Dépêche No. 923 | 18 décembre 2024

Dignité et respect dans les services publics en Afrique : Facteur invisible de l'engagement mondial de ne laisser personne pour compte

Dépêche No. 923 d'Afrobarometer | Joseph Asunka, Alfred Torsu et Josephine Appiah-Nyamekye Sanny

Résumé

La Charte Africaine sur les Valeurs et Principes du Service Public et de l'Administration reconnaît la dignité et le respect comme des éléments fondamentaux du service public et de l'administration. L'Article 4 de la charte stipule que « le service public et l'administration ainsi que leurs agents doivent respecter les droits de l'homme, la dignité et l'intégrité de tous les usagers » (Union Africaine, 2011). L'Article 7 appelle les administrateurs du service public et les fonctionnaires en contact avec le public à fixer et à respecter des délais pour la fourniture du service public, à adapter la fourniture du service aux besoins des usagers et à promouvoir la confiance entre les fonctionnaires en contact avec le public et les usagers du service. La charte établit donc un modèle pour une administration publique africaine qui ne se contente pas de répondre aux besoins des citoyens, mais qui défend également leur dignité et leurs droits, en veillant à ce que le respect soit au cœur de la prestation des services publics.

Sur l'ensemble du continent, les constitutions nationales ainsi que les documents et dispositifs politiques relatifs aux droits de l'homme incluent des dispositions visant à promouvoir le respect et le traitement décent des personnes qui sollicitent et recourent aux services publics. Par exemple, la loi-cadre sud-africaine sur la professionnalisation du secteur public stipule que « le respect, la dignité, l'intégrité, la courtoisie, l'égalité de traitement et la non-discrimination sont autant d'éléments de la conduite professionnelle » (République d'Afrique du Sud, 2022, p. 28).

Les référentiels mondiaux sur le développement et les droits de l'homme, notamment la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, reconnaissent le respect de la dignité humaine comme une valeur universelle à faire valoir en toutes circonstances. L'intégration de cette valeur et d'autres valeurs universelles dans la mise en œuvre des ODD est considérée comme une condition nécessaire pour que les Etats membres puissent atteindre les objectifs de 2030 et tenir la promesse de « ne laisser personne pour compte ».

Dans quelle mesure les gouvernements africains respectent-ils cette valeur universelle ? Concrètement, les citoyens ont-ils facilement ou difficilement accès aux services publics ? Les Africains ont-ils le sentiment d'être traités avec dignité et respect quand ils sollicitent les services publics ? Comment les expériences des citoyens en matière de services publics impactent-elles leurs attitudes vis-à-vis des dirigeants élus, des fonctionnaires et des institutions de gouvernance ? Pour répondre à ces questions, nous nous appuyons sur les données des enquêtes du Round 9 d'Afrobarometer, réalisées entre fin 2021 et mi-2023.

Copyright ©Afrobarometer 2024

A travers les 39 pays sondés, un grand nombre d'Africains déclarent avoir eu affaire à des centres de santé publics, à des écoles publiques, à des services qui délivrent des pièces d'identité et à la police au cours des 12 mois qui ont précédé l'enquête. Mais pour beaucoup d'entre eux, l'accès à ces services n'a pas été facile, et une importante minorité de personnes affirment n'avoir pas été traitées avec respect. La dénonciation du manque de respect est particulièrement fréquente parmi les jeunes et les citoyens pauvres.

Outre l'impact probable du manque de respect sur la dignité des personnes et leur propension à recourir aux principaux services publics, l'analyse des données montre que le manque de respect de la part des agents des services publics est corrélé à une vision plus négative de tous les niveaux de gouvernement et de la démocratie elle-même.

L'enquête Afrobarometer

Afrobarometer est un réseau panafricain et non partisan de recherche par sondage qui fournit des données fiables sur les expériences les perceptions des Africains sur la démocratie, la gouvernance et la qualité de vie. Depuis 1999, neuf rounds d'enquêtes ont été réalisés dans un maximum de 42 pays. Les enquêtes du Round 9 (2021/2023) couvrent 39 pays. (Voir le Tableau A.1 en annexe pour une liste des pays et des dates des travaux de terrain).

Les partenaires nationaux d'Afrobarometer conduisent des entretiens en face-à-face dans la langue choisie par le répondant qui produisent des résultats nationaux avec des marges d'erreur de +/-2 à +/-3 points de pourcentage à un niveau de confiance de 95%.

Cette analyse de 39 pays repose sur 53.444 entretiens. Les données sont pondérées afin de garantir des échantillons nationalement représentatifs. Pour le calcul des moyennes plurinationales, tous les pays sont pondérés de manière égale (plutôt que proportionnellement à la taille de la population).

Résultats clés

Contact avec les services publics :

- En moyenne, à travers 39 pays, presque six Africains sur 10 (58%) déclarent avoir eu affaire à un centre de santé public au cours de l'année précédente.
- Presque la moitié (45%) des répondants affirment avoir sollicité l'aide de la police, avoir rencontré la police dans d'autres situations, ou les deux.
- Un tiers des répondants disent avoir contacté une école publique (34%) et un organisme gouvernemental délivrant des documents d'identité tels que des actes de naissance et des permis de conduire (33%).

Facilité d'accès aux services publics :

- Environ la moitié (49%) des personnes qui ont demandé des pièces d'identité déclarent qu'il leur a été « difficile » ou « très difficile » de les obtenir.
- Plus de quatre répondants sur 10 (45%) ayant sollicité des soins de santé et une assistance policière (46%) déclarent qu'il leur a été difficile d'obtenir les services dont ils avaient besoin.
- L'accès aux services scolaires publics a été plus facile, un quart (26%) disent quand même avoir rencontré des difficultés.

Copyright ©Afrobarometer 2024

Traitement dans les services publics :

- Environ quatre citoyens sur 10 (39%) qui ont demandé un document officiel d'identité affirment avoir été traités avec peu ou pas de respect par les agents publics.
- Environ un tiers (36%) des Africains qui ont sollicité des services médicaux disent ne s'être pas sentis respectés, de même que 26% de ceux qui ont contacté une école publique.
- Un tiers (34%) des répondants déclarent que la police de leur pays agit « rarement » ou « jamais » de manière professionnelle et respecte les droits de tous les citoyens.
- Les jeunes et les citoyens pauvres sont particulièrement susceptibles de signaler des difficultés à obtenir des services ainsi qu'un traitement irrespectueux de la part des prestataires de services.

Répercussions du manque de respect :

- Les répondants qui ont ressenti un manque de respect de la part des agents des services publics sont plus susceptibles de ne pas faire confiance aux représentants du gouvernement et de désapprouver leur performance. Ils sont aussi moins susceptibles d'être satisfaits du fonctionnement de la démocratie dans leur pays et moins disposés à soutenir la démocratie comme forme de gouvernement.

Le contrat social en difficulté

Les services publics sont un élément clé du contrat social entre les citoyens et leurs gouvernements. Les citoyens paient des impôts et les gouvernements sont censés affecter les recettes fiscales à la fourniture de biens et de services d'intérêt public. Outre leur obligation de fournir des services publics, les gouvernements sont tenus, en vertu de divers mécanismes internationaux, régionaux et nationaux de protection des droits de l'homme et de développement, d'honorer et de préserver la dignité inhérente des citoyens dans le cadre de leurs interactions avec eux. Certains analystes ont fait valoir que le principal objectif de la durabilité dans les Objectifs de Développement Durable est de promouvoir la dignité humaine et que la dignité humaine est le fil conducteur des 17 ODD (May & Daly, 2020).

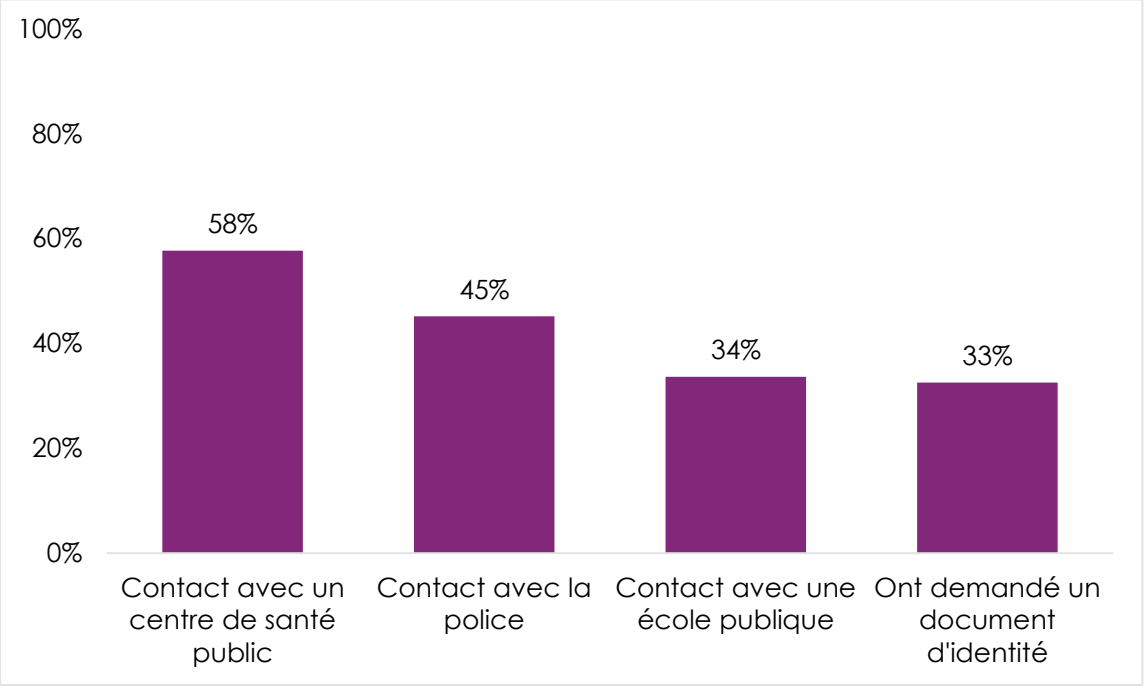
Jusqu'à quel point les gouvernements et les fonctionnaires respectent-ils ces dispositions essentielles ? Les données de l'enquête Afrobarometer permettent de mesurer la performance des gouvernements africains.

L'enquête a demandé aux répondants s'ils avaient eu affaire à quatre services clés – une clinique ou un hôpital public, une école publique, un organisme gouvernemental délivrant des documents d'identité et la police – au cours des 12 derniers mois. A travers les 39 pays sondés entre fin 2021 et mi-2023, les centres publics de soins de santé ont été le plus souvent sollicités : Presque six Africains sur 10 (58%) déclarent avoir eu affaire à un hôpital ou à un centre sanitaire public au cours de l'année écoulée (Figure 1).

Vient ensuite la police : 45% des citoyens déclarent avoir sollicité l'aide de la police et/ou avoir eu affaire à la police dans d'autres situations, par exemple à des postes de contrôle, lors de vérifications d'identité ou de contrôles routiers, ou encore au cours d'une enquête. Environ un tiers affirment avoir pris contact avec des écoles publiques (34%) et avec un service officiel délivrant des pièces d'identité (33%).

Copyright ©Afrobarometer 2024

Figure 1 : Contact avec les services publics | 39 pays | 2021/2023



Questions posées aux répondants : *Au cours des 12 derniers mois :*
Avez-vous eu affaire à une école publique ?
Avez-vous eu affaire à une clinique ou un hôpital public ?
Avez-vous essayé d'acquérir une pièce d'identité telle qu'un extrait de naissance, un permis de conduire, un passeport, une carte d'électeur, ou une autorisation officielle du gouvernement ?
Avez-vous eu recours à l'assistance de la police ? Combien de fois avez-vous eu affaire à la police dans d'autres situations, comme les postes de contrôle, au cours des arrêts de contrôle d'identité, ou lors d'une enquête ? (« Contact avec la police » : % qui déclarent avoir demandé l'aide de la police et/ou avoir rencontré la police dans d'autres situations « une ou deux fois », « quelques fois » ou « souvent »)

Comme l'illustre le Tableau 1, les contacts avec les centres de santé publics étaient courants sur tout le continent, y compris par des majorités – allant jusqu'à 77% aux Seychelles – dans 26 des 39 pays sondés. Le Congo-Brazzaville (29%) et le Nigéria (32%) sont les seuls pays où moins d'un tiers des citoyens affirment avoir eu un contact avec un hôpital public.

Les interactions avec la police variaient considérablement, de seulement 13% à Madagascar et 17% au Sénégal à 68% au Cameroun.

Les contacts avec les écoles publiques et les services de documents d'identité officiels étaient plus faibles dans l'ensemble. Seules la Sierra Leone (avec 55% déclarant avoir eu un contact avec les écoles) et la Gambie (70% demandant des documents d'identité) enregistrent des majorités dans ces deux catégories.

Copyright ©Afrobarometer 2024

Tableau 1 : Contact avec les services publics | 39 pays | 2021/2023

	Contact avec un dispensaire ou hôpital public	Contact avec la police	Contact avec une école publique	Ont demandé un document d'identité
Afrique du Sud	49%	54%	29%	23%
Angola	57%	55%	46%	41%
Bénin	49%	21%	36%	22%
Botswana	66%	51%	21%	23%
Burkina Faso	69%	53%	49%	38%
Cabo Verde	76%	61%	35%	38%
Cameroun	44%	68%	31%	32%
Congo-Brazzaville	29%	32%	23%	34%
Côte d'Ivoire	39%	29%	23%	45%
Eswatini	60%	64%	28%	19%
Ethiopie	61%	46%	39%	44%
Gabon	47%	58%	38%	34%
Gambie	76%	59%	47%	70%
Ghana	42%	52%	28%	39%
Guinée	73%	33%	43%	30%
Kenya	70%	51%	50%	42%
Lesotho	58%	62%	19%	24%
Libéria	56%	64%	37%	38%
Madagascar	54%	13%	41%	50%
Malawi	72%	37%	34%	21%
Mali	66%	25%	31%	32%
Maroc	40%	36%	35%	43%
Maurice	71%	61%	26%	24%
Mauritanie	55%	38%	33%	34%
Mozambique	46%	51%	26%	22%
Namibie	57%	55%	36%	25%
Niger	74%	34%	41%	30%
Nigéria	32%	63%	24%	31%
Ouganda	75%	48%	27%	25%
São Tomé et Príncipe	55%	59%	36%	48%
Sénégal	67%	17%	35%	47%
Seychelles	77%	49%	31%	25%
Sierra Leone	64%	62%	55%	18%
Soudan	50%	27%	37%	29%
Tanzanie	64%	29%	27%	17%
Togo	51%	30%	32%	30%
Tunisie	43%	39%	17%	38%
Zambie	74%	31%	36%	22%
Zimbabwe	44%	48%	32%	22%
Moyenne des 39 pays	58%	45%	34%	33%
Clé	>50%	30%-50%	<30%	

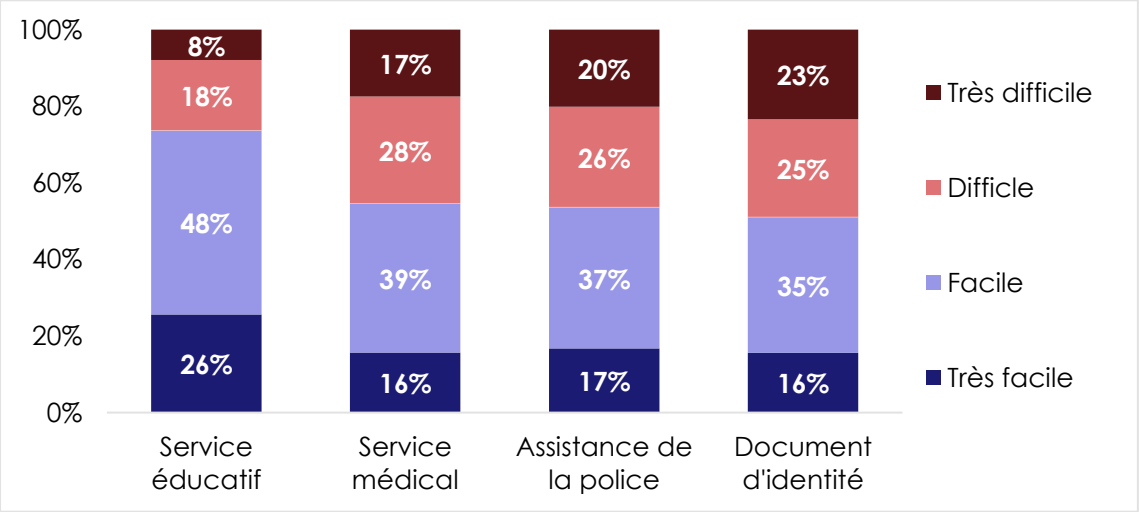
Copyright ©Afrobarometer 2024

L'accès à des services publics de qualité est au cœur des ODD et de l'Agenda 2063. En effet, l'éducation et la santé sont reconnues par les Nations Unies comme des droits humains fondamentaux. Le préambule de la Constitution de l'Organisation Mondiale de la Santé (1946) stipule que « la possession du meilleur état de santé qu'il est capable d'atteindre constitue l'un des droits fondamentaux de tout être humain ». Dans quelle mesure ces instruments juridiques internationaux sont-ils mis en œuvre sur le continent ? Plus précisément, quelle est la facilité d'accès aux services publics de base en Afrique ?

En moyenne, à travers 39 pays, la majorité des personnes qui ont eu recours à quatre services clés au cours de l'année précédente déclarent avoir obtenu « facilement » ou « très facilement » ce dont elles avaient besoin (Figure 2). Les services publics d'éducation sont ceux qui ont présenté le moins de difficulté : Environ trois quarts (74%) des personnes qui ont contacté une école publique disent qu'il leur a été facile d'obtenir des services, 26% d'entre elles qualifiant cette démarche de « très facile ».

Une majorité plus faible de répondants déclarent avoir bénéficié d'un accès facile aux soins médicaux (55%), à l'assistance de la police (54%) et à une pièce d'identité (51%). Cela signifie que presque la moitié des citoyens qui ont sollicité des services ont rencontré des difficultés pour obtenir leur pièce d'identité (49%),[1] l'assistance de la police (46%) et des soins médicaux (45%).

Figure 2 : Facilité d'accès aux services publics | 39 pays | 2021/2023



Questions posées aux répondants qui ont eu recours à ces services publics pendant l'année écoulée :

Etait-ce facile ou difficile d'obtenir les services dont vous aviez besoin auprès des enseignants ou des dirigeants d'école ?

Etait-ce facile ou difficile d'obtenir les soins ou les services médicaux dont vous aviez besoin ?

Etait-ce facile ou difficile d'obtenir le document dont vous aviez besoin ?

Etait-ce facile ou difficile d'obtenir l'assistance dont vous aviez besoin ?

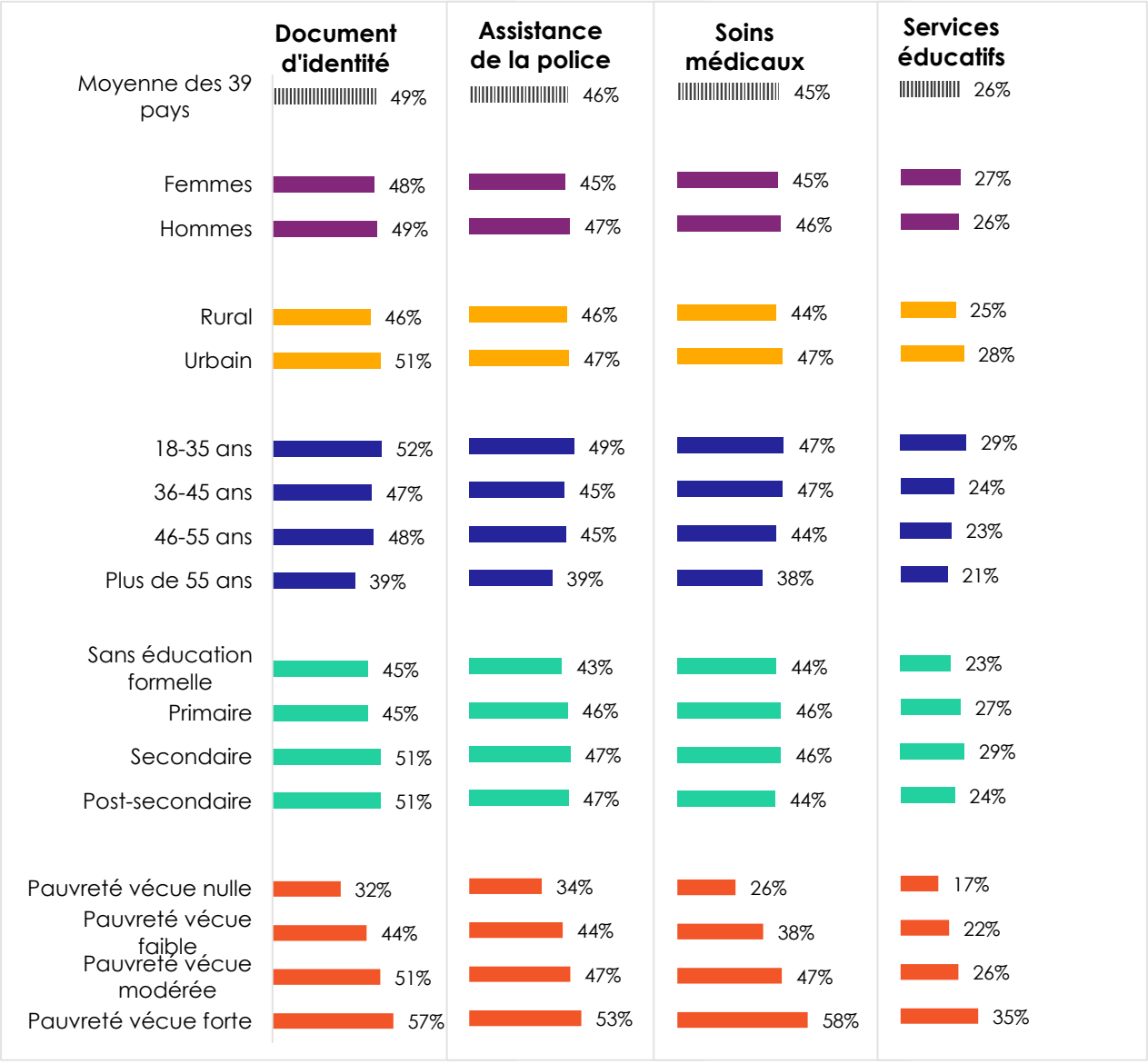
(Les répondants qui n'ont pas eu recours à ces services publics sont exclus.)

La difficulté à obtenir ces services varie selon le groupe démographique (Figure 3). Pour les quatre types de services, les répondants en situation de précarité économique et les jeunes sont plus susceptibles de signaler des difficultés que les citoyens plus aisés et plus âgés.

[1] En raison des arrondis, les pourcentages combinés des catégories tel qu'indiqué dans le texte pourraient légèrement différer de la somme des sous-catégories tel qu'indiqué dans les figures (par exemple, pour « obtenir une pièce d'identité », 23% de « très difficile » et 25% de « difficile » totalisent 49%).

Copyright ©Afrobarometer 2024

Figure 3 : Difficulté d'accès aux services publics | par groupe démographique | 39 pays | 2021/2023



Questions posées aux répondants qui ont eu recours à ces services publics pendant l'année écoulée : *Etait-ce facile ou difficile d'obtenir [les services dont ils avaient besoin] ? (% qui disent « difficile » ou « très difficile » ; les répondants qui n'ont pas eu recours à ces services publics sont exclus.)*

Par exemple, parmi les répondants confrontés à des niveaux élevés de pauvreté vécue,[2] plus de la moitié déclarent avoir eu des difficultés à accéder aux soins médicaux (58%), à obtenir une pièce d'identité nationale (57%) et à obtenir l'aide de la police (53%), contre un tiers ou moins des plus aisés.

[2] L'indice de Pauvreté Vécue d'Afrobarometer mesure les niveaux de dénuement matériel des répondants en leur demandant combien de fois eux-mêmes ou leur famille ont manqué de biens de première nécessité (suffisamment de nourriture, d'eau, de soins médicaux, de combustible pour la cuisine et de revenus en espèces) au cours de l'année écoulée. Voir Mattes et Patel (2022) pour plus d'information sur la pauvreté vécue.

Copyright ©Afrobarometer 2024

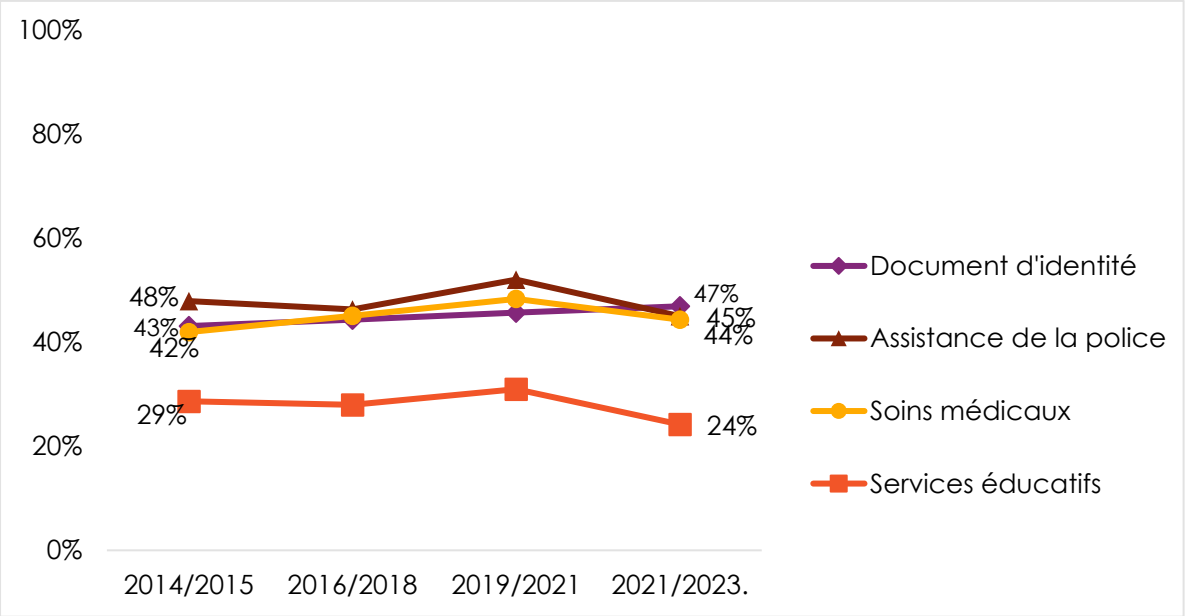
Par ailleurs, la moitié environ des personnes âgées de 18 à 35 ans estiment qu'il est difficile d'accéder à ces trois services, contre quatre sur 10 environ pour les personnes âgées.

Même pour les services des écoles, pour lesquels la plupart des répondants signalent peu ou pas de difficultés, les personnes très pauvres sont à peu près deux fois plus susceptibles que les personnes aisées de déclarer avoir rencontré des problèmes (35% contre 17%).

Ces chiffres sont préoccupants étant donné que les pauvres et les jeunes sont parmi les plus vulnérables de la société, et que les pauvres sont les plus susceptibles de dépendre presque exclusivement des services publics. Il sera pratiquement impossible de réaliser les ambitions des ODD et de l'Agenda 2063 si les gouvernements n'accordent pas une attention particulière aux groupes vulnérables et marginalisés dans la fourniture des services publics.

A travers 31 pays dont les données Afrobarometer remontent à 2014, les difficultés d'accès aux services publics évalués perdurent. Plus de quatre Africains sur 10 ont toujours eu des difficultés à accéder aux soins médicaux, aux pièces d'identité et à l'assistance de la police (Figure 4). En réalité, les difficultés d'accès aux pièces d'identité et aux soins médicaux se sont quelque peu aggravées – de 4 et 3 points de pourcentage, respectivement – au cours de cette période.

Figure 4 : Difficulté d'accès aux services publics | 31 pays | 2014-2023



Questions posées aux répondants qui ont eu recours à ces services publics pendant l'année écoulée :

Etait-ce facile ou difficile d'obtenir les services dont vous aviez besoin auprès des enseignants ou des dirigeants d'école ?
Etait-ce facile ou difficile d'obtenir les soins ou les services médicaux dont vous aviez besoin ?
Etait-ce facile ou difficile d'obtenir le document dont vous aviez besoin ?
Etait-ce facile ou difficile d'obtenir l'assistance dont vous aviez besoin ?

(% qui disent « difficile » ou « très difficile » ; les répondants qui n'ont pas eu recours à ces services publics sont exclus.)

Si l'accès aux services publics constitue une priorité de premier ordre, l'expérience des personnes dans leurs relations avec les prestataires de services revêt également une importance cruciale. La recherche révèle que lorsque les citoyens ne se sentent pas respectés ou convenablement traités par les prestataires de services, ils sont plus susceptibles de se désengager et de ne plus faire confiance aux institutions publiques (Entwistle, Cribb, &

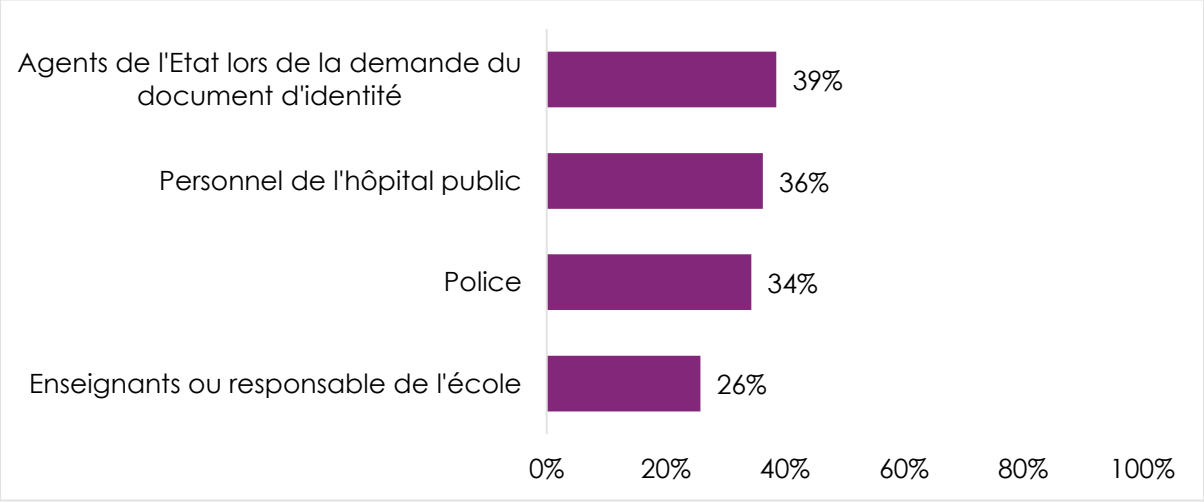
Copyright ©Afrobarometer 2024

Mitchell, 2024 ; Blanchard & Lurie, 2004). Lorsque de telles expériences négatives surviennent dans le secteur sanitaire, elles peuvent avoir un impact négatif sur l'état de santé des patients en augmentant la dépression (Kessler, Mickelson, & Williams, 1999), en diminuant la satisfaction de vivre (Shultz et al., 2000) et en augmentant la pression artérielle (De Vogli, Ferrie, Chandola, Kivimaki, & Marmot, 2007).

Comment les Africains vivent-ils l'accès aux services publics ? A travers les 39 pays sondés, une importante minorité de ceux qui ont sollicité des services publics clés au cours de l'année précédente disent ne s'être pas sentis respectés par le personnel (Figure 5). Environ quatre répondants sur 10 (39%) qui ont demandé une pièce d'identité nationale se sont sentis « un peu » ou « pas du tout » respectés. Plus d'un tiers (36%) de ceux qui ont demandé des soins médicaux ont fait la même déclaration, de même qu'un quart (26%) de ceux qui ont interagi avec les écoles publiques.

Pour ce qui est de la police, une question légèrement différente demandait à quelle fréquence les répondants pensaient que la police de leur pays « opère avec professionnalisme et respecte les droits de tous les citoyens ». Un tiers (34%) des répondants affirment que c'est « rarement » ou « jamais » le cas, tandis que 32% disent que c'est « parfois », 20% « souvent » et 12% « toujours » le cas.

Figure 5 : Manque de respect dans les services publics | 39 pays | 2021/2023



Questions posées aux répondants qui ont eu recours à ces services publics pendant l'année écoulée :
En général, durant votre interaction avec le corps médical de la clinique ou de l'hôpital, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?
En général, durant votre interaction avec les agents du gouvernement afin d'obtenir un document, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?
En général, durant votre interaction avec les enseignants ou les dirigeants d'école, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?
(% qui disent « un peu » ou « pas du tout » ; les répondants qui n'ont pas eu recours à ces services publics sont exclus.)

Question posée aux répondants : *A votre avis, à quelle fréquence la police au [pays] agit de façon professionnelle et respecte les droits de tous les citoyens ? (% qui disent « rarement » ou « jamais »)*

Au-delà des moyennes continentales, les expériences de manque de respect varient considérablement d'un pays à l'autre. Comme le montre le Tableau 2, le Gabon et le Malawi enregistrent des expériences relativement fréquentes de manque de respect (par plus de 40% des répondants) pour les quatre types de services, atteignant 61% pour les pièces d'identité nationales au Gabon et 60% pour les soins médicaux au Malawi.

Copyright ©Afrobarometer 2024

Tableau 2 : Manque de respect dans les services publics | 39 pays | 2021/2023

	Service d'identité	Hôpital	Police	Ecole
Afrique du Sud	46%	49%	31%	30%
Angola	46%	48%	44%	34%
Bénin	38%	36%	19%	25%
Botswana	45%	35%	34%	22%
Burkina Faso	36%	33%	19%	22%
Cabo Verde	9%	17%	26%	9%
Cameroun	58%	44%	37%	42%
Congo-Brazzaville	51%	45%	54%	35%
Côte d'Ivoire	41%	41%	36%	33%
Eswatini	55%	35%	49%	29%
Ethiopie	39%	40%	35%	22%
Gabon	61%	56%	50%	46%
Gambie	35%	42%	27%	16%
Ghana	40%	30%	30%	22%
Guinée	25%	21%	50%	14%
Kenya	36%	30%	60%	20%
Lesotho	40%	32%	48%	20%
Libéria	42%	34%	18%	27%
Madagascar	13%	14%	26%	9%
Malawi	57%	60%	45%	41%
Mali	31%	28%	26%	22%
Maroc	32%	48%	17%	34%
Maurice	26%	29%	17%	17%
Mauritanie	44%	42%	29%	45%
Mozambique	45%	46%	37%	41%
Namibie	53%	49%	25%	43%
Niger	27%	22%	18%	20%
Nigéria	43%	36%	49%	25%
Ouganda	34%	44%	42%	28%
São Tomé et Príncipe	35%	30%	48%	19%
Sénégal	39%	38%	24%	30%
Seychelles	20%	17%	24%	12%
Sierra Leone	39%	32%	39%	23%
Soudan	44%	51%	45%	30%
Tanzanie	24%	33%	24%	19%
Togo	43%	40%	30%	27%
Tunisie	46%	50%	35%	24%
Zambie	40%	36%	31%	23%
Zimbabwe	61%	40%	41%	18%
Moyenne des 39 pays	39%	36%	34%	26%
Clé	>40%	25%-40%	<25%	

Copyright ©Afrobarometer 2024

Les rapports de traitement irrespectueux dépassent 40% pour trois types de services dans sept autres pays : l'Angola, le Cameroun, le Congo-Brazzaville, la Mauritanie, le Mozambique, la Namibie et le Soudan.

En revanche, le manque de respect est signalé à moins de 25% dans chacun des quatre types de services aux Seychelles et dans trois des quatre types de services au Cabo Verde, à Madagascar, au Niger et en Tanzanie.

La fréquence du manque de respect de la part des agents des services publics varie également en fonction des groupes démographiques (Figure 6). Les jeunes de 18-35 ans sont nettement plus susceptibles que leurs aînés d'être victimes d'un manque de respect lié à ces quatre services. Par exemple, 41% des jeunes qui ont demandé à obtenir une pièce d'identité disent avoir été traités avec « un peu » ou « pas du tout » de respect, contre 30% des personnes âgées de plus de 55 ans. Nous constatons des écarts similaires en ce qui concerne les écoles, les soins médicaux et la police.

Les pauvres sont également beaucoup plus susceptibles de déclarer ne pas être traités avec respect. Par exemple, 42% des répondants en situation de grande pauvreté se sont sentis méprisés dans un dispensaire ou un hôpital public, contre 26% de leurs concitoyens plus aisés. Ces données concordent avec les recherches montrant que les groupes minoritaires, en particulier les personnes en situation de précarité, sont plus susceptibles d'être traités de façon irrespectueuse lorsqu'ils accèdent à des services publics (Afulani, Sayi, & Montagu, 2018).

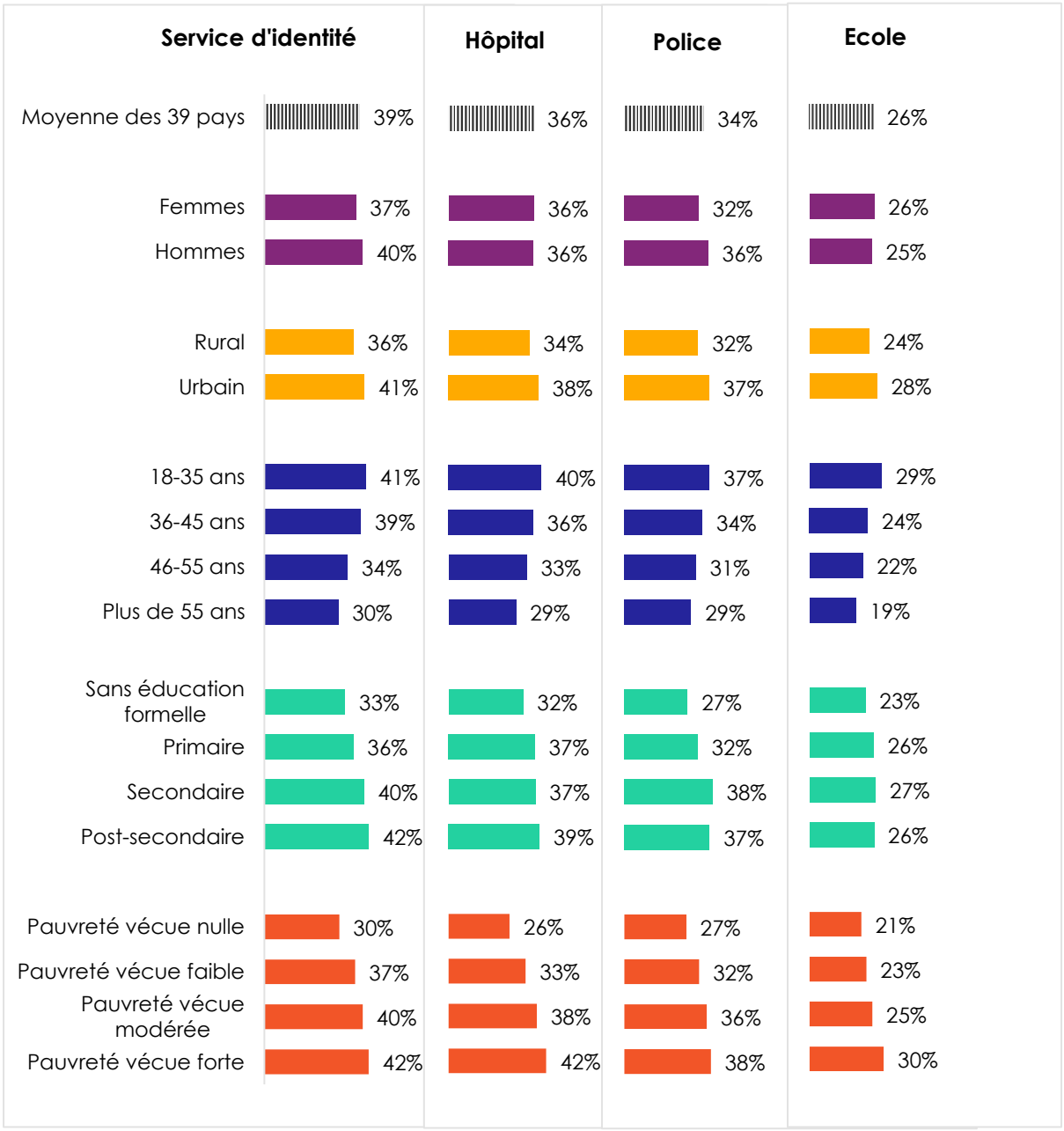
Toutefois, ce sont les répondants les plus instruits qui sont les plus susceptibles d'avoir l'impression que les agents des services publics leur manquent de respect, par rapport à ceux qui sont moins scolarisés.

Les résidents urbains sont de 4 à 5 points de pourcentage plus nombreux à signaler un traitement irrespectueux de la part de ces quatre personnels, tandis que les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes à se sentir non respectés lorsqu'ils se présentent pour obtenir une pièce d'identité et à percevoir généralement un manque de professionnalisme et de respect des droits humains de la part de la police.

Pour sonder vous-même ces données, veuillez visiter notre outil d'analyse en ligne au www.afrobarometer.org/online-data-analysis.

Copyright ©Afrobarometer 2024

Figure 6 : Manque de respect dans les services publics | par groupe démographique | 39 pays | 2021/2023



Questions posées aux répondants qui ont eu recours à ces services publics pendant l'année écoulée :

En général, durant votre interaction avec le corps médical de la clinique ou de l'hôpital, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?

En général, durant votre interaction avec les agents du gouvernement afin d'obtenir un document, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?

En général, durant votre interaction avec les enseignants ou les dirigeants d'école, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?

(% qui disent « un peu » ou « pas du tout » ; les répondants qui n'ont pas eu recours à ces services publics sont exclus.)

Question posée aux répondants : *A votre avis, à quelle fréquence la police au [pays] agit de façon professionnelle et respecte les droits de tous les citoyens ? (% qui disent « rarement » ou « jamais »)*

Copyright ©Afrobarometer 2024

Incidences du manque de respect

Bien que les gouvernements africains aient souscrit aux cadres et normes internationaux en matière de droits de l'homme et de développement qui imposent un traitement digne et respectueux des citoyens par les fonctionnaires et les agents publics, d'importantes minorités, en particulier les jeunes et les couches pauvres de la société, se heurtent à un manque de respect lorsqu'elles cherchent à obtenir des services publics.

Des recherches ont révélé que de telles expériences de manque de respect pourraient dissuader les citoyens de rechercher des services, ce qui pourrait avoir des conséquences négatives sur leur qualité de vie (Afulani et al., 2018). Si les gens se retrouvent à éviter de demander des soins de santé, une assistance policière ou des services liés à l'éducation par peur des outrages qu'ils pourraient subir, cela n'augure rien de bon pour l'engagement pris dans le cadre des ODD de « ne laisser personne pour compte ».

Outre le fait qu'il pourrait dissuader les gens de recourir aux services publics, le manque de respect pourrait également avoir un impact sur d'autres attitudes. Pour tester cette hypothèse, nous nous concentrons uniquement sur les personnes qui ont déclaré avoir eu des contacts directs avec le gouvernement pour obtenir les trois services de base : écoles, hôpital et documents d'identité (n pondéré = 5.601 répondants). Nous enregistrons si chacune de ces personnes a subi un manque de respect lors de ses interactions avec les trois services, avec deux d'entre eux, avec l'un d'entre eux ou avec aucun. Nous pouvons ensuite examiner si les résultats tels que la confiance et les notes de performance des élus varient en fonction du nombre de fois où les répondants ont subi un manque de respect.

Nous constatons que les répondants qui disent n'avoir pas été traité avec respect par les agents publics font moins confiance aux dirigeants élus à tous les niveaux (président, députés et conseillers locaux) et sont plus susceptibles d'évaluer leur performance professionnelle de manière négative (Figure 7). Il est particulièrement notable qu'il existe un écart de 23 points de pourcentage dans la confiance accordée aux conseillers locaux entre ceux qui se sont sentis respectés (53% expriment leur confiance) et ceux qui ne se sont pas sentis respectés lors des trois rencontres (30% leur font confiance).

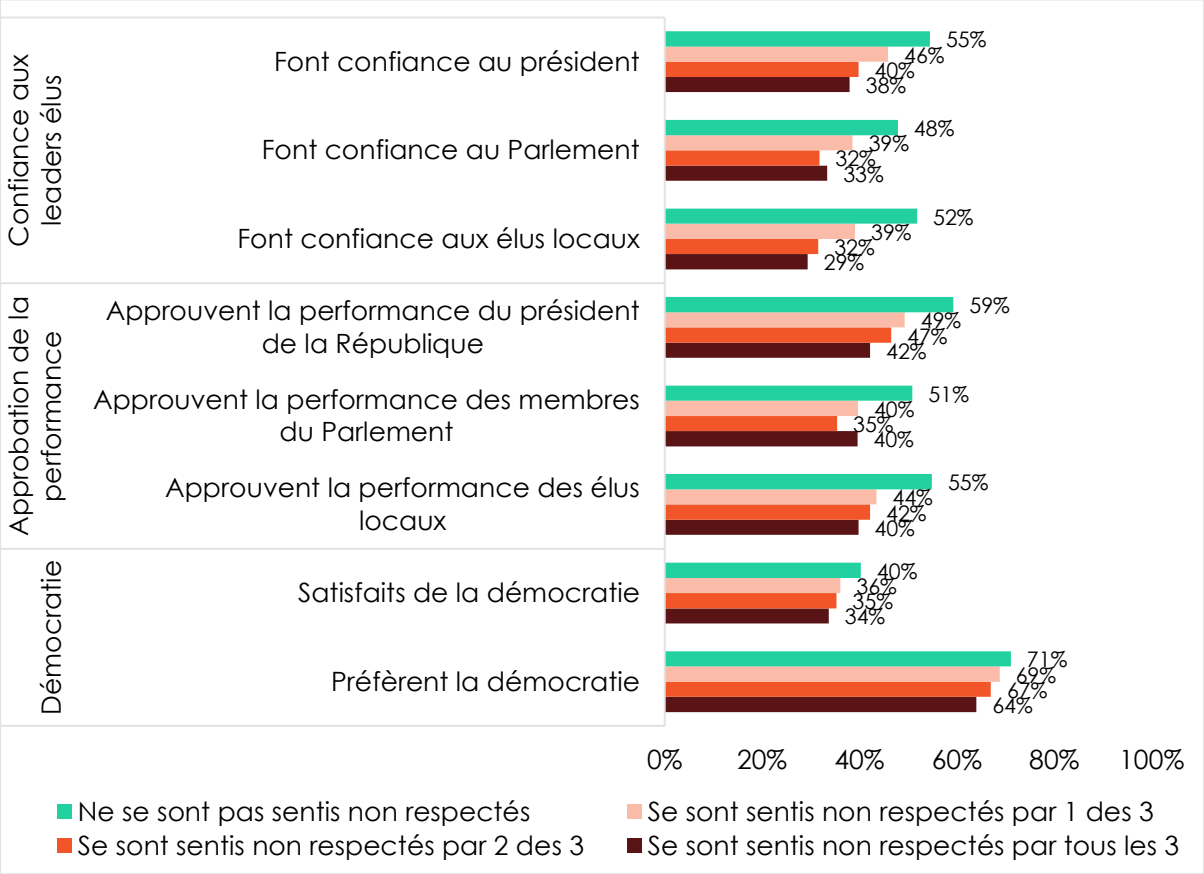
Même si les écarts sont beaucoup plus faibles, ceux qui subissent le plus de manque de respect sont également moins susceptibles d'être satisfaits de la manière dont la démocratie fonctionne dans leur pays et moins susceptibles de soutenir la démocratie comme le meilleur système de gouvernement (écart de 7 points pour les deux).

La Figure 8 illustre la force de ces corrélations entre les expériences de traitement irrespectueux et les opinions plus négatives vis-à-vis des institutions de gouvernance. Dans tous les cas, le signe des coefficients de corrélation est négatif, ce qui signifie qu'à mesure que les expériences de manque de respect augmentent, les niveaux de confiance déclarés par les individus et leurs évaluations de la performance de leurs dirigeants diminuent, tout comme leur soutien et leur satisfaction à l'égard de la démocratie. Toutes les relations sont également statistiquement significatives, ce qui signifie que, sur la base de tests statistiques, la relation remplit les conditions nécessaires pour être considérée comme significative. Alors que l'association entre les expériences de manque de respect et le soutien et la satisfaction à l'égard de la démocratie est relativement modeste, comme l'indique la taille plus petite des coefficients, la relation entre les expériences de manque de respect et la confiance envers les conseillers locaux est beaucoup plus forte.

Bien que les corrélations ne démontrent pas de relations de cause à effet, il semble plausible que les expériences directes des citoyens lorsqu'ils sollicitent des services publics façonnent leurs perceptions des fonctionnaires et leurs attitudes vis-à-vis de la gouvernance démocratique.

Copyright ©Afrobarometer 2024

Figure 7 : Respect dans les services publics, évaluations des leaders élus et la démocratie | 39 pays* | 2021/2023



** Toutes les questions n'ont pas été posées dans tous les pays (comme indiqué ci-dessous).*

Questions posées aux répondants :

Etes-vous d'accord ou en désaccord avec la performance à leur fonction des personnes suivantes au cours des 12 derniers mois, ou n'en avez-vous pas suffisamment entendu parler pour vous prononcer :

Président/Premier Ministre [nom] ? (pas demandé : Burkina Faso)
Votre député au Parlement ? (pas demandé : Burkina Faso, Guinée et Soudan)
Votre conseiller municipal ou communal ? (pas demandé : Angola, Burkina Faso, Libéria, Seychelles et Soudan)

(% qui sont « d'accord » ou « tout à fait d'accord »)

A quel point faites-vous confiance à chacune des institutions suivantes, ou n'en avez-vous pas suffisamment entendu parler pour vous prononcer :

Le président/premier ministre ?
Le Parlement ? (pas demandé : Burkina Faso, Guinée, Tunisie et Soudan)
Votre conseil municipal ou communal ? (pas demandé : Angola et Seychelles)

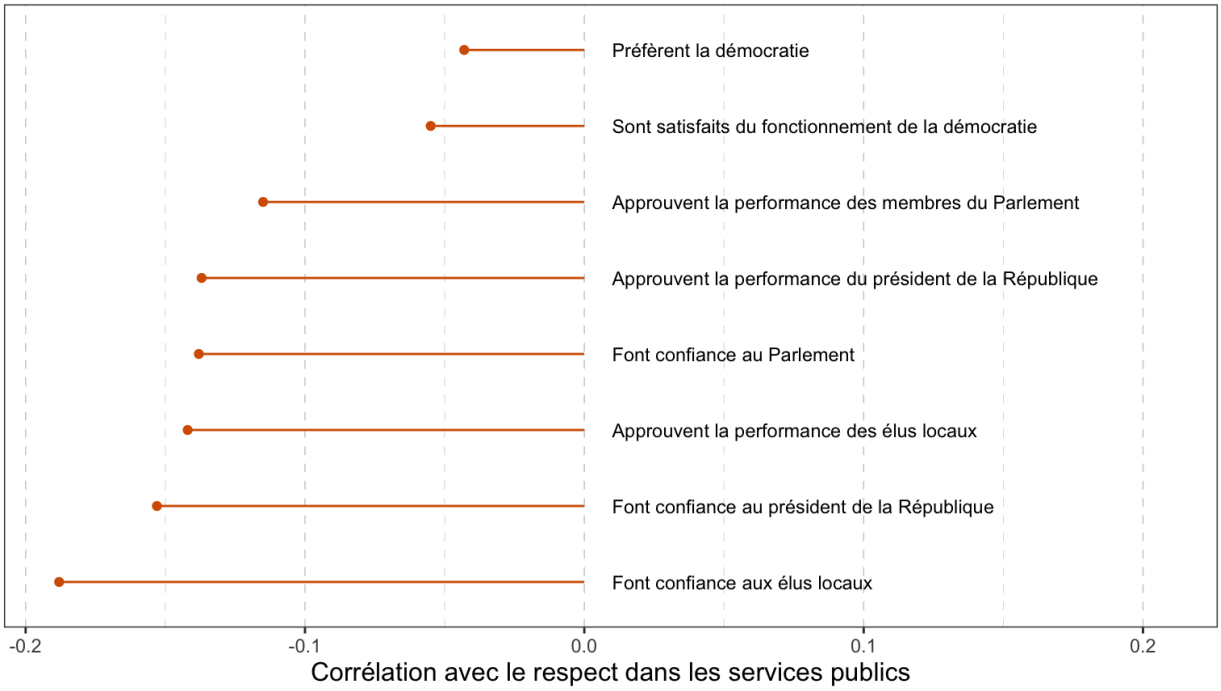
(% qui disent « partiellement confiance » ou « beaucoup confiance »)

Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction de la manière dont la démocratie fonctionne au [pays] ? (% qui sont « assez satisfaits » ou « très satisfaits »)

Laquelle de ces trois affirmations est la plus proche de votre opinion ?
Affirmation 1 : La démocratie est préférable à toute autre forme de gouvernement.
Affirmation 2 : Dans certaines circonstances, un gouvernement non démocratique peut être préférable.
Affirmation 3 : Pour quelqu'un comme moi, peu importe le type de gouvernement que nous avons.
(% qui sont d'accord avec l'Affirmation 1)

Copyright ©Afrobarometer 2024

Figure 8 : Corrélations entre le manque de respect dans les services publics, les évaluations des leaders élus et la démocratie | 39 pays | 2021/2023



Les corrélations sont significatives au niveau de 0,01.

Conclusion

Les carences en termes de qualité et de disponibilité des services publics demeurent répandues sur le continent, ce qui pourrait contribuer aux opinions et évaluations négatives des citoyens vis-à-vis des dirigeants élus et des institutions publiques. Les données Afrobarometer révèlent que l'expérience des citoyens en termes de traitement discourtois de la part des agents des services publics pourrait renforcer ces attitudes négatives.

Les Africains sont nombreux à rencontrer des difficultés d'accès aux services publics de base et, lorsqu'ils y parviennent, beaucoup d'entre eux ne se sentent pas traités avec respect. Certaines des catégories les plus vulnérables de la société – les personnes vivant dans l'extrême pauvreté et les jeunes – sont particulièrement susceptibles d'être victimes d'un manque de respect de la part du personnel.

Ce manque de respect pourrait non seulement pousser les citoyens à renoncer complètement à recourir aux services, mais il est également corrélé à la façon dont ils perçoivent leurs dirigeants élus et les institutions de gouvernance. Les répondants qui ont été victimes d'un manque de respect ont tendance à faire moins confiance aux représentants du gouvernement aux niveaux local et national et sont plus susceptibles de ne pas bien évaluer leurs performances professionnelles. Elles manifestent également un soutien et une satisfaction moindres à l'égard de la démocratie.

Si l'on veut tenir la promesse des ODD de « ne laisser personne pour compte », ces résultats suggèrent qu'il ne suffira peut-être pas de fournir davantage de services publics. Les gouvernements et autres acteurs impliqués dans le développement devront peut-être faire davantage pour respecter les normes internationales qui exigent un traitement digne et respectueux des citoyens de la part des prestataires de services publics.

Copyright ©Afrobarometer 2024

Références

Afulani, P. A., Sayi, T. S., & Montagu, D. (2018). Predictors of person-centered maternity care: The role of socioeconomic status, empowerment, and facility type. *BMC Health Services Research, 18*, 360.

Blanchard, J., & Lurie, N. (2004). R-E-S-P-E-C-T: Patient reports of disrespect in the health care setting and its impact on care. *Journal of Family Practice, 53*, 721-730.

De Vogli, R., Ferrie, J., Chandola, T., Kivimaki, M., & Marmot, M. (2007). Unfairness and health: Evidence from the Whitehall II study. *Journal of Epidemiology & Community Health*, *61*(6), 513-518.

Entwistle, V. A., Cribb, A., & Mitchell, P. (2024). Tackling disrespect in health care: The relevance of socio-relational equality. *Journal of Health Services Reseach & Policy, 29*(1),42-50.

Kessler, R., Mickelson, K., & Williams, D. (1999). The prevalence, distribution and mental health correlates of perceived discrimination in the United States. *Journal of Health and Social Behaviour*, *40*, 208-230.

Mattes, R., & Patel, J. (2022). La pauvreté vécue resurgit. Document de Politique No. 84 d'Afrobarometer.

May, J., & Daly, E. (2020). The role of human dignity in achieving the UN sustainable development goals. In Honkonen, T., & Romppanen, S. (Eds.), *International Environmental Law-making and Diplomacy Review 2019*. University of Eastern Finland et UN Environment.

Organisation Mondiale de la Santé. (1946). Preamble to the constitution of the World Health Organization.

République d'Afrique du Sud. (2022). A national framework towards the professionalisation of the public sector. National School of Government.

Union Africaine. (2011). Charte africaine sur les valeurs et les principes du service public et de l'administration.

Copyright ©Afrobarometer 2024

Annexe

Tableau A.1 : Dates des travaux de terrain d'Afrobarometer au titre du Round 9 et des rounds précédents

Pays	Travaux de terrain du Round 9	Rounds d'enquêtes précédents
Afrique du Sud	Nov.-déc. 2022	2000, 2002, 2006, 2008, 2011, 2015, 2018, 2021
Angola	Fév.-mars 2022	2019
Bénin	Janv. 2022	2005, 2008, 2011, 2014, 2017, 2020
Botswana	Juin-juillet 2022	1999, 2003, 2005, 2008, 2012, 2014, 2017, 2019
Burkina Faso	Sept.-oct. 2022	2008, 2012, 2015, 2017, 2019
Cabo Verde	Juillet-août 2022	2002, 2005, 2008, 2011, 2014, 2017, 2019
Cameroun	Mars 2022	2013, 2015, 2018, 2021
Congo-Brazzaville	Juin-juillet 2023	NA
Côte d'Ivoire	Nov.-déc. 2021	2013, 2014, 2017, 2019
Eswatini	Oct.-nov. 2022	2013, 2015, 2018, 2021
Ethiopie	Mai-juin 2023	2013, 2020
Gabon	Nov.-déc. 2021	2015, 2017, 2020
Gambie	Août-sept. 2022	2018, 2021
Ghana	Avril 2022	1999, 2002, 2005, 2008, 2012, 2014, 2017, 2019
Guinée	Août 2022	2013, 2015, 2017, 2019
Kenya	Nov.-déc. 2021	2003, 2005, 2008, 2011, 2014, 2016, 2019
Lesotho	Fév. Mars 2022	2000, 2003, 2005, 2008, 2012, 2014, 2017, 2020
Libéria	Août-sept. 2022	2008, 2012, 2015, 2018, 2020
Madagascar	Avril-mai 2022	2005, 2008, 2013, 2015, 2018
Malawi	Fév. 2022	1999, 2003, 2005, 2008, 2012, 2014, 2017, 2019
Mali	Juillet 2022	2001, 2002, 2005, 2008, 2013, 2014, 2017, 2020
Maroc	Août-sept. 2022	2013, 2015, 2018, 2020
Maurice	Mars 2022	2012, 2014, 2017, 2020
Mauritanie	Nov. 2022	NA
Mozambique	Oct.-nov. 2022	2002, 2005, 2008, 2012, 2015, 2018, 2021
Namibie	Oct.-nov. 2021	1999, 2003, 2006, 2008, 2012, 2014, 2017, 2019
Niger	Juin 2022	2013, 2015, 2018, 2020
Nigéria	Mars 2022	2000, 2003, 2005, 2008, 2013, 2015, 2017, 2020
Ouganda	Janv. 2022	2000, 2002, 2005, 2008, 2012, 2015, 2017, 2019
São Tomé et Príncipe	Déc. 2022	2015, 2018
Sénégal	Mai-juin 2022	2002, 2005, 2008, 2013, 2014, 2017, 2021
Seychelles	Déc. 2022	NA
Sierra Leone	Juin-juillet 2022	2012, 2015, 2018, 2020
Soudan	Nov.-déc. 2022	2013, 2015, 2018, 2021
Tanzanie	Sept.-oct. 2022	2001, 2003, 2005, 2008, 2012, 2014, 2017, 2021
Togo	Mars 2022	2012, 2014, 2017, 2021
Tunisie	Fév.-mars 2022	2013, 2015, 2018, 2020
Zambie	Août-sept. 2022	1999, 2003, 2005, 2009, 2013, 2014, 2017, 2020
Zimbabwe	Mars-avril 2022	1999, 2004, 2005, 2009, 2012, 2014, 2017, 2021

Copyright ©Afrobarometer 2024

Joseph Asunka est le directeur général d'Afrobarometer. Email : asunka@afrobarometer.org.

Alfred Torsu est chargé de l'analyse des données à Afrobarometer. Email : atorsu@afrobarometer.org.

Josephine Appiah-Nyamekye Sanny est la directrice des communications d'Afrobarometer. Email : jappiah@afrobarometer.org.

Afrobarometer, une organisation à but non-lucratif dont le siège se trouve au Ghana, est un réseau panafricain et indépendant de recherches. La coordination régionale de plus de 35 partenaires nationaux est assurée par le Ghana Center for Democratic Development (CDD-Ghana), l'Institute for Justice and Reconciliation (IJR) en Afrique du Sud, et l'Institute for Development Studies (IDS) de l'University of Nairobi au Kenya. Le Michigan State University, l'University of Cape Town, et l'University of Malawi apportent un soutien technique au réseau.

Afrobarometer bénéficie du soutien financier de la Suède à travers l'Agence Suédoise de Coopération pour le Développement International, de l'Agence Américaine pour le Développement International (USAID) à travers l'Institut Américain pour la Paix, l'Agence norvégienne de coopération pour le développement via le projet Think Africa de la Banque Mondiale, de la Fondation Mo Ibrahim, des fondations Open Society Foundations – Africa, Luminate, de la Fondation William et Flora Hewlett, de la Fondation Bill & Melinda Gates, de la Fondation Mastercard, de la Fondation David et Lucile Packard, de la Commission de l'Union Européenne, du groupe de la Banque Mondiale, du Ministère des Affaires Etrangères de la Finlande, l'Ambassade du Royaume des Pays-Bas en Ouganda, de l'Ambassade de Suède au Zimbabwe, du Centre Mondial du Pluralisme, et de la GIZ.

Les dons permettent à Afrobarometer de donner la parole aux citoyens africains. Veuillez envisager de faire un don à Afrobarometer. Pour faire un don en ligne, veuillez suivre ce lien ou ce lien. Pour discuter du financement institutionnel, contactez Felix Biga (felixbiga@afrobarometer.org) ou Runyararo Munetsi (runyararo@afrobarometer.org).

Suivez nos publications sur #VoicesAfrica.

/Afrobarometer @Afrobarometer @Afrobarometer

Dépêche No. 923 d'Afrobarometer | 18 décembre 2024

Copyright ©Afrobarometer 2024