

Accra, Ghana
20 décembre 2024

Communiqué de presse

De nombreux Africains rencontrent des difficultés et un manque de respect dans l'accès aux services publics, selon le nouveau Pan-Africa Profile d'Afrobarometer

Beaucoup d'Africains ont du mal à accéder aux services publics et d'importantes minorités signalent un traitement irrespectueux de la part du personnel des services publics, comme le montre le dernier Pan-Africa Profile d'Afrobarometer.

S'appuyant sur des données provenant de 39 pays africains, le nouveau rapport se concentre sur les expériences des citoyens qui ont sollicité des services auprès des centres de santé publics, des écoles publiques, des services délivrant des documents d'identité officiels et/ou de la police au cours des 12 mois précédant les enquêtes.

De nombreuses personnes déclarent avoir eu des difficultés à obtenir un document d'identité, une assistance policière ou des soins médicaux. Et plus d'un tiers d'entre elles déclarent n'avoir pas été traitées avec respect par les agents des services d'identification et des hôpitaux publics.

Les jeunes et les pauvres sont particulièrement susceptibles de signaler des difficultés à obtenir des services ainsi qu'un traitement discourtois.

L'analyse des données montre également que le manque de respect de la part du personnel des services publics est corrélé à des opinions plus négatives sur le gouvernement et de la démocratie elle-même.

Résultats clés

- En moyenne, à travers 39 pays, une proportion importante des répondants déclarent avoir eu des contacts avec un centre de santé public (58%), une école publique (34%) et/ou un service officiel de documents d'identité tels qu'un certificat de naissance, un permis de conduire, un passeport ou un permis (33%). Plus de quatre personnes sur 10 (45%) déclarent avoir demandé l'aide de la police, avoir rencontré la police dans d'autres situations, ou les deux.
- Parmi ceux qui ont eu recours à ces services publics :
 - Presque la moitié (49%) des répondants disent qu'il leur a été « difficile » ou « très difficile » d'obtenir le document d'identité (Figure 1).
 - Plus d'un tiers d'entre eux affirment avoir été traités avec peu ou pas de respect par les agents des services d'identification (39%) et le personnel médical (36%) (Figure 2).
 - Une proportion similaire (34%) de répondants disent que les policiers de leur pays « agissent rarement ou jamais de manière professionnelle et respectent les droits de tous les citoyens ».
 - Les jeunes et les pauvres sont particulièrement susceptibles de signaler des difficultés à obtenir des services ainsi qu'un traitement irrespectueux de la part du personnel des services publics (Figure 3).

- Les répondants qui se sentent méprisés par les agents des services publics sont plus susceptibles de se méfier et de désapprouver leurs dirigeants élus, d'être insatisfaits de la manière dont la démocratie fonctionne dans leur pays et sont moins susceptibles de soutenir la démocratie comme mode de gouvernement (Figure 4).

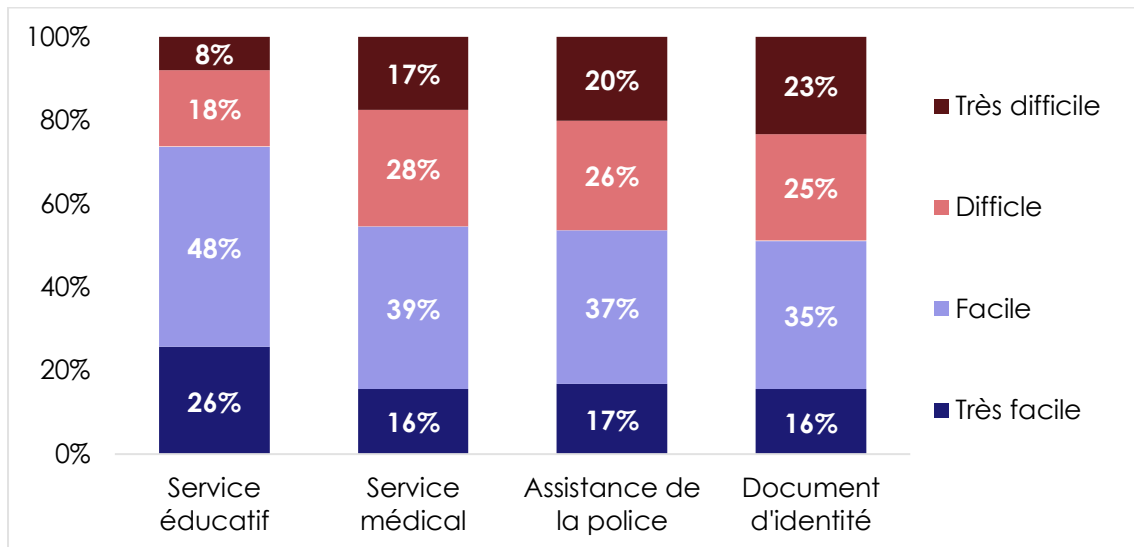
L'enquête Afrobarometer

Afrobarometer est un réseau panafricain et non-partisan de recherche par sondage qui produit des données fiables sur les expériences et appréciations des Africains, relatives à la démocratie, à la gouvernance et à la qualité de vie. Neuf rounds d'enquêtes ont été réalisés dans un maximum de 42 pays depuis 1999. Les enquêtes du Round 9 (2021/2023) couvrent 39 pays.

Les partenaires nationaux d'Afrobarometer réalisent des entretiens en face à face dans la langue de choix du répondant avec des échantillons représentatifs au niveau national qui produisent des résultats nationaux avec des marges d'erreur de +/-2 à +/-3 points de pourcentage à un taux de confiance de 95%.

Figures

Figure 1 : 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 ?

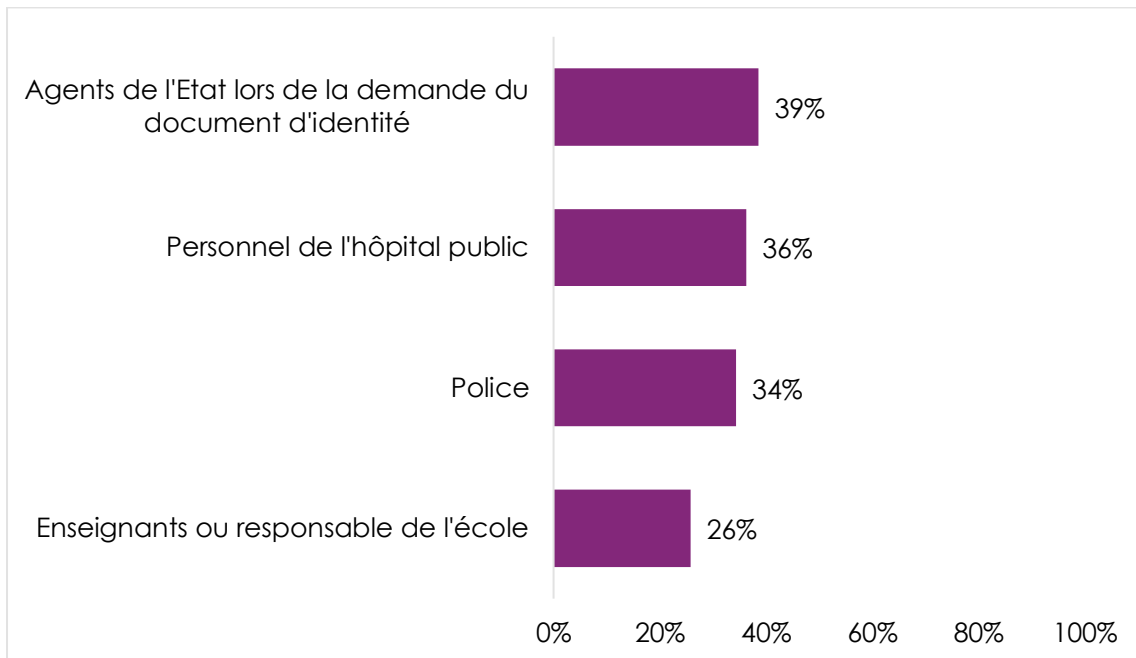
Etait-ce facile ou difficile d'obtenir les soins ou les services médicaux dont vous aviez besoin ?

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.)

Figure 2 : 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 ?

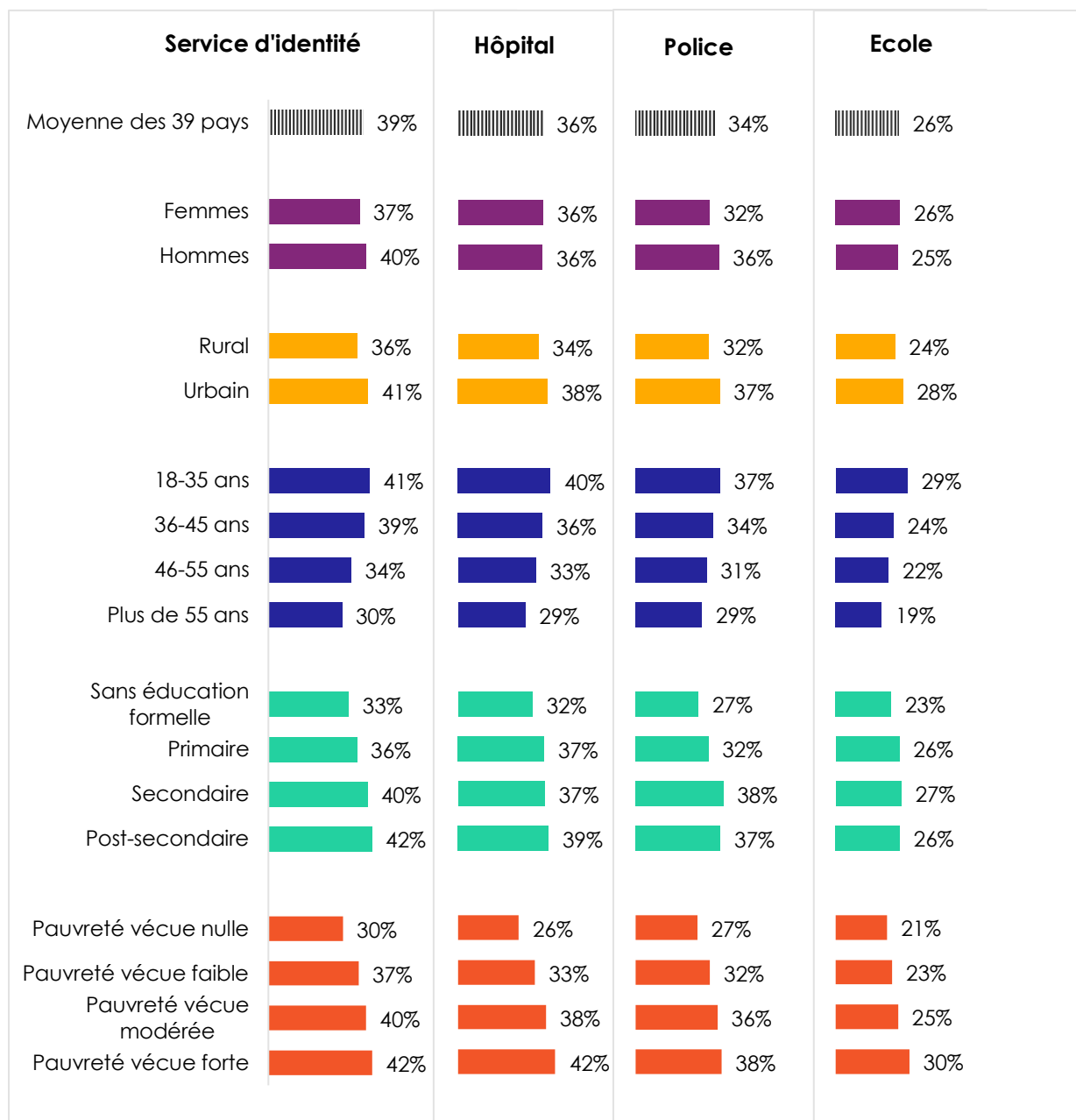
En général, durant votre interaction avec les agents du gouvernement afin d'obtenir un document, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?

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 à tous les 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 »)*

Figure 3 : 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 ?

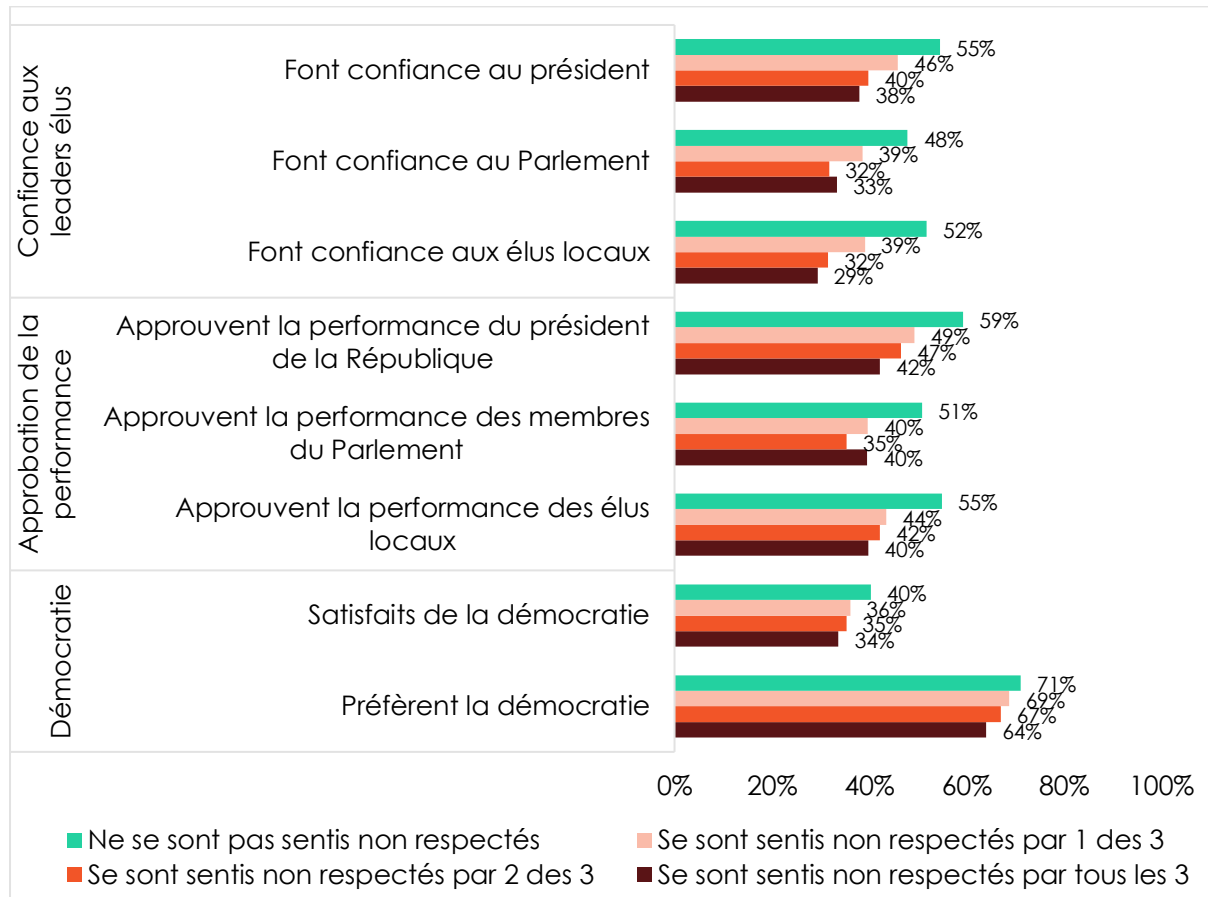
En général, durant votre interaction avec les agents du gouvernement afin d'obtenir un document, dans quelle mesure pensez-vous qu'ils vous traitent avec respect ?

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 »)*

Figure 4 : Respect dans les services publics, évaluations des leaders élus et 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 :

Êtes-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)

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Hassana Diallo

Chargé des communications d'Afrobarometer pour l'Afrique francophone

Téléphone : +221 77 713 72 53

Email : hdiallo@afrobarometer.org

Visitez-nous sur www.afrobarometer.org.

Suivez #VoicesAfrica.

