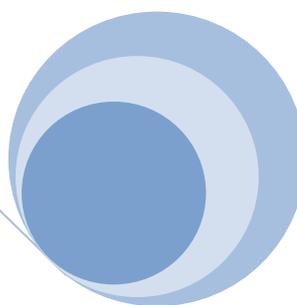


Observatoire d'analyse des Problématiques
Educationnelles et Sociales du Burkina



RAPPORT PORTANT SUR L'AVIS DES USAGERS SUR LES SERVICES PUBLICS

01/07/2022

OPES, Organisation à but non lucratif

N° Récépissé : N00000771301

Cel : 75 63 13 65/76817838

E-Mail : opesbfa@gmail.com

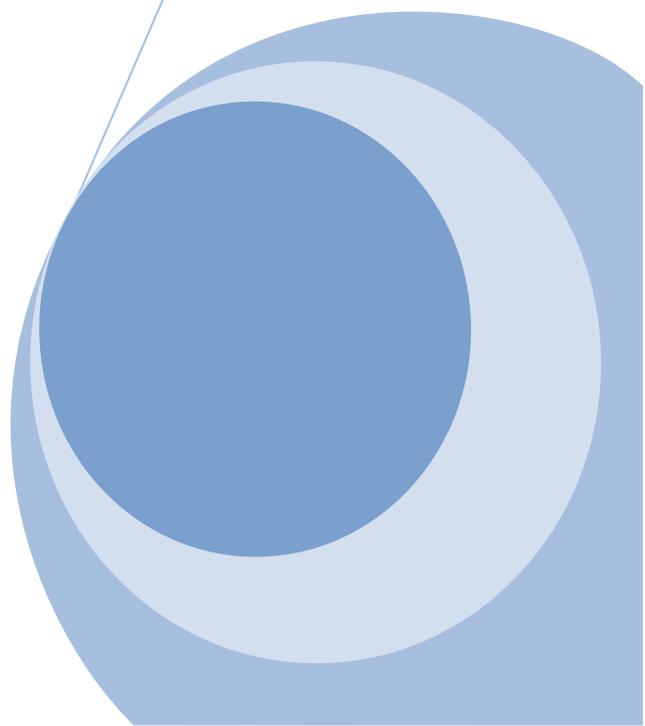


TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES	2
INTRODUCTION	3
I. METHODOLOGIE	4
II. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	4
• Description de l'échantillon	4
1. REGARD DES HABITANTS DE LA VILLE DE OUAGADOUGOU SUR LES SERVICES PUBLICS	5
2. COMPARAISON DE L'OPINION À L'ÉGARD DE LA GESTION DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS	8
3. COMPARAISON DE LA SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS	10
4. PERCEPTION DES USAGERS SUR L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE DES AGENTS PUBLICS	13
CONCLUSION	14

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableau 1 : Répartition des répondants selon leurs avis	5
Tableau 2 : Répartition des répondants selon les domaines dans lesquels les pouvoirs publics devraient-ils accentuer prioritairement leur effort.....	6
Tableau 4 : Répartition des répondants selon leurs attentes vis-à-vis des progrès que les services publics devraient faire dans les prochaines années.....	7
Tableau 5 : Répartition des répondants selon l'opinion de l'action de l'État pour les services suivants.	8
Tableau 6: Répartition des répondants selon qu'il ait eu recours à la corruption pour avoir accès à un service public ou non	9
Tableau 7 : Répartition des répondants selon qu'il trouve la gestion transparente ou non	9
Tableau 8 : Répartition des répondants selon leur appréciation de la gouvernance	10
Tableau 9 : Répartition des répondants selon leur avis sur la satisfaction des services	10
Tableau 10 : Répartition des répondants selon votre niveau de satisfaction quant à la ponctualité et le respect des heures des services des travailleurs	11
Tableau 11 : Répartition des répondants selon le niveau de satisfaction quant au niveau professionnel des travailleurs dans le traitement des dossiers et de réponses aux demandes	12
Tableau 12: Répartition des répondants selon la manière dont les agents traitent les dossiers.....	13
Figure 1: Répartition des répondants selon le choix opéré	7
Figure 2 : Répartition des répondants selon l'expérience qu'ils ont eu avec ou un agent en état d'ébriété	14

INTRODUCTION

Au Burkina Faso, le service public représente un instrument clé dans la réalisation des services d'intérêt général. Au regard de ses domaines d'intervention stratégiques entre autres l'éducation, la santé, l'eau et l'assainissement, les services publics constituent des structures incontournables dans la satisfaction des besoins des populations. Cependant, ces services sont parfois intégrés dans des réseaux socio-économico-politiques complexes qui tendent à créer des écarts entre la politique déclarée et la pratique institutionnalisée.

La satisfaction des usagers des services publics et des administrations constitue un indicateur de choix pour évaluer la performance publique. Cette démarche constitue une nouveauté pour le secteur public tandis qu'elle a été toujours une pratique du secteur privé pour mesurer le degré de satisfaction du client. La satisfaction des usagers et des clients devrait constituer la préoccupation majeure et la finalité respectivement de toute organisation ou institution publique et privée.

L'Observatoire d'analyse des Problématiques Éducationnelles et Sociales du Burkina (OPES) qui est un observatoire de veille qui entend étudier les mutations actuelles de la société Burkinabé afin de guider l'action publique dans l'atteinte des objectifs de développement a, dans le cadre de ses activités, mené une enquête de terrain sur la perception des Ouagalais sur les services publics. L'enquête a concerné les 12 arrondissements de la ville de Ouagadougou.

A travers cette étude OPES désire connaître l'avis des usagers sur les services publics. Cet objectif est sous-tendu par quatre points :

- ✚ le regard des Ouagalais sur les services publics ;
- ✚ la comparaison de l'opinion des ouagalais à l'égard des différents services publics ;
- ✚ la comparaison de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics ;
- ✚ la perception des usagers sur l'éthique et la déontologie des agents publics.

I. METHODOLOGIE

La démarche et l'approche méthodologie qui a été mise place est celle par choix raisonnée. La constitution de l'échantillon s'est faite par choix raisonnée selon l'acceptation et la disponibilité des répondants. Ce qui nous a permis d'enquêter deux cent quatre-vingt-treize (293) personnes.

Il s'agit donc d'une enquête quantitative. Elle s'est basée sur l'analyse de l'interview directe à travers des questions fermées. Les questionnaires ont été adressés aux personnes disposées à nous répondre.

Elle s'est déroulée sur une période allant du 27/06/2022 au 02/07/2022 dans les 12 arrondissements de la ville de Ouagadougou.

II. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

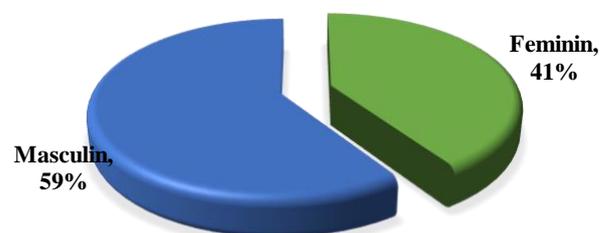
L'enquête portant sur l'avis des usagers sur les services publics a permis de récolter des avis aussi variés que divers de 293 enquêtés.

L'analyse des données collectées révèle les résultats suivants au sujet de notre population d'étude.

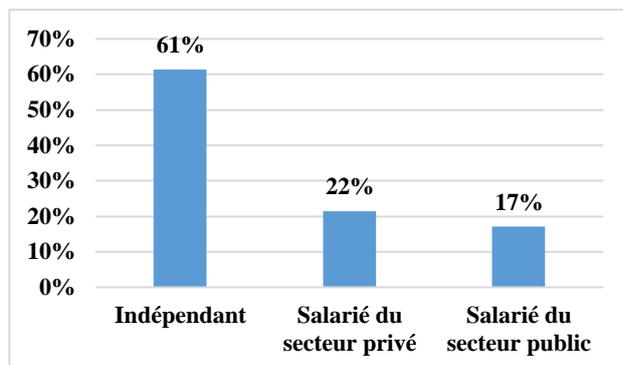
+ Description de l'échantillon

La population ainsi obtenue nous donne les caractéristiques suivantes :

- ❖ Répartition des répondants selon le sexe :



❖ Répartition des répondants selon le statut socio-professionnel



Des graphiques précédents nous constatons que notre population d'étude est composée à majorité d'homme soit 59% des répondants et de 41% de femmes.

1. REGARD DES HABITANTS DE LA VILLE DE OUAGADOUGOU SUR LES SERVICES PUBLICS

Dans le but de situer le contexte de l'étude dans l'esprit de nos enquêtés, nous avons voulu savoir ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'il est question de services publics. Dans les réponses des uns et des autres, des mots et ou expression les plus employés sont : l'administration publique, la fonction publique, les différents ministères, les hôpitaux, les écoles, les services de sécurité pour ne citer que ceux-ci.

Le tableau ci-dessous nous en donne un aperçu :

Tableau 1 : Répartition des répondants selon leurs avis sur le service public

Administrations publiques	14%
Fonction publique	10%
Les ministères	9%
Mairie	6%
ONEA, SONABEL	12%
La police et gendarmerie	14%
Services de santé, l'éducation	17%
Autres	19%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-6 Si l'on vous parle de services publics, quels sont ceux qui vous viennent à l'esprit spontanément ?

Le service public se veut être toute activité d'une collectivité publique visant à satisfaire un besoin d'intérêt général. Selon cette définition et d'après l'avis des répondants, nous constatons que leur réponse cadre avec cette définition. Nous en déduisons que nos enquêtés ont une bonne compréhension du sujet abordé.

Tableau 2 : Répartition des répondants selon les domaines dans lesquels les pouvoirs publics devraient accentuer prioritairement leur effort

L'emploi, la lutte contre le chômage	13%
La santé publique	12%
L'éducation	10%
La justice	6%
Le logement	5%
L'environnement	5%
La défense nationale	14%
La fiscalité et la collecte des impôts	4%
La culture	4%
La décentralisation	4%
L'accès à l'eau	8%
L'énergie	6%
La sécurité (police et gendarmerie)	9%

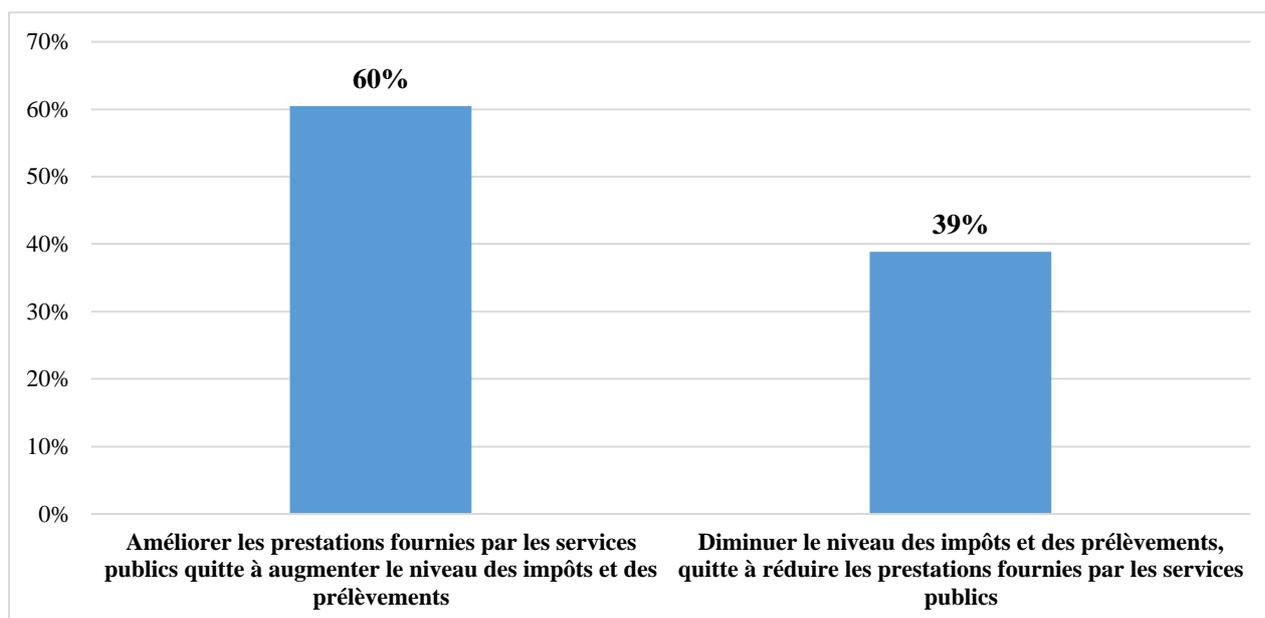
Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-7 Parmi les domaines suivants d'intervention de l'État, sur lesquels, les pouvoirs publics devraient-ils accentuer prioritairement leur effort ?

De façon prioritaire comme il ressort du graphique ci-dessus, le premier domaine dans lequel les pouvoirs publics devraient plus s'investir est la défense nationale. Il s'ensuit le domaine de l'emploi, la lutte contre le chômage, ensuite la santé publique et l'éducation pour ce qui est des quatre domaines qui ont le plus retenu l'attention des répondants.

Toutefois concernant le choix à faire entre diminuer le niveau des impôts et des prélèvements, quitte à réduire les prestations fournies par les services publics et améliorer les prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements, les répondant se sont prononcés comme suit :

Figure 1: Répartition des répondants selon le choix opéré



Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-8 S'il fallait choisir entre les deux options suivantes, laquelle choisiriez-vous :

La figure ci-dessus nous montre une préférence des répondants pour une amélioration des prestations fournies par les services publics quitte à augmenter le niveau des impôts et des prélèvements.

Ce qui nous permet de déduire que les usagers sont prêts à payer plus d'impôt afin d'améliorer la qualité des services publics fournis.

Tableau 3 : Répartition des répondants selon leurs attentes vis-à-vis des progrès que les services publics devraient faire dans les prochaines années

Un meilleur accueil des usagers	12%
La rapidité de traitement des dossiers et de réponses aux demandes	17%
La simplicité et la transparence des démarches	13%
Une meilleure égalité de traitement des citoyens selon leur situation sociale	14%
Une meilleure égalité de traitement des citoyens selon leur territoire	11%
La diminution du coût des services pour la communauté.	13%
La prise en compte des remarques et des suggestions des usagers.	12%
L'augmentation du nombre de démarches qu'on peut faire par Internet	8%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-9 Globalement, sur quelles dimensions attendez-vous que les services publics fassent le plus de progrès ces prochaines années ?

Les usagers aimeraient plus de rapidité dans le traitement des dossiers en premier lieu, une meilleure égalité de traitement des citoyens en second lieu et une simplicité et une transparence des démarches pour avoir accès aux services publics.

2. COMPARAISON DE L'OPINION À L'ÉGARD DE LA GESTION DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS

Tableau 4 : Répartition des répondants selon l'opinion de l'action de l'État pour les services suivants

Les services	Très mauvaise	Plutôt mauvaise	Plutôt bonne	Très bonne
La santé	17%	34%	42%	7%
L'éducation	14%	31%	49%	6%
ONEA	8%	28%	57%	6%
La justice	26%	37%	32%	4%
La police et la gendarmerie	27%	34%	32%	8%
La sécurité	36%	35%	23%	5%
SONABEL	10%	27%	59%	4%
L'environnement	15%	30%	50%	5%
La fiscalité et la collecte des impôts	17%	35%	43%	6%
Les infrastructures et l'entretien des routes	26%	39%	31%	4%
L'emploi, la lutte contre le chômage	32%	37%	27%	4%
Logement	31%	34%	29%	5%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-10 Avez-vous une très bonne opinion, une opinion plutôt bonne, une opinion plutôt mauvaise, ou une très mauvaise opinion de l'action de l'État pour les services suivants ?

Du graphique ci-dessus nous pouvons voir que les services tels que la santé, la justice, la police et la gendarmerie (51%), la sécurité (71%), les infrastructures et l'entretien des routes (65%), la fiscalité et la collecte des impôts (52%), l'emploi et la lutte contre le chômage (69%), le logement (65%), ont retenu l'attention de plus de la moitié des répondants en termes de mauvaise opinion.

La satisfaction dans lesdits services est jugée mauvaise et devrait par conséquent être un sujet d'intérêt pour les décideurs.

Les répondants ont une bonne opinion de la qualité des services de l'ONEA (63%), de la SONABEL (63%), de l'éducation (55%) et de l'environnement (55%).

Tableau 5: Répartition des répondants selon qu'il ait eu recours à la corruption pour avoir accès à un service public ou non

Les services	Jamais eu recours à la corruption	Déjà eu recours à la corruption	Ne souhaite pas répondre
la santé	77%	16%	7%
l'éducation	77%	18%	5%
ONEA	80%	13%	6%
la justice	79%	12%	10%
la sécurité	73%	19%	8%
SONABEL	80%	13%	7%
l'environnement	84%	6%	10%
La fiscalité et la collecte des impôts	79%	10%	11%
L'emploi, la lutte contre le chômage	81%	10%	9%
logement	80%	12%	9%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-11- En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, avez-vous déjà eu recours à la corruption pour avoir accès à un service public dans les domaines suivants?

Ceux qui ont eu recours à la corruption représentent un très faible pourcentage. Parmi nos répondants la grande majorité d'entre eux sont à l'image de la principale valeur du pays c'est-à-dire des hommes intègres.

Tableau 6 : Répartition des répondants selon qu'il trouve la gestion transparente ou non

Les services	Gestion transparente	Gestion non transparente	Ne souhaite pas répondre
La santé	37%	49%	14%
L'éducation	40%	46%	14%
ONEA	42%	39%	19%
La justice	23%	61%	15%
La sécurité	24%	58%	18%
SONABEL	40%	39%	21%
L'environnement	42%	32%	26%
La fiscalité et la collecte des impôts	24%	55%	21%
L'emploi, la lutte contre le chômage	25%	60%	15%
Logement	25%	54%	21%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-12 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'usager, quelle est votre appréciation de la transparence des services suivants

Du tableau qui précède nous notons que la gestion de cinq services est jugée non transparente par plus de la moitié des répondants. Il s'agit des services de la justice, de la sécurité, de la fiscalité et la collecte des impôts, l'emploi, la lutte contre le chômage et le logement. Cela est cité respectivement 61%, 58%, 55%, 60%, et 54% par les répondants.

Tableau 7 : Répartition des répondants selon leur appréciation de la gouvernance

Les services	Bonne gouvernance	Mauvaise gouvernance	Ne souhaite pas répondre
la santé	33%	57%	10%
l'éducation	37%	53%	10%
ONEA	42%	41%	17%
la justice	42%	41%	17%
la sécurité	23%	65%	12%
SONABEL	21%	67%	12%
L'environnement	42%	39%	19%
La fiscalité et la collecte des impôts	22%	62%	15%
L'emploi, la lutte contre le chômage	18%	71%	11%
Logement	18%	68%	14%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-13 En vous fondant sur votre propre expérience en tant qu'utilisateur, quelle est votre appréciation de la bonne gouvernance des services suivants :

La majorité des répondants ont une mauvaise opinion de la gouvernance des services publics. Il s'agit des services de la santé (57%), de l'éducation (53%), de la sécurité (65%), de la SONABEL (67%), de la fiscalité et la collecte des impôts (62%), de l'emploi et la lutte contre le chômage (71%), et le logement (68%).

3. COMPARAISON DE LA SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS

Tableau 8 : Répartition des répondants selon leur avis sur la satisfaction des services

Les services	Très satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant
La santé	10%	45%	38%	8%
L'éducation	7%	47%	35%	11%
ONEA	8%	51%	34%	7%
La justice	6%	33%	39%	21%
La sécurité	6%	20%	39%	36%
SONABEL	9%	48%	35%	7%
L'environnement	8%	45%	34%	13%
La fiscalité et la collecte des impôts	7%	33%	43%	17%
Les infrastructures et l'entretien des routes	6%	32%	43%	19%
L'emploi, la lutte contre le chômage	5%	21%	46%	28%
Logement	7%	21%	47%	25%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-14 Globalement, en tant qu'utilisateur, que diriez-vous de la qualité des services dans les domaines ci-dessous :

Plus de la moitié des répondants sont satisfaits des services suivants :

- ✓ de la santé (57%),
- ✓ de l'éducation(54%),
- ✓ de l'ONEA(59%),
- ✓ de la SONABEL(57%)
- ✓ et de l'environnement(53%)

Quant aux services de sécurité (75%), de la justice (60%), la fiscalité et la collecte des impôts (60%), les infrastructures et l'entretien des routes (62%), l'emploi et lutte contre le chômage (74%) et le logement (72%), ils sont jugés insatisfaits. En tête la sécurité avec 75% d'insatisfaction.

Tableau 9 : Répartition des répondants selon votre niveau de satisfaction quant à la ponctualité et le respect des heures des services des travailleurs

Les services	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
La santé	10%	43%	34%	13%
L'éducation	11%	55%	25%	9%
ONEA	11%	57%	24%	9%
La justice	8%	41%	30%	21%
la sécurité	11%	37%	31%	22%
SONABEL	11%	54%	28%	8%
L'environnement	7%	49%	28%	16%
La fiscalité et la collecte des impôts	5%	46%	34%	16%
les infrastructures et l'entretien des routes	6%	31%	44%	18%
L'emploi, la lutte contre le chômage	7%	30%	45%	18%
Logement	7%	31%	42%	20%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-15 Sur la base de votre expérience en tant qu'utilisateur, quel est votre niveau de satisfaction quant à la ponctualité et le respect des heures de service des travailleurs dans les domaines suivants :

Les répondants se sont également prononcés sur la ponctualité et le respect des heures de services. Les usagers ont marqué leur insatisfaction quant à la ponctualité et le respect des heures de service dans les domaines suivants :

- ✓ la justice avec 51% d'insatisfaction ;

- ✓ la sécurité avec 53% d'insatisfaction ;
- ✓ infrastructures et l'entretien des routes avec 62% d'insatisfaction ;
- ✓ emploi et la lutte contre le chômage avec 63% d'insatisfaction ;
- ✓ logement avec 63% d'insatisfaction.

Les usagers ont marqué leur satisfaction quant à la ponctualité et au respect des heures de service pour les services :

- ✚ la santé avec 53% de satisfaction,
- ✚ l'éducation avec 66% de satisfaction,
- ✚ l'ONEA avec 68% de satisfaction,
- ✚ la SONABEL avec 65% de satisfaction

Tableau 10 : Répartition des répondants selon le niveau de satisfaction quant au niveau de professionnalisme des travailleurs dans le traitement des dossiers et de réponses aux demandes

Les services	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
La santé	12%	50%	30%	9%
L'éducation	8%	51%	33%	9%
ONEA	10%	57%	28%	6%
La justice	6%	39%	35%	19%
La sécurité	9%	37%	32%	23%
SONABEL	9%	57%	27%	7%
L'environnement	8%	52%	30%	10%
La fiscalité et la collecte des impôts	5%	43%	38%	14%
Les infrastructures et l'entretien des routes	6%	36%	43%	15%
L'emploi, la lutte contre le chômage	5%	35%	43%	17%
Logement	4%	33%	42%	21%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-16 Sur la base de votre expérience en tant qu'utilisateur, quel est votre niveau de satisfaction quant au niveau de professionnalisme des travailleurs dans le traitement des dossiers et de réponses aux demandes dans les secteurs suivants ?

Le tableau ci-dessus nous montre une satisfaction presque globale quant au professionnalisme dans le traitement des dossiers dans lesdits secteurs. Toutefois on dénote une certaine insatisfaction dans les secteurs de la justice, de la sécurité, de la fiscalité et la collecte des impôts, les infrastructures et l'entretien des routes, l'emploi, la lutte contre le chômage et le

logement. De tous ces services le secteur du logement est celui qui a le plus d'insatisfaction selon 63% des répondants.

4. PERCEPTION DES USAGERS SUR L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE DES AGENTS PUBLICS

Tableau 11: Répartition des répondants selon la manière dont les agents traitent les dossiers

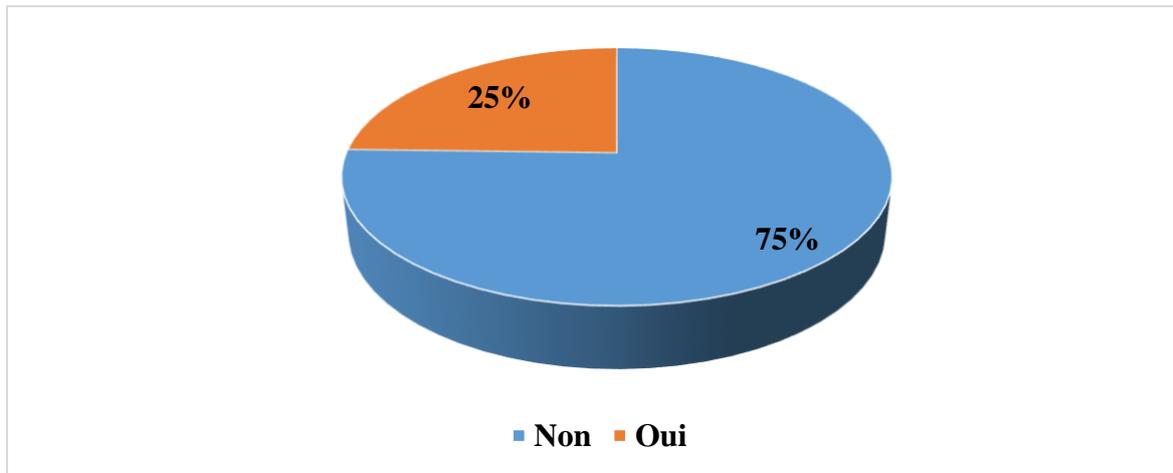
Les services	Oui	Non
La santé	57%	43%
L'éducation	56%	44%
ONEA	57%	43%
La justice	49%	51%
La sécurité	52%	48%
SONABEL	60%	40%
L'environnement	59%	41%
La fiscalité et la collecte des impôts	44%	56%
Les infrastructures et l'entretien des routes	45%	55%
L'emploi, la lutte contre le chômage	36%	64%
Logement	39%	61%

Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-17 Sur la base de votre expérience en tant qu'utilisateur, diriez-vous que les agents traitent les dossiers avec éthique et déontologie dans les services publics suivants ?

Selon les répondants, au nombre des services qu'ils jugent ne pas traiter les dossiers avec éthique et déontologie, nous avons la justice, la fiscalité et la collecte des impôts, les infrastructures et l'entretien des routes, l'emploi, la lutte contre le chômage et le logement. Avis soutenu respectivement par 51%, 56%, 55%, 64%, 61% des répondants.

Figure 2 : Répartition des répondants selon l'expérience qu'ils ont eu avec ou un agent en état d'ébriété



Source : enquête terrain OPES Juin-Juillet 2022

Q-18- Sur la base de votre expérience en tant qu'utilisateur, avez déjà eu affaire à un agent en état d'ébriété ?

25% des répondants affirment avoir déjà eu affaire à un agent en état d'ébriété contre 75% qui n'ont pas eu affaire à un agent en état d'ébriété.

CONCLUSION

Au terme de notre étude, force est de constater que malgré le travail abattu par les travailleurs dans les différents services publics, il n'en demeure pas moins qu'il reste beaucoup à faire.

Les services les plus touchés par l'insatisfaction des usagers de notre étude étant la justice, de la sécurité, de la fiscalité et la collecte des impôts, les infrastructures et l'entretien des routes, l'emploi, la lutte contre le chômage et le logement (Tableau 11).

Les pouvoirs publics en œuvrant à l'amélioration des services publics permettront de mieux répondre au besoin des populations.