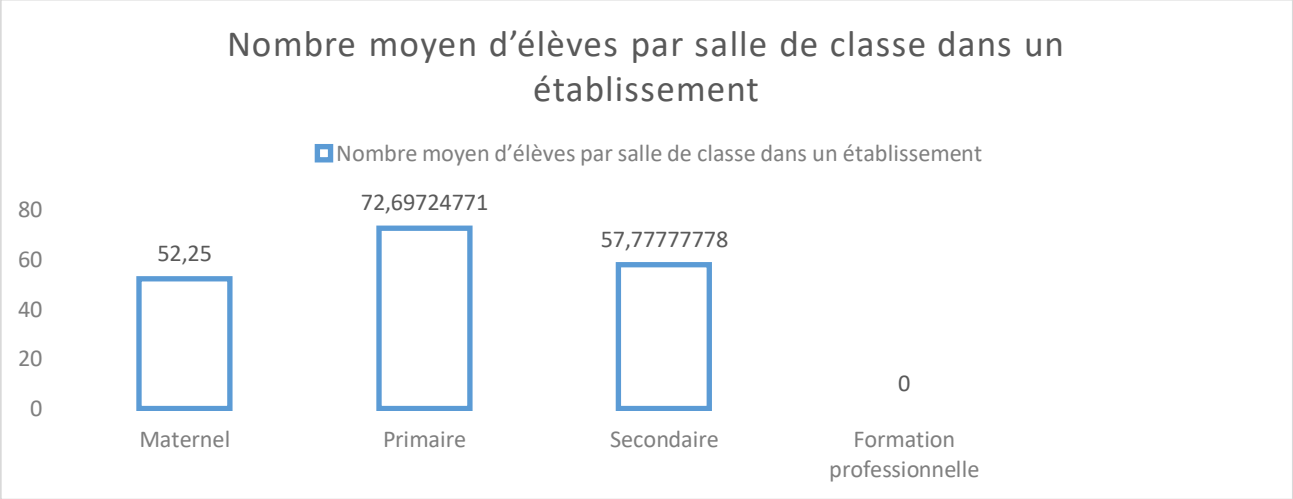


Figure 20 : ***Nombre moyen d'élèves par salle de classe dans un établissement***

Le bon fonctionnement d'une école passe aussi par le dynamisme de ses organes de gestion à l'instar de L'APEE qui regroupe les enseignants et les parents d'élèves. Les réunions de l'APEE sont généralement l'occasion de discuter des problèmes de l'établissement et d'identifier des solutions. La participation ou non des parents à ces réunions peut en dire plus sur le niveau d'appréciation que ces derniers ont vis-à-vis de l'école. Le tableau 3.32 ci-dessous présente la proportion des parents n'assistant pas à ces réunions tout en mettant l'accent sur les raisons.

Tableau 3. 32 : Proportion (%) dans la commune des ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE selon le milieu de résidence

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

Cycle d' enseignement	Proportion (%) de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE		Parmi les ménages qui ne participent pas à l'APEE, proportion (%) de ménages selon la raison de non-participation aux réunions de l'APEE				
		Total	Non-respect des horaires	Durée des réunions	Réunion d' information et non d' échange	Non reddition des comptes	Autres
Maternel		0,73	50	50	50	50	50
Primaire		11,72	9,375	12,5	34,375	12,5	68,75
Secondaire		3,29	11,11	22,22	22,22	0	66,66

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

On peut constater que les proportions de ménages ne participant pas aux réunions de l'APEE ne sont pas très significatives. La majorité des ménages qui n'y assistent pas ont des raisons autres que celles énoncées dans le tableau. En dehors de ça, une bonne majorité des ménages qui n'assistent pas aux réunions de l'APEE estime que c'est plus des réunions d'information que des réunions d'échanges.

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

Il est question d'évaluer les couts moyens de l'éducation dans la commune tout en mettant l'accent sur l'appréciation que les ménages ont de ces coûts. De façon générale aucun ménage ne juge les couts de l'éducation faibles. La tendance dominante est celle des ménages qui jugent élevés les coûts de l'éducation dans la commune. Les cycles maternels et secondaires sont ceux où un plus grand nombre de ménages a déclaré que les coûts étaient élevés. Les proportions des ménages ayant exprimés cette perception se chiffrent à 83,33% pour la maternelle et 80,55% pour le secondaire. Pour le cycle primaire on observe une tendance à l'équilibre entre les ménages qui trouvent les coûts élevés 44,03% et ceux qui les trouvent raisonnables 55,96%

Tableau 3. 33 : Répartition des ménages selon l'appréciation du montant payé pour des frais exigibles et le milieu de résidence

Cycle d'enseignement	Dépense moyenne (FCFA)				Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé			Proportion (%) de ménages ayant payé autre chose en plus des frais exigibles d'éducation
	Inscription	APEE	Autres frais	Total	Elevé	Raisonnable	Faible	
Maternel	12 125	11 500	625	/	83,33	16,66		1,09
Primaire	1922,01	4646,78	1220,64	/	44,03	55,96		10,25
Secondaire	10 630,55	14 816,66	2125	/	80,55	19,44		2,56
Formation professionnelle	.	.	.	/	0	0	.	.

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

La figure suivante illustre les proportions de ménages selon leur appréciation du montant payé pour les frais exigibles.

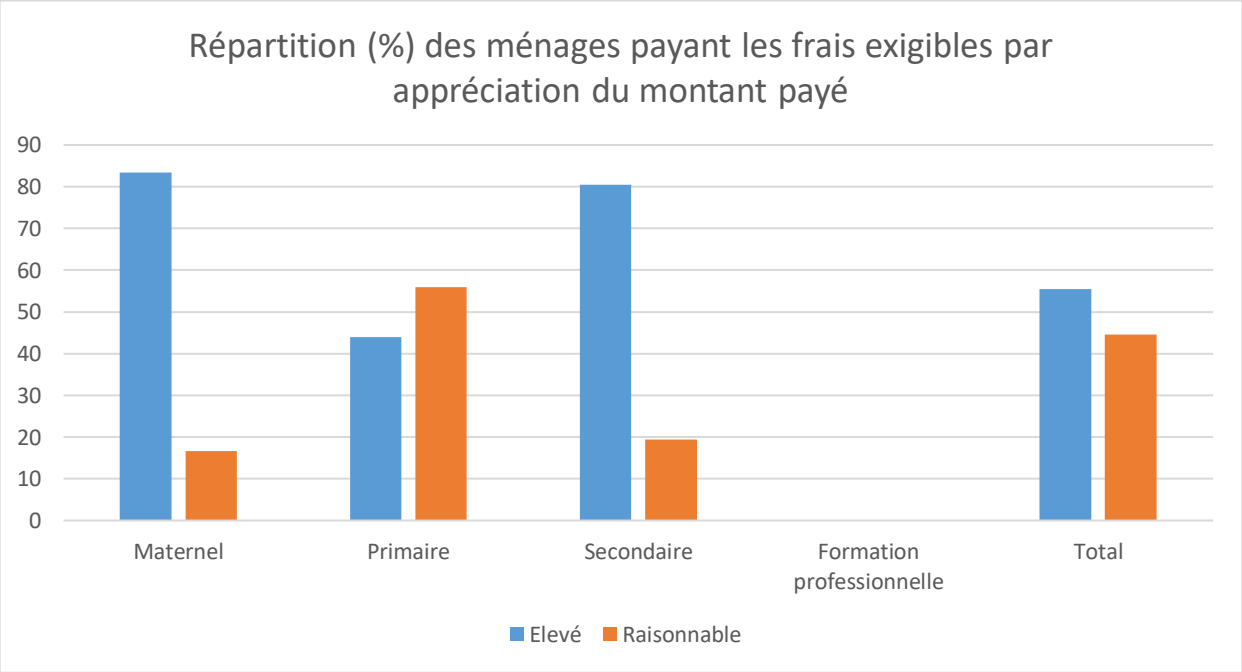


Figure 21 : ***Répartition (%) des ménages payant les frais exigibles par appréciation du montant payé***

Le tableau suivant renseigne sur qui selon les ménages aurait remis en service les ouvrages endommagés dans les établissements fréquentés.

Tableau 3. 34 : Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages (points d'eau, salles de classe, latrines, etc.) endommagés de l'école ont été réfectionnées suivant le type d'acteur selon le cycle d'enseignement

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages déclarant que les ouvrages endommagées ont été réfectionnées	Acteur déclaré de la réfection des ouvrages endommagées :					
		APEE	*Maire*	*Organisation du village*	*MINEDUB/ MINESEC /MINEFOP*	*Elites*	*Autres*
Maternel	3,66	1,46	0	0,36	0,36	0,36	0,36
Primaire	36,63	6,95	1,83	4,39	6,22	6,59	6,59
Secondaire	12,82	1,83	0,36	3,29	0,73	2,19	2,19
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 202

Selon les déclarations des ménages et au vue du tableau 3.34 ci-dessus, l'APEE serait le principal responsable de la remise en service des ouvrages endommagés dans le cycle maternel. Du moins c'est ce qui est déclaré par près de 2/4 ménages. Dans le cycle primaire, les principaux responsables de la remise en service des ouvrages seraient entre autres l'APEE, déclaré par 6,95% de ménages soit l'équivalent de 7 ménages sur 36 ; les autres partenaires, déclaré par 6,59% des ménages ; les élites déclarées par 6,59% des ménages et enfin le MINEDUB déclaré par 6,22% des ménages. À ces principaux acteurs s'ajoutent l'organisation du village/quartier déclarée par 4,39% des ménages ; le Maire déclaré par 1,83% des ménages.

Au niveau du cycle secondaire, pour 1/3 des ménages ayant déclarés la remise en service d'un ouvrage, l'organisation du village/quartier serait le principal acteur de la remise en service. Pour moins d'1/3 des ménages (2,19%/12,82%), les élites seraient les acteurs de la remise en service de même qu'il en est des autres partenaires tandis que l'APEE serait cet acteur pour 2 ménages sur 12.

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

Il est question de ressortir la satisfaction des ménages envers les services de l'éducation dans la commune. Le prochain tableau permettra de voir les proportions de ménages ayant déclarées ne pas être satisfaites ainsi que les raisons de leur insatisfaction.

Dans le tableau 3.35 ci-dessous, les proportions de ménages ayant déclaré ne pas être satisfaite du service de l'éducation dans les établissements publics fréquentés par cycle sont objectivement faibles à l'observation, il convient néanmoins de s'appesantir sur les raisons de cette insatisfaction.

Ainsi, dans le **cycle maternel**, 1,09% des ménages déclarent ne pas être satisfait du service de l'éducation dans ce cycle. Dans cette même proportion, près de 07/10 ménages évoquent **l'éloignement** comme cause de non satisfaction tandis que 10/10 ménages évoquent le **coût élevé**.

Dans le **cycle primaire**, 7,69% des ménages déclarent ne pas être satisfait du service de l'éducation dans ce cycle. Dans cette même proportion, près de 06/10 ménages évoquent **le coût élevé** comme cause de non satisfaction tandis que 05/10 ménages évoquent **l'absence de distribution des manuels scolaires,** 4/10 ménages **l'insuffisance d'équipements** et 2/10 ménages **l'éloignement.**

Dans le **cycle secondaire**, 4,76% des ménages déclarent ne pas être satisfait du service de l'éducation dans ce cycle. Dans cette même proportion, près de 09/10 ménages évoquent **le coût élevé** comme cause de non satisfaction tandis que 05/10 ménages évoquent **l'éloignement**, près de 04/10 ménages évoquent **l'insuffisance d'équipements** et près de 02/10 ménages évoquent **la qualité de l'enseignement.**

En somme et quel que soit le cycle, l'amélioration du service de l'éducation passerait prioritairement par **l'allègement des coûts** de l'éducation, le **renforcement des équipements scolaires** dans les écoles, la **construction de nouvelles écoles**, la **distribution des manuels scolaires** dans les cycles primaires.

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

Cycle d'enseignement	Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation	Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :											
		Eloignement de l' établissement	Insuffisance de salles de classe	Insuffisance d' équipements	Insuffisance des écoles	Assiduité du Personnel	Ponctualité du personnel	Qualité des enseignements dispensés	Absence de distribution de manuels scolaires	Mauvais résultats	Coûts élevés de la scolarité	Coûts élevés de la scolarité	Autre
Maternel	1,09	66,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100	0,00	0,00
Primaire	7,69	28,57	14,28	42,85	4,76	4,76	0,00	14,28	52,38	4,76	57,14	4,76	4,76
Secondaire	4,76	53,84	15,38	38,46	7,69	0,00	0,00	15,38	7,69	0,00	84,61	15,38	15,38

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Illustration graphique des proportions de ménages non satisfaits des services d'éducation ainsi que des raisons de la non satisfaction dans les deux figures ci-dessous.

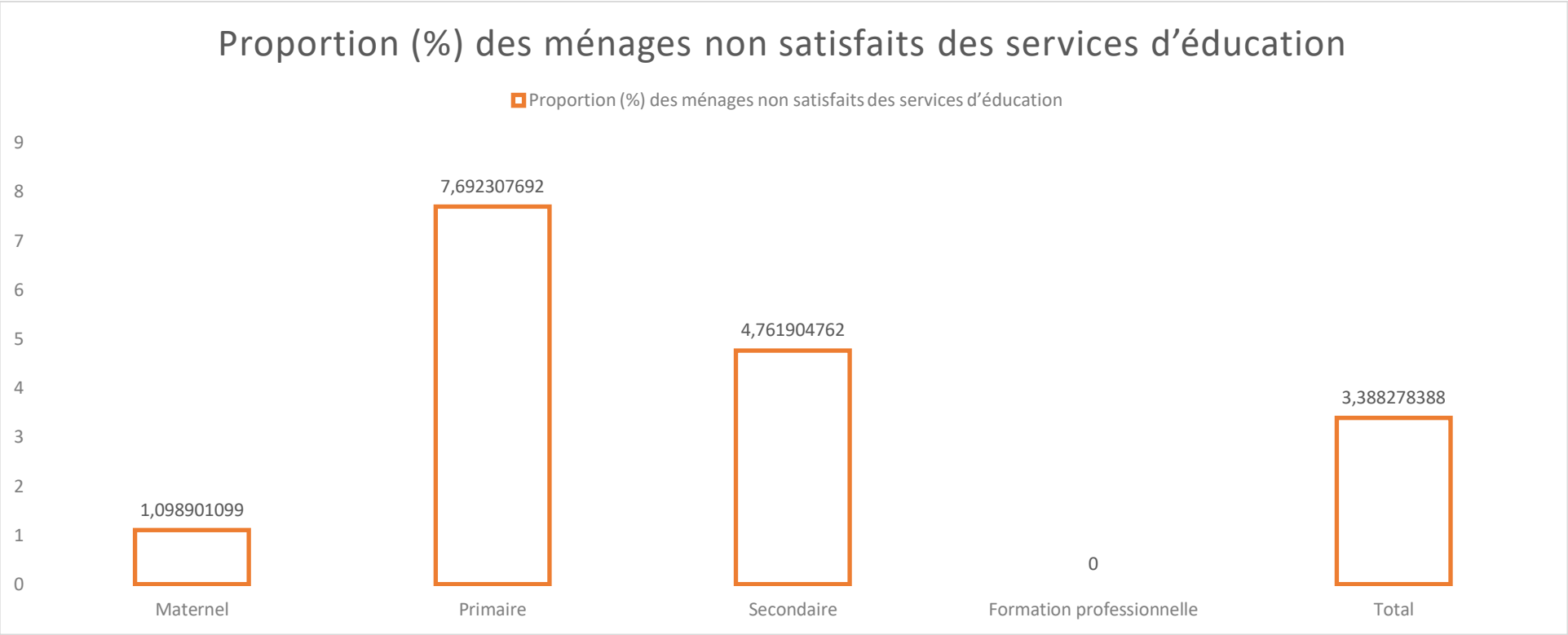


Figure 22 : ***Proportion (%) des ménages non satisfaits des services d'éducation***

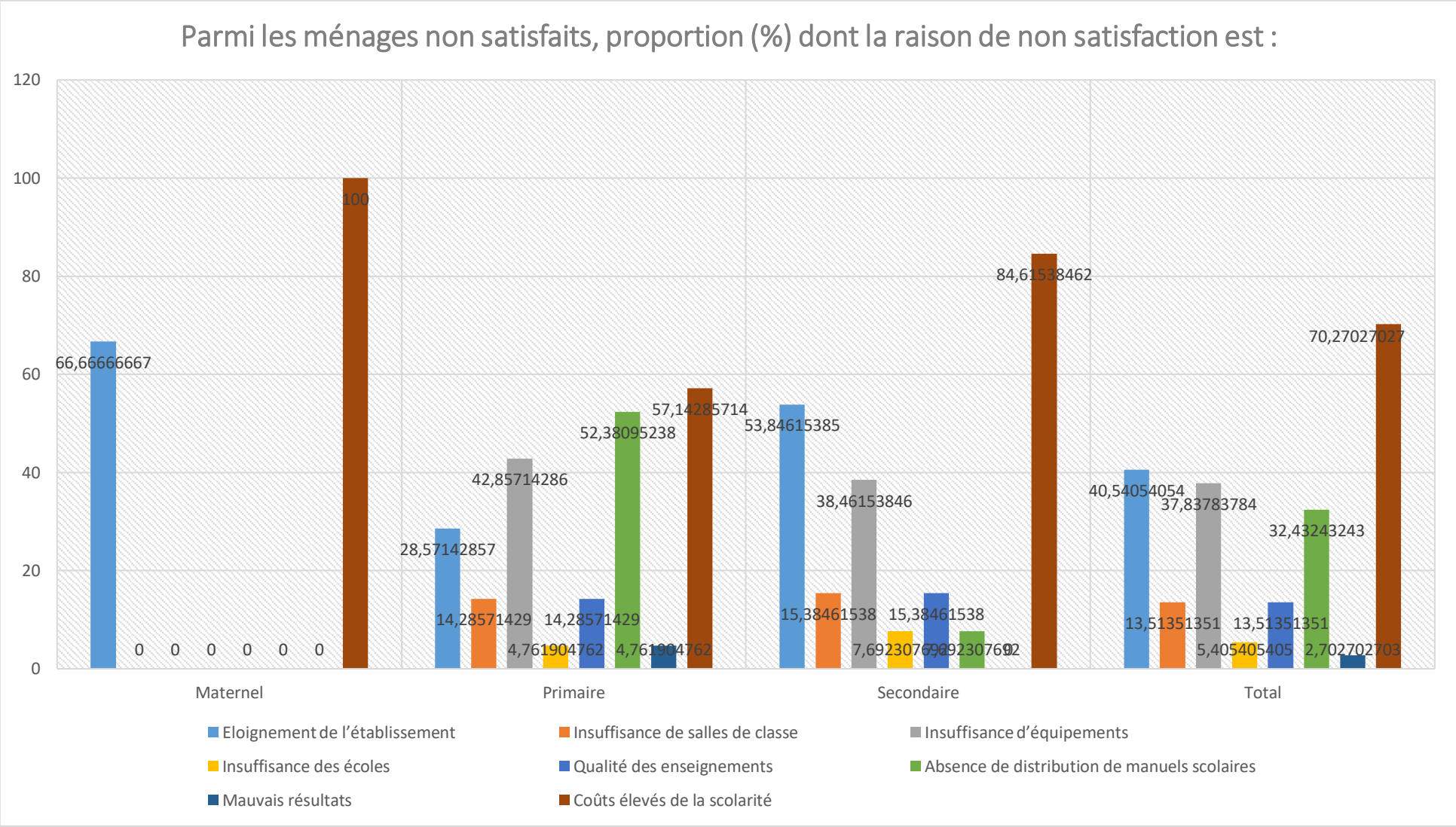


Figure 23 : ***Proportion (%) de ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction***

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

Après avoir analyser les raisons de l'insatisfaction des ménages au sujet du service de l'éducation, il y a lieu dans l'optique de viser des changements et impulser un engagement citoyen, de cibler des actions dans lesquelles les ménages pourraient s'engager en vue de contribuer à l'amélioration du service de l'éducation.

Le tableau 3.36 ci-dessous permet tout d'abord de mettre en évidence les actions au niveau communal pour l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation. Il nous est donné de constater que les proportions de ménages ayant déclarés être en mesurer participer à une action donnée sont faibles. Néanmoins nous pouvons capitaliser notre analyse sur les actions les plus plébiscitées par les ménages ayant favorablement répondu à la question.

- Ainsi, pour le **cycle maternel**, les actions plébiscitées par un plus grand nombre de ménages sont entre autres : le suivi rapproché des relations parents/enseignants ; la sensibilisation des enseignants sur la conscience professionnelle et citoyenne ; la contribution à des primes d'excellence.
- Pour **le cycle primaire**, les actions plébiscitées par un plus grand nombre de ménages sont entre autres : le suivi rapproché des relations parents/enseignants ; la sensibilisation des enseignants sur la conscience professionnelle et citoyenne ; les plaidoyers pour l'affectation du personnel ; la contribution à des primes d'excellence
- Pour le **cycle secondaire**, les actions plébiscitées par un plus grand nombre de ménages sont entre autres : le suivi rapproché des relations parents/enseignants ; la sensibilisation des enseignants sur la conscience professionnelle et citoyenne ; les plaidoyers pour l'affectation du personnel ; la contribution à des primes d'excellence

Tableau 3. 36 : Actions des ménages au niveau communal 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 communal dans l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation à travers :						
	Prime d' excellence aux écoles	Sensibilisation des enseignants sur la conscience citoyenne /professionnelle	Suivi rapproché des relations parents/enseignants	Restauration de l' autorité des enseignants	Formation des enseignants	Plaidoyer pour l' affection du personnel	Autres
Maternel	0,73	1,098	2,19	0,73	0,73	0,36	0,36
Primaire	5,86	15,01	18,68	1,83	4,76	10,62	5,12
Secondaire	3,66	3,29	6,59	1,83	0,73	1,83	1,46
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 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 compte-rendu de la gestion de l' APEE	Diffusion des bonnes pratiques	Contrôle de la présence régulière des enseignants	Autres
Maternel	2,93	0	1,09	3,66	0	0,36	0	0	1,09	0
Primaire	27,83	5,86	12,45	20,87	1,83	5,49	1,83	0,36630	7,32	2,56
Secondaire	8,05	2,93	5,12	6,95	0	1,46	1,09	0,36630	4,39	1,098
Formation professionnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Tout comme Le tableau 3.36 au niveau communal, le tableau 3.37 ci-dessus permet tout d'abord de mettre en évidence les actions au niveau communautaire pour l'amélioration du service rendu dans le secteur de l'éducation. Il nous est donné de constater que les proportions de ménages ayant déclarés être en mesurer participer à une action donnée sont faibles. Néanmoins nous pouvons capitaliser notre analyse sur les actions les plus plébiscitées par les ménages ayant favorablement répondu à la question.

Ainsi, pour le cycle maternel, les actions plébiscitées par un plus grand nombre de ménages sont entre autres : le suivi rapproché des relations parents/enseignants ; Participation aux activités de l'école ; Dénonciation des enseignants indélicats ; Renforcement des relations parents-enseignants.

Pour le cycle primaire, les actions plébiscitées par un plus grand nombre de ménages sont entre autres : le suivi rapproché des relations parents/enseignants ; Participation aux activités de l'école ; Dénonciation des enseignants indélicats ; Renforcement des relations parents-enseignants ; Contrôle de la présence régulière des enseignants

Pour le cycle secondaire, les actions plébiscitées par un plus grand nombre de ménages sont entre autres : la Participation aux activités de l'école ; Dénonciation des enseignants indélicats ; Renforcement des relations parents-enseignants ; Contrôle de la présence régulière des enseignants.

III.5 Fourniture des services communaux

À partir de la section services communaux du questionnaire ménages, nous avons pu recueillir les appréciations des ménages au sujet de l'accès à certains services communaux. Le questionnaire mettait l'accent sur l'existence et la délivrance de certains services communaux, les délais d'exécution ou de traitement des demandes de services et l'appréciation qu'ont les répondants sur la durée. Il était également question de recueillir selon les enquêtés, les raisons d'un traitement non satisfaisant à une demande. Un autre point important lors de l'enquête concernait les différents moyens de participation des ménages et des communautés à l'amélioration de la qualité des services offerts par la commune.

Il est question dans cette section d'analyser l'appréciation qu'ont les ménages de la fourniture des services communaux. Comme l'illustre à suffisance le tableau 3.38 ci-dessous, l'accent est particulièrement mis sur les demandes de services, l'accueil à la commune et le temps-mis pour l'obtention du service demandé.

Il ressort principalement de ce tableau que :

Sur l'ensemble des services communaux figurant dans le questionnaire administré aux ménages, seuls 04 types de services sont demandés par les ménages enquêtés. Il s'agit notamment de la

délivrance des actes de naissance, de légalisation des documents officiels, l'authentification des documents officiels et enfin des informations diverses. En d'autres termes les analyses suivantes portent essentiellement sur ces services ;

La proportion des ménages ayant sollicité l'établissement d'un acte de naissance au cours des 12 derniers mois est de 11,00%. Et 10,30% estiment avoir été bien accueilli. Ce dernier indicateur témoigne plutôt d'une bonne perception de qualité de l'accueil au sein de l'institution communale ; ce constat s'applique également pour les autres services demandés. En effet, bien que la proportion des ménages ayant sollicités lesdits services au cours des 12 derniers mois soit globalement faible, il demeure constant que les proportions de ménages ayant positivement appréciés l'accueil soient de l'ordre de la quasi-totalité.

Pour ce qui est du temps mis pour l'obtention du service demandé, il ressort que **pour les actes de naissance** la majorité dont la proportion est de **56,66%, déclare avoir obtenu le service au bout d'une durée chiffrée en mois**. Pour les documents officiels, la majorité évaluée à 58,33% déclare avoir obtenu le service au bout d'une durée en minutes. Pour l'authentification, 50% des ménages ayant sollicités ce service déclarent l'avoir obtenu au bout d'une durée en heures contre 25% en minutes et 25% en cours. Enfin pour les informations, 50% déclarent les avoir obtenus en minutes contre 50% en jours.

III.5.1 Caractérisations de la fourniture des services communaux

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	Temps mis pour obtenir le service communal						
			En cours	Minute	Heure	Jour	Semaine	Mois	Total
Acte de naissance	**11,0**	**10,3**	**16,7**	**0**	**3,33**	**13,33**	**10**	**56,66**	**100,0**
Acte de décès	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Acte de mariage	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Légalisation des documents officiels	**4,4**	**4,0**	**,0**	**58,33**	**33,33**	**8,33**	**0**	**0**	**100,0**
Délivrance des documents d'Urbanisme	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Aménagement des voiries	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Gestion des déchets /assainissement	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Hygiène et salubrité	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Aménagement des espaces verts et de loisir	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Transport public	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Eclairage public	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Aménagement des aires de jeux	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Certificat de domicile	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Validation des plans de localisation	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Authentification des documents	**1,50**	**1,10**	**25,00**	**25**	**50**	0,00	0,00	0,00	**100,0**
Informations	**0,70**	**0,70**	**0,00**	**50**	0,00	**50**	0,00	0,00	**100,0**
Autres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

La figure ci-dessous récapitule l'appréciation faite par les ménages sur le temps mis pour obtenir un service communal. Il s'agit dans le cas présent des principaux services couramment sollicités auprès de la commune.

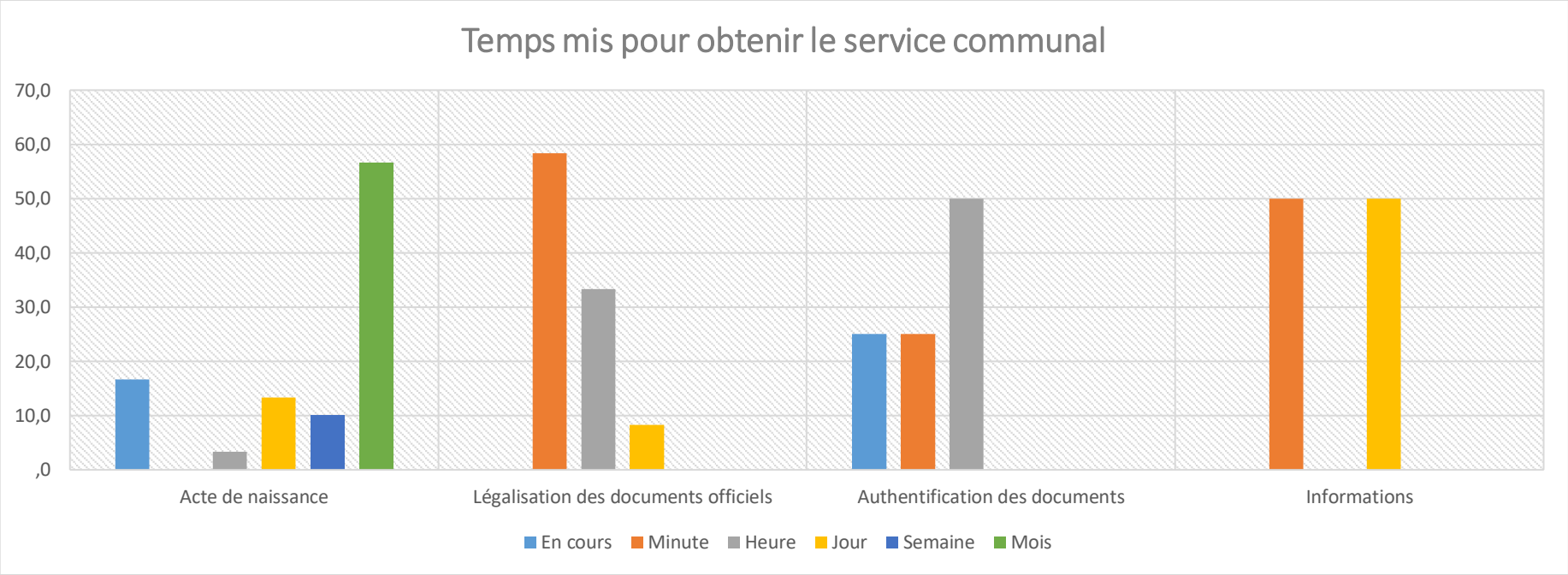


Figure 24 : ***Temps mis pour obtenir le service communal***

III.5.2 Contraintes dans la fourniture des services communaux

Cette section a pour but d'analyser l'appréciation que les ménages ont vis-à-vis des contraintes liées à l'obtention des services communaux ici étudiés. Cette analyse sera conduite à l'aide de deux tableaux mettant chacun en évidence un facteur de contrainte dans l'obtention des services communaux sollicités. Il s'agira en l'occurrence du paramètre « temps/durée d'attente » et du paramètre « pourboire » qui pourrait être une cause directe de certains blocus dans la fourniture des services communaux.

Le tableau 3.39 ci-dessous met en évidence la proportion des ménages selon le temps d'attente pour la fourniture du service communal sollicité. Par type de service sollicité, on peut y voir la proportion de ménages qui trouvent longue ou très longue la durée ou le temps pour rendre le service. On y voit également selon les enquêtés regroupés en proportion de ménages ayant la même perception, les causes qui justifieraient ces durées jugées longues ou très longue. De ce tableau Il ressort donc :

- ***S'agissant des actes de naissance***, 33,33% des ménages ayant sollicités ce service au cours des 12 derniers mois trouvent la durée d'attente longue, voire très longue. Dans cette même proportion, 3 ménages sur 10 (30%) déclarent que cette durée est due à l'indisponibilité du personnel, 20% autres estiment que cette durée d'attente est due à l'incompétence du personnel, tandis que 3 autres ménages sur 10 (30%) imputent cette durée d'attente à une mauvaise organisation, et enfin 20% autres ont justifiés cette durée par des causes autres que celles déjà évoquées ici.
- ***En ce qui concerne la légalisation des documents officiels***, 8,33% des ménages ayant sollicités ce service au cours des 12 derniers mois trouvent la durée d'attente longue, voire très longue. 100% de ces ménages autrement dit tous ces ménages perçoivent que la cause de ces retards serait la mauvaise organisation ;
- ***Pour ce qui est de l'authentification des documents officiels,*** 25% des ménages ayant sollicités ce service au cours des 12 derniers mois trouvent la durée d'attente longue, voire très longue. Dans cette même proportion, 100% c'est-à-dire tous, déclarent que ces retards auraient pour cause l'indisponibilité ou l'absence du personnel ;

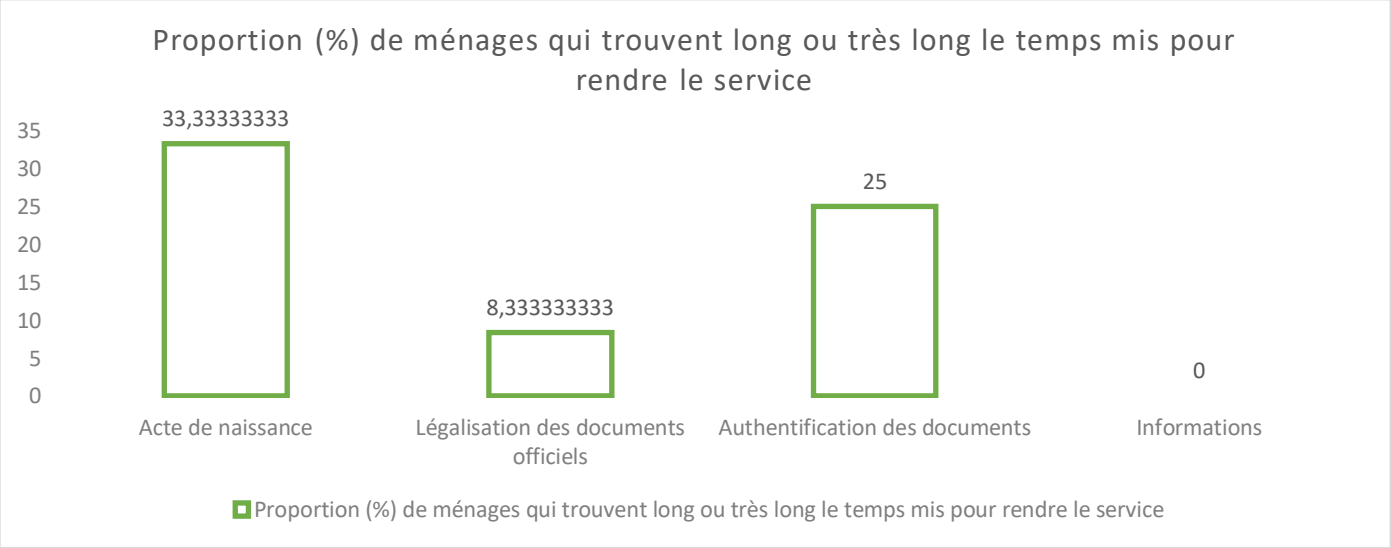
- ***Pour le cas des informations diverses***, aucun ménage n'a exprimé que la durée d'attente de ces services serait longue ou très longue. En d'autres cette catégorie de service est celle qui est la plus rapidement servie ou du moins c'est celle dont aucun ménage n'exprime une insatisfaction au niveau des délais d'obtention.

Tableau 3. 39 : Proportion (%) des ménages selon le délai pour rendre le service communal

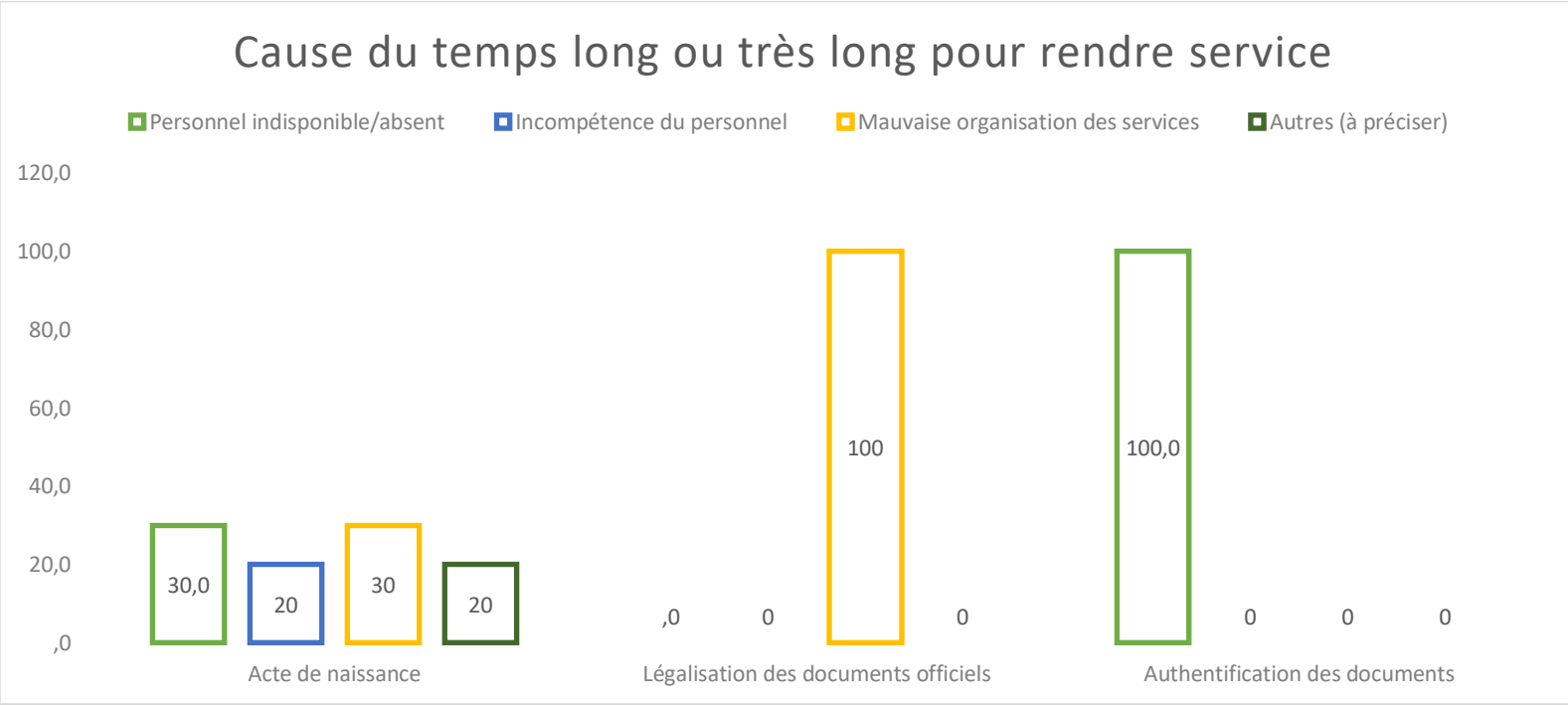
Service communal	Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service	Cause du temps long ou très long pour rendre service				
		Personnel indisponible/absent	Incompétence du personnel	Mauvaise organisation des services	Autres (à préciser)	Total
Acte de naissance	33,33	30,0	20	30	20	100,00
Légalisation des documents officiels	8,33	0,00	0,00	100	0,00	100,00
Authentification des documents	25	100,0	0	0	0,00	100,00
Informations	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

Les figures ci-dessous donnent une illustration graphique des tendances observées et commentées dans le tableau précédent.



Proportion (%) de ménages qui trouvent long ou très long le temps mis pour rendre le service



Cause du temps long ou très long pour rendre service

Le tableau suivant notamment le tableau 3.40, aborde un autre facteur de contrainte à savoir les pourboires. Il est question de mettre en évidence la proportion de ménages ayant donné un pourboire pour obtenir le service sollicité.

Il en ressort au regard des chiffres qu'aucun ménage n'a pas payé de pourboire pour obtenir les services sollicités.

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
Acte de naissance	0,00
Acte de mariage	0,00
Acte de décès	0,00
Légalisation des documents officiels	0,00
Délivrance des documents d'urbanisme	0,00
Aménagement des voiries	0,00
Gestion des déchets / Assainissement	0,00
Hygiène et salubrité	0,00
Aménagement des espaces verts et de loisir	0,00
Transport public	0,00
Eclairage public	0,00
Aménagement des aires de jeux	0,00
Certificat de domicile	0,00
Validation des plans de localisation	0,00
Authentification des documents	0,00
Informations	0,00
Assistance et appui aux personnes socialement vulnérables	0,00
Autres	0,00

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

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

Il est question de mettre en évidence la perception qu'ont les ménages des actions de la commune en terme de promotion de l'engagement citoyen. En d'autres termes, l'enquête s'intéresse à ce que savent les ménages des actions de la commune en terme de programmation des actions de développement, d'élaboration et adoption des budgets annuels, des dépenses et des recettes annuelles, des actions de d'accompagnement des villages/quartiers dans les actions de développement et de l'implication de ces derniers dans la programmation et la budgétisation desdites actions de développement. Dans la mesure où la commune utilise ces éléments pour promouvoir l'engagement citoyen, il apparait judicieux de déterminer si les ménages perçoivent effectivement cette démarche de commune.

Le tableau 3.41 ci-dessous présente la proportion (%) des ménages étant informés des activités et actions de la commune. Selon les activités dont il est question ici, Il ressort que :

- 2,60% des ménages enquêtés déclarent avoir connaissance des actions programmées au cours de l'année dernière ;
- 0,73% déclarent avoir connaissance du budget annuel de la commune ;
- 0,00% soit aucun ménage ne connait l'état des dépenses et des recettes communales de l'année dernière ;
- 8,79 % perçoivent que le village/quartier bénéficie de l'accompagnement de la commune dans les actons de développement ;
- 10,30% déclarent que le quartier/village a déjà été impliqué dans la programmation et la budgétisation des actions de développement

D'une manière générale, toute activités confondues, il apparait clair que la proportion des ménages percevant l'action de la commune dans le sens de la promotion de l'engagement citoyen est faible. En d'autres termes plus de 70% des ménages ignorent les activités de la commune.

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	2,20	0,44	0,44	4,91	4,50
Rural	4,10	2,04	0,00	26,53	36,70
Ensemble	2,60	0,73	0,36	8,79	10,30

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022

III.5.4 Appréciation des services communaux

Après avoir traité les questions de fourniture de services et de contraintes liées à l'obtention desdits services, nous allons ici analyser l'appréciation que les ménages enquêtés ont des services communaux rendus.

Le tableau 3.42 ci-dessous présente les proportions de ménages non satisfaits selon la raison de leur insatisfaction.

On peut relever les constats suivants :

34,79% des ménages enquêtés déclarent être insatisfaits des services communaux ;

La non information des populations sur la gestion communale serait la cause de la non satisfaction de 58,94% tandis que 41,05% seraient insatisfaits du fait de la méconnaissance des actions menées par la commune ;

Les lourdeurs dans le traitement des demandes de services communaux seraient la cause de la non satisfaction de 33,7% des ménages insatisfaits, pendant que 27,36% expriment un manque de confiance envers la commune et que 20% pointent du doigt le mauvais accueil.

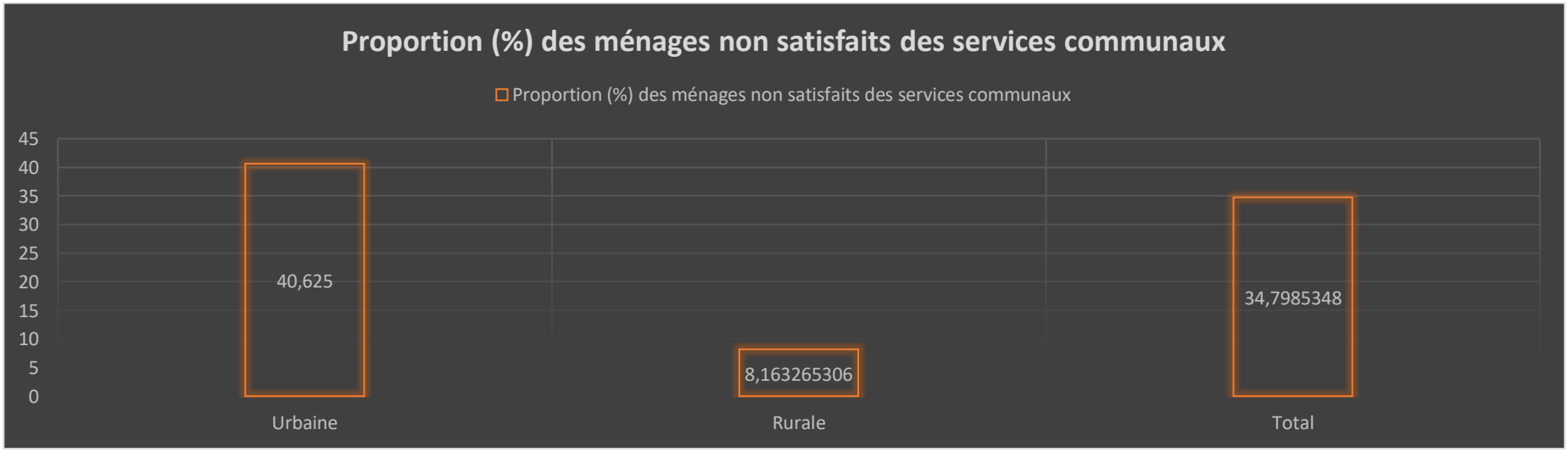
Les autres proportions se réfèrent à des raisons non moins négligeables mais pas aussi interpellateurs que ceux sus évoqués

Le tableau 3.42 est suivi de deux figures complémentaires permettant de visualiser sous forme graphique les proportions de ménages non satisfaits selon les raisons.

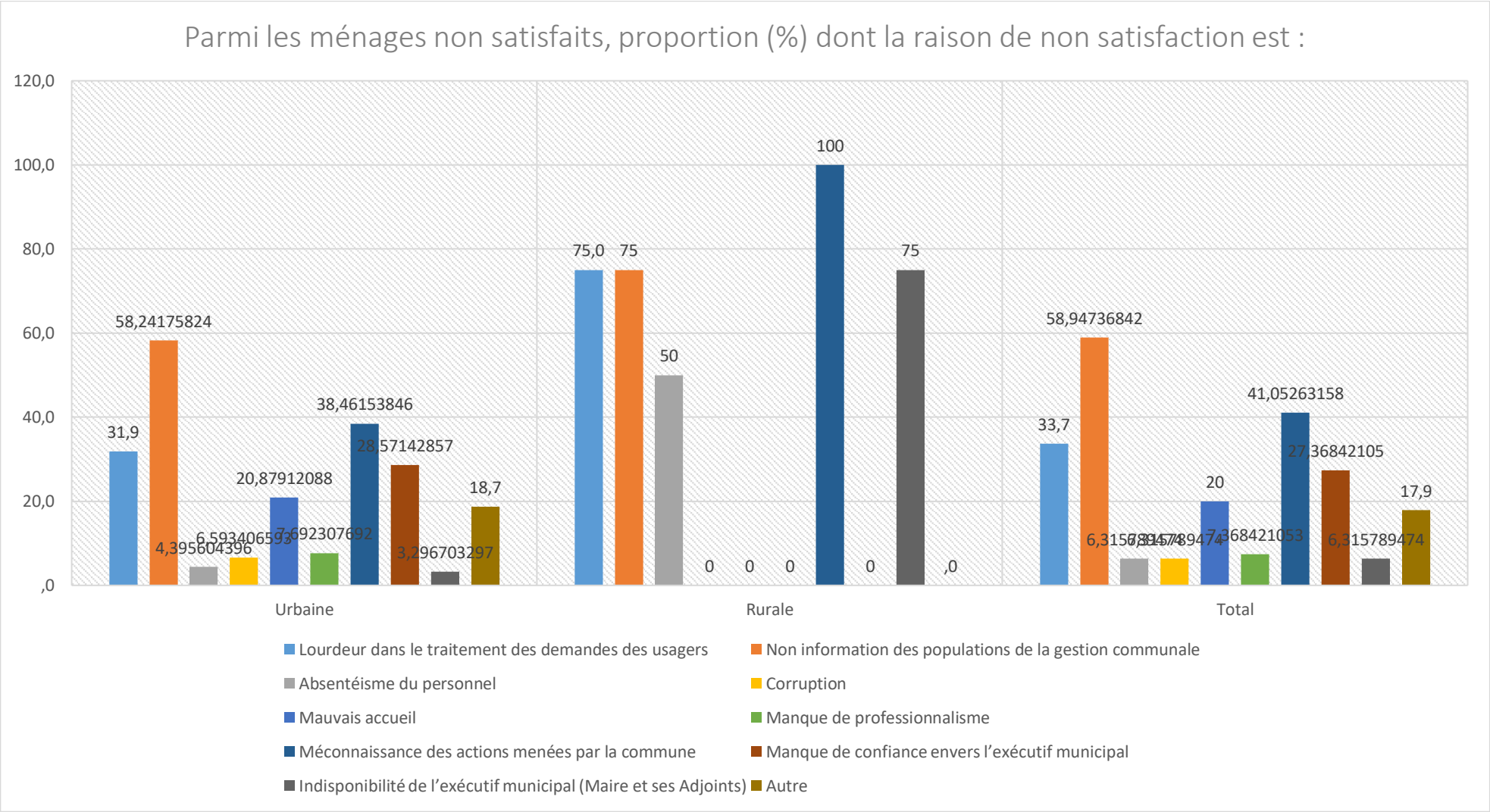
Tableau 3. 42 **: Proportion (%) des ménages non satisfaits selon la raison de non satisfaction**

Service communal		Parmi les ménages non satisfaits, proportion (%) dont la raison de non satisfaction est :										
		Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux	Lourdeur dans le traitement des demandes des usagers	Non information des populations de la gestion communale	Absentéisme du personnel	Corruption	Mauvais accueil	Manque de professionnalisme	Méconnaissance des actions menées par la commune	Manque de confiance envers l'exécutif municipal	Indisponibilité de l'exécutif municipal (Maire et ses Adjoints)	Autre
Strate de	Urbaine	40,62	31,9	58,24	4,39	6,59	20,87	7,69	38,46	28,57	3,29	18,7
	Rurale	8,16	75,0	75	50	0	0	0	100	0	75	,0
	Total	34,79	33,7	58,94	6,31	6,31	20	7,36	41,05	27,36	6,31	17,9

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022



Proportion (%) des ménages non satisfaits des services communaux



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

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

Après avoir abordé les différents points d'analyse en lien avec les services communaux et les problèmes y afférents, voici pour sortir, la section dédiée aux solutions envisagées pour l'amélioration des services communaux. En effet, tout en restant dans l'esprit du CCAP, lequel est reconnu comme outil du développement local, il est dorénavant question de mettre en évidence le type d'action ou de participation à l'amélioration des services communaux choisies par les ménages enquêtés.

Le tableau 3.43 ci-dessous restitue les actions des ménages dans la commune en vue de l'amélioration de la qualité des services rendus par l'institution communale. Il présente la proportion de ménages selon le type d'action et le milieu de résidence. Voici en substance l'analyse qui en découle :

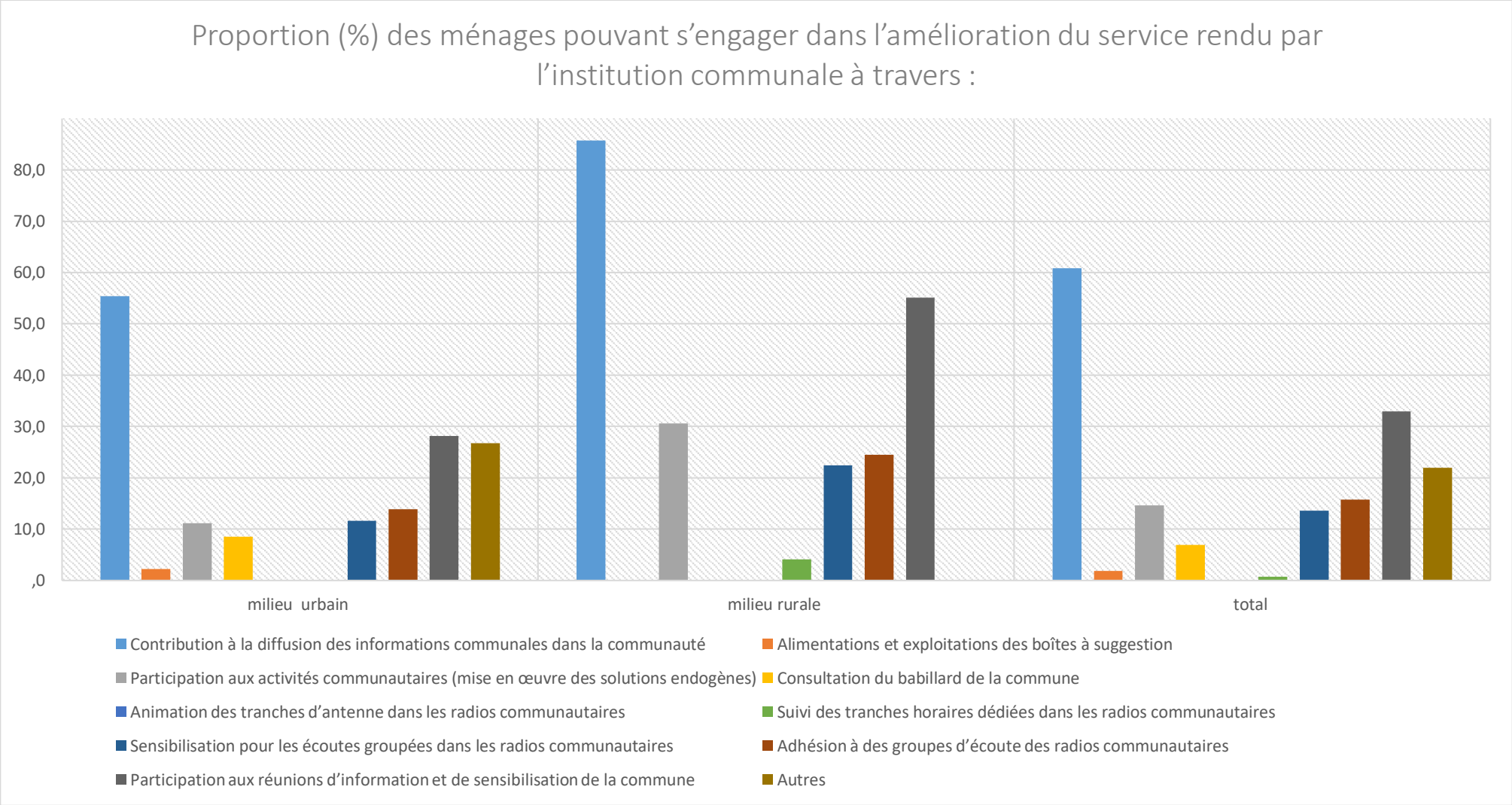
La participation aux réunions d'information et de sensibilisation de la commune ainsi que La contribution à la diffusion des informations communales dans la communauté constituent les actions qui regroupent les plus grandes proportions de ménages notamment 32,96% pour la première et 60,80% pour la seconde.

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

Service communal		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
Strate de résidence	Urbaine	55,40	2,23	11,16	8,48	0,00	0,00	11,60	13,83	28,125	26,8
	Rurale	85,70	0,00	30,61	0,00	0,00	4,08	22,44	24,48	55,10	0,00
	Total	60,80	1,83	14,65	6,95	0,00	0,73	13,55	15,75	32,96	22,0

Source : Enquête CCAP2, GAROUA BOULAI 2022



Proportion (%) des ménages pouvant s'engager dans l'amélioration du service rendu par l'institution communale à travers :

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

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

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

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

Composition du comité de suivi – évaluation participatif

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

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

Attribution du comité de suivi – évaluation participatif

Le comité de suivi – évaluation participatif a comme attributions :

- ✓ S'assurer de la mise en œuvre des activités du plan d'action ;

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

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

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

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

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

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

6.1.1 Composition du comité de suivi –évaluation

Le comité de suivi-évaluation du PCD est composé :

- ✓ D'un président,
- ✓ D'un vice-président
- ✓ D'un rapporteur,
- ✓ D'un représentant du secteur eau
- ✓ D'un représentant du secteur sante
- ✓ D'un représentant du secteur éducation
- ✓ D'un représentant de la commune : CCC OU CCD
- ✓ D'une OSC
- ✓ D'un représentant des COGE

Attributions des membres du comité de suivi-évaluation

- ✓ Le Président, anime le Comité et coordonne ses activités. A ce titre, il convoque et préside les réunions du CCSE. Il **est** assisté dans ses tâches par le Vice-président du Comité.
- ✓ Le vice-président, assiste le président dans ses tâches et le suppléer en cas d'absence
- ✓ Le rapporteur, assure le secrétariat du Comité. A 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 commune.

Les membres apportent leur appui technique dans la mise en œuvre des activités programmées dans le plan d'action des changements.

IV.2. PLAN D'ACTIONS DANS LES SECTEURS CIBLES DU SCORECARD

La mise en place d'un mécanisme communal de control citoyen de l'action publique s'inscrit dans l'aboutissement de l'enquête de perception de la satisfaction conduite auprès des ménages et des administrations sectorielles. En effet, après avoir identifié les causes de la non satisfaction des ménages vis-à-vis des services rendus dans chacun des secteurs cibles, après avoir identifié les actions dans lesquels les ménages peuvent participer,

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

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
Approvisionnement en eau potable										
Améliorer les services rendus par l'offre publique en terme d'approvisionnement en potable dans la commune de GAROUA BOULAI	Accroitre la disponibilité des points d'eau publics fonctionnels dans les quartiers/villages	Réhabilitation des 38 points d'eau défectueux Dans la commune	*Responsable secteur eau*	*2022*	*2024*	*Nombre de points d'eau réhabilités et fonctionnels*	*0*	*38*	*Communes de Garoua Boulai*	*Inventaire ; Comparaison valeur de référence/valeur cible Évaluation des taux d'accès Exploitation des normes sectorielles*
		Construction des points d'eau supplémentaires dans les quartiers/village	*Responsable secteur eau*	*2022*	*2024*	*Nombre de points d'eau supplémentaires construits*	*244 points d'eau existants*	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
	Améliorer et renforcer les mécanismes communautaires de gestion/entretien des points d'eau en vue de garantir leur durabilité	Mise en place des COGES pour chaque point d'eau	*Responsable secteur eau*	*2022*	*2022*	*Nombre de COGES mis en place et actifs*	*236 COGES*	*244*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Redynamisation des 38 COGES inactifs	*Responsable secteur eau*	*2022*	*2022*	*Nombre de COGES redynamisés et fonctionnels*	*c*	*38*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Formation/renforcement des capacités des COGES aux mécanismes de gestion/entretien communautaires des points d'eau	*Responsable secteur eau*	*2022*	*2024*	*Nombre de formations tenues /COGES*	*0*	*38*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Mise à disposition des outils de maintenance aux COGES	*Responsable secteur eau*	*2022*	*2024*	*Nombre de COGES appuyé en outils de maintenance*	*0*	*38*	*Communes de Garoua Boulai*	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
Santé										
Améliorer les services rendus par l'offre publique dans le domaine de la santé en vue de faciliter l'accès aux soins	Faciliter l'accès aux formations sanitaires et aux soins de santé de qualité par l'accroissement de l'offre publique	Extension/renforcement des équipements dans les formations sanitaires	Représentant chef de district de santé	*2022*	*2025*	Nombre de formation sanitaires appuyées Nature des équipements	*0*	*8*	*Communes de Garoua Boulai*	*Inventaire ; Comparaison valeur de référence/valeur cible Évaluation des taux d'accès Exploitation des normes sectorielles*
		Construction de nouvelles FOSA	Représentant chef de district de santé	*2022*	*2025*	Nombre de formation sanitaires construites	*8*	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Plaidoyer auprès des ONG/structures privées pour la construction des formations sanitaires	Représentant chef de district de santé	*2022*	*2025*	Nombre de partenaires mobilisés	*0*		*Communes de Garoua Boulai*	
	Améliorer le fonctionnement, la gestion, et la qualité des services des FOSA publiques	Redynamisation/formation des COSA	Représentant chef de district de santé	*2022*	*2025*	*Nombre de COSA redynamisés/ formées*	*0*	*8*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Sensibilisation et formation des personnels des FOSA sur l'accueil des usagers	Représentant chef de district de santé	*2022*	*2025*	*Nombre de formations tenues*	*50*	*100*	*Communes de Garoua Boulai*	
			Représentant chef de district de santé	*2022 à 2025*		*Rapport / PV de réunion de formation des COSA*	*0*	*50*	*Communes de Garoua Boulai*	
	Rendre les couts d'accès aux soins de santé et services moins chers	Plaidoyer auprès des ONG et autres institutions pour la subvention des soins de santé	Représentant chef de district de santé	*2022 à 2025*		*Nombre partenaires mobilisés*	*0*	*/*	*Communes de Garoua Boulai*	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		Mise sur pied d'un mécanisme local de subvention pour les médicaments	Représentant chef de district de santé	*2022 à 2025*		/	*0*	/	*Communes de Garoua Boulai*	
		Education								
Améliorer les services rendus par l'offre publique dans le domaine de l'éducation en vue d'en faciliter l'accès	Faciliter l'accès aux écoles publiques	Construction de nouvelles écoles dans les quartiers/villages	Représentant secteur éducation	*2022 à 2025*		Nombre de nouvelles écoles construites par cycle	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	*Inventaire ; Comparaison valeur de référence/valeur cible Évaluation des taux d'accès Exploitation des normes sectorielles*
	Renforcer la disponibilité des équipements en milieu scolaire	Équipements des écoles en tables-banc	Représentant secteur éducation	*2022 à 2025*		Nombre de tables-bancs distribués	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
	Rendre les couts d'accès à l'éducation dans les écoles publiques moins contraignants	Plaidoyer auprès des ONG et autres institutions pour la subvention des frais de scolarisation	Représentant secteur éducation	*2022 à 2025*		Nombre de partenaires mobilisés	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Mise sur pied d'un mécanisme local de subvention de l'accès aux écoles publiques	Représentant secteur éducation	*2022 à 2025*		Nombre d'écoles bénéficiant de la subvention par cycle	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Fourniture des services communaux								
Améliorer l'accès aux services communaux	Alléger et accélérer les procédures de traitement des demandes de services	Officialisation et diffusion des délais de traitements des demandes services par type	Représentant commune	*Toute l'année*		Durées officielles de traitements des demandes de services	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	*Exploitation des rapports Comparaison des valeurs de référence et valeurs cibles*
		Mise en place d'un mécanisme de suivi/évaluation hebdomadaire du	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombre de demandes traités par semaine	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
		traitement des demandes de services								
		Mise à disposition des moyens requis pour le traitement rapide des demandes	Représentant commune	*Toute l'année*		Nature/nombre de moyens mis à disposition	/	*À définir*		
	Rendre accessible par tous les informations sur les actions, les budgets et la gestion communales	Convocation/invitation des représentants des communautés aux sessions budgétaires et aux ateliers de programmation	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombres de convocation/ invitation envoyés Nombres d'invités présents	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Affichage des informations dans les services publics et dans les chefferies	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombre de points d'affiches exploités Nombre d'informations diffusées	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Mise sur pied d'un mécanisme de diffusion des informations par relais communautaires	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombre de relais communautaires engagées	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Création des groupes d'écoute et de diffusion des informations	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombre de groupes d'écoute actifs	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	*Exploitation des rapports Comparaison des valeurs de référence et valeurs cibles*
	Restaurer et consolider la confiance des populations envers	Organisation des campagnes de sensibilisation des populations sur les missions de la	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombre de campagne organisées	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	

Objectif global	Objectifs spécifique	Action	Responsable	Période		Indicateur de résultat	Valeur de référence	Valeur Cible	Source de données	Méthode de mesure
				Début	Fin					
	l'institution communale	commune en faveur des populations								
	Améliorer le professionnalisme du personnel communal	Renforcement des capacités des personnels communaux	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombre de formations tenues	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	
		Sensibilisation des personnels communaux l'intérêt de leur bonne conduite pour le développement local	Représentant commune	*Toute l'année*		Nombre de session tenues Nombre de personnels présent	/	*À définir*	*Communes de Garoua Boulai*	

Source : enquête CCAP GAROUA BOULAI 2022

CONCLUSION ET PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Le présent rapport avait pour objet la restitution de l'enquête SCORECARD ou CCAP2 dont l'objectif principal était d'appréhender les perceptions des populations ou ménages sur la qualité des services rendus par l'offre publique dans les domaines de l'eau, de la santé, de l'éducation et des services communaux. Pour revenir au contexte initial dans lequel s'inscrit le SCORECARD, rappelons que c'est dans le cadre de la décentralisation que cette action intervient. La décentralisation comme nous le savons déjà est un processus de transfert de compétences et de moyens de l'état central vers les collectivités territoriales décentralisée (CTD) en l'occurrence les communes pour ce cas d'espèce. Les communes sont donc chacune dans son espace territoriale et administratif les acteurs principaux du développement local. A ce titre et en phase avec les compétences transférées, elles sont responsables de la poursuite et de l'atteinte des objectifs de développement formulées par elle et ses populations à travers le Plan Communal de Développement (PCD) qui lui-même s'arriment aux objectifs nationaux et internationaux (SND30, vision 2035, ODD, etc.).

Le problème qui vient se poser au moment où les communes exercent leurs missions de développement conformément à la décentralisation et en faveur des populations est que ces dernières ne participent toujours pas assez aux mécanismes de suivi-évaluation des actions publiques dont elles sont bénéficiaires. En effet, le fait que les populations ne disposent pas d'un mécanisme participatif et citoyen de contrôle de l'action publique en générale favorise aussi une certaine inefficacité dans la satisfaction des besoins prioritaires. C'est dans cet élan que le PNDP, partenaire privilégié des communes en matière de décentralisation, de développement local et développement participatif, a mis sur pied le ScoreCard en vue de mesurer dans un premier temps le niveau de satisfaction des populations vis-à-vis des services rendus par l'offre publique dans les domaines cibles déjà cités, mais aussi et surtout d'impulser un engagement citoyen à travers un mécanisme de contrôle dit « CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE ».

Au cours de ce rapport nous avons tour à tour présenté le contexte qui vient d'être sommairement rappelé, la méthodologie de l'enquête, la commune de GAROUA BOULAI, les résultats de l'enquête et le plan d'action en vue de l'amélioration des services de l'offre publique.

S'agissement principalement des résultats de l'enquête, il ressort que globalement et donc pour chacun des secteurs cibles, en moyenne la moitié des populations déclarent ne pas être satisfaites des services rendus par l'offre publique.

- ***Dans le secteur de l'approvisionnement en eau***, il s'agit de 74,40% des ménages enquêtés. Les principales causes exprimées justifiant l'insatisfaction des besoins en eau sont entre autres et par ordre l'insuffisance des points d'approvisionnement en eau ; les coûts élevés de

l'approvisionnement en eau car effet l'accès aux points d'eau privés se fait contre paiement aux propriétaires ; l'éloignement des points d'eau et la mauvaise qualité de l'eau.

- ***Dans le secteur de la santé***, la proportion des ménages non satisfaits des services rendus par la principale formation sanitaire publique fréquentée est de 15,42%. Cette proportion est objectivement assez faible et cela laisse voir que la grande majorité est tout de même satisfaite. Cependant les raisons de l'insatisfaction tournent en grande partie au tour de l'éloignement des formations sanitaires publiques fréquentées (92,60% des ménages insatisfaits le sont pour cette raison) ; les coûts élevés de l'accès aux soins de santé et la mauvaise qualité des services seraient les autres principales de l'insatisfaction des ménages.

- ***Dans le secteur de l'éducation***, la proportion des ménages non satisfaits de l'offre publique en terme d'accès à l'éducation est de 3,38%. Les principales raisons évoquées par cette proportion sont : les coûts élevés de l'accès à l'éducation (70,27%) ; l'éloignement des établissements publics ; l'insuffisance des équipements dans les établissements ; l'absence de distribution des manuels scolaires dans les cycle primaires surtout.
- ***Au niveau des services communaux***, 34,79% des ménages enquêtés déclarent ne pas être satisfaits de la qualité des services rendus. Les principales raisons de cette insatisfaction sont entre autres : la non information des populations sur les actions de la commune, ses budgets, ses recettes et autres, les lourdeurs dans le traitement des demandes des usagers, l'indisponibilité de l'exécutif communal et le manque de professionnalisme.

  A la suite des analyses faites sur les résultats de l'enquête, des mécanismes d'actions ont été adopté en vue de promouvoir des changements et garantir un meilleur accès aux services publiques dans les domaines cibles. Il s'est agi notamment de mettre sur pied un comité de suivi des changements intégrant différents acteurs du contrôle citoyen de l'action publique. La mise en place d'un plan d'action visant des changements et des améliorations dans la fourniture des services publiques dans les domaines cibles a également été un fait majeur dans l'aboutissement de l'enquête ScoreCard dans la commune de GAROUA BOULAI. Ces actions visent globalement l'amélioration des offres dans chaque secteur en vue de garantir :
- ***Un meilleur accès à l'eau potable*** dans le secteur de l'approvisionnement et ce principalement par la construction de points d'eau supplémentaires ;
- ***Un meilleur accès à l'éducation*** dans les ordres d'enseignements publics via le renforcement et l'extension des équipements scolaires, la réduction des coûts d'accès à l'éducation pour ne citer que ces actions ;
- Un meilleur accès aux soins de santé dans les formations sanitaires publiques via la réduction des coûts d'accès aux soins de santé, la construction de nouvelles formations sanitaires en

conformité avec les normes sectorielles, l'amélioration de la qualité des services rendus depuis l'accueil jusqu'à la prise en charge des patients ;

- Un meilleur rendu des services communaux via l'accélération et l'allègement des procédures de traitement des requêtes, une meilleure diffusion des informations et des actions de la commune, une plus importante implication des populations dans les actes de la commune notamment les sessions budgétaires et les sessions de programmations des actions.

Voici en somme les grandes lignes de ce rapport qui revêt au demeurant une importance beaucoup plus grande que ce qui pourrait paraitre au premiers abords. Dans cet élan de valorisation du présent travail, des recommandations seront faites dans les lignes suivantes en vue de donner à tout lecteur de ce document les chances de pouvoir et savoir bien l'exploiter à fin que soient atteints les objectifs poursuivis par le ScoreCard au bénéfice de la commune de GAROUA BOULAI.

RECOMMANDATIONS

De façon générales les présentes recommandations sont faites à l'endroit des principaux acteurs du ScoreCard dans la commune de GAROUA BOULAI. Au premier rang, la commune de GAROUA BOULAI et son/ses représentants dans le comité de suivi des changements, les représentants des différents secteurs cibles, les représentants des communautés et tout autre intervenant utile.

Ces recommandations portent sur la nécessité de prendre la mesure de l'importance de ce processus, de prendre connaissance des faiblesses identifiées dans l'offre de service public et surtout de travailler de concert pour la mise en œuvre des actions planifiées en vue d'atteindre les changements. Il s'agit donc :

- Veiller à faire connaitre le ScoreCard, ses objectifs et son intérêt pour la commune de GAROUA BOULAI. Ceci peut se faire par une approche d'information, de sensibilisation et de vulgarisation du ScoreCard auprès des couches les plus concernées ;
- Veiller à actualiser les états de disponibilité et de fonctionnalités des infrastructures et services sociaux de base dans les secteurs cibles concernés. Cela passe par la mise à jour des fichiers de comptabilisation et de suivi des états des infrastructures et services, l'actualisation des cartes des infrastructures et services. Ceci permettra d'avoir des valeurs de référence fiables et de mieux définir les valeurs cibles ;
- Mettre un accent particulier sur les retours vers les populations ainsi que sur leur implication effective dans la mise en œuvre du contrôle citoyen de l'action publique ;
- Mettre un accent fort sur la capacitation des acteurs impliqués dans le contrôle citoyen de l'action publique à travers des formations et des renforcements des capacités

REFERENCE BIBLIOGRAPHIE

PCD DE LA COMMUNE DE GAROUA BOULAI

BUCREP, 2005. Rapport général 3ème RGPH ;

Cameroun-Banque Mondiale, 2012. Plan de modernisation des finances publiques ; PNDP, 2022. Documentation atelier de formation des agents enquêteurs et superviseurs au Scorcard, Juin 2022 ;

Loi n° 2004/018 du 22 juillet 2004 fixant les règles applicables aux communes ;

Journal en ligne « Le droit » du 25 Mai 2013 ;

Site et lien internet consultés :

www.cvuc-uccc.com

http://www.journal-ledroit.net/index.php/les dossiers/51-finances-publiques/938-budget-programme

ANNEXES

Annexe 1 : Composition de la coordination technique nationale du ScoreCard

Annexe 2 : Composition de la coordination technique régionale du ScoreCard

1- Coordination générale

- Mme ASHETKUEMUN Claudine, *Coordonnateur Régional du PNDP-Est*

2- Coordination Technique

- M. BITE'E NTI Samuel, *Responsable Régional Suivi Evaluation du PNDP-Est*
- M. NJOUOM MFOKEU AMADOU, *Chef d'Agence Régionale de l'Institut National de la statistique*

Annexe 3 : Composition de l'équipe de l'OSC impliquée dans le ScoreCard

L'équipe de L'OSC GIC ALUMNI impliquée dans le ScoreCard de la commune de GAROUA BOULAI est ainsi composé :

CHEF DE MISSION *: OLINGA Angela*

Noms et Prénoms
FOUDA Henri Michel
DAMI KIRINGA Gustave
FOUOMBE NGOUEMBANG Eden Rolande
MANGA Martial
NDJAMA GUIMBANG Michelle Renée
YAMB Maurice
BELEMOU Prudence
YAMAN Leontine
MOKEU KOUATCHOU Harry Ceverin
NJIKE BEDA Christelle Laure
AZAMB Octavie Perrine
MASH'OUD AKRINGA
MESSIELA MINKOS Melissa Audrey
KAYENE MEKINDA Arlette Francine
DADA MEKONDE Marie Noeline
NGATSOUNG Marie Staël Jovanie
AMBANGA TOUNA Grace Frida
MABOUNE MOUMBEN Elise Alida
AMANA Georges Larissa
MENGUE DOFOU Fabrice
HARIDAM Salvador
KAMWO MEYAYA Laetitia Charlène
FOUMA KANGA Gaël
MEVENG Stephane
KOTO KOTO Roméo Ledoux
EKO BESSALA Benjamen
MBOMBO Jean Luc
HAMADJAM MBELE
ENGONGA Elisee
NYALO MO SABENG Victorine

Annexe 4 : Liste des participants à la réunion de restitution du rapport communal ScoreCard

Annexe 5 : Questionnaires de l'enquête ScoreCard

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE COMMUNE

Section 1 : Identification

S1Q01 Région _____ |__|__|

S1Q02 Département _____ |__|__|

S1Q03 Lot de Communes _____ |__|__|

S1Q04 Commune _____ |__|__|__|

S1Q05 Votre commune compte combien de villages / quartiers ? |__|__|__|

S1Q06 Quel est l'effectif de la population de votre commune ? (Préciser l'année de référence) |__|__|__|__|__|__|

S1Q07 Votre commune connait-elle l'effectif de la population par village ? 1=Oui 2=Non |__|

S1Q08 Fonction du répondant : 1. Maire 2. Adjt au Maire 3. SG 4. RM 5. CCD 6. Autres_____ |__|

S1Q09 Téléphone du répondant _____ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

S1Q10 Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q11 Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q12 Nom du superviseur communal _____

S1Q13 Coordonnées GPS de la commune X _____Y_____Z_____ |__|

S1Q14 Résultat de la collecte _____
1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser)
2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent

S1Q15 Appréciation de la qualité de l'enquête : |__|
1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable

Type de point d'eau potable	**S2Q01 :** Votre commune dispose-t-elle de ce point d'eau ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	**S2Q02 :** Combien de points d'eau potable de ce type compte votre commune ?	**S2Q03 :** Combien de points d'eau potable de ce type sont fonctionnels dans votre commune ?	**S2Q04 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion ?	**S2Q05 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel ?
A. Puits avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
B. Puits avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
C. Forages avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
D. Forage avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable					
E. Borne-fontaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
F. Source	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
G. Réseau d'adduction d'eau communal	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
H. Adduction en eau potable (CAMWATER)	|__|				

S2Q06	Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en eau dans la commune ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q07	Tous les villages / quartiers sont-ils approvisionnés en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q08	Dans votre commune, combien de villages / quartiers ne sont pas suffisamment approvisionnés en eau potable ?		|__|__|__|
S2Q09	Votre commune dispose-t-elle d'un service de gestion de l'eau potable ? 1=Oui 2=Non si non allez à la section 3		|__|
S2Q09a	Ce service de gestion de l'eau potable accompagne-t-il les mécanismes communautaires d'entretien et de gestion des points d'eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q09b	En quoi consiste cet accompagnement ?	A. Suivi technique 1=Oui 2=Non	|__|
		B. Appui financier 1=Oui 2=Non	|__|
		C. Renforcement des capacités 1=Oui 2=Non	|__|
		D. Appui logistique 1=Oui 2=Non	|__|
		X. Autres (à préciser) _____	|__|

Section 3 : Services communaux			
Nature du service	**S3Q01 :** Votre commune offre-t-elle « le service » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q01=2 allez au type suivant	**S3Q02 :** Y a-t-il un délai fixé et connu pour offrir « le service » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q01=2 allez au type suivant	**S3Q03 :** Quel est en jours le délai fixé pour offrir « le service » Unité / Temps
A. Etablissement d'actes d'état-civil	|__|	|__|	|__|__|
B. Délivrance des documents d'urbanisme	|__|	|__|	|__|__|
C. Aménagement des voiries	|__|	|__|	|__|__|
D. Gestion des déchets / Assainissement	|__|	|__|	|__|__|
E. Légalisation des documents	|__|	|__|	|__|__|
F. Authentification des documents	|__|	|__|	|__|__|
G. Hygiène et salubrité	|__|		
H. Aménagement des espaces verts et de loisirs	|__|		
I. Aménagement des aires de jeux	|__|		
J. Eclairage public	|__|		
K. Transport public	|__|		
L. Assistance et Appuis aux personnes socialement vulnérables	|__|		
X. Autres (à préciser) _____	|__|		

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE DELEGATION DEPARTEMENTALE DU MINEE

Section 1 : Identification

S1Q01 Région _____ |__|__|

S1Q02 Département _____ |__|__|

S1Q03 Lot de Communes _____ |__|__|

S1Q04 Commune _____ |__|__|__|

S1Q05 Fonction du répondant 1. DD 2. Chef Serv 3. Chef de bur 4. Cadre 6. Autres _____ |__|

S1Q06 Téléphone du répondant _____ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

S1Q07 Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q08 Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q09 Nom du superviseur communal _____

S1Q10 Coordonnées GPS de la DD/MINEE X _____Y_____Z_____ |__|

S1Q11 Résultat de la collecte _____

1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser) |__|

2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent

S1Q12 Appréciation de la qualité de l'enquête : |__|

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

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Points d'eau potable

Type de point d'eau potable	**S2Q01 :** La commune dispose-t-elle de ce point d'eau ? 1=Oui 2=non Si non allez au type suivant	**S2Q02 :** Combien de points d'eau potable de ce type compte la commune ?	**S2Q03 :** Combien de points d'eau potable de ce type sont fonctionnels dans la commune ?	**S2Q04 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion ?	**S2Q05 :** Combien de points d'eau de ce type disposent d'un mécanisme d'entretien et de gestion fonctionnel ?
A. Puits avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
B. Puits avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
C. Forages avec pompe à motricité humaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
D. Forage avec pompe électrique	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
E. Borne-fontaine	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
F. Source	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
G. Réseau d'adduction d'eau communal	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
H. Adduction en eau potable (CAMWATER)	|__|				

S2Q06	Selon vous, les besoins en eau dans la commune sont-ils entièrement couverts ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q07	Tous les villages / quartiers sont-ils approvisionnés en eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q08	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas suffisamment approvisionnés en eau potable ?		|__|__|__|
S2Q09	La commune dispose-t-elle d'un service de gestion de l'eau potable ? 1=Oui 2=Non si non fin du questionnaire		|__|
S2Q09a	Ce service de gestion de l'eau potable accompagne-t-il les mécanismes communautaires d'entretien et de gestion des points d'eau potable ? 1=Oui 2=Non		|__|
S2Q09b	En quoi consiste cet accompagnement ?	A. Suivi technique 1=Oui 2=Non	|__|
		B. Appui financier 1=Oui 2=Non	|__|
		C. Renforcement des capacités 1=Oui 2=Non	|__|
		D. Appui logistique 1=Oui 2=Non	|__|
		X. Autres (à préciser) _____	|__|

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE DISTRICT SANTE

Section 1 : Identification

S1Q01	Région _____	|__|__|
S1Q02	Département _____	|__|__|
S1Q03	Numéro du Lot de Communes _____	|__|__|
S1Q04	Commune _____	|__|__|__|
S1Q05	Combien de villages / quartiers de la commune se trouvent dans votre district de santé ?	|__|__|__|
S1Q06	Quel est l'effectif de la population de la commune se trouvant dans votre district de santé ?	|__|__|__|__|__|__|
S1Q07	Connaissez-vous la population par village de la commune se trouvant dans votre district de santé ? 1=Oui 2=Non	|__|
S1Q08	Fonction du répondant 1. Chef de District 2. Autre personnel _____	|__|
S1Q09	Téléphone du répondant _____	|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|
S1Q10	Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q11	Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____	|__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|
S1Q12	Nom du superviseur communal _____	
S1Q13	Coordonnées GPS du district de santé X _____ Y_____ Z_____	|__|
S1Q14	Résultat de la collecte _____ 1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser) 2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent	
S1Q15	Appréciation de la qualité de l'enquête : 1= Très bonne 2=Bonne 3=Moyenne 4=Mauvaise 5=Très mauvaise	|__|

Section 2 : Inventaire, Fonctionnalité et Gestion des Formations sanitaires

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

S2Q07	Selon vous, le nombre de formations suffit-il pour couvrir les besoins sanitaires dans la commune ? 1=Oui 2=Non	|__|
S2Q08	Tous les villages / quartiers de la commune sont-ils couverts par une formation sanitaire ? 1=Oui 2=Non. Si oui, fin du questionnaire	|__|
S2Q09	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une formation sanitaire selon les normes requises ?	|__|__|__|

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

CELLULE NATIONALE DE COORDINATION

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING AND REGIONAL DEVELOPMENT

GENERAL SECRETARY

NATIONAL COMMUNITY DRIVEN PROGRAM

NATIONAL COORDINATION UNIT

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE DELEGATION DEPARTEMENTALE DES ENSEIGNEMENTS SECONDAIRES

Section 1 : Identification

S1Q01 Région _____ |__|__|

S1Q02 Département _____ |__|__|

S1Q03 Lot de Communes _____ |__|__|

S1Q04 Commune _____ |__|__|__|

S1Q05 Fonction du répondant 1. DD 2. Chef Serv 3. Chef de bur 4. Cadre 6. Autres _____ |__|

S1Q06 Téléphone du répondant _____ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

S1Q07 Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q08 Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q09 Nom du superviseur communal _____

S1Q10 Coordonnées GPS de la DD/MINESEC X _____ Y_____ Z_____ |__|

S1Q11 Résultat de la collecte _____ ……|__|

1=Enquête complète 3=Refus 6=Autres (à préciser)
2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent

S1Q12 Appréciation de la qualité de l'enquête : |__|

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

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des établissements secondaires

Ordre d'enseignement	**S2Q01 :** Dans la commune, « l'ordre d'enseignement » existe-t-il dans l'enseignement secondaire ? 1=Oui 2=Non Si non allez à l'ordre suivant	**S2Q02 :** Combien d'établissements du secondaire compte la commune dans l' « ordre d'enseignement » ?	**S2Q03 :** Combien d'établissements du secondaire dans la Commune sont non opérationnels dans l' « ordre d'enseignement » ?	**S2Q04 :** Combien d'établissements du secondaire dans la Commune disposent de salles de classe en matériaux définitifs dans l' « ordre d'enseignement » ?
A. Public	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
B. Privé laïc	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
C. Privé confessionnel	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

S2Q05	Combien d'établissements du secondaire la carte scolaire prévoit-elle dans la commune ?	|__|__|__|__|
S2Q06	Connaissez-vous le nombre d'établissements du secondaire dans la commune ? 1=Oui 2=Non Si S2Q06=2 allez au S2Q09	|__|
S2Q07	Combien d'établissements du secondaire compte effectivement la commune ?	|__|__|__|__|
S2Q08	Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en éducation de la commune dans les enseignements secondaires ? 1=Oui 2=Non	|__|
S2Q09	Combien d'établissements du secondaire disposent d'une Association des Parents d'Elèves et Enseignants (APEE) fonctionnelle ?	|__|__|__|__|
S2Q10	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par un établissement du secondaire selon les normes d'élaboration de la carte scolaire ?	|__|__|__|
S2Q11	Combien d'établissements du secondaire dans la commune sont à cycle complet (premier	|__|__|__|

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des établissements secondaires		
	cycle et second cycle) ?	
S2Q12	Y a-t-il des établissements du secondaire dans la commune ne disposant pas d'un nombre suffisant d'enseignants ? 1=Oui (Si Oui, combien) 2=Non	|__||__|__|__|__|

ENQUÊTE DE SATISFACTION DU SERVICE RENDU PAR L'OFFRE DE BIENS ET SERVICES DANS L'ESPACE COMMUNAL EN VUE DE LA MISE EN PLACE D'UN CONTROLE CITOYEN DE L'ACTION PUBLIQUE (SCORECARD)

QUESTIONNAIRE INSPECTION DE L'EDUCATION DE BASE

Section 1 : Identification

S1Q01 Région _____ |__|__|

S1Q02 Département _____ |__|__|

S1Q03 Lot de Communes _____ |__|__|

S1Q04 Commune _____ |__|__|__|

S1Q05 Fonction du répondant : 1. Inspecteur 2. Chef de bureau 3. Autre personnel _____ |__|

S1Q06 Téléphone du répondant _____ |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

S1Q07 Date de début d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q08 Date de fin d'enquête (JJ/MM/AAAA) _____ |__|__|/|__|__|/|__|__|__|__|

S1Q09 Nom du superviseur communal _____

S1Q10 Coordonnées GPS de l'Inspection X _____ Y_____ Z_____ |__|

S1Q11 Résultat de la collecte _____ |__|

1=Enquête complète 3=Refus
2=Enquête incomplète 4=Absence d'un répondant compétent
6=Autres (à préciser)

S1Q12 Appréciation de la qualité de l'enquête : |__|

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

Section 2 : Inventaire et fonctionnement des écoles maternelles et primaires

Cycle	**S2Q01 :** Combien d'écoles la carte scolaire prévoit-elle dans la commune dans le cycle ?	**S2Q02 :** Connaissez-vous le nombre d'écoles dans le cycle ? 1=Oui 2=Non Si S2Q02=2 allez au cycle suivant	**S2Q03 :** Combien d'écoles compte effectivement la commune dans le cycle ?	**S2Q04 :** Selon vous, ce nombre suffit-il pour couvrir les besoins en éducation de base de la commune dans le cycle ? 1=Oui 2=Non	**S2Q05 :** Combien d'écoles disposent d'une Associations des Parents d'Élèves et Enseignants (APEE) fonctionnelles dans le cycle ?	**S2Q06 :** Combien d'écoles parents compte la commune dans le cycle ?
Maternel	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
Primaire	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|

Cycle	**Ordre d'enseignement**	**S2Q07 :** Dans votre commune, « l'ordre d'enseignement » existe-t-il dans « le cycle » ? 1=Oui 2=Non Si S2Q06=2 allez à l'ordre suivant	**S2Q08 :** Combien d'écoles compte la commune dans l' « ordre d'enseignement » du « cycle » ?	**S2Q09 :** Combien d'écoles sont non opérationnelles dans l' « ordre d'enseignement » du « cycle » ?	**S2Q10 :** Combien d'écoles disposent de salles de classe en matériaux définitif dans l' « ordre d'enseignement » du cycle ?
Maternel	A. Public	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	B. Privé laïc	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	C. Privé confessionnel	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	D. Ecole de parents	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
Primaire	A. Public	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	B. Privé laïc	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	C. Privé confessionnel	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
	D. Ecole de parents	|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|	|__|__|__|__|
S2Q11	Dans la commune, combien de villages / quartiers ne sont pas couverts par une école selon les normes d'élaboration de la carte scolaire ?				|__|__|__|

Annexe 6 : Arrêté municipal portant mise en place du comité de suivi des changements