

Afrobaromètre  
Accra, Ghana  
2 avril 2019

## Communiqué de presse

### Les Africains perçoivent une amélioration – quoiqu'inégale – de la prestation gouvernementale des services basiques

D'après les résultats d'une nouvelle enquête d'Afrobaromètre à travers le continent, les Africains perçoivent plus une amélioration qu'un déclin de la prestation gouvernementale des services publics de base.



Quoiqu'inégale, cette amélioration est rapportée dans la provision par l'état des services éducationnels, des soins médicaux, des documents d'identité, et de l'assistance de la police. En moyenne à travers 34 pays enquêtés, la prestation de service est le plus souvent considérée facile d'accès, prompte, courtoise, et réactive face aux plaintes. Mais les pays présentent des disparités considérables dans les évaluations populaires de la performance gouvernementale, et la corruption à petite échelle est encore une expérience fréquente.

L'analyse des réponses aux enquêtes révèle que trois principaux facteurs fondent les Africains à percevoir l'amélioration ou le déclin de la performance de leur gouvernement en matière de prestation de services: A quel point était-ce facile ou difficile d'obtenir le service? Les fonctionnaires seraient-ils réactifs face aux plaintes? Et les citoyens devaient-ils verser des pots-de-vin?

L'analyse, disponible à l'adresse [www.afrobarometer.org](http://www.afrobarometer.org), est la quatrième de la série des Pan-Africa Profiles d'Afrobaromètre basée sur 45.823 entretiens dans toutes les sous-régions d'Afrique.

#### Résultats clés

- En moyenne à travers 34 pays, la majorité des Africains qui ont eu un contact avec les principaux services publics au cours de l'année précédente rapportent que l'accès à l'éducation publique, aux documents d'identité, aux soins médicaux, et à l'assistance de la police est « facile ». Les services domestiques sont considérés plus « difficiles » à obtenir (Figure 1).
- En général, la prestation de services est considérée comme assez rapide; un peu plus de personnes rapportent bénéficier des services après un délai « court » plutôt que « long ». Mais les citoyens ne s'accordent pas quant à la rapidité de l'assistance de la police; par rapport à d'autres services, l'assistance de la police est plus susceptible de survenir « immédiatement » ou « jamais » (Figure 2).
- La majorité des Africains affirment que les responsables publics les traitent de façon courtoise.
- Les Africains sont environ deux fois plus susceptibles de rapporter avoir versé des pots-de-vin pour obtenir l'assistance de la police (26%) que pour obtenir les services éducationnels (15%) ou médicaux (13%) (Figure 3).

- Lorsqu'ils rapportent les mauvais comportements ou crimes d'un enseignant, la plupart des Africains pensent qu'il est probable que cela fasse « réagir quelqu'un ». Mais lorsque ce sont des actes de corruption qui sont signalés, un résultat positif est largement perçu comme « improbable » (Figure 4).
- De façon globale, les Africains sont plus susceptibles de percevoir une amélioration qu'une détérioration dans la prestation gouvernementale des principaux services publics (Figure 5). Mais en moyenne moins d'un citoyen sur cinq perçoit des améliorations simultanées de la performance de chacune des trois agences étatiques en charge de la sécurité publique, de l'enseignement, et des soins médicaux (Figure 6).
- Trois éléments importants permettent d'expliquer l'amélioration perçue de la prestation gouvernementale des services publics : la facilité de l'accès, la réactivité suite aux plaintes, et – plus important encore – le fait de ne pas avoir à verser des pots-de-vin.

### Enquête d'Afrobaromètre

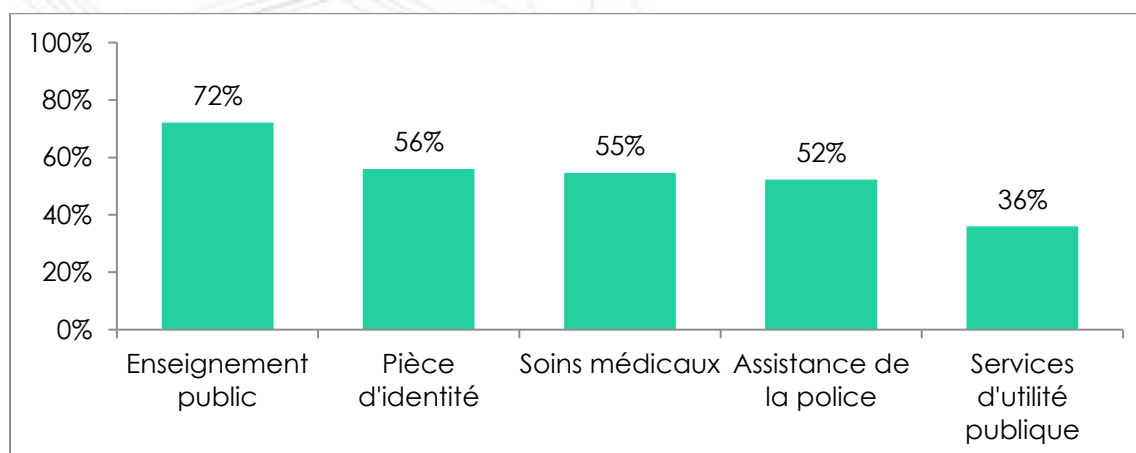
Afrobaromètre est un réseau de recherches panafricain et indépendant qui conduit des enquêtes sur les attitudes du public envers la démocratie, la gouvernance, les conditions économiques, et des questions connexes dans plus de 30 pays d'Afrique. Six rounds d'enquêtes ont été conduits entre 1999 et 2015, et les résultats des enquêtes au titre du Round 7 (2016/2018) sont en cours de publication. Les lecteurs intéressés peuvent suivre nos publications à #VoicesAfrica et s'abonner à notre liste de diffusion à l'adresse [www.afrobarometer.org](http://www.afrobarometer.org).

Afrobaromètre réalise des entretiens face-à-face dans la langue choisie par le répondant avec des échantillons représentatifs nationaux qui produisent des résultats d'ordre national avec une marge d'erreur de +/-2 à +/-3 pourcentage à un niveau de confiance de 95%.

La série des Pan-Africa Profiles du Round 7 s'appuie principalement sur les données de 34 pays collectées entre septembre 2016 et septembre 2018. Les pays couverts abritent presque 80% de la population du continent.

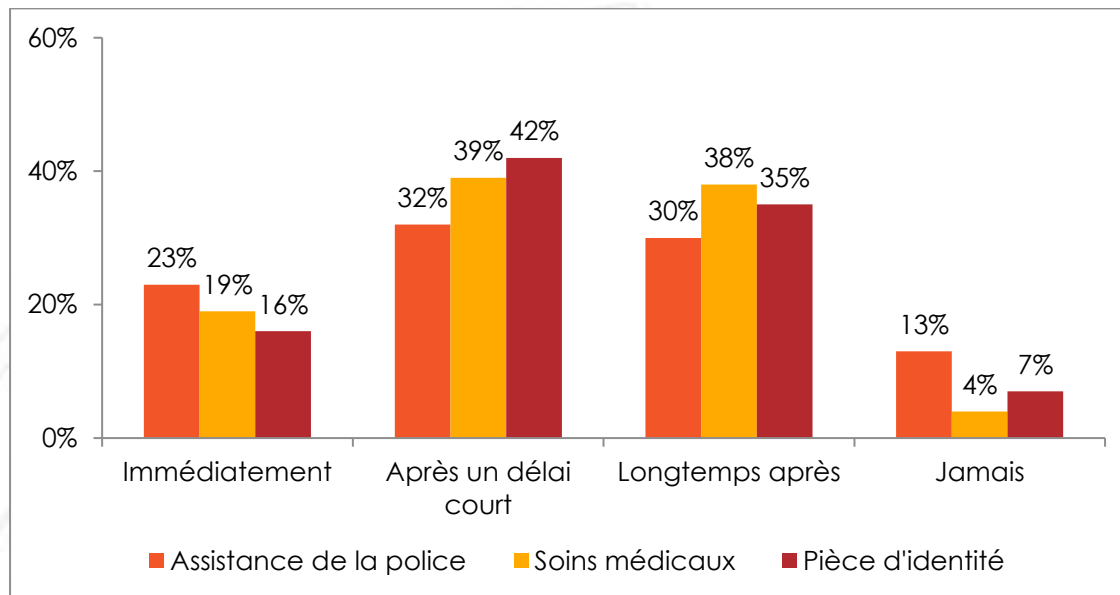
### Figures

**Figure 1 : Facilité de l'accès aux services** | 34 pays | 2016/2018



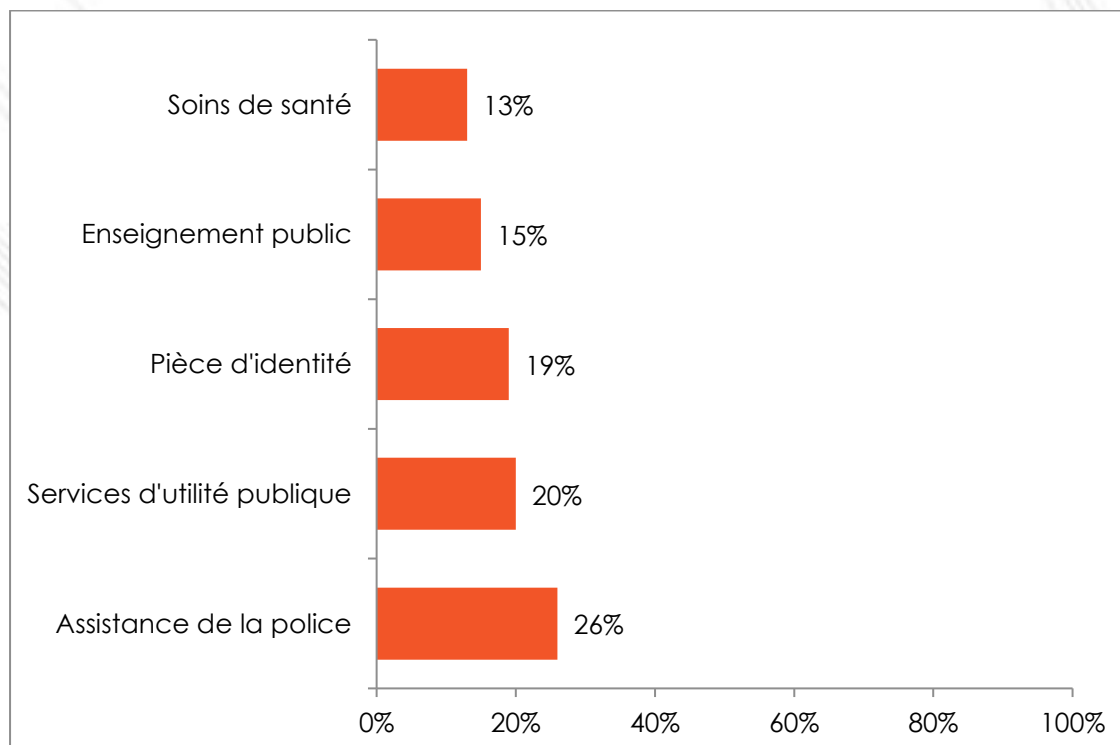
**Question posée aux répondants qui avaient eu affaire aux principaux services publics:** A quel point était-il facile ou difficile d'obtenir les services dont vous aviez besoins? (% qui répondent « facile » ou « très facile »)

**Figure 2: Promptitude de la prestation de service | 34 pays | 2016/2018**



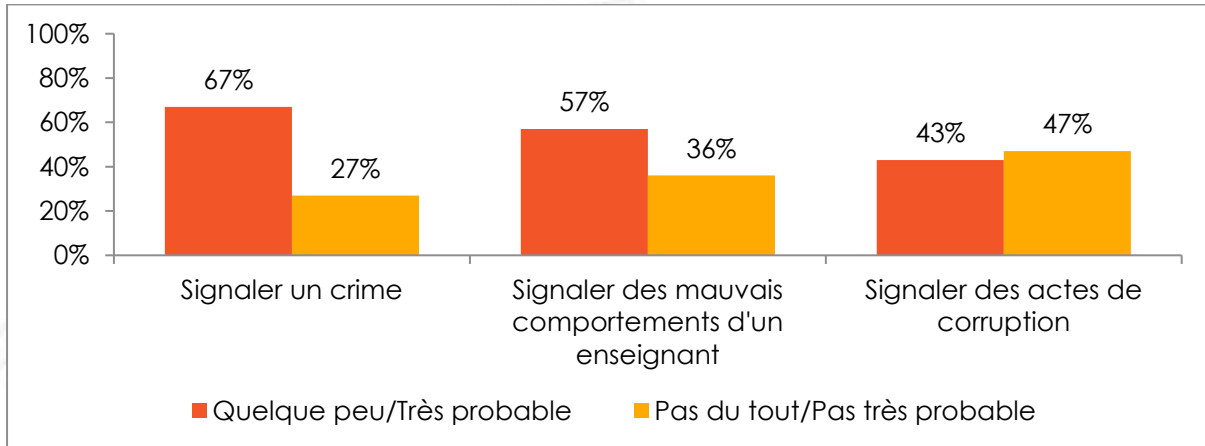
**Question posée aux répondants qui avaient eu affaire aux principaux services publics:** Après combien de temps avez-vous pu recevoir [le (service)] dont vous aviez besoin?

**Figure 3: Versement de pots-de-vin | 34 pays | 2016/2018**



**Question posée aux répondants qui avaient eu affaire aux principaux services publics:** Combien de fois, le cas échéant, avez-vous dû verser des pots-de-vin, faire un cadeau ou une faveur à [responsable public] afin d'obtenir le service dont vous aviez besoin? (% qui répondent « une ou deux fois », « quelques fois », ou « souvent »)

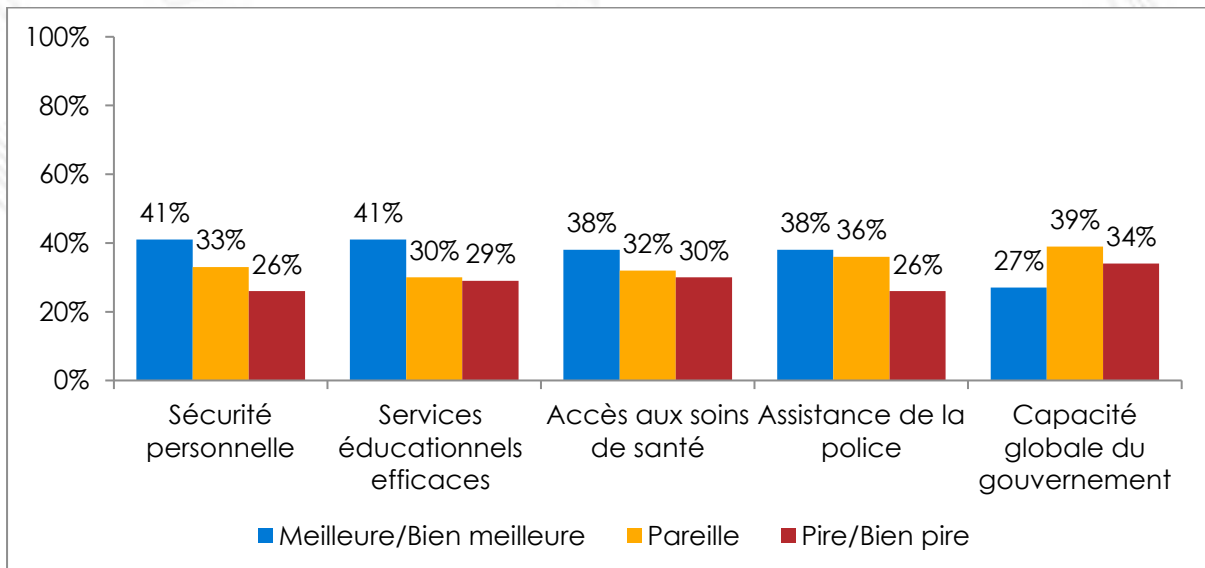
**Figure 4 : Probabilité d'une réaction officielle** | 34 pays | 2016/2018



**Question posée aux répondants:** Quelle est la probabilité que vous arriviez à faire réagir quelqu'un si vous alliez dans un office d'état ou une autre institution publique pour signaler un des problèmes suivants, ou n'en avez-vous pas assez entendu pour vous prononcer?

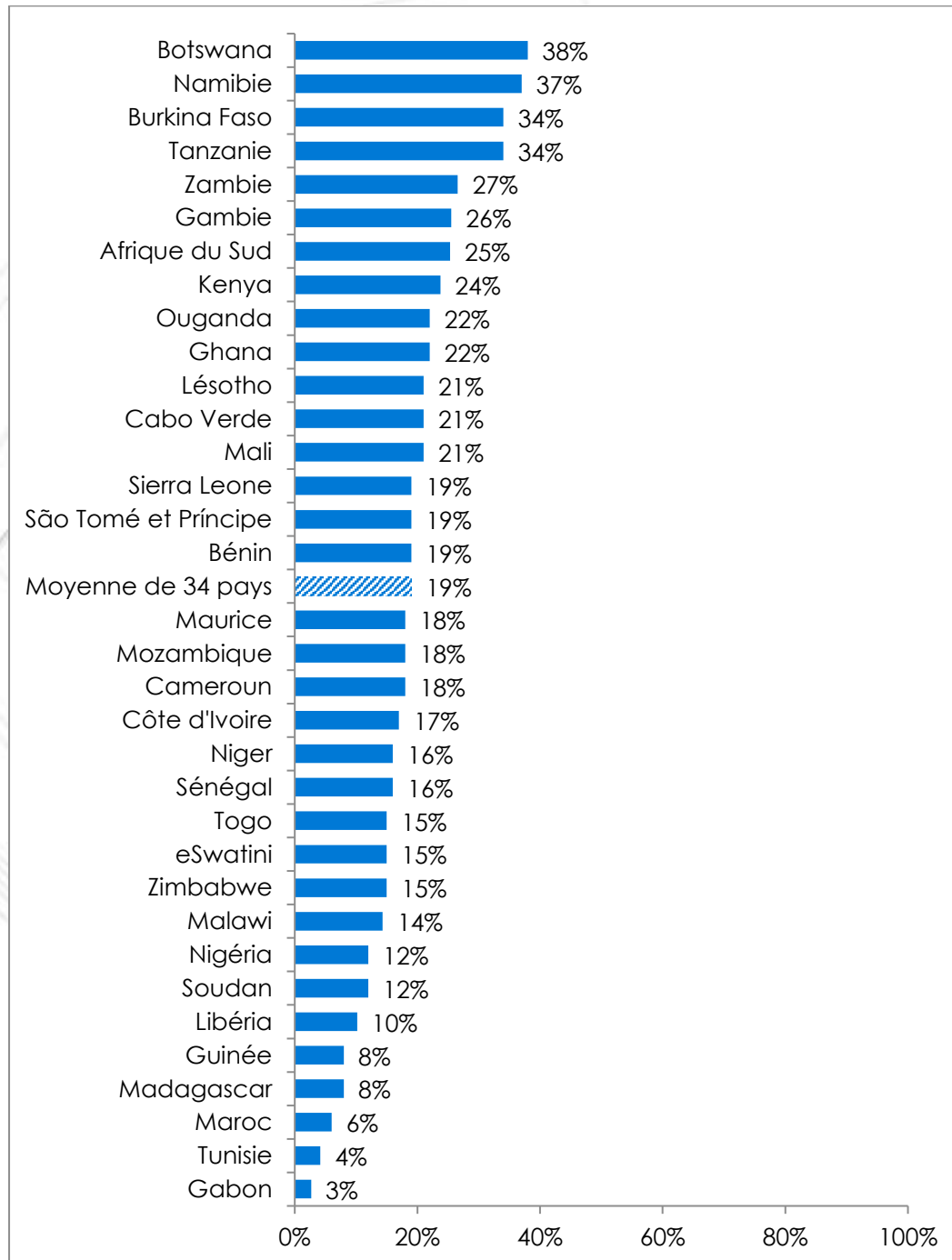
- Si vous alliez à l'école de la localité pour signaler les mauvais comportements d'un enseignant tels que l'absentéisme ou la maltraitance des écoliers?
- Si vous alliez dans un [bureau de l'administration locale] pour signaler un acte de corruption tel que le mauvais usage des fonds ou la réclamation de pots-de-vin par des agents du gouvernement ou de la police ou le personnel d'appui dans les écoles ou les hôpitaux?
- Si vous alliez au poste de police de la localité pour signaler un délit?

**Figure 5: Tendances perçues de la performance gouvernementale** | 34 pays | 2016/2018



**Question posée aux répondants:** Dites-moi, s'il vous plaît, si la situation des choses suivantes est pire ou meilleure aujourd'hui qu'il y a quelques années, ou si elles sont demeurées à peu près pareilles: La possibilité pour vous d'obtenir les soins de santé lorsque vous en avez besoin? Votre sécurité personnelle face aux crimes et à la violence? L'efficacité du gouvernement à satisfaire les besoins en éducation? La possibilité pour les gens ordinaires d'obtenir l'assistance de la police en cas de besoin? La possibilité pour les gens ordinaires d'obtenir l'assistance du gouvernement en vue de résoudre leurs problèmes propres ou ceux de leur communauté?

**Figure 6: Amélioration perçue de la performance gouvernementale relativement à trois services** | par pays | 34 pays | 2016/2018



**Question posée aux répondants:** Dites-moi, s'il vous plaît, si la situation des choses suivantes est pire ou meilleure aujourd'hui qu'il y a quelques années, ou si elles sont demeurées à peu près pareilles: La possibilité pour vous d'obtenir les soins de santé lorsque vous en avez besoin? L'efficacité du gouvernement à satisfaire les besoins en éducation? La possibilité pour les gens ordinaires d'obtenir l'assistance de la police en cas de besoin? (La figure montre le % des répondants qui affirment que toutes trois sont « meilleures » ou « bien meilleures »)

**Pour plus d'informations, veuillez contacter:**

Brian Howard  
Téléphone: +1 713-624-0373  
Email: bhoward@afrobarometer.org

Sibusiso Nkomo  
Téléphone: +27 (0)21 202 4093; +27 73 561 2490  
Email: snkomo@afrobarometer.org

Visitez nous en ligne à l'adresse: [www.afrobarometer.org](http://www.afrobarometer.org)

Suivez nos publications sur **#VoicesAfrica**.

