



Cri de Cigogne

Repenser le Niger pour un lendemain meilleur

L'indice de satisfaction des Usagers des Services Publics au Niger (ISU)



***1ère Edition
2017***



***Avec le soutien de l'Ambassade
de France au Niger***

***Sous la direction de :
Abdoulkarim DANKINTAFO
et Soufianou MOUSSA***

Equipe de l'édition 2017 de l'Indice de satisfaction des usagers des services publics au Niger

Chef de projet

Abdoulkarim DANKINTAFO

Directeur scientifique

Soufianou MOUSSA

Equipe projet CDC

Allassane MAMANE

Idrissa GARBA

Mamane OUMAROU MAIRAGOUNA

Mansour HAMZA

Soumaila DJINGAREY

Coordinateur des travaux statistiques et secrétaire permanent

Oumarou BOUBACAR KADOGO

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
LISTE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES	3
LISTE DES TABLEAUX	4
LISTE DES FIGURES	5
LISTE DES ANNEXES	5
PREFACE DU PRESIDENT DE CDC	6
PRESENTATION DE L'ASSOCIATION CRI DE CIGOGNE (CDC)	8
INTRODUCTION	9
CONTEXTE	9
JUSTIFICATION DE L'ETUDE.....	10
CHAPITRE I : CONCEPTS, METHODOLOGIE ET DONNEES	13
CONCEPTS	13
METHODOLOGIE.....	15
LES DONNEES	19
<i>Nombre d'enquêtés par structure</i>	19
<i>Age des enquêtés</i>	20
<i>Répartition des enquêtés par sexe</i>	21
<i>Répartition des enquêtés par niveau d'instruction et par structure</i>	22
CHAPITRE II : PRESENTATION DES STRUCTURES	24
CHAPITRE III : RESULTATS DE L'ETUDE	31
GENERALITES	31
LE NIVEAU DE RECOURS PAR STRUCTURE	31
IMPORTANCE DES COMPOSANTES DE LA SATISFACTION PAR STRUCTURE	32
CLASSEMENT DES STRUCTURES PAR INDICATEUR PRIMAIRE	35
NIVEAU DE CONNAISSANCE DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LES SERVICES	35
DE LA QUALITE DU FRONT OFFICE	37
<i>Perception des usagers de l'accueil et de l'orientation au sein des organismes de services publics</i>	37
<i>Pertinence des documents justificatifs pour prétendre au service</i>	39
<i>Moyens de communication mis à la disposition des usagers</i>	40
PROFESSIONNALISME DES AGENTS LORS DE LA DELIVRANCE DES SERVICES PUBLICS	45
<i>Niveau de résolution des problèmes</i>	45
<i>Disponibilité et attitude des agents</i>	46
<i>Complexité du traitement des demandes</i>	49
TRANSPARENCE	51
<i>Modes de paiements mis à la disposition des usagers</i>	51
<i>Faux frais et problèmes de facturation</i>	52
<i>Paiements non réguliers et passe-droit</i>	54
APPRECIATIONS GENERALES DES USAGERS.....	55
CLASSEMENT DES STRUCTURES PAR COMPOSANTE	59
CLASSEMENT GLOBAL DES STRUCTURES	62
CONSTATS ET ENSEIGNEMENTS TIRES	63
ENSEIGNEMENTS GENERAUX DE L'ETUDE	63

DES SERVICES PEU EFFICACES.....	63
DES SERVICES QUI REPOSENT SUR L'ENGAGEMENT DE LEURS AGENTS.....	63
DES SERVICES SUBIS FAUTE DE MIEUX.....	63
RECOMMANDATIONS.....	65
ORIENTATION 1 : AMELIORER LA DISPONIBILITE DE L'INFORMATION.....	65
ORIENTATION 2 : COMMUNICATION - RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION – AMELIORATION DE L'EFFICACITE DES SERVICES ET DE LA TRANSPARENCE	65
ORIENTATION 3 : RENFORCER LES COMPETENCES DES AGENTS ET ADOPTER UNE DEMARCHE QUALITE	66
CONCLUSION.....	67
PROCHAINES EDITIONS DE L'ISU	69
BIBLIOGRAPHIE	70
ANNEXES.....	71

LISTE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES

ANAB : Agence Nigérienne des Allocations et des Bourses

Arron : Arrondissement communal

C1 : Composante de la satisfaction des usagers relative aux Informations préalables

C2 : Composante de la satisfaction des usagers relative au professionnalisme des agents

C3 : Composante de la satisfaction des usagers relative à la transparence

CDC : Cri De Cigogne

CUN : Communauté Urbaine de Niamey

HALCIA : Haute Autorité de Lutte contre la Corruption et les Infractions Assimilées

HCME : Haut-Commissariat à la Modernisation de l'Etat

HNL : Hôpital National de Lamordé

HNN : Hôpital National de Niamey

ISU : Indice de Satisfaction des Usagers du Service Public

MIG : Maternité Issaka Gazobi

NIGELEC/Nigelec : Société Nigérienne d'Electricité

SEEN : Société d'Exploitation des Eaux du Niger

SP : Service Public

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1: LES COMPOSANTES DE LA SATISFACTION ET LES INDICATEURS PRIMAIRES.....	16
TABLEAU 2 : LIEUX DE L'ENQUETE PAR STRUCTURE.....	18
TABLEAU 3: NOMBRE D'ENQUETES PAR STRUCTURE.....	20
TABLEAU 4: DISTRIBUTION PAR AGE DES ENQUETES.....	21
TABLEAU 5: REPARTITION DES ENQUETES PAR SEXE (%).....	22
TABLEAU 6: REPARTITION DES ENQUETES PAR NIVEAU D'INSTRUCTION FORMELLE ET PAR STRUCTURE.....	23
TABLEAU 7: NOMBRE DE BOURSIERS ET BUDGET DE L'ANAB ENTRE 2002 ET 2011.....	25
TABLEAU 8: NIVEAU DU RECOURS ANNUELS PAR STRUCTURE.....	32
TABLEAU 9: LES COMPOSANTES SUIVANT LEUR ORDRE DE PRIORITE SUIVANT L'AVIS DES USAGERS.....	33
TABLEAU 10: IMPORTANCE DES COMPOSANTES SELON LES USAGERS.....	34
TABLEAU 11: LISTE DES SERVICES RETENUS PAR STRUCTURES.....	35
TABLEAU 12: CLASSEMENT DES STRUCTURES SUIVANT LA PROPORTION DES USAGERS CONNAISSANT L'ENSEMBLE DES 3 SERVICES QU'ILS OFFRENT.....	37
TABLEAU 13: APPRECIATION DE L'ACCUEIL.....	38
TABLEAU 14: PERTINENCE DES DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUR PRETENDRE A UN SERVICE.....	40
TABLEAU 15: PROPORTION DES USAGERS CONNAISSANT L'EXISTENCE D'UN STANDARD TELEPHONIQUE PAR SERVICE.....	41
TABLEAU 16: UTILITE DU STANDARD TELEPHONIQUE PAR STRUCTURE.....	42
TABLEAU 17: PROPORTION DES USAGERS AFFIRMANT CONNAITRE L'EXISTENCE D'UN SITE WEB PAR SERVICE.....	43
TABLEAU 18: UTILITE DU SITE WEB.....	44
TABLEAU 19: PROPORTION DE PROBLEMES RESOLUS.....	46
TABLEAU 20: DISPONIBILITE DES AGENTS LORS DU TRAITEMENT DES DEMANDES DES USAGERS.....	48
TABLEAU 21: APPRECIATION DE L'ATTITUDE DES AGENTS LORS DU TRAITEMENT DES DEMANDES DES USAGERS.....	49
TABLEAU 22: APPRECIATION DE LA COMPLEXITE DE LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES DES USAGERS.....	51
TABLEAU 23: PROPORTION DES USAGERS CONNAISSANT LA POSSIBILITE DE PAIEMENT ELECTRONIQUES.....	52
TABLEAU 24: PART D'USAGERS AYANT OBSERVE UNE ANOMALIE DANS LA FACTURATION REÇUE OU LE PAIEMENT PERÇU.....	53
TABLEAU 25: PART D'USAGERS AYANT ETE VICTIME D'UNE DEMANDE DE PAIEMENT IRREGULIER POUR BENEFICIER D'UN SERVICE.....	54
TABLEAU 26: PART D'USAGERS AYANT EU RECOURS A UNE CONNAISSANCE POUR BENEFICIER D'UN SERVICE.....	55
TABLEAU 27: NIVEAU DE SATISFACTION MOYEN DES USAGERS PAR RAPPORT AUX RESULTATS DU TRAITEMENT DE LEURS DEMANDES.....	56
TABLEAU 28: DISPONIBILITE DES USAGERS A DIRE DU BIEN/RECOMMANDER LES STRUCTURES A UNE CONNAISSANCE.....	57
TABLEAU 29: DISPONIBILITE DES USAGERS A RESTER FIDELE AU SERVICE S'ILS AVAIENT LE CHOIX.....	58
TABLEAU 30: CLASSEMENT DES STRUCTURES SUIVANT LA QUALITE DES "INFORMATIONS PREALABLES" (C1).....	59
TABLEAU 31: CLASSEMENT DES STRUCTURES SUIVANT LE "PROFESSIONNALISME DES AGENTS" (C2).....	60
TABLEAU 32: CLASSEMENT DES STRUCTURES SUIVANT LE "TRANSPARENCE" (C3).....	61
TABLEAU 33: CLASSEMENT DES STRUCTURES SUIVANT L'ISU.....	62

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1: LE NOMBRE DE RECOURS ANNUELS DES USAGERS AUX DIFFERENTS SERVICES	32
FIGURE 2: PROPORTION DES SERVICES OFFERTS PAR LES STRUCTURES ET CONNUS PAR LES ENQUETES.....	36

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1: NOMBRE DE RECOURS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS PAR STRUCTURES.....	71
ANNEXE 2: NOMBRE D'ENQUETES PAR NIVEAU DE PRIORITE DES COMPOSANTES.....	72
ANNEXE 3: PROPORTION DES SERVICES OFFERTS PAR LES STRUCTURES ET CONNUS PAR LES ENQUETES.....	73
ANNEXE 4: FORMULAIRES DE COLLECTE DES DONNEES.....	74

PREFACE DU PRESIDENT DE CDC

Le Niger est un laboratoire de la démocratie entend-on parfois, à l'issue des échéances électorales. Mais une fois les élections passées, qu'en est-il de la gouvernance et notamment la prise en compte des préoccupations des citoyens ?

Certes des moyens d'expression citoyenne existent et sont reconnus comme par exemple les associations de défense des droits des consommateurs. Cela dit, comment le citoyen perçoit-il les structures de services publics ? Est-il satisfait des services qu'elles lui délivrent ? Dans quelles conditions ces services sont-ils délivrés ? Autant de questions qui peuvent intéresser aussi bien les citoyens que les organisations assurant une mission de service public.

Pour répondre à ces questions, il n'existait pas jusqu'à ce jour d'outil disponible et fiable. C'est pour combler ce vide que nous avons décidé de créer l'Indice de Satisfaction des Usagers des Services Publics (ISU).

Notre association œuvre depuis une dizaine d'années au développement du Niger, à travers les études approfondies que nous publions mais aussi nos projets de terrain. Avec l'ISU notre ambition est de mettre à la disposition des usagers et des acteurs des services publics un outil d'appréciation et d'amélioration de l'accès et de la qualité des prestations proposées.

Nous l'avons conçu comme un outil qui renforce la capacité de plaider des usagers auprès des décideurs et des organismes de services publics. C'est aussi un outil d'éducation qui permet aux usagers qui jusque-là subiraient dans le silence, l'inefficacité des services publics, de faire entendre leur voix car ils peuvent désormais comparer et être exigeants. Enfin, l'Indice renforce la capacité des organismes qui disposent désormais d'une évaluation comparative du niveau de satisfaction des usagers ainsi que leurs attentes. Ils peuvent ainsi prendre des mesures correctives et s'inspirer des organismes les mieux classés dans l'ensemble ou sur des questions bien spécifiques.

L'ISU constitue un apport inédit et attendu dans l'espace démocratique nigérien. Qu'il me soit permis ici de remercier tous ceux qui, nombreux, ont contribué, par leur engagement continu ou leur soutien multiforme, à concrétiser ce projet.

Je commencerai par les bénévoles de notre association, en particulier, Soufianou MOUSSA qui a coordonné le travail scientifique ; Abdoukarim DANKINTAFU qui a initié l'idée originelle et en a assuré la coordination générale. Je salue ensuite la contribution décisive de notre partenaire, l'Ambassade de France au Niger pour son soutien financier à travers son Fonds d'Aide aux Sociétés Civiles du Sud (FASCS). Je voudrai aussi remercier le Haut-Commissariat à la Modernisation de l'Etat, pour ses conseils ; et l'Institut National de la Statistique, pour son appui

technique. Que les personnes ayant participé à l'atelier de présentation du rapport provisoire trouvent ici toute ma gratitude pour leur présence et leurs remarques pertinentes. Enfin, je remercie tous ceux qui de près ou de loin ont été associés à ce projet.

La meilleure des reconnaissances que nous puissions espérer c'est de voir l'ISU devenir un outil de travail ou de référence aussi bien des usagers que des organismes de service public. Car nous sommes convaincus que la mesure de la satisfaction des usagers est une composante essentielle d'une véritable démarche qualité dans les services publics. Afin que le Niger puisse devenir aussi un atelier de la participation citoyenne.

Soumaïla DJINGAREY

Président de l'association CRI DE CIGOGNE

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION CRI DE CIGOGNE (CDC)

Cri de Cigogne (CDC) est un groupe de réflexion et de propositions sur le Niger, indépendant et libre de toute affiliation partisane.

L'initiative CDC est issue d'une prise de conscience de la complexité et des difficultés qu'impose aujourd'hui la condition nigérienne. Parmi ces difficultés, on peut citer notamment la pauvreté économique, la piètre qualité ou le manque d'accès à l'éducation et aux soins de santé, l'inégalité des chances et la corruption.

En gestation depuis 2007, le groupe CDC a été formellement créé en 2009 (officiellement reconnu en 2015 au Niger). Il se donne pour objectif de contribuer à la promotion des conditions d'un développement socio-économique rapide au Niger : (i) en participant à la vie citoyenne et aux débats de notre société ; (ii) en développant des idées innovantes pour la réforme des secteurs vitaux de notre pays et ; (iii) en étant une force de proposition vive pour une action politique et intellectuelle féconde.

CDC rassemble de jeunes cadres et des étudiants parmi lesquels certains exercent au Niger et d'autres sont de la Diaspora.

Sous la responsabilité de son Comité Directeur (CD), CDC mène deux types d'activités : (1) les productions intellectuelles qui visent un large public via notamment son site internet¹, et (2) des actions de terrain destinées à mettre en pratique les idées défendues par l'association. Un Conseil Éditorial (CE) appuie le CD dans la production et la diffusion des analyses et propositions intellectuelles.

CDC intervient sur toute l'étendue du territoire national. Nos secteurs d'intervention sont : (1) les Ressources Naturelles avec un focus sur l'énergie, l'exploitation pétrolière et l'uranium, (2) les questions de Politique et Société notamment l'éducation et la gouvernance, et (3) les problématiques d'Économie et Développement notamment la sécurité alimentaire et le développement industriel.

¹ www.cridecigogne.org

INTRODUCTION

CONTEXTE

L'accès et la qualité des services publics (SPs) constituent un défi majeur pour les populations nigériennes. Lorsque l'on présente son dossier pour une procédure administrative, n'a-t-on pas coutume de dire qu'il faut « poser une pierre sur le dossier pour que le vent ne l'emporte pas » ? L'idée populaire sous-entend par là que si vous ne donnez pas de l'argent à l'agent en charge de ce travail ou si vous n'avez pas de connaissance commune avec lui, votre dossier n'aurait aucune chance d'évoluer. Certains obtiendraient leur passeport, leur permis, leur devis de pose de compteur ou leurs pièces d'identité en un coup de fil, d'autres seraient baladés de service en service pendant des semaines ou des mois sans succès.

Outre la corruption et le clientélisme, la fourniture des services publics pâtirait de faiblesses telles que les lourdeurs administratives, des procédures opaques, un accueil et une orientation inefficaces, des agents qui manquent de professionnalisme et un manque de responsabilité effarant. On pourrait attendre des mois pour avoir une simple signature parce qu'on n'arrive jamais à trouver sur place la personne en charge du dossier.

Face à ces différents maux, les autorités ont mis en place différentes initiatives qui peinent à endiguer le phénomène. Parmi ces initiatives, on peut citer la création et le renforcement des pouvoirs de la Haute Autorité de Lutte contre la Corruption et les Infractions Assimilées (HALCIA), la mise en place du Bureau Informations-Réclamations, la Lutte contre la Corruption et le Trafic d'Influence dans le secteur judiciaire (BIR/LCTI) communément appelé la Ligne Verte ainsi que la création du Haut-Commissariat à la Modernisation de l'Etat (HCME). D'un point de vue événementiel, Le Médiateur de la République compte organiser la 1^{ère} édition du « Salon Citoyen de l'Action Gouvernementale du Niger » (SACIAGO 2017) avec, entre autres, un vote des citoyens sur le meilleur service public et des trophées de « satisfaction citoyenne ».

Malgré leur bonne volonté, ces institutions ne peuvent à elles seules mettre fin à la dégradation du service public. Les maux dont souffre la fourniture des services publics au Niger ont eu le temps de se répandre et se développer. Une action concertée de longue haleine et de tous les acteurs de la vie publique est nécessaire.

L'association Cri De Cigogne (CDC) mène des réflexions sur les pesanteurs ainsi que la corruption dans la fourniture des services publics au Niger². Dans ce cadre,

² CDC a engagé la réflexion sur le sujet de la corruption depuis 2010. Les articles peuvent notamment être consultés en ligne : [Corruption sur les routes de l'UEMOA](#) et [Corruption et Développement](#).

CDC entend contribuer à l'éradication de ces fléaux par la promotion d'une culture de transparence, de responsabilité et de qualité. Les expériences et les échanges autour de cette thématique ont mis en lumière le besoin d'un indicateur fiable qui rende compte de l'appréciation des usagers sur les SPs et les structures qui en assurent la fourniture. Cet indicateur, dénommé Indice de Satisfaction des Usagers des Services Publics au Niger (ISU), est conçu comme un outil qui permette d'un côté aux usagers d'exprimer leur niveau de satisfaction sur les services qui leurs sont fournis et de l'autre aux structures en charge de la fourniture des SPs de connaître le sentiment des usagers, de se comparer aux autres et de prendre les mesures adéquates en vue de s'améliorer progressivement. Cet Indice n'est donc ni un outil de dénigrement, ni une évaluation administrative des structures mais une démarche indépendante visant à créer un échange constructif autour de la qualité des SPs et qui encourage les efforts des organismes de services publics dans la facilitation de l'accès et la qualité de service aux usagers.

JUSTIFICATION DE L'ETUDE

Bien que l'expression du mécontentement des usagers soit monnaie courante dans la presse, sur les réseaux sociaux, dans les discussions de "Faada"³ ou autres cérémonies sociales, il n'existe actuellement aucun outil objectif qui permette de mesurer de manière fiable le niveau de satisfaction des usagers face à la fourniture des services publics au Niger. Quelques études notamment celles réalisées par le Laboratoire d'Etudes et de Recherche sur les Dynamiques Sociales et le Développement Local (LASDEL) pour le compte du HCME sur « Les comportements des agents de l'Etat au Niger » en 2014, mettent la lumière sur le niveau de dégradation avancé dans l'administration publique.

Cependant, au-delà d'études ponctuelles, CDC est convaincu de l'utilité d'un outil qui puisse permettre la comparaison du niveau de satisfaction des usagers entre les différentes structures qui fournissent des services publics dans le temps. Cet outil permettrait aux usagers de s'exprimer librement et aux structures de SPs de connaître l'opinion des usagers et de prendre les dispositions idoines pour s'améliorer dans le temps. Il permettrait aux autorités et autres partenaires de mieux récompenser les structures qui font des efforts mais aussi de réajuster, au besoin, l'offre de services publics. Quant aux organisations de la société civile, elles disposeront d'un outil de référence pour suivre l'accès et la qualité des SPs.

Pour la première édition de l'ISU, les structures enquêtées sont :

- l'Agence Nigérienne des Allocations et Bourses (ANAB),

³ "Faada" est le nom donné en langue locale aux groupes de discussions qui se forment dans les rues ou aux devantures de maisons.

- les cinq arrondissements communaux de Niamey,
- la Communauté Urbaine de Niamey,
- l'Hôpital National de Lamordé (HNL),
- l'Hôpital National de Niamey (HNN),
- la Maternité Issaka Gazobi (MIG),
- la Société Nigérienne d'Electricité (NIGELEC), et
- la Société d'Exploitation des Eaux du Niger (SEEN).

Outre la prise en compte des coûts de l'opération⁴, le choix des structures enquêtées a été motivé par le besoin de diversifier les services publics à étudier d'une part mais aussi de disposer du maximum de services d'un même domaine afin de faire des comparaisons pour savoir si les appréciations sont homogènes au sein d'un même secteur. Ce dernier point explique la prise en compte des trois structures de santé de Niamey se trouvant en haut de la pyramide sanitaire, de même que toutes les structures communales. En outre, en raison de la sensibilité des questions militaires et du contexte social et sécuritaire du pays, tous les services publics relevant des forces de défense et de sécurité ayant un fort contact avec les citoyens au quotidien (police, sapeur-pompiers, douane ...) ont été exclus de cette première édition de l'étude. Enfin, le choix des structures a obéi à l'inexistence d'une concurrence privée non basée sur le coût. C'est à ce titre que Niger Télécom (ex SONITEL et SahelCom) n'a pas été prise en compte. En effet, un usager non satisfait par un service offert par Niger Télécom peut se rabattre sur une offre similaire d'un autre opérateur téléphonique à un coût plus ou moins égale à celui de Niger Télécom.

Bien que les structures concernées soient différentes de par les services proposés, il est incontestable que quelles que soient la nature et la spécificité d'un service public par rapport à un autre, un usager doit être « bien accueilli », il ne doit payer ou recevoir que ce qu'il est censé payer ou recevoir, ... Et c'est en substance cela que l'ISU mesure. En d'autres termes, l'ISU ne compare pas les utilités intrinsèques des services publics mais leur capacité à répondre comme il le faut aux attentes des usagers. Et à ce titre, la mission ou la nature des prestations d'un organisme n'ont pas d'incidence sur le classement décidé par les usagers enquêtés relativement à un aspect donné de la satisfaction.

Par ailleurs l'ambition de CDC est d'étendre les prochaines éditions du rapport à l'ensemble du Niger et sur un ensemble plus important de structures publiques en faisant chaque fois ressortir les évolutions des structures suivies sur plusieurs éditions. Ainsi, la finalité de l'étude est de servir d'outil pratique et

⁴ Les études nécessitant une collecte de données spécifiques voient leur budget exploser en raison du coût de la collecte et du traitement des données.

objectif que les services publics exploiteront pour améliorer la qualité des prestations qu'ils offrent à leurs usagers.

Après cette partie introductive, le chapitre qui suit présente l'approche méthodologique et les données utilisées dans la présente étude puis suivra une description détaillée des structures enquêtées. Ensuite, le chapitre 3 sera consacré à la présentation des résultats par indicateur primaire puis suivant les composantes ainsi que le classement final des structures suivant l'ISU. Enfin, une conclusion et des recommandations viendront clôturer le rapport.

CHAPITRE I : CONCEPTS, METHODOLOGIE ET DONNEES

CONCEPTS

Afin de faciliter les discussions autour de l'ISU, nous reprendrons les concepts usuels autour de la notion de service public tout en y ajoutant des contours pour faciliter l'étude. Ainsi, les principaux concepts que nous utilisons dans ce rapport sont celui de la prestation de service public, de l'organisme qui délivre la prestation, du citoyen qui accède au service public ainsi que de sa satisfaction.

Le Service Public :

D'après la Politique National de Modernisation de l'Etat, PNME (2013) :

« Est considéré comme service public tout bien ou prestation de service assuré par l'Etat, les collectivités territoriales ou sous leur contrôle et qui vise à satisfaire un besoin lié à l'intérêt général. Autrement dit, la notion de service public est nécessairement liée à l'intérêt général, à la satisfaction des besoins vitaux dans une approche communautaire principalement pour assurer la disponibilité de ces biens et services de base à des coûts accessibles aux plus faibles revenus. »

Nous retenons cette définition du Service Public (SP) avec la nuance que l'étude s'intéresse plus aux services publics qui n'obéissent pas encore à la logique de marché et de profit notamment la santé, l'éducation, les documents et procédures administratives, les transferts sociaux (bourses et allocations), la fourniture de l'eau et de l'électricité, la voirie.

Il est aussi utile de rappeler qu'en vue de servir l'intérêt général, le service public doit obéir à certains principes. Parmi les plus essentiels de ces principes, nous pouvons retenir :

(1) la continuité qui assure la permanence des services essentiels à la vie citoyenne. Elle implique une délivrance du SP régulière, sans retard et sans interruptions autres que celles prévues par les lois et réglementations. Ainsi, les absences répétées de fonctionnaires durant les heures d'ouverture et en dehors de toute grève enfreignent ce principe de continuité.

(2) L'égalité de tous et la neutralité du SP : ce principe assure l'accès égal de tous au SP, un traitement neutre sans discrimination liée à la condition de l'usager et une participation égale aux charges financières. Lorsqu'un usager fait la queue depuis des heures et qu'un autre qui vient d'arriver est servi avant lui juste par le fait que ce dernier connaît l'agent au guichet, cela est une entorse au principe d'égalité et de neutralité du SP. Egalité et neutralité du SP peuvent cependant faire

bon ménage avec l'équité et la réponse à des besoins différenciés. Accorder certaines facilités aux catégories sociales défavorisées n'est ainsi pas une entorse si cela est une règle transparente et appliquée conformément aux critères d'éligibilité définis.

(3) La mutabilité du SP : le SP doit s'adapter pour répondre aux besoins changeants des citoyens-usagers. A l'ère des TIC, c'est une entorse majeure au principe de mutabilité que de ne pas trouver en ligne les informations utiles sur le SP.

(4) L'accessibilité : le SP doit être accessible tant en terme d'implantation géographique que du point de vue de la simplicité et de la clarté des procédures administratives. Lorsque les usagers ne disposent pas d'informations claires sur les procédures ou que les règles d'accès sont inadaptées, complexes, sujettes à l'interprétation personnelle de chaque agent voire même inexistantes, c'est là une entorse au principe d'accessibilité du SP.

(5) La fiabilité : L'utilisateur doit pouvoir faire confiance aux organismes de SP et en leur loyauté dans la fourniture du SP. Lorsque des mairies délivrent des autorisations d'affichage sur les voies publiques, qu'elles prélèvent des taxes sur ces affichages et que ces mêmes mairies mettent en place des campagnes de destruction de ces affichages car contrevenant à la réglementation sur l'occupation de l'espace public, la confiance et la fiabilité du SP sont mises à rude épreuve.

(6) la transparence: La transparence du SP exige des organismes de SP de mettre à disposition des autorités de contrôle mais aussi des citoyens et des usagers les informations nécessaires pour contrôler le bon fonctionnement du SP et faire valoir leurs droits. Ce principe exige aussi une concertation régulière entre ces organismes et les usagers sur tout changement affectant la délivrance du SP.

Ces différents principes ont orienté le choix des composantes et des indicateurs primaires retenus pour la présente étude.

L'organisme de service public :

Ici aussi nous reprenons la définition de la PNME :

« Sur le plan institutionnel, est service public tout organisme mis en place par l'Etat pour prendre en charge la réalisation des biens et prestations cités plus haut –i.e. se référer à la définition du Service Public- . Il peut être une structure administrative, une collectivité locale, un établissement public à caractère administratif, scientifique, industriel ou une entreprise de droit privé à laquelle l'Etat confie une mission de service public sous la forme de concession, de licence, de franchise, de cahier des charges, de fixation de tarifs, de contrôle des investissements, de contrat programme ou selon toutes autres modalités convenues avec l'Etat. »

Dans ce rapport, nous utiliserons le mot « Service Public » ou « SP » pour parler des prestations de service elles-mêmes. Sur le plan institutionnel, nous parlerons d' « Organisme de service public », ou de « structure de service public ».

Usager : D'une manière générale, un usager du service public est une « *personne qui a recours à un service, en particulier à un service public, ou qui emprunte le domaine public* » (Larousse, 2015) ; ou plus explicitement encore une « *personne qui utilise les services publics* » (Le Grand Robert de la langue française, 2015). Dans la présente étude, il s'agit d'un résidant de Niamey ayant fait recours à un des services publics objets de l'étude au moins une fois au cours des douze (12) derniers mois précédant l'étude.

Satisfaction des usagers : La satisfaction des usagers est une notion complexe, voire floue (Ragainne, 2005). Néanmoins, pour pouvoir la mesurer nous devons lui mettre des contours. Et, ces contours sont les différentes composantes que nous retenons pour cette étude. Elles sont décrites dans la partie qui suit sur la Méthodologie.

METHODOLOGIE

La satisfaction des usagers a été saisie ici suivant les composantes de celle-ci d'une part et suivant un indicateur synthétique d'autre part (SGMAP, 2014). Les composantes de la satisfaction retenues sont :

1. l'information préalable au service comme la compréhension du fonctionnement, l'appropriation par les usagers ... notée C1;
2. le professionnalisme des agents notée C2;
3. la transparence notée C3.

Chaque composante est divisée en plusieurs indicateurs primaires (IP) eux-mêmes déterminés à partir d'une ou de plusieurs questions (Tableau 1). Les IP sont de deux types. La première catégorie des IP est une note accordée par les usagers avec un maximum de 10 points. Par exemple, la note moyenne, sur 10, accordée par les usagers à l'accueil. La seconde catégorie correspond à la proportion des usagers

répondant à un critère donné ou donnant un avis donné par rapport à un aspect de la satisfaction. Par exemple, la proportion des usagers ayant fait appel à une connaissance pour bénéficier d'une prestation dans un service donné.

Tableau 1: Les composantes de la satisfaction et les indicateurs primaires

Composantes	Indicateur primaire	Code
C1 : Information préalable	Connaissance des services offerts	IP1
	Appréciation de l'accueil	IP2
	Pertinence des documents justificatifs pour prétendre au service	IP3
	Du standard téléphonique	IP4
	Utilité du standard téléphonique par structure	IP5
	Du site web	IP6
C2 : Professionnalisme des agents	Résolution de problèmes soulevés rencontrés par les usagers	IP7
	Disponibilité des agents lors du traitement des demandes des usagers	IP8
	Appréciation de l'attitude des agents lors du traitement des demandes des usagers	IP9
	Appréciation de la complexité de la procédure de traitement des demandes des usagers	IP10
C3 : Transparence	Gap entre montant payé et montant facturé/valeur du service	IP11
	Demande de paiement irrégulier pour bénéficier d'un service	IP12
	Recours à une connaissance pour bénéficier d'un service	IP13

Afin d'agrèger les IP par composante, les valeurs des IP ont été standardisées sur une base de 100 suivant une formule simple :

- par IP, le score du premier est fixé à 100 points ;
- les autres auront des scores proportionnellement au premier. Ainsi, pour une structure i , son score harmonisé X_i sera $X_i = (N_i/N_{1er}) * 100$; avec N_{1er} la note du premier, et N_i la note de la structure i .

Par exemple, si suivant un IP la structure arrivant en tête obtient r points et la 2ème a s points, alors la première aura 100 points et la seconde $s * 100 / r$ points. Ainsi, des nouveaux scores ont été calculés par structure et regroupés par composante ; le score d'une structure par composante est la somme des points qu'elle aura obtenu au niveau des indicateurs primaires constituant ladite composante. Ainsi, chaque

composante aura au maximum $P=100*p$ points ; avec p = nombre d'indicateurs primaires de la composante.

Ensuite, l'Indice de Satisfaction des Usagers du Service Public (ISU) est déterminé comme un indicateur synthétique sous forme de combinaison linéaire des composantes de la satisfaction calculées plus haut. Lors de l'agrégation, les composantes ont été pondérées afin de tenir compte de l'importance que les usagers donnent eux-mêmes aux composantes. En d'autres termes, en fonction de l'ordre obtenu par une composante sur une échelle de 1 à 3, celle-ci aura un coefficient de pondération lui donnant un poids reflétant l'importance relative que les usagers lui accordent. La pondération a été effectuée de telle sorte que la somme des coefficients de pondération soit égale à 1; la première composante pèsera à hauteur de 0,5 ; la seconde 0,3 et la dernière 0,2. Ainsi, la valeur maximale de l'ISU est $I = (0,5*Pa) + (0,3*Pb) + (0,2*Pc)$ avec Pa : la valeur maximale de la composante jugée la plus importante ; Pc , la composante la moins importante.

Enfin, la valeur de l'ISU pour une structure est obtenue en faisant la somme de ses scores pondérés.

La collecte des données

Les données ont été collectées du 25 juillet au 1er août 2016 dans différents quartiers de Niamey. Les agents de terrain ont été organisés en 3 équipes de 4 agents enquêteurs pour un contrôleur. Chaque catégorie d'agents a suivi une formation adéquate. Outre le mode de remplissage du questionnaire (cf. Annexe 3), les agents de terrain ont été formés à expliquer clairement aux personnes interrogées les enjeux de l'étude et à obtenir leur consentement éclairé comme préalable à leur participation.

La collecte a été réalisée en général à un endroit où il est facile de trouver des utilisateurs du service public considéré. Par exemple, les agents de terrain ont enquêté au sein du campus de l'Université Abdou Moumouni de Niamey et à l'avanture de l'ANAB pour avoir des informations sur l'ANAB ; pour la NIGELEC, les enquêtés ont été rencontrés aux différentes agences de la société dans la ville de Niamey (Tableau 2).

Tableau 2 : Lieux de l'enquête par structure

Structure	Lieux d'enquête
ANAB	Université Abdou Moumouni, Devanture siège de l'ANAB
Arron 1	Devanture de la commune et dans les quartiers rattachés
Arron 2	Devanture de la commune et dans les quartiers rattachés
Arron 3	Devanture de la commune et dans les quartiers rattachés
Arron 4	Devanture de la commune et dans les quartiers rattachés
Arron 5	Devanture de la commune et dans les quartiers rattachés
CUN	Devanture de la CUN, Stations de taxis et «Faba-Faba »*
HNL	Devanture de l'HNL
HNN	Devanture de l'HNN
MIG	Devanture de la MIG
NIGELEC	Devanture des agences NIGELEC
SEEN	Devanture des agences SEEN

* « Faba-Faba » : mini bus de transport collectif vers les quartiers périphériques de Niamey

La population enquêtée est constituée par les personnes ayant recouru au moins une fois au cours des douze derniers mois à une des structures enquêtées et résidant à Niamey. L'enquête a ainsi porté sur 1 476 personnes âgées de 18 à 70 ans habitants de la capitale tirés au hasard.

En plus de la collecte des données auprès des usagers, une seconde opération a consisté à obtenir un certain nombre d'informations institutionnelles. Cette collecte a été organisée du 31 octobre au 1er novembre 2016 par un agent de terrain formé à cet effet. Le formulaire de collecte de données est présenté à l'Annexe 3.

Enfin, notons que le masque de saisie a été développé sous le logiciel Sphinx ; et les données ont été traitées et analysées sous le logiciel SPSS. Les graphiques et divers calculs ont été produits sous Microsoft Excel.

Il convient de noter aussi que la production de cette première édition de l'ISU s'est confrontée à un certain nombre de contraintes. La première a été la coïncidence entre la période prévue pour la collecte de données sur le terrain et les élections de 2016. Cela s'est traduit par un report de la collecte et un retard sur le chronogramme de départ d'environ un trimestre. La deuxième difficulté a été d'adhésion des structures enquêtées. Si certaines ont accueilli le projet avec un certain enthousiasme, d'autres en revanche n'ont pas manifesté l'intérêt escompté.

A ce sujet, l'équilibre recherché par CDC a été celui d'associer le plus possible les structures enquêtées mais sans que leur implication ne se traduise par un quelconque impact sur le classement. C'est pourquoi, elles n'ont été associées ni dans la définition de la méthodologie ni dans la collecte de données ; choix que nous avons expliqué aux structures qui ont souhaité être associées à ces étapes.

Echantillon

A défaut de base de sondage existante sur les utilisateurs des différents services, cette étude a porté sur un échantillon de 1476 individus interrogés au hasard et répartis sur les douze (12) structures. Les caractéristiques de l'échantillon sont présentées dans la partie qui suit sur les données.

LES DONNEES

NOMBRE D'ENQUETES PAR STRUCTURE

Le Tableau 3 présente la répartition du nombre d'enquêtés par structure. Conformément à la méthodologie, les 1476 personnes enquêtées sont réparties dans des proportions très proches entre les structures. Néanmoins, l'ANAB a le plus effectif enquêté (135 personnes) et l'Hôpital National de Niamey le moins grand (105 personnes). La variation des effectifs absolus des personnes interrogées par service (par rapport à l'effectif théorique visé de 120 enquêtés par structure) s'explique essentiellement par deux facteurs : la disponibilité relative des usagers (qui a tendance à être moindre dans les structures sanitaires) et la sensibilité des usagers aux questions soulevées par la thématique (ce qui explique le nombre relativement élevé d'étudiants ayant répondu pour l'ANAB).

Tableau 3: Nombre d'enquêtés par structure

Structure	Effectif	%
ANAB	135	9,1
Arron 1	121	8,2
Arron 2	121	8,2
Arron 3	130	8,8
Arron 4	125	8,5
Arron 5	125	8,5
CUN	117	7,9
HNL	123	8,3
HNN	105	7,1
MIG	122	8,3
NIGELEC	129	8,7
SEEN	123	8,3
Total*	1476	100

* : Ensemble de l'échantillon

AGE DES ENQUETES

Dans l'ensemble, les enquêtés ont un âge compris entre 18 et 70 ans et sont en moyenne âgés de 36,9 ans comme illustré au Tableau 4. Par structure, l'âge moyen varie de 24,7 ans (avec une forte homogénéité) pour l'ANAB (ce qui s'explique par le fait que ce sont les étudiants qui ont été interrogés pour cette structure) à 42,4 ans pour l'Arrondissement 3 (avec une disparité assez importante comme l'illustrent le minimum et le maximum qui sont respectivement de 18 et 70 ans). En outre, exception faite du cas particulier de l'ANAB, il convient de noter que les statistiques sur l'âge des enquêtés sont assez similaires entre les autres structures.

Tableau 4: Distribution par âge des enquêtés

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ANAB	19	35	24,7	2,7
Arron 1	18	67	36,1	9,4
Arron 2	19	61	37,1	9,2
Arron 3	22	70	42,4	13,0
Arron 4	18	68	39,3	10,8
Arron 5	19	68	41,6	11,7
CUN	18	70	38,4	10,9
HNL	18	70	40,9	14,0
HNN	18	70	34,8	12,5
MIG	18	70	35,2	10,8
NIGELEC	18	70	37,5	9,9
SEEN	18	70	36,4	10,8
Total*	18	70	36,9	11,7

* Ensemble de l'échantillon

REPARTITION DES ENQUETES PAR SEXE

Le Tableau 5 présente la répartition par sexe des enquêtés et par structure. Il ressort que pour la quasi-totalité des structures, les femmes représentent une faible proportion des personnes interviewées. En effet, les femmes ne sont majoritaires parmi les enquêtés qu'uniquement à la Maternité Issaka Gazobi (87,7%) ; ce qui est logique du fait des services fournis par la structure. Au niveau des autres structures, le faible pourcentage de femmes peut s'expliquer par le fait, qu'en général, ce sont les hommes qui s'occupent des tâches administratives. En outre, la faible présence des femmes parmi les usagers de l'ANAB rencontrés est imputable sans doute au faible taux de scolarisation au supérieur des jeunes femmes.

Tableau 5: Répartition des enquêtés par sexe (%)

	Féminin	Masculin	Total
ANAB	25,9	74,1	100,0
Arron 1	14,0	86,0	100,0
Arron 2	17,4	82,6	100,0
Arron 3	23,8	76,2	100,0
Arron 4	25,6	74,4	100,0
Arron 5	16,8	83,2	100,0
CUN	6,8	93,2	100,0
HNL	22,8	77,2	100,0
HNN	15,2	84,8	100,0
MIG	87,7	12,3	100,0
NIGELEC	7,0	93,0	100,0
SEEN	17,9	82,1	100,0
Total (%)	23,5	76,5	100,0
Nombre*	347	1129	

*Le nombre d'enquêtés.

REPARTITION DES ENQUETES PAR NIVEAU D'INSTRUCTION ET PAR STRUCTURE

Dans l'ensemble, les personnes n'ayant aucun niveau de scolarisation formelle sont les plus nombreuses et représentent un peu plus du tiers des enquêtés (34,7%) comme présenté au Tableau 6. On remarque aussi que les non-scolarisés représentent plus de la majorité des interrogés à la CUN (51,3%), à HNL (55%) et à la MIG (56,7%).

A l'inverse, à l'image de leur faible proportion dans la population nigérienne, les personnes ayant un niveau post-baccalauréat sont peu rencontrées sauf dans le cas exceptionnel de l'ANAB où tous les enquêtés ont le niveau supérieur ; et dans une certaine mesure, à la SEEN où leur proportion est assez importante (38,5%).

Tableau 6: Répartition des enquêtés par niveau d'instruction formelle et par structure

	Supérieur	Secondaire	Primaire	Aucun	Total
ANAB	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Arron 1	13,2	33,1	32,2	21,5	100,0
Arron 2	8,5	28,2	26,5	36,8	100,0
Arron 3	18,5	25,4	26,9	29,2	100,0
Arron 4	16,0	18,4	22,4	43,2	100,0
Arron 5	8,1	22,6	22,6	46,8	100,0
CUN	2,6	18,8	27,4	51,3	100,0
HNL	9,2	21,7	14,2	55,0	100,0
HNN	17,3	30,8	25,0	26,9	100,0
MIG	10,0	18,3	15,0	56,7	100,0
NIGELEC	21,7	25,6	21,7	31,0	100,0
SEEN	38,5	23,8	15,6	22,1	100,0
Total*	22,8	21,9	20,6	34,7	100,0

* : Ensemble de l'échantillon

En résumé, l'échantillon est composé de jeunes adultes, en grande majorité d'hommes et de personnes ayant fréquenté le système scolaire formel.

CHAPITRE II : PRESENTATION DES STRUCTURES

Afin de faire une présentation la plus officielle possible des structures enquêtées avec des données récentes, un formulaire harmonisé leur a été transmis. Néanmoins, seules les données des Communes I, II et IV ; de l'HNH ; de la NIGELEC ont été obtenues. Pour les autres structures, leur présentation est basée sur des informations collectées auprès de plusieurs sources dont certaines ont été publiées il y a un certain temps.

L'Agence Nigérienne des Allocations et Bourses (ANAB)

L'Agence Nigérienne des Allocations et Bourses (ANAB) est un organe du Ministère de l'Enseignement Supérieur créé par Ordonnance n°99-70 du 20 décembre 1999 ; doté d'une personnalité morale et d'une autonomie financière. Selon ses statuts, l'ANAB « a pour mission de :

- *Collecter des informations concernant les élèves, étudiants et les filières de formation ;*
- *Elaborer, proposer, suivre et exécuter la politique nationale en matière de bourses et allocations scolaires ;*
- *Rechercher le financement ;*
- *Proposer les critères d'attribution des bourses et allocations scolaires ;*
- *Attribuer les bourses et allocations scolaires ;*
- *Gérer les effectifs d'étudiants ;*
- *Gérer les bourses et allocation scolaires ».*

L'Agence dispose à sa tête d'un Conseil d'Administration (CA) composé de douze (12) membres dont onze sont nommés par arrêté du Ministre en charge de l'Enseignement Supérieur pour un mandat de 3 ans renouvelables une fois et un Président nommé par décret. Le Conseil délibère notamment sur les dossiers des candidats à une bourse d'études⁵. Elle offre des bourses pour les étudiants bénéficiaires du supérieur et des allocations scolaires aux élèves du Collège et Lycée remplissant des conditions précises définies par la loi.

Au quotidien, l'ANAB est placée sous la tutelle d'un Directeur nommé également par le Ministre de l'Enseignement Supérieur. Il est assisté par un Directeur des Etudes, de l'Informatique et des Statistiques Scolaires, d'un Directeur des Allocations et des Bourses et d'un Directeur des Affaires Administratives et Financières.

Depuis 2003, l'ANAB gère un nombre sans cesse croissant de boursiers avec un budget à la hausse depuis 2009 (Tableau 7). En 2011, l'ANAB a participé à la gestion financière de 17 614 allocataires ; dont la sélection et la gestion quotidienne relève toutefois des autorités régionales.

⁵ <http://nigerdiaspora.net/les-nouvelles-du-pays/environnement-niger/item/38685-invite-m-soumaila-hima-directeur-g%C3%A9ral-de-l%E2%80%99anab>

Tableau 7: Nombre de boursiers et budget de l'ANAB entre 2002 et 2011

Année	Nombre de boursiers	Enveloppe bourse (en millions)
2000-2001	6 926	4 500
2001-2002	5 984	2 500
2002-2003	5 655	2 000
2003-2004	4 460	2 000
2004-2005	3 376	2 000
2005-2006	3 792	1 500
2006-2007	2 847	1 500
2007-2008	4 978	1 734
2008-2009	5 649	2 484
2009-2010	8 001	3 728
2010-2011	8 177	5 551
2011-2012	12 006	6 109
2012-2013	15 155	6 500
2013-2014	17 302	9 400
2014-2015	18 491	15 145
2015-2016	25 605	16 000

Source : ANAB

Les Arrondissements Communaux de Niamey

Les 5 arrondissements communaux de Niamey ont été institués par l'Ordonnance N°2010-56 portant érection des communautés urbaines de Niamey, Maradi, Tahoua et Zinder en communes à statut particulier ou villes et les communes les composant en arrondissements. Ce sont des démembrements de la Ville de Niamey de laquelle ils reçoivent délégation de compétences et de moyens. Ils sont dépourvus de personnalité morale et fonctionnent selon les textes régissant les collectivités territoriales qui leur confèrent un statut de structures administratives déconcentrées de la Ville de Niamey.

Chaque arrondissement communal est géré par un Conseil d'élus (organe délibérant) dirigé par un maire (organe exécutif). Les Conseils des arrondissements communaux de Niamey exercent leurs attributions pour le compte et sous la responsabilité et le contrôle du Conseil de Ville de Niamey qui leur octroie annuellement une dotation obligatoire pour assurer leurs missions.

Selon l'Ordonnance N°2010-55 portant statut des Communes à statut particulier ou Villes, les arrondissements communaux ne disposent pas d'un budget propre. Néanmoins, ils disposent d'une autonomie de gestion de leur dotation de fonctionnement dont le montant global est inscrit dans le budget de la Ville.

Leurs investissements sont inscrits dans le programme d'investissement du Conseil de Ville qui est décliné par arrondissement et détaillé dans un document unique annexé au budget de la Ville.

Les arrondissements communaux assurent essentiellement une mission de proximité en vue de l'amélioration des conditions et du cadre de vie des populations. Leurs domaines de responsabilité sont ceux conférés par l'Ordonnance 2010-55 et ceux à eux délégués par le Conseil de Ville. Ces domaines peuvent concerner : (i) la politique de développement de l'arrondissement, (ii) la création et la gestion d'équipements collectifs, (iii) la création de services d'intérêt communal, (iv) l'hygiène publique et l'assainissement, (v) la gestion domaniale et foncière, l'aménagement du territoire et l'urbanisme, et (vi) la gestion administrative et financière de l'arrondissement. Les principales activités qu'on retrouve chez les différents arrondissements communaux de Niamey sont : (a) la gestion et la délivrance de l'état civil ; (b) la gestion des services d'hygiène et assainissement, (c) l'entretien des routes, et (d) la réalisation et la gestion d'infrastructures marchandes et de voirie.

L'Arrondissement Communal I de Niamey

Le Conseil d'arrondissement communal est constitué de quatorze (14) conseillers d'arrondissement, sept (7) conseillers de ville et cinq (5) conseillers de droit (2 chefs de village et 3 députés nationaux). L'arrondissement communal I emploie 252 agents et reçoit environ 300 usagers et plus de 2 000 courriers par an.

L'Arrondissement Communal II de Niamey

L'arrondissement communal II de Niamey regroupe 17 quartiers/villages de la capitale. Le Conseil d'arrondissement comprend 25 membres élus. L'arrondissement communal II compte 172 agents et dispose d'une dotation de 3 milliards de FCFA.

L'Arrondissement Communal III de Niamey

L'Arrondissement Communal de Niamey III est l'une des cinq (5) entités qui composent la ville de Niamey. Il couvre une superficie de 19,49 km² avec une population de 163 175 habitants selon le Recensement Général de la Population et de l'habitat (RGP/H 2012). L'Arrondissement Communal de Niamey III est constitué par **16** quartiers et un village (Kongou Gorou).

Le Conseil de l'Arrondissement Communal de Niamey III compte 30 membres composés de 25 élus locaux (18 hommes et 7 femmes) et 5 membres de droit (2 députés nationaux et 3 chefs de quartier).

L'Arrondissement Communal de Niamey III emploie 350 agents répartis comme suit : 309 permanents ; 16 chefs de quartiers et village ; 3 élus (maires) ; 3 mis à disposition ; 1 en position de détachement et 19 manœuvres temporaires.

L'Arrondissement Communal IV de Niamey

Il emploie 200 agents permanents (dont 75 femmes) et 225 contractuels suspendus.

L'Arrondissement Communal V de Niamey

Malgré les relances, la Commune V de Niamey n'a pas fourni les informations nécessaires à sa présentation.

La Communauté Urbaine de Niamey

La Communauté Urbaine de Niamey (CUN) a été érigée en Commune à statut particulier ou Ville de Niamey par l'Ordonnance N°2010-56. Elle regroupe l'ensemble des cinq arrondissements communaux qui constituent la capitale tout en constituant une collectivité territoriale à part entière.

La CUN compte plus de 3 700 agents.

L'Hôpital National de Lamordé

Anciennement connu sous le nom de CHU (Centre Hospitalier Universitaire) de Niamey, l'Hôpital National de Lamordé (HNL) a été créé le 12 janvier 1984 puis transformé en 1992 en un Etablissement public à caractère administratif. L'HNL dispose d'une capacité d'accueil de 316 lits, 26 postes de dialyse et 517 agents, toutes catégories confondues. L'HNL dispose d'un Conseil d'administration et est géré au quotidien par un Directeur Général ; tous nommés par le Gouvernement.

L'Hôpital National de Niamey (HNN)

Créé en 1922 pour servir à l'époque d'Hôpital des Auxiliaires de l'Administration Coloniale, l'Hôpital National de Niamey est un établissement à caractère public et administratif (EPA) depuis 1992⁶. Il a pour objet l'accomplissement d'activités d'intérêt général. Ses activités couvrent toutes les prestations entrant dans le cadre de la prise en charge des malades.

Selon l'ordonnance 92-11 du 06 Avril 1992 qui érigea l'Hôpital National de Niamey en EPA, les principales missions qui lui sont assignées sont déclinées en cinq (5)

⁶ Après avoir été l'Hôpital National de référence entre 1962 et 1992.

rubriques: (i) Servir de centre de référence aux autres formations sanitaires ; (ii) Dispenser des soins principalement tertiaires aux malades internes et externes ; (iii) Contribuer à l'enseignement en matière de santé à tous les niveaux de formation ; (iv) Contribuer à la recherche dans tous les domaines de la santé ; (v) Concourir aux actions de médecine préventive.

L'HNN dispose d'une capacité d'accueil théorique de 1000 lits et fonctionnelle de 808 lits (386 lits en hospitalisation commune avec ventilation, 298 en hospitalisation commune avec climatisation et 124 en hospitalisation individuelle avec climatisation). En 2016, il compte 1 129 agents de toutes les catégories socioprofessionnelles dont : 536 agents statutaires (agents de l'Etat) ; 350 agents autonomes (recrutés par HNN) ; 13 coopérants ; 22 Appelés du Service Civique National ; 208 autres catégories d'agents (dont les secouristes).

L'HNN est structuré autour de trois grands départements médicaux (Médecine et Spécialités Médicales, Chirurgie et Spécialités Chirurgicales, Anesthésie-Réanimation-Urgences) ; et de trois départements transversaux (Assurance Qualité, Appui Médicotechnique et entretien des Equipements, Administration et Finances).

Sous la tutelle du Ministère de la Santé Publique, son organisation administrative comprend un Conseil d'Administration de 12 membres, un organe exécutif (la Direction) et des organes consultatifs. Il dispose d'un budget de fonctionnement non équilibré en recettes et en dépenses d'un montant de 9 899 846 179 Francs CFA (dont une subvention de l'Etat à hauteur de 3 025 350 000 et des recettes propres de 3 144 962 412) et a accueilli au cours de l'année 2015 environ 318 038 usagers.

La Maternité Issaka GAZOBI (MIG)

Appelée aussi « Maternité centrale », la Maternité Issaka Gazobi⁷ (MIG) date de 1929 pendant la période coloniale (comme l'HNN) mais tire sa forme juridique actuelle à partir de 1996⁸ avec sa transformation en « Etablissement Public Administratif » (EPA). Elle a pour mission de : (1) servir de cadre de référence, assurer les prestations gynécologiques, obstétricales, néonatales et post-natales du niveau tertiaire ; (2) assurer des activités de planification familiale, assurer la protection fœto-maternelle et ; (3) servir de cadre de formation et de recherche en gynécologie, obstétrique et néonatalogie.

⁷ La Maternité a pris ce nom en 1997 en hommage au 1^{er} gynécologue-obstétricien nigérien M. Issaka Gazobi.

⁸ Ordonnance n° 96-69 du 28 Novembre 1996

La MIG est administrée par un Conseil d'Administration de 10 membres (mais 3 n'ont pas de voix délibérative) ; un Comité Technique Consultatif (fournissant de conseils médicaux et paramédicaux) et un Comité d'Etablissement (assurant des conseils administratifs); alors que la gestion au quotidien est assuré par un Directeur général.

En 2016, la MIG disposait de 183 lits dont 23 berceaux et emploie un effectif total de 638 agents⁹.

D'un point de vue sanitaire, la MIG dispose d'un bloc opératoire avec ses annexes (service de réanimation de 10 lits, service d'anesthésie et salle de pansement) et de 15 Unités spécialisées (Unité de suivi des grossesses pathologiques, Unité de gynécologie, Unité d'Obstétrique, ...).

A côté de ces services technico-hospitaliers, la MIG dispose d'un service social, d'un service de Communication, d'un Bureau d'Etat Civil, d'une cuisine et d'une buanderie. Ces services participent pleinement à l'amélioration de la prise en charge des patients.

La Société Nigérienne d'Electricité (NIGELEC)

La Société Nigérienne d'Electricité (NIGELEC) est une Société Anonyme d'Economie Mixte. Elle a pour mission la fourniture de l'électricité au Niger. Ses principales activités sont : l'achat, la production, le transport, la distribution et la commercialisation de l'énergie électrique. La NIGELEC emploie, en décembre 2015, 1 462 agents et a accueilli en 2015 environ 265 983 usagers. Son budget durant la période se décompose en 27,8 milliards (investissement) et 83,3 milliards (fonctionnement).

La Société d'Exploitation des Eaux du Niger (SEEN)

Issue de la restructuration du secteur hydraulique urbain et semi urbain en 2000 qui a vu la privatisation de la Société Nationale des Eaux (SNE), La Société d'Exploitation des Eaux du Niger, SEEN, est une société du groupe français Veolia créée en 2001¹⁰. Il s'agit ainsi d'une entreprise de droit privé¹¹ chargée, à travers un contrat d'affermage avec la Société des Patrimoines des Eaux du Niger (société d'Etat) et sous le contrôle du Régulateur du secteur, de l'exploitation du service

⁹ Voir l'article du Sahel sur la MIG : <http://lesahel.org/index.php/hommes-politique/item/12957-pr%C3%A9sentation-de-la-maternit%C3%A9-issaka-gazobi>

¹⁰ Les informations ont été tirées du site web de la structure (www.seen-niger.com) visité entre le 12 et 13 mars 2017

¹¹ A côté de Veolia, les autres actionnaires sont l'Etat du Niger, les salariés de la société et le privé nigérien

public de la production, du transport et de la distribution d'eau potable en zone urbaine et semi urbaine avec efficacité et qualité.

Ainsi, ses activités concernent: la production et distribution d'eau potable, la réalisation des branchements particuliers, l'extension du réseau d'adduction d'eau en cas de besoin, la maintenance des équipements, la réparation des fuites, la gestion Clientèle (accueil, abonnement, facturation,..).

En janvier 2015, la SEEN compte 636 agents (dont 97 femmes) répartis en 80 cadres ; 94 « M2 » (maîtrise supérieure) ; 230 « M1 » (maîtrise) et 226 agents d'exécution.

Enfin, notons qu'en termes de qualité, la SEEN jouit d'une triple certification (normes ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004 et ILO OHS: 2001).

CHAPITRE III : RESULTATS DE L'ETUDE

GENERALITES

LE NIVEAU DE RECOURS PAR STRUCTURE

La Figure 1 et le Tableau 8 présentent le nombre de fois où les usagers ont accédé aux différentes structures au cours des douze derniers mois précédant l'étude. On constate que les recours annuels aux administrations municipales et aux hôpitaux (où le recours est systématiquement imprévu et non volontaire) sont relativement peu élevés par rapport aux « services récurrents » comme la NIGELEC et la SEEN.

Par ailleurs, il faut noter que la fréquence du recours aux services offerts par la CUN est beaucoup plus importante (30% des usagers l'ont sollicité au moins 5 fois) que celle des Arrondissements communaux (au mieux, seuls 17,1% des usagers ont fait appel à l'Arrondissement 1 au moins 5 fois dans l'année). Cela est dû au fait que la CUN offre des services « récurrents » et obligatoires comme l'administration des taxis. Quant aux variations non négligeables entre les arrondissements communaux, elles peuvent être expliquées par une porosité administrative d'une part et la multiplicité de résidence des usagers d'autre part. En effet, un usager peut légitimement faire valoir une résidence dans plusieurs communes entre le lieu de vie, la maison familiale et la séparation des habitations en cas de polygamie. Il faut noter aussi que les Mairies n'ont pratiquement aucun moyen de vérifier la résidence réelle des usagers ; la localisation se fait sur simple déclaration de ces derniers.

Figure 1: Le nombre de recours annuels des usagers aux différents services

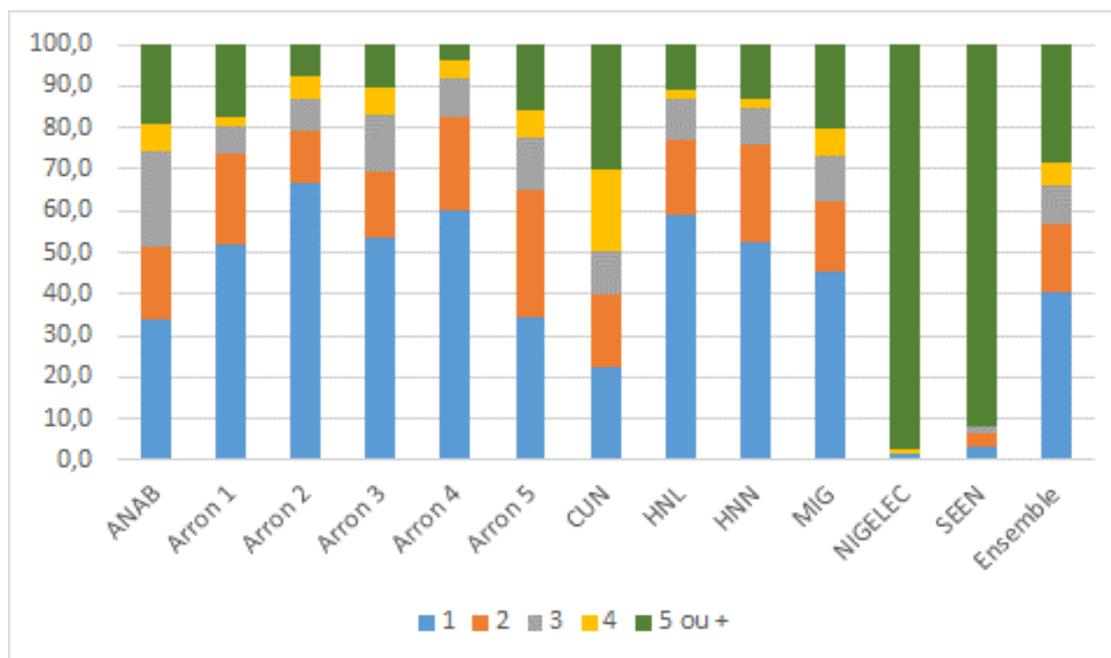


Tableau 8: Niveau du recours annuels par structure

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ANAB	1	15	3,0	2,4
Arron 1	1	15	2,7	3,1
Arron 2	1	12	1,9	1,9
Arron 3	1	12	2,4	2,3
Arron 4	1	10	1,8	1,5
Arron 5	1	15	2,8	2,5
CUN	1	17	4,7	4,1
HNL	1	13	2,2	2,3
HNN	1	14	2,5	2,7
MIG	1	14	2,9	2,6
NIGELEC	1	17	11,7	2,1
SEEN	1	16	11,1	3,2

IMPORTANCE DES COMPOSANTES DE LA SATISFACTION PAR STRUCTURE

Globalement, les données collectées montrent (Tableau 9) que la composante « Professionnalisme des agents » (C2) est la plus jugée comme « prioritaire » par

les enquêtés (650 répondants soit 44%). A l'inverse, la « transparence » (C3) est la composante sur laquelle les usagers sont le moins attentifs avec 679 enquêtés (soit 46% des enquêtés) qui la considèrent comme la dimension la moins importante des trois critères de satisfaction. Ce résultat est assez surprenant dans la mesure où on s'attendait à ce que les aspects financiers viennent largement en tête des préoccupations des usagers vis-à-vis du service public. Néanmoins, le fait que les exigences des usagers s'affirment plus dans la dimension qualitative que peut représenter le « professionnalisme des agents » que les aspects financiers, constitue un résultat rassurant.

Tableau 9: Les composantes suivant leur ordre de priorité suivant l'avis des usagers

Tableau 9.A : La composante comme la plus importante

	Nombre d'usagers	%
C1	400	27,1
C2	650	44,0
C3	407	27,6

Tableau 9.B : La composante comme la moins importante

	Nombre d'usagers	%
C1	599	40,6
C2	250	16,9
C3	679	46,0

C1 : Informations préalables ; C2 : Le professionnalisme des agents ; C3 : La transparence.

Par structure, les résultats sont présentés au Tableau 10. On remarque que la dimension la plus importante aux yeux des utilisateurs est la même (C2) pour la plupart des structures sauf pour deux administrations municipales (Arrondissement I et la CUN) et l'ANAB où les usagers portent un regard plus marqué sur la disponibilité et la qualité des « informations préalables » (C1). Notons aussi que la transparence n'est jugée comme la plus importante dimension dans aucune structure. En effet cette composante apparaît de loin comme la moins importante à l'exception de l'Arrondissement IV, de la NIGELEC et de la SEEN. Pour ces deux dernières structures, l'attente de leurs usagers peut être expliquée par la spécialisation de leur service (respectivement l'accès à l'électricité et à l'eau) qui leur impose un management « privé » d'une part et par le fait que la tarification est définie de manière légale et leur prestation régulée d'autre part (même si le niveau de cette tarification est remis en cause par les usagers comme nous le verrons plus bas).

Tableau 10: Importance des composantes selon les usagers

Structures	Composante la plus importante	Composante la moins importante
ANAB	C1	C3
ARRON I	C2	C3
ARRON II	C2	C3
ARRON III	C1	C3
ARRON IV	C2	C1
ARRON V	C2	C3
CUN	C1	C3
HNL	C2	C3
HNN	C2	C3
MIG	C2	C3
NIGELEC	C2	C1
SEEN	C2	C1
Ensemble	C2	C3

C1 : Informations préalables ; C2 : Le professionnalisme des agents ; C3 : La transparence.

CLASSEMENT DES STRUCTURES PAR INDICATEUR PRIMAIRE

NIVEAU DE CONNAISSANCE DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LES SERVICES

Pour chaque structure, il a été demandé aux enquêtés d'indiquer s'ils connaissent ou non les principaux services qu'elle fournit. Les services considérés par structure sont présentés¹² au tableau 11.

Tableau 11: Liste des services retenus par structures

Structures	Services
ANAB	Bourse ; Aide sociale ; Prise en charge sanitaire
ARRON I	Etat civil ; Voirie ; Hygiène/Assainissement
ARRON II	
ARRON III	
ARRON IV	
ARRON V	
CUN	Transport urbain ; Voirie ; Hygiène/Assainissement
HNL	Aiguillage/Information ; Hospitalisation ; Restauration
HNN	
MIG	
NIGELEC	Branchement au réseau ; Fourniture électricité ; Gestion de la facturation
SEEN	Branchement au réseau ; Fourniture eau courante ; Gestion de la facturation

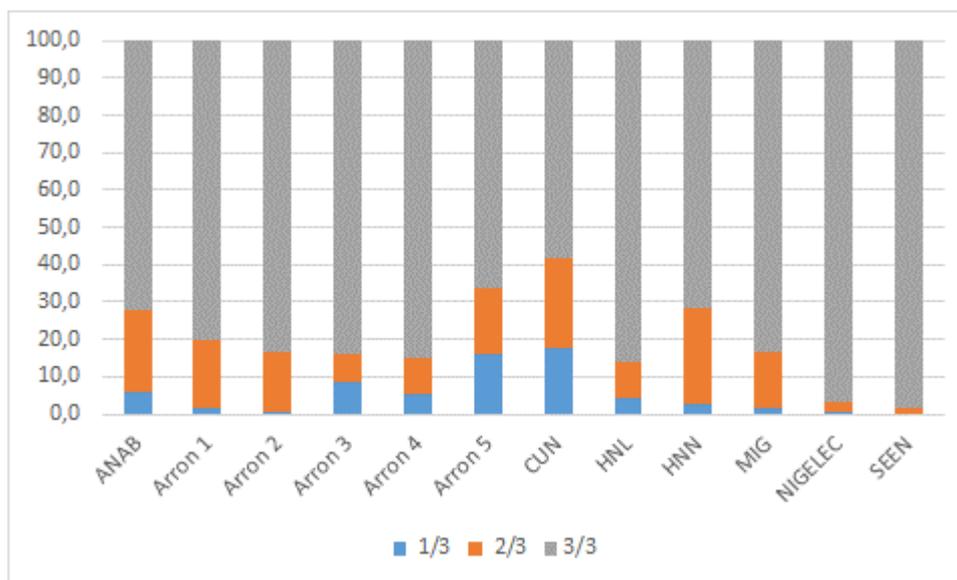
À partir de la Figure 2, il ressort que les administrations communales sont dans l'ensemble celles dont l'offre de service est proportionnellement la moins connue. La part des usagers ne connaissant qu'un de leur service atteint 16% pour l'Arrondissement 5 et 17,9% pour la CUN. Toutefois, on remarque que les usagers des Communes I et II (celles couvrant le centre de Niamey) connaissent bien leurs prestations. Parmi les administrations communales elles affichent la plus forte proportion d'usagers connaissant au moins 2 services sur 3.

A l'inverse des services communaux, la Figure 2 montre que les usagers connaissent très largement les services offerts par la NIGELEC et la SEEN ; respectivement à hauteur de 96,9 et 98,4%.

¹² Pour l'ANAB, l'HNL et le HNN, un quatrième service a été ajouté (le service « Morgue » pour les hôpitaux et « Allocation » pour l'ANAB). Mais pour harmoniser, seuls les 3 premiers services ont été pris en compte dans l'analyse.

De même, les services offerts par les centres hospitaliers sont également bien connus. Seuls 4,1% des usagers de l’HNL ne connaissent qu’un seul service que ledit hôpital offre ; 2,9% pour l’HHN et seulement 1,6% pour la MIG. Cette forte connaissance des services offerts par les centres hospitaliers peut être due, non pas au fait que les usagers ont eux-mêmes utilisés ces services, mais leurs proches ou l’existence de supports de communication à la devanture et à l’intérieur de ces centres indiquant les types des soins de santé offerts.

Figure 2: Proportion des services offerts par les structures et connus par les enquêtés



En définitive, sur la base de la connaissance des 3 services considérés, on retrouve la SEEN en première position (talonnée par la NIGELEC) alors que deux administrations municipales (la Commune 5 et la CUN) ferment la marche comme illustré au Tableau 12 ci-dessous. On retrouve là encore un positionnement fort des structures dont l’activité est règlementée tout en disposant d’un management quasi privé (avec une forte dimension de support de recouvrement des coûts). Au-delà du management de ces structures qui est quasi privé, on peut aussi noter le fait que les prestations qu’elles offrent sont utilisées quasi quotidiennement par les usagers.

Tableau 12: Classement des structures suivant la proportion des usagers connaissant l'ensemble des 3 services qu'ils offrent

	% de 3/3	Classement
SEEN	98,4	1 ^{er}
NIGELEC	96,9	2 ^e
HNL	86,2	3 ^e
Arron 4	84,8	4 ^e
Arron 3	83,8	5 ^e
MIG	83,6	6 ^e
Arron 2	83,5	7 ^e
Arron 1	80,1	8 ^e
ANAB	71,9	9 ^e
HNN	71,4	10 ^e
Arron 5	66,4	11 ^e
CUN	58,1	12 ^e

DE LA QUALITE DU FRONT OFFICE

PERCEPTION DES USAGERS DE L'ACCUEIL ET DE L'ORIENTATION AU SEIN DES ORGANISMES DE SERVICES PUBLICS

- **Appréciation de l'accueil**

L'accueil est évalué sur une échelle allant de 0 (médiocre) à 10 (excellent). À partir du Tableau 13, on remarque que la MIG ressort, et ce de loin, comme la structure qui a le meilleur accueil (rappelons que la très grande majorité des répondants sont des femmes comme présenté au Tableau 5). Il s'agit d'un résultat inattendu qui laisse croire que les critiques que l'on entend souvent sur la Maternité centrale de Niamey (Moumouni et Souley, 2004) sont liées à d'autres aspects de la prise en charge des femmes enceintes en dehors de l'accueil, qui lui se déroule bien. En effet, l'expression « *ils [les agents de la MIG] nous accueillent bien* » ou encore « *je suis satisfait de l'accueil* » sont les commentaires les plus rencontrés parmi les propos des personnes interrogées.

Les structures se situant en bas de la moyenne d'ensemble sont au nombre de 6 avec la NIGELEC et l'Arrondissement II (qui se trouvent légèrement en dessous de la moyenne) et l'ANAB qui figure en bas de liste. La position de l'ANAB, qui est assez homogène (comme l'indique l'écart-type assez faible), peut être expliquée par le fait que ses usagers, en raison de leur profil éducatif (Tableau 6), ont a priori un

niveau d'exigence relativement plus élevé que les utilisateurs d'autres services. Les étudiants ont en effet plus de disposition à connaître leur droit d'une part et à attendre une certaine qualité de service d'autre part. Les critiques les plus formulées par les étudiants interrogés tournent autour de « *l'absence d'un véritable accueil* » et « *d'orientation* » au sein des locaux de l'ANAB. Cela dit, même si dans les faits il existe un bureau d'information/communication à l'ANAB, sa position géographique demeure en effet problématique. Une solution pour le rendre plus visible dès l'entrée du local doit être envisagée.

Tableau 13: Appréciation de l'accueil

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Classement
MIG	0	10	7,6	2,5	1 ^{er}
Arron 1	0	10	5,8	2,3	2 ^e
Arron 4	0	10	5,8	2,6	3 ^e
HNL	0	10	5,6	2,7	4 ^e
SEEN	0	10	5,6	2,7	5 ^e
Arron 3	0	10	5,1	2,6	6 ^e
<i>Ensemble</i>	<i>0</i>	<i>10</i>	<i>5,1</i>	<i>3,0</i>	
NIGELEC	0	10	4,8	3,1	7 ^e
Arron 2	0	10	4,8	3,1	8 ^e
HNN	0	10	4,3	2,8	9 ^e
Arron 5	0	10	4,2	3,2	10 ^e
CUN	0	10	3,9	3,8	11 ^e
ANAB	0	10	3,4	2,4	12 ^e

PERTINENCE DES DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUR PRETENDRE AU SERVICE

Comme au niveau l'accueil, c'est la MIG qu'on retrouve en tête de structures demandant des documents les plus pertinents aux usagers (Tableau 14). Le fait que l'HNL et l'HNN soient respectivement à la 3ème et 4ème position traduit sans réserve le faible niveau de tracasserie administrative dans l'accès aux soins au niveau élevé de la pyramide sanitaire à Niamey. Cette bonne place des centres de santé peut s'expliquer par le fait qu'à ce niveau de l'offre des soins, les malades y sont admis en général suite à un référencement à partir d'une structure sanitaire de niveau inférieur dans la pyramide. La qualité de l'accueil des structures de santé considérées dans la présente étude telle que vue plus haut combinée à la simplicité documentaire au niveau de ces mêmes structures constituent des points forts indiscutables de ces services où la rapidité de la prise en charge est un élément non négligeable de la qualité des soins qu'ils procurent. Mieux, pour beaucoup d'usagers, leurs commentaires soulignent que les documents demandés relèvent de la « normalité » soit pour un meilleur diagnostic soit pour une orientation efficace entre les services spécialisés.

En outre, à partir du Tableau 14, on note une importante variabilité des appréciations des usagers des arrondissements communaux par rapport à la question de la pertinence des documents administratifs. Ce résultat est surprenant car les services fournis et leurs conditions d'accès par ces derniers sont régis par les mêmes textes législatifs et/ou règlementaires. Le positionnement des Communes 3 et 5, par rapport aux Communes 4 et 2, laissent en effet croire qu'il existe plus de bureaucratie au niveau des 2 premiers arrondissements que dans le reste.

Enfin, la lourdeur administrative est aussi ressentie, à un niveau inattendu, par les usagers de la SEEN et de la NIGELEC. Ces deux structures se placent respectivement à la 7ème et 9ème place en termes de clarté des documents demandés à leurs usagers notamment lors de l'abonnement ou opérations apparentées. Pour les deux structures, bien que les commentaires des usagers sur la question soient en général de type « *je trouve les documents pertinents* » ou « *nécessaires* », certains se plaignent du nombre de documents à fournir lors du branchement en soulignant qu'« *ils demandent beaucoup de papiers* ».

Tableau 14: Pertinence des documents justificatifs pour prétendre à un service

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Classement
MIG	0	10	7,9	2,3	1 ^{er}
Arron 4	0	10	7,0	2,4	2 ^e
HNL	0	10	6,8	2,6	3 ^e
HNN	0	10	6,8	2,9	4 ^e
Arron 2	0	10	6,6	3,0	5 ^e
CUN	0	10	6,6	3,3	6 ^e
<i>Ensemble</i>	<i>0</i>	<i>10</i>	<i>6,5</i>	<i>2,8</i>	
SEEN	0	10	6,5	3,1	7 ^e
Arron 1	0	10	6,3	2,3	8 ^e
NIGELEC	0	10	6,3	3,0	9 ^e
Arron 3	0	10	6,1	2,5	10 ^e
ANAB	0	10	6,0	3,2	11 ^e
Arron 5	0	10	5,9	2,8	12 ^e

MOYENS DE COMMUNICATION MIS A LA DISPOSITION DES USAGERS

- **Connaissance de l'existence d'un standard téléphonique par les usagers**

Rappelons ici que le « standard téléphonique » est défini comme la possibilité, pour un usager, d'obtenir des informations par téléphone ; et n'implique donc pas nécessairement un service dédié à l'accueil téléphonique.

Dans cette perspective, globalement, les résultats de l'enquête montrent que très peu d'usagers (13,4%) connaissent l'existence d'un éventuel standard téléphonique au niveau d'un service ou un autre. Cela montre le faible niveau de promotion de cet outil de communication par les structures enquêtées. Néanmoins, des différences notables existent entre la NIGELEC qui arrive en tête avec 28,1% et l'Arrondissement II avec seulement 3,3%. En outre, on observe une différence significative entre l'Arrondissement III (14% soit la 4^{ème} place) et les cinq (5) autres structures municipales de Niamey (qui occupent le bas du classement).

Tableau 15: Proportion des usagers connaissant l'existence d'un standard téléphonique par service

	% de Oui	Classement
NIGELEC	28,1	1 ^{er}
MIG	20,8	2 ^e
HNN	17,0	3 ^e
ANAB	16,8	4 ^e
Arron 3	14,0	5 ^e
SEEN	13,8	6 ^e
Ensemble	13,4	
HNL	11,4	7 ^e
Arron 4	10,7	8 ^e
CUN	9,6	9 ^e
Arron 5	8,3	10 ^e
Arron 1	6,6	11 ^e
Arron 2	3,3	12 ^e

- **Utilité du standard téléphonique**

Mesuré auprès des usagers ayant eu à contacter les structures par téléphone, le niveau d'utilité du standard téléphonique est saisi à travers la facilité d'obtention d'informations en appelant le numéro sur une échelle de 0 à 10. Pour comparer les structures, l'appréciation des usagers a été divisée en deux catégories du niveau d'utilité : la proportion des usagers ayant donné une note inférieure ou égale à 5 d'une part et celle donnant une note supérieure à 5 d'autre part. Sur la base de la seconde catégorie d'usagers, l'Arrondissement I se trouve le mieux classé comme illustré au Tableau 16 avec 44,4% des usagers affirmant que son standard téléphonique présente une note supérieure à 5/10. Suivent ensuite la SEEN (avec un peu plus du tiers des usagers qui trouvent le standard téléphonique utile) et l'Arrondissement IV (avec un peu moins du tiers). Les usagers des services sanitaires accordent pratiquement un même niveau d'utilité aux deux hôpitaux (25% pour l'HNN et 23,1% pour l'HNL) qui se distinguent de la MIG (16%). On note aussi que le résultat de la NIGELEC (12,9% soit la 10ème place) est très faible et est largement en deçà de celui de la SEEN. Enfin, au bout du classement on retrouve l'ANAB et la CUN dont les usagers ne trouvent aucune utilité à les appeler pour obtenir des informations. Il en ressort en guise de piste de réflexion, pour toutes les structures, et plus encore pour les moins bien classées, qu'une formation des standardistes pourrait permettre d'améliorer l'utilité du service auprès des usagers.

Tableau 16: Utilité du standard téléphonique par structure

	<= 5/10	> 5/10	Classement
Arron 1	55,6	44,4	1 ^{er}
SEEN	64,7	35,3	2 ^e
Arron 4	69,2	30,8	3 ^e
Arron 2	75,0	25,0	4 ^e
HNN	75,0	25,0	5 ^e
HNL	76,9	23,1	6 ^e
Ensemble	81,6	18,4	
Arron 5	81,8	18,2	7 ^e
MIG	84,0	16,0	8 ^e
NIGELEC	87,1	12,9	9 ^e
Arron 3	90,9	9,1	10 ^e
ANAB	100,0	0,0	11 ^e
CUN	100,0	0,0	11 ^{ex}

- **Connaissance de l'existence d'un site par service par les usagers**

Disposer d'un site web est de nos jours indispensable pour toute structure voulant communiquer d'une manière générale et assurer une certaine proximité avec ses usagers en leur rendant certaines informations spécifiques disponibles à tout moment en particulier. L'indicateur ici s'intéresse non pas à l'existence en soi d'un site web pour les structures, mais la connaissance de son existence par les usagers ; chose qui est la plus importante. Sur cette base, on observe, à partir du Tableau 17, que dans l'ensemble très peu d'usagers (7,1%) ont connaissance de la présence sur la toile à un moment ou un autre des structures considérées dans cette étude. L'ANAB est la structure dont les usagers affirment le plus connaître ou avoir connu le site web (18,5%). Mais ce niveau n'est pas très reluisant compte tenu justement du profil de ces usagers qui pour rappel sont des étudiants donc une catégorie sociale figurant parmi celle qui dispose du meilleur taux d'accès au web au Niger. On retrouve aux 2^{ème} et 3^{ème} places respectivement la NIGELEC (13,2%) et la SEEN (12,2%) avec des performances assez proches. Si elles sont plus performantes que les administrations communales à l'exception des Communes III et IV, les 3 services de santé affichent des niveaux assez bas de publicité de leur site web. L'HNN, classé 6^{ème} dans l'ensemble, arrive en tête du trio avec seulement 6,7% des usagers connaissant son site web, suivi par la MIG (4,9%) et l'HNL (4,1%). Les quatre structures occupant le bas du classement sont tous des services municipaux avec, un niveau de connaissance de site web nul pour les usagers de la Commune V.

Tableau 17: Proportion des usagers affirmant connaître l'existence d'un site web par service

	%	Classement
ANAB	18,5	1 ^{er}
NIGELEC	13,2	2 ^e
SEEN	12,2	3 ^e
Arron 3	10,0	4 ^e
Arron 4	7,2	5 ^e
<i>Ensemble</i>	<i>7,1</i>	
HNN	6,7	6 ^e
MIG	4,9	7 ^e
HNL	4,1	8 ^e
Arron 1	3,3	9 ^e
CUN	2,6	10 ^e
Arron 2	0,8	11 ^e
Arron 5	0,0	12 ^e

- **Utilité du site web**

L'utilité des sites web est saisie à travers le niveau de la satisfaction des usagers consultant les sites web par rapport aux informations qu'ils y trouvent. Il s'agit donc d'un indicateur calculé sur le nombre d'usagers connaissant l'existence du site web de la structure considérée. Là aussi, nous avons constitué 2 classes de jugement : les notes des usagers inférieures ou égales à 5 et celles qui sont supérieures à 5. Seuls les usagers de trois structures (HNL, NIGELEC et HNN) trouvent une certaine utilité au site web de ces structures. Plus précisément, les usagers de l'HNL sont proportionnellement les plus nombreux (60%) à être satisfaits des informations sur le site web de l'hôpital. Pour les deux autres structures, c'est le tiers des usagers qui trouvent utile leur site web. En définitive, on peut affirmer que dans une très grande mesure, les sites web des structures enquêtées sont de sites « génériques » ne présentant que des informations institutionnelles plutôt que de constituer des plateformes dynamiques où les utilisateurs peuvent trouver des informations spécifiques.

Tableau 18: Utilité du site web

	<= 5/10	> 5/10	Classement
HNL	40,0	60,0	1 ^{er}
NIGELEC	66,6	33,4	2 ^e
HNN	66,8	33,2	3 ^e
<i>Ensemble</i>	<i>88,0</i>	<i>12,0</i>	
ANAB	100,0	0,0	4 ^e
Arron 1	100,0	0,0	4 ^{ex}
Arron 2	100,0	0,0	4 ^{ex}
Arron 3	100,0	0,0	4 ^{ex}
Arron 4	100,0	0,0	4 ^{ex}
Arron 5	100,0	0,0	4 ^{ex}
MIG	100,0	0,0	4 ^{ex}
SEEN	100,0	0,0	4 ^{ex}
CUN*	-	-	-

*Aucun répondant

PROFESSIONNALISME DES AGENTS LORS DE LA DELIVRANCE DES SERVICES PUBLICS

NIVEAU DE RESOLUTION DES PROBLEMES

Le niveau de résolution des problèmes correspond au rapport entre le nombre de problèmes soumis à la structure par ses usagers au cours des douze derniers mois avant l'enquête et le nombre de problèmes résolus au cours de la même période.

Sur cette base, les services arrivent dans l'ensemble à satisfaire plus de la moitié (57%) des problèmes qui leur sont soumis et c'est la SEEN qui arrive en première position avec 87% des problèmes rencontrés par les usagers solutionnés et ce de manière assez stable (homogène entre les usagers) comme illustré au Tableau 19. C'est pratiquement le contraire de la NIGELEC qui ne résout en moyenne que trois problèmes rencontrés par ses usagers sur cinq (60%) la plaçant ainsi à l'avant-dernière place du classement. Notons aussi que le niveau de satisfaction des usagers de la NIGELEC par rapport au pourcentage de problèmes résolus est relativement très variable entre les usagers. Encore une fois, on remarque une différence non négligeable entre la NIGELEC et la SEEN dans une question où on s'attendait à ce que leurs résultats soient plutôt convergents. Le relatif meilleur positionnement de la SEEN peut sans doute être amputé à la grande dose du management privé de la société.

Sur un autre plan, on remarque qu'alors que la MIG (86%) et l'HNL (79%) se classent dans le top 3 du classement, l'HNN s'y retrouve à la queue avec seulement 57% des sollicitations des usagers satisfaites. Cette mauvaise performance relative de l'HNN peut s'expliquer par un abus du « partons directement à l'hôpital » par les usagers alors que, sauf pour certains soins, le recours à l'HNN ne doit se faire qu'après avoir consulté des structures de soins de proximité (Centres de santé intégré, Centre Hospitalier Régional, ...) qui, au besoin, transfèrent le dossier du patient à l'HNN. Ce classement de l'HNN peut aussi être le fruit des difficultés que l'hôpital rencontre pour offrir en permanence tous les types de soins de son rang. Il est de coutume d'apprendre que tel ou tel élément du plateau technique ne marche pas pendant un certain temps comme cela a été révélé lors de la visite du Premier Ministre en 2012.

Enfin, exception faite de la CUN et dans une certaine mesure la Commune V, les services municipaux affichent des performances élevées avec notamment les Arrondissements IV, III et I qui se placent respectivement à la 4^{ème}, 5^{ème} et 6^{ème} place. Notons que la CUN et la Commune V affichent des niveaux de résolution des problèmes des usagers inférieurs à celui de l'ANAB. La relative bonne performance de l'ANAB peut être liée au moins en partie, comme pour les Arrondissements IV,

III et 1, au fait que les problèmes qui leur sont soumis sont plutôt administratifs et moins « physiques » ou techniques que pour la NIGELEC.

Tableau 19: Proportion de problèmes résolus

	Proportion moyenne (%)	Ecart-type	Classement
SEEN	87	0,28	1
MIG	86	0,31	2
HNL	79	0,36	3
Arron 4	77	0,38	4
Arron 3	72	0,40	5
Arron 1	71	0,42	6
<i>Ensemble</i>	<i>71</i>	<i>0,40</i>	
Arron 2	65	0,43	7
ANAB	64	0,40	8
Arron 5	64	0,41	9
NIGELEC	64	0,44	10
CUN	60	0,38	11
HNN	57	0,44	12

DISPONIBILITE ET ATTITUDE DES AGENTS

- **Disponibilité des agents**

Mesurée sur une échelle de 0 à 10, la disponibilité des agents consiste à saisir la présence physique des agents au bureau ; le fait que face à un usager, les agents se consacrent exclusivement à satisfaire sa demande (au lieu de naviguer sur internet, à répondre à des appels personnels ou à mener des conversations non professionnelles avec un collègue, ...) ; ou encore au temps relatif que les agents de la structure mettent pour se déplacer, au besoin, pour répondre aux sollicitations des usagers. En résumé, il s'agit de la rapidité de la prise en charge des usagers par les agents des structures. Les résultats sont présentés au Tableau 20.

Les structures de santé s'en sortent largement bien avec la MIG à la 1ère position (avec une note moyenne de 7,8 sur 10) ; l'HNL à la 2ème position (avec un score de 6,3 sur 10) talonné par l'HNN à la 4ème place (avec une note de 6,1 sur 10). Pour la MIG, une large majorité des usagers déclarent sans réserve « *les agents sont*

disponibles », « *présents* » ou encore « *je suis satisfait* » de leur disponibilité. Les rares commentaires à charge sont de type « *ils [les agents] sont peu nombreux* » et un certain nombre d'usagers ont parlé d'indisponibilité des agents en raison de « *grève* ».

La NIGELEC et la SEEN se trouvent juste en bas de la moyenne d'ensemble. Leur performance, peu satisfaisante, s'explique en partie par l'inadéquation entre le nombre d'agents en contact avec les usagers et le nombre de ces usagers. Ainsi, dans le cas de la SEEN, les usagers non satisfaits estiment dans leurs commentaires que la structure a « *peu d'agents* » ou « *pas assez de personnel* » lors des paiements des factures ; et « *trop de faux rendez-vous* » surtout lors de branchements ou des réparations en cas de fuite. On retrouve sensiblement les mêmes commentaires pour la NIGELEC avec la mise en avant du faible nombre des « *agents releveurs* » à qui certains reprochent qu'« *ils font des estimations* ».

L'ANAB est la structure dont les usagers jugent les agents le moins disponible. Parmi les usagers non satisfaits, les expressions les plus rencontrées dans les commentaires des usagers sont de type « *viennent en retard* », « *quittent avant l'heure* », « *font attendre* », ... Néanmoins, il convient de noter qu'un certain nombre d'usagers soulignent « *qu'ils [les usagers] sont au bureau* » même s'ils « *font attendre les étudiants* » ou « *sont désorganisés* ». Là encore, sans en aucun cas réduire le poids de ces commentaires, il convient de rapporter ces appréciations au niveau d'exigence des étudiants.

En ce qui concerne les services administratifs, ils se divisent en deux groupes. Les Arrondissement I, II et IV, qui se caractérisent par une performance supérieure à la moyenne d'ensemble ; et la CUN, les arrondissements III et V qui ne devancent que l'ANAB. Pour l'Arrondissement 5, Il faut souligner ici que certains usagers ont parlé de « *l'insouciance* » des agents face à leur requête ou encore le nombre élevé de « *rendez-vous* » entraînant beaucoup « *d'aller-retour* ». Un enquêté témoigne en disant « *les agents sont disponibles physiquement mais se donnent à autre chose comme causerie* » pendant qu'un autre insiste « *toujours ils nous disent d'aller et revenir pour une simple signature* ».

Tableau 20: Disponibilité des agents lors du traitement des demandes des usagers

	Moyenne	Ecart type	Classement
MIG	7,8	2,4	1
HNL	6,3	2,5	2
Arron 1	6,2	2,3	3
HNN	6,1	2,9	4
Arron 2	5,7	2,9	5
Arron 4	5,7	2,6	6
<i>Ensemble</i>	<i>5,5</i>	<i>3,0</i>	
NIGELEC	5,4	3,1	7
SEEN	5,3	3,0	8
CUN	5,2	3,3	9
Arron 3	4,9	2,6	10
Arron 5	4,4	2,9	11
ANAB	3,8	2,6	12

- **Appréciation de l'attitude des agents**

Estimée sur une échelle de 1 à 10, l'attitude des agents correspond au jugement que les usagers font du comportement social des agents face à leur requête. Il s'agit ainsi d'un indicateur complémentaire à la disponibilité physique vue plus haut.

C'est ainsi que l'on retrouve les mêmes structures aux trois premières places et suivant le même ordre aux Tableau 20 et Tableau 21 : la MIG, la HNL et l'Arrondissement 1. De même, les structures dont les agents sont jugés moins disponibles (Arrondissement V et ANAB) sont également celles dont les usagers apprécient le moins l'attitude des agents. Mais, entre ces deux extrêmes, des différences majeures existent. Par exemple, alors que la SEEN occupe la 8ème position suivant la disponibilité de ses agents, elle se retrouve à la 4ème place en termes de l'appréciation de leur attitude. Même si les notes accordées par les usagers semblent proches (5,3 contre 5,7 sur 10), les commentaires des usagers de la SEEN par rapport à l'attitude sont largement de type « *je suis satisfait* », « *ils [les agents] sont patients* », « *ils [les agents] ont une bonne attitude* », « *ils [les agents] sont courtois et maîtrisent leur travail* ». Les usagers non satisfaits avancent quant à eux la « *négligence* », « *ils leurs arrivent de s'énerver* » ou encore « *la lenteur* ». Un usager témoigne : « *je trouve l'agent en train de causer avec quelqu'un d'autre ou procède au règlement de la facture d'un autre usager alors que c'était mon tour* ».

L'Arrondissement II voit aussi son classement bouleversé : de la 5ème place en termes de disponibilité de ses agents, il se retrouve à la 8ème place suivant leur attitude. Les usagers non satisfaits soutiennent par exemple que « *les agents ne font*

rien du tout », « ils sont là pour servir mais ils ne le font pas », « nul, désordre », « on est servi en fonction de sa présentation ». A l'inverse, les usagers les plus satisfaits, un peu plus nombreux, parlent beaucoup de « respect » ou d'être « contents ».

On remarque aussi que dans l'ensemble, les usagers sont un peu plus satisfaits de la disponibilité des agents que de leur attitude.

Tableau 21: *Appréciation de l'attitude des agents lors du traitement des demandes des usagers*

	Moyenne	Ecart type	Classement
MIG	7,6	2,4	1
HNL	6,6	2,5	2
Arron 1	5,9	2,2	3
SEEN	5,7	2,7	4
Arron 4	5,4	3,0	5
HNN	5,4	3,1	6
<i>Ensemble</i>	<i>5,3</i>	<i>3,1</i>	
NIGELEC	5,0	3,3	7
Arron 2	4,8	3,2	8
Arron 3	4,8	3,0	9
CUN	4,7	3,5	10
Arron 5	4,3	2,9	11
ANAB	4,0	2,7	12

COMPLEXITE DU TRAITEMENT DES DEMANDES

On entend par complexité du traitement des demandes des usagers, la lourdeur administrative, la visibilité, le nombre de personnes ou services à rencontrer, etc. avec en filigrane le temps consacré avant qu'un usager ne voit sa demande traitée par le service. La simplification administrative étant une composante majeure de la modernisation souhaitée par les pouvoirs publics, il importe de savoir, suivant l'avis des usagers eux-mêmes, les structures où elle est urgemment nécessaire.

Suivant les données collectées (Tableau 22), ce sont les usagers de l'ANAB qui trouvent ses procédures les plus complexes. Les usagers-étudiants non-satisfaits, qui sont les plus nombreux, parlent beaucoup de « lenteur », « d'existence de critères inutiles », de « négligence des agents » ou encore de manque « de transparence ». A l'opposé, les étudiants ayant donné les meilleures appréciations trouvent les « procédures bonnes », « transparentes ». Certains avis positifs sont basés sur le fait que leur statut de boursier est lié à leur mérite comme cet

interviewé qui témoigne «*j'ai mérité [la bourse], je l'ai eue donc la procédure est bonne*».

En tête du classement on retrouve une structure sanitaire, la MIG, qui se distingue du reste avec un niveau moyen de satisfaction des usagers de 7,3 sur 10 par rapport à la complexité de ses procédures. Autrement dit, les usagers de la MIG trouvent ses procédures simples, facilement compréhensibles et permettant d'être pris en charge rapidement. La grande majorité de ses usagers parlent de «*simplicité*», «*souplesse*», «*procédure excellente*», «*prise en charge rapide*», ... Quant aux usagers non satisfaits, ils parlent en grande partie de «*lenteur*» et d'un «*manque de suivi*».

Juste après la MIG, on retrouve 4 structures (HNL, Arrondissements I et 4, SEEN) avec des scores très proches entre 5,6 pour la HNL et 5,2 pour la SEEN. Les usagers de ces structures «*médianes*» ont ainsi un avis très partagé sur la complexité de leur procédure. Par exemple, pour la SEEN, un peu moins de la moitié des interviewés trouvent les procédures «*complexes*», «*compliqués*» ou encore «*difficiles*» ; pendant que l'autre moitié les jugent «*simples*». Cette ambivalence peut être expliquée par le fait que les usagers ont des profils socioéducatifs divers affectant chacun leur niveau d'appréhension des procédures. Cela reste aussi valable pour les structures ayant un score en dessous de la moyenne (à l'exception de l'ANAB). Dans le cas de la NIGELEC par exemple, la courte majorité des personnes rencontrées jugent les procédures «*fatigantes*» ou encore nécessitant «*trop de formalités*» ; un nombre non négligeable de ses usagers les trouve «*simples*».

Tableau 22: Appréciation de la complexité de la procédure de traitement des demandes des usagers

	Moyenne	Ecart type	Classement
MIG	7,3	2,4	1
HNL	5,6	2,1	2
Arron 1	5,4	2,4	3
Arron 4	5,3	2,7	4
SEEN	5,2	3,0	5
<i>Ensemble</i>	<i>4,9</i>	<i>2,9</i>	
Arron 3	4,8	2,7	6
Arron 2	4,6	3,0	7
NIGELEC	4,5	3,1	8
HNN	4,3	2,5	9
Arron 5	4,2	2,9	10
CUN	4,2	3,2	11
ANAB	3,8	2,3	12

TRANSPARENCE

MODES DE PAIEMENTS MIS A LA DISPOSITION DES USAGERS

Le paiement électronique est devenu de nos jours, grâce à la téléphonie mobile, un moyen de règlement accessible à un grand nombre. En général, la mise en place de ces modes de paiement est simple car ne nécessitant qu'un partenariat avec un ou plusieurs opérateurs de la téléphonie mobile et, bien entendu, la libre souscription des usagers. Cela dit, l'indicateur ici s'intéresse non pas à la mise en place de ce mode de paiement mais surtout à la connaissance de son existence par les usagers, facteur plus déterminant pour son usage par ces derniers.

À partir du Tableau 23, il ressort que seuls les usagers de la NIGELEC et de la SEEN ont connaissance de la possibilité de régler leurs factures de manière électronique, qui est ici le mode téléphonique. On observe qu'une large majorité des usagers (67,7%) sont au courant de cette possibilité ; mais, si l'on tient compte qu'il s'agit de la population de la Niamey, ce taux peut être amélioré.

Le score nul des autres structures concernées par l'étude indiquent qu'elles n'ont pas mis en place de mode de paiement électronique. Précisons que pour l'ANAB, il ne s'agit pas de recevoir des paiements de la part de ses usagers mais de l'inverse : mettre en place un système pour permettre aux étudiants qui le désirent de recevoir directement leur bourse et/ou allocation de manière électronique. Cela

évitera aux usagers les déplacements (gain de temps et de frais de transport) et de longues attentes lors des paiements. Dans tous les cas, pour toutes les structures, la sécurisation et l'archivage des opérations ne constituent pas des défis dans la mesure où ces tâches échoient aux opérateurs partenaires de l'opération.

Tableau 23: Proportion des usagers connaissant la possibilité de paiement électroniques

	Moyenne	Classement
NIGELEC	67,7	1 ^{er}
SEEN	67,7	1 ^{er} -ex
Ensemble	7,7	
ANAB	0,0	
Arron 1	0,0	
Arron 2	0,0	
Arron 3	0,0	
Arron 4	0,0	
Arron 5	0,0	
CUN	0,0	
HNL	0,0	
HNN	0,0	
MIG	0,0	

FAUX FRAIS ET PROBLEMES DE FACTURATION

Le montant payé par les usagers lors du recours au service public est en général régi par des dispositions juridiques ou réglementaires. À titre illustratif, le coût pour l'établissement d'un acte de naissance est déterminé par la Mairie ; le prix du kWh facturé par la NIGELEC est bien fixé ; le montant des bourses, par catégorie, est bien déterminé ; etc. Cependant, il importe de savoir si les usagers trouvent toujours que les factures (comme dans le cas de la NIGELEC ou de la SEEN) ou les paiements qu'ils reçoivent (comme dans le cas de l'ANAB) sont conformes à ce qu'ils attendaient. Le Tableau 24 présente les résultats ; le classement est réalisé sur la base de la proportion des usagers n'ayant jamais observé un gap entre le montant à payer/recevoir et ce qu'ils ont effectivement payé/reçu. Ainsi, si l'observation d'une anomalie financière est assez fréquente si on prend en compte toutes les structures (22,2% de l'ensemble des usagers l'ont rapporté), la MIG figure en tête du classement et tous ses usagers acceptent sa tarification (100%). D'une manière générale, les usagers des 3 structures sanitaires trouvent leur tarification les plus « justes » par rapport à leur attente. A l'inverse, en bas du

classement, on retrouve successivement la SEEN à la 11ème place et la NIGELEC à la dernière. Le score de la NIGELEC est particulièrement faible avec 71,4% des usagers qui affirment avoir constaté au moins une différence entre le montant de la facture qui leur a été adressée et le montant réel du service dont ils ont bénéficié. Aussi bien à la SEEN qu'à la NIGELEC, ces erreurs de facturation constatées par les usagers sont issues très souvent du non-respect de la fréquence du relevé des compteurs des usagers ; problème lui-même en partie associé au problème d'effectifs de ces structures soulignés par les usagers comme nous l'avons vu plus haut. Aussi, en cas de gap, 70,7% des usagers ayant tout de même payé affirment l'avoir fait par « obligation » pour la NIGELEC et 53,1% pour la SEEN.

Parmi les administrations municipales, c'est la CUN qui arrive en tête (4ème place au classement général) avec 90,5% des usagers affirmant n'avoir pas fait face à une anomalie dans le tarif de leurs services. Elle est suivie de près par l'Arrondissement IV (88,9%).

L'ANAB, classée à la 6ème position, se place au-dessus de la moyenne d'ensemble avec seulement 13,8% des usagers affirmant avoir constaté un gap entre ce qu'ils devraient recevoir et ce qu'ils ont reçu comme montant de la bourse ou autres allocations.

Enfin, parmi les structures où les usagers rapportent des anomalies dans la facturation, on retrouve trois arrondissements communaux : l'Arrondissement 3 (22,5%), l'Arrondissement 1 (25,4%) et l'Arrondissement 5 (26%).

Tableau 24: Part d'usagers ayant observé une anomalie dans la facturation reçue ou le paiement perçu

	0	1 ou +	Total	Classement
MIG	100,0	0,0	100,0	1
HNL	99,2	0,8	100,0	2
HNN	97,0	3,0	100,0	3
CUN	90,5	9,5	100,0	4
Arron 4	88,9	11,1	100,0	5
ANAB	86,2	13,8	100,0	6
Arron 2	83,2	16,8	100,0	7
<i>Ensemble</i>	<i>77,8</i>	<i>22,2</i>	<i>100,0</i>	
Arron 3	77,5	22,5	100,0	8
Arron 1	74,6	25,4	100,0	9
Arron 5	74,0	26,0	100,0	10
SEEN	42,1	57,9	100,0	11
NIGELEC	28,6	71,4	100,0	12

PAIEMENTS NON REGULIERS ET PASSE-DROIT

- **Paiement irrégulier**

La proportion des usagers ayant estimé avoir été victime d'une demande de paiement qu'ils estiment eux-mêmes « irrégulière » est présentée au Tableau 25. L'HNL constitue la seule structure où les usagers n'ont rapporté aucune demande de paiement non légal avant de bénéficier d'une quelconque prise en charge. Le phénomène est aussi quasi inexistant parmi les usagers de la MIG (0,8%) et à l'ANAB (3%). A la SEEN (4,9%), à la NIGELEC (7%), à l'HNN (10%) la pratique est par contre non négligeable. Ainsi, les cinq administrations communales sont les structures où, selon les avis des usagers, les demandes de paiement irréguliers par les agents sont les plus importantes. Leur fréquence passe de 11,8% parmi les usagers de l'Arrondissement I à 30,4% à l'Arrondissement V.

Tableau 25: Part d'usagers ayant été victime d'une demande de paiement irrégulier pour bénéficier d'un service

	0	1 ou +	Total	Classement
HNL	100,0	0,0	100,0	1
MIG	99,2	0,8	100,0	2
ANAB	97,0	3,0	100,0	3
SEEN	95,1	4,9	100,0	4
NIGELEC	93,0	7,0	100,0	5
HNN	90,5	9,5	100,0	6
Arron 1	88,2	11,8	100,0	7
<i>Ensemble</i>	<i>86,7</i>	<i>13,3</i>	<i>100,0</i>	
Arron 2	81,7	18,3	100,0	8
Arron 4	79,2	20,8	100,0	9
CUN	73,2	26,8	100,0	10
Arron 3	72,9	27,1	100,0	11
Arron 5	69,6	30,4	100,0	12

- **Besoin d'une connaissance**

Outre les paiements irréguliers afin de bénéficier d'un service vus plus haut, l'autre critère de rupture d'égalité des citoyens est sans doute le favoritisme saisi ici par le fait qu'en fonction de ses connaissances influentes (internes ou externes au service), un usager accède à un service (dû ou non).

À partir du Tableau 26, on remarque que c'est surtout à l'ANAB que les usagers affirment n'avoir pas eu besoin de recourir à une connaissance pour bénéficier de ses services. En effet, seuls 3,7% des étudiants interrogés affirment en avoir eu besoin à un moment ou à un autre contre une moyenne sur l'ensemble des

structures considérées de 22,3% qui indique une forte prévalence de la pratique en général. Loin après l'ANAB, la structure où les usagers ont le moins recouru à la pratique est la MIG (9,1%), la NIGELEC (12,7%) et la HNL (17,2%). On note aussi que le recours à une connaissance pour bénéficier d'un service est assez fréquent à l'HNN et à la SEEN où un usager sur cinq affirme l'avoir fait au moins une fois. Le niveau du recours à une connaissance pour bénéficier d'un service à la SEEN (20,3%) est particulièrement inattendu dans la mesure où c'est une structure à fort management privé d'une part et que ses prestations sont en général payantes d'autre part. Le paiement des devis et autres factures devraient normalement être les seuls facteurs pour bénéficier de ses prestations. Il est fort probable que les usagers qui recourent à la pratique veulent « gagner du temps » face à la « lenteur », elle-même liée au sous-effectif souligné des agents, de la structure.

Enfin, on remarque que toutes les structures municipales et uniquement elles, se trouvent en deçà de la moyenne d'ensemble ; avec un taux de prévalence de la pratique allant de 24,2% à l'Arrondissement I à 44% à l'Arrondissement IV. Comme au niveau des paiements irréguliers, les structures communales se distinguent ainsi largement des autres.

Tableau 26: Part d'usagers ayant eu recours à une connaissance pour bénéficier d'un service

	0	1 ou +	Total	Classement
ANAB	96,3	3,7	100,0	1
MIG	90,9	9,1	100,0	2
NIGELEC	87,3	12,7	100,0	3
HNL	82,8	17,2	100,0	4
HNN	81,0	19,0	100,0	5
SEEN	79,7	20,3	100,0	6
<i>Ensemble</i>	<i>77,7</i>	<i>22,3</i>	<i>100,0</i>	
Arron 1	75,8	24,2	100,0	7
Arron 3	73,8	26,2	100,0	8
Arron 5	73,8	26,2	100,0	9
CUN	68,5	31,5	100,0	10
Arron 2	65,0	35,0	100,0	11
Arron 4	56,0	44,0	100,0	12

- **Satisfaction des usagers par rapport aux résultats du traitement de leurs demandes**

Estimé sur une échelle de 0 à 10, le niveau de satisfaction des usagers par rapport aux résultats du traitement de leurs demandes est présenté au Tableau 27. Il ressort que ce sont les usagers de la MIG qui sont les plus satisfaits avec une moyenne exceptionnelle (comparativement aux autres structures) de 8,1 sur 10. Cette performance de la MIG est d'autant plus importante qu'elle est assez partagée entre les usagers (l'écart-type est relativement faible). Loin derrière la MIG, on retrouve à la seconde position la SEEN suivie par l'HNL ; les usagers des deux structures leur accordant le même degré de satisfaction à la différence que les usagers de la SEEN sont un peu plus partagés que ceux de l'HNL.

Toutes les structures communales, à l'exception mineure de l'Arrondissement 1, ont une note inférieure au niveau moyen de satisfaction de l'ensemble des usagers par rapport aux résultats du traitement de leurs demandes. Cette mauvaise performance des administrations municipales est conforme aux résultats vus plus haut. Elle constitue un appel à une réforme en profondeur de la manière suivant laquelle ces administrations répondent aux besoins de leurs usagers.

Parmi les structures dont les usagers sont particulièrement non satisfaits du résultat de leur sollicitation, on retrouve l'HNN à la 7ème position (avec une note de 5,1 sur 10) et l'ANAB à la dernière place (avec une note 4,3 sur 10).

Tableau 27: Niveau de satisfaction moyen des usagers par rapport aux résultats du traitement de leurs demandes

	Moyenne	Ecart type	Classement
MIG	8,1	2,3	1 ^{er}
HNL	6,3	2,4	2 ^{ème}
SEEN	6,3	2,6	3 ^{ème}
Arron 1	5,4	2,7	4 ^{ème}
Ensemble	5,4	3,0	
Arron 3	5,3	2,8	5 ^{ème}
Arron 4	5,2	3,0	6 ^{ème}
HNN	5,1	2,6	7 ^{ème}
CUN	4,9	3,3	8 ^{ème}
Arron 2	4,9	2,9	9 ^{ème}
NIGELEC	4,8	3,0	10 ^{ème}
Arron 5	4,3	3,3	11 ^{ème}
ANAB	4,3	2,8	12 ^{ème}

- **Dire du bien des structures à une connaissance**

Un usager satisfait dira du « bien » du service auquel il a recouru. Cette disponibilité à recommander un service public à un autre citoyen est présentée au Tableau 28. Par rapport à tous les indicateurs primaires vus auparavant, on remarque que les usagers sont très réticents à recommander les structures (une note moyenne d'ensemble de 2,9 sur 10 alors qu'au niveau des autres IP, cette moyenne dépasse en général 5 sur 10). Autrement dit, indifféremment de leur satisfaction par rapport à tous les aspects vus plus haut, une grande majorité des usagers, toutes structures confondues, ont des attentes profondes non satisfaites.

Par structure, le Tableau 28 montre que l'ANAB et la NIGELEC (avec des notes moyennes de 3,2 sur 10) sont les structures dont les usagers sont relativement le plus susceptible de dire du bien; talonnées de très près par les Arrondissements IV et V. A l'inverse, de manière inattendue (compte tenu de ses performances vues plus haut), la MIG se trouve en dernière place du classement. Cela dit, l'appréciation des usagers est assez homogène dans la mesure où la différence de note moyenne entre les structures est très faible. En d'autres termes, l'appréciation des usagers est assez homogène (indépendante des structures).

Le fait qu'aucune structure n'a obtenu une note moyenne de 5 sur 10 révèle que les usagers se contentent le plus souvent des prestations qui leur sont offertes ; se rendre au service public n'est guère un moment sans appréhension ni une expérience que l'on souhaite renouveler ou recommander à ses proches.

Tableau 28: Disponibilité des usagers à dire du bien/recommander les structures à une connaissance

	Moyenne	Ecart type	Classement
ANAB	3,2	0,7	1 ^{er}
NIGELEC	3,2	0,9	2 ^{ème}
Arron 4	3,1	1,0	3 ^{ème}
Arron 5	3,1	1,0	4 ^{ème}
CUN	3,0	1,1	5 ^{ème}
Arron 2	3,0	0,9	6 ^{ème}
Arron 3	2,9	1,0	7 ^{ème}
HNN	2,9	0,9	8 ^{ème}
Ensemble	2,9	1,0	
Arron 1	2,8	0,8	9 ^{ème}
SEEN	2,7	0,8	10 ^{ème}
HNL	2,6	0,9	11 ^{ème}
MIG	2,2	0,8	12 ^{ème}

- **Et si les usagers avaient le choix ?**

En complément à la question de la recommandation analysée précédemment, le Tableau 29 présente le niveau de fidélité au service s'il existait une véritable concurrence dans l'offre. On remarque que dans l'ensemble (avec une note de 4,9 sur 10), les usagers ne feraient recours que faiblement à d'autres administrations, s'il existait une solution alternative. Ce jugement peut s'expliquer par une perception « c'est partout la même chose » qui décourage toute tentative de changer.

A côté de cette tendance générale, il existe des différences non négligeables entre les services. Ainsi, les usagers de la MIG et la SEEN sont ceux qui resteraient en moyenne les plus fidèles à ces services même si les avis des usagers (particulièrement ceux de la MIG) sont assez partagés. A l'inverse, avec une note largement inférieure au premier, l'ANAB ressort comme la structure dont les usagers comptent le plus délaissier les prestations s'ils avaient le choix. Il convient également de souligner le cas de la NIGELEC qui, s'il existait une concurrence et que la qualité de ses prestations demeurerait inchangée, risque de faire face au départ d'un grand nombre de ses usagers.

Tableau 29: Disponibilité des usagers à rester fidèle au service s'ils avaient le choix

	Moyenne	Ecart type	Classement
MIG	6,5	3,6	1
SEEN	6,2	2,7	2
Arron 1	5,5	2,4	3
CUN	5,2	3,7	4
HNL	5,1	3,0	5
Arron 2	5,0	3,1	6
Arron 3	5,0	3,0	7
<i>Ensemble</i>	<i>4,9</i>	<i>3,2</i>	
Arron 4	4,4	3,2	8
NIGELEC	4,4	3,2	9
HNN	4,2	2,9	10
Arron 5	4,0	3,2	11
ANAB	3,6	3,2	12

CLASSEMENT DES STRUCTURES PAR COMPOSANTE

En combinant les indicateurs primaires relatifs à la composante « Informations préalables », il ressort que la SEEN est la structure dont les usagers sont les plus satisfaits avec une note de 450,5 points sur 600 (Tableau 30). Juste derrière, la NIGELEC arrive en seconde place avec 441,8 points. Ainsi, les deux structures à fortes prestations régulières sont celles qui, manifestement, accordent le plus d'importance à la communication et à l'accueil de leurs usagers comparativement aux autres structures étudiées. A l'inverse, les quatre dernières places sont toutes occupées par des structures municipales avec en dernière position la CUN dont les usagers sont presque « deux fois moins » satisfaits que ceux de la SEEN.

Tableau 30: Classement des structures suivant la qualité des "Informations préalables" (C1)

	IP1	IP2	IP3	IP4	IP5	IP6	C1	Classement
SEEN	100,0	73,7	82,3	49,1	79,5	65,9	450,5	1 ^{er}
NIGELEC	98,5	63,2	79,8	100,0	29,1	71,4	441,8	2 ^{ème}
MIG	85,0	100,0	100,0	74,0	36,0	26,5	421,5	3 ^{ème}
Arron 4	86,2	76,3	88,6	38,1	69,4	38,9	397,5	4 ^{ème}
Arron 1	81,4	76,3	79,8	23,5	100,0	17,8	378,8	5 ^{ème}
HNN	72,6	56,6	86,1	60,5	56,3	36,2	368,2	6 ^{ème}
HNL	87,6	73,7	86,1	40,6	52,0	22,2	362,1	7 ^{ème}
ANAB	73,1	44,7	76,0	59,8	0,0	100,0	353,6	8 ^{ème}
Arron 3	85,2	67,1	72,2	49,8	20,5	54,1	348,9	9 ^{ème}
Arron 2	85,0	63,2	83,5	11,7	56,3	4,3	304,0	10 ^{ème}
Arron 5	67,5	55,3	74,7	29,5	41,0	0,0	268,0	11 ^{ème}
CUN	59,0	51,5	83,5	34,2	0,0	14,1	242,3	12 ^{ème}

Le Tableau 31 présente le classement des structures suivant le « professionnalisme de leurs agents ». Sur la base des quatre indicateurs constituant la composante, la MIG arrive en tête du classement avec 398,5 points sur un maximum de 400. Ensuite on retrouve l'HNL avec 312,7 points. L'HNN, en se plaçant à la 8^{ème} place avec 273,7 points, vient mettre à mal cette bonne appréciation du professionnalisme des agents des établissements sanitaires. Permutant juste leur position par rapport à la composante précédente, les Arrondissements 1 et 4 présentent un score assez proche tout comme les communes III et II. Les agents de ces quatre Communes sont de loin jugés plus professionnels que ceux des deux autres administrations municipales (Commune V et CUN); qui, encore une fois, occupent les dernières marches du classement. Classée première en termes de communication et accueil des usagers, la SEEN n'obtient que la 3^{ème} place sur le

plan du professionnalisme des agents. Mais c'est surtout la NIGELEC qui voit l'appréciation de ses usagers fortement varier entre les 2 composantes : de la 2ème place en termes de C1, elle se retrouve à la 9ème position suivant le professionnalisme de ses agents.

Tableau 31: Classement des structures suivant le "professionnalisme des agents" (C2)

Structures	IP7	IP8	IP9	IP10	C2	Classement
MIG	98,9	100,0	100,0	100,0	398,9	1 ^{er}
HNL	90,8	80,8	86,8	76,7	335,1	2 ^{ème}
SEEN	100,0	68,0	75,0	71,2	314,2	3 ^{ème}
Arron 1	81,6	79,5	77,6	74,0	312,7	4 ^{ème}
Arron 4	88,5	73,1	71,1	72,6	305,2	5 ^{ème}
Arron 3	82,8	62,8	63,2	65,8	274,5	6 ^{ème}
Arron 2	74,7	73,1	63,2	63,0	274,0	7 ^{ème}
HNN	65,5	78,2	71,1	58,9	273,7	8 ^{ème}
NIGELEC	73,6	69,2	65,8	61,6	270,2	9 ^{ème}
CUN	69,0	66,7	61,8	57,5	255,0	10 ^{ème}
Arron 5	73,6	56,4	56,6	57,5	244,1	11 ^{ème}
ANAB	73,6	48,7	52,6	52,1	227,0	12 ^{ème}

Le classement des structures suivant notre troisième et dernière composante de la satisfaction, à savoir la « transparence », est présenté au Tableau 32. La première chose qu'on remarque est le fait que la SEEN et la NIGELEC occupent les dernières places du classement (alors qu'ils avaient tendance à figurer parmi les premiers suivant les deux composantes principales). De même, suivant la composante « Transparence », l'ANAB figure dans le top 3 juste derrière la MIG (1^{er} avec 293,6 points sur 300) et l'HNL. En outre, les usagers des trois structures de santé leur accordent un bon niveau de transparence. S'il s'agit là d'un résultat encourageant comme les dépenses de santé représentent une bonne part des dépenses des ménages. Enfin, les arrondissements communaux se trouvent dans une situation médiane entre les services de santé et le couple SEEN-NIGELEC. Avec 241,5 points, la Commune I est la plus jugée transparente par ses agents ; et l'Arrondissement 5 est jugée l'être le moins (avec 220,2 points).

Tableau 32: Classement des structures suivant le "transparence" (C3)

Structures	IP11	IP12	IP13	C3	Classement
MIG	100,0	99,2	94,4	293,6	1 ^{er}
HNL	99,2	100,0	86,0	285,2	2 ^{ème}
ANAB	86,2	97,0	100,0	283,2	3 ^{ème}
HNN	97,0	90,5	84,1	271,6	4 ^{ème}
Arron 1	74,6	88,2	78,7	241,5	5 ^{ème}
CUN	90,5	73,2	71,1	234,8	6 ^{ème}
Arron 2	83,2	81,7	67,5	232,4	7 ^{ème}
Arron 3	77,5	72,9	76,6	227,0	8 ^{ème}
Arron 4	88,9	79,2	58,2	226,3	9 ^{ème}
Arron 5	74,0	69,6	76,6	220,2	10 ^{ème}
SEEN	42,1	95,1	82,8	220,0	11 ^{ème}
NIGELEC	28,6	93,0	90,7	212,3	12 ^{ème}

CLASSEMENT GLOBAL DES STRUCTURES

Compte tenu du classement par ordre d'importance des composantes vu au Tableau 10 et des valeurs maximales des composantes, rappelons que la valeur maximale de l'ISU est de $I = (0,5 * C2) + (0,3 * C1) + (0,2 * C3) = (0,5 * 400) + (0,3 * 600) + (0,2 * 300)$ soit 440 points. Les valeurs de l'ISU pour les structures enquêtées sont présentées au Tableau 33.

Il en ressort que, en termes de satisfaction globale des usagers, la MIG est la structure la plus plébiscitée, et ce de loin, par les usagers avec un score de 384,6 points par rapport au maximum de 440. Ensuite, on retrouve la SEEN qui obtient un score de 336,2 points. En troisième position, on retrouve une autre structure de santé, l'HNL, qui obtient 333,2 points. La Commune I (avec 318,3 points) et l'Arrondissement 4 (avec 317,1 points) offrent pratiquement le même niveau de satisfaction à leurs usagers. La NIGELEC, se situant à la 6ème position, est de loin derrière la SEEN. De même, l'HNN, avec ses 301,6 points et sa 7ème place, est de loin distancé par la MIG et l'HNL mais procure plus de satisfaction à ses usagers que la Commune III ou encore l'ANAB. Enfin, le trio Commune II, V et la CUN apparaissent comme les structures dont les usagers sont les moins satisfaits.

Tableau 33: Classement des structures suivant l'ISU

Structures	C1	C2	C3	<i>C1 pondéré</i>	<i>C2 pondéré</i>	<i>C3 pondéré</i>	ISU	Rang
MIG	421,5	398,9	293,6	126,5	199,4	58,7	384,6	1 ^{er}
SEEN	450,5	314,2	220,0	135,2	157,1	44,0	336,2	2 ^{ème}
HNL	362,1	335,1	285,2	108,6	167,6	57,0	333,2	3 ^{ème}
Arron 1	378,8	312,7	241,5	113,6	156,4	48,3	318,3	4 ^{ème}
Arron 4	397,5	305,2	226,3	119,2	152,6	45,3	317,1	5 ^{ème}
NIGELEC	441,8	270,2	212,3	132,5	135,1	42,5	310,1	6 ^{ème}
HNN	368,2	273,7	271,6	110,5	136,8	54,3	301,6	7 ^{ème}
Arron 3	348,9	274,5	227,0	104,7	137,2	45,4	287,3	8 ^{ème}
ANAB	353,6	227,0	283,2	106,1	113,5	56,6	276,2	9 ^{ème}
Arron 2	304,0	274,0	232,4	91,2	137,0	46,5	274,7	10 ^{ème}
CUN	242,3	255,0	234,8	72,7	127,5	47,0	247,2	11 ^{ème}
Arron 5	268,0	244,1	220,2	80,4	122,0	44,0	246,5	12 ^{ème}

C1 : Informations préalables ; C2 : Le professionnalisme des agents ; C3 : La transparence.

CONSTATS ET ENSEIGNEMENTS TIRES

ENSEIGNEMENTS GENERAUX DE L'ETUDE

Selon les indicateurs primaires et les composantes, il existe une forte disparité entre les différentes structures enquêtées. Néanmoins il se dégage de cette étude des tendances agrégées communes qui reflètent le regard des usagers sur les services publics d'une manière générale. Ces tendances globales pointent les axes autour desquels les services publics doivent axer leurs chantiers de réforme.

Cette étude nous apprend d'abord que vis-à-vis des services publics, les attentes des usagers vont prioritairement au professionnalisme des agents puis à la disponibilité des informations et la qualité de l'information. La transparence est enfin la dernière de leurs préoccupations. On peut résumer leur perception globale des services publics selon trois tendances.

DES SERVICES PEU EFFICACES

Il ressort globalement de cette étude que les services proposés, les informations concernant les démarches ainsi que les processus de traitement des demandes sont peu connus ou promus auprès du public. Les services publics apparaissent comme des « boîtes noires » difficilement lisibles. Peu valorisent les moyens technologiques actuels dans la mise à disposition de l'information, le déroulement de leurs processus ou les modes de règlement des prestations. Le téléphone ou l'internet peuvent pourtant jouer un rôle décisif dans l'efficacité de ces services car ils peuvent par exemple décongestionner les services accueil ou secrétariat ou encore accélérer les procédures de paiement.

DES SERVICES QUI REPOSENT SUR L'ENGAGEMENT DE LEURS AGENTS

L'étude montre qu'en contrepartie de processus défailants, ce sont les agents par leur engagement qui contribuent à rétablir la satisfaction des usagers. Mais cet engagement atteint vite ses limites comme par exemple lorsque les agents ne sont pas en nombre suffisant ou lorsque leur professionnalisme ou leurs compétences sont déficientes.

DES SERVICES SUBIS FAUTE DE MIEUX

L'écrasante majorité des usagers n'est pas prête à recommander à ses proches les services publics. De même une bonne partie d'usagers ne serait pas fidèle aux services publics si une alternative existait. Ces deux indicateurs doivent interpeller

les services publics nigériens car ils démontrent que les usagers attendent réellement un service de meilleure qualité que celui qui leur est servi, dont ils se contentent faute de mieux.

RECOMMANDATIONS

Cette étude qui pour la première fois au Niger, mesure à cette échelle la satisfaction du public pourrait inspirer les services publics qui tireront des enseignements en suivant les orientations suivantes :

ORIENTATION 1 : AMELIORER LA DISPONIBILITE DE L'INFORMATION

Pour mieux faire connaître leurs services, les structures peuvent par exemple :

- Créer et promouvoir des services accueil et informations disponibles également par téléphone ;
- Produire et diffuser des supports de communication comme des prospectus, des dépliants, dessins illustrés, les supports audio-visuels (affichage sur écran, message audio, ...) ou des sites internet présentant les différents services disponibles, les processus de traitement, les délais et les coûts des démarches ;
- Réaliser des campagnes de promotion d'image comme des portes ouvertes ou diffusion médiatique.

ORIENTATION 2 : COMMUNICATION - RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION – AMELIORATION DE L'EFFICACITE DES SERVICES ET DE LA TRANSPARENCE

Les structures les moins classées ont tout intérêt à prendre des dispositions pour améliorer leur efficacité notamment à travers :

- La mise en place de guides d'informations détaillées sur les services, les coûts, les délais, les conditions d'accès, ... et même mettre en place un véritable service chargé de recueillir les plaintes des usagers ;
- La fourniture de plus d'explications sur l'importance de chaque document justificatif afin que les usagers s'en rendent compte de la pertinence ;
- L'utilisation des possibilités du téléphone mobile (possibilité de paiement, serveurs d'information) qui aujourd'hui se démocratisent pour accélérer les processus ;
- Le développement de la communication par internet (site internet, réseaux sociaux,..). Cela permettrait aux usagers (sans forcément se déplacer au

préalable) d'appréhender les formalités relatives aux services auxquels ils prétendent ;

- L'informatisation des processus.

ORIENTATION 3 : RENFORCER LES COMPETENCES DES AGENTS ET ADOPTER UNE DEMARCHE QUALITE

Les exigences des usagers s'affirment plus dans la dimension qualitative que peut représenter le professionnalisme des agents. Afin de répondre avec efficacité à ce besoin, les institutions peuvent :

- Investir dans la formation et l'équipement des services publics afin de rapprocher les usagers de leurs administrations ;
- Renforcer les compétences des agents par la formation et le contrôle ;
- Mettre en place une démarche qualité avec pour objectif d'orienter la prestation des agents au service de la satisfaction du public. Cela signifie, mesurer régulièrement la satisfaction du public et en tenir compte.

CONCLUSION

Mis en place par l'association Cri De Cigogne (CDC), l'Indice de Satisfaction des Usagers des Services Publics au Niger (ISU) est un classement des organismes de services publics par ordre de satisfaction exprimée par les usagers. Ce classement est basé sur des enquêtes de terrain réalisées auprès d'échantillons d'usagers jugés pertinents pour chacun des organismes couverts par l'indice. C'est le premier outil de ce genre au Niger.

La satisfaction des usagers est mesurée suivant trois composantes que sont la disponibilité de l'information préalable au service (C1), la qualité de l'accueil à travers notamment le professionnalisme des agents (C2) et l'efficacité dans le traitement de la demande à travers notamment la transparence dans les coûts et les procédures (C3). Ces composantes sont pondérées par ordre d'importance accordée par les usagers pour obtenir une note agrégée pour chaque organisme enquêté et permettre ainsi un classement entre organismes. L'ISU se veut une démarche constructive autour de la qualité des Services publics. Elle vise à donner la parole aux usagers de manière mesurable tout en incitant les organismes de services publics à une amélioration progressive de de l'accès et de la qualité des services fournis.

Douze organismes de services publics de la région de Niamey ont été couverts par cette première édition de l'ISU. Ils ont été choisis de par leur importance pour les citoyens mais aussi en raison de contraintes de coûts et du contexte sécuritaire actuel au Niger. A l'issue du classement, le niveau de satisfaction le plus élevé revient à la Maternité Issaka Gazobi (MIG) qui obtient une note de 384,6 points sur une note maximale possible de 440 points. A travers cette première place, les usagers reconnaissent les efforts faits par la MIG au niveau du professionnalisme de ses agents et de la transparence, composantes de la satisfaction pour lesquelles la MIG arrive largement en tête. La MIG a néanmoins encore beaucoup d'efforts à fournir au niveau de la composante C1-Information préalable au service et de la note agrégée obtenue largement en dessous du maximal possible (gap de 55,4 points).

Dans le classement, la MIG est suivie de loin par la SEEN (336,2 points) puis l'Hôpital National de Lamordé (333,2 points). Les organismes auprès desquels les usagers attendent le plus d'améliorations sont (par ordre croissant d'ISU) : le 5ème arrondissement de Niamey (246,5 points), la communauté urbaine de Niamey (247,2 points) et le 2ème arrondissement de Niamey (274,7 points). Parmi les autres organismes classés entre les 6 précédemment cités, nous avons le 1er arrondissement de Niamey (318,3 points) qui suit les trois organismes les mieux classés et l'ANAB (276,2 points) qui vient juste avant les trois dont les usagers attendent le plus d'améliorations.

Autrement dit, à Niamey, on peut diviser les administrations municipales en deux catégories très distinctes : d'un côté, on retrouve les Arrondissements 1 et 4, auxquels les usagers affichent un bon niveau de satisfaction ; et de l'autre, les autres Communes et la CUN où d'énormes efforts sont à consentir pour mieux servir les usagers. Du reste, il existe un écart très important entre le premier et le dernier traduisant une forte variabilité de la qualité des prestations offertes d'un organisme de service public à un autre. Les structures hospitalières affichent des niveaux plutôt bien, le cas le plus problématique étant l'HNN (301,6 points). Enfin, parmi les structures à fort service payant, si la SEEN doit surtout améliorer son service de facturation pour une meilleure transparence et pallier le problème de disponibilité de ses agents, la NIGELEC (310,1 points) devra redoubler d'effort sur presque toutes les questions pour mieux satisfaire ses usagers.

Au-delà du rang obtenu, le plus important à l'issue de cette première édition de l'ISU, c'est que nous disposons désormais d'informations exploitables et fiables sur la perception par les usagers des services publics qui leur sont fournis par les douze organismes enquêtés. Ces derniers doivent aller au-delà de la note agrégée pour considérer les détails par indicateur primaire et par composante de la satisfaction en vue de mieux cerner les raisons de cette perception et prendre les mesures d'améliorations susceptibles de les aider à mieux remplir leurs missions auprès des usagers. Les autorités administratives et de contrôle peuvent se baser sur ces résultats pour orienter leurs actions à l'égard des organismes enquêtés et la société civile dispose de données fiables pour son plaidoyer. La prochaine édition de l'ISU permettra d'observer l'évolution dans la perception des usagers et aussi de conforter les différents acteurs des services publics dans l'utilisation de l'ISU comme un outil fiable et utile dans la promotion de l'accès et de la qualité des services publics au Niger.

PROCHAINES EDITIONS DE L'ISU

Cette première édition de l'ISU a été riche en enseignements et a permis de jeter les bases d'un outil fiable et utile aux différents acteurs des services publics au Niger. Une partie importante de l'intérêt de l'ISU repose sur son utilisation régulière comme outil de suivi de l'évolution de la satisfaction des usagers dans le temps pour une même entité et aussi de comparaison dans le temps entre différentes entités qui fournissent des SPs.

Ainsi, cette première édition n'est que le début du travail. L'ISU est appelé à s'élargir pour couvrir plus d'organismes de services publics pertinents pour les usagers, s'étendre au-delà de Niamey dans les autres régions du Niger, donner la parole à encore plus d'usagers et s'intéresser de manière encore plus précise aux agents des organismes qui sont au quotidien au contact des usagers. La continuation de ce travail est souhaitable pour toutes les parties prenantes aux SPs au Niger. Il présente un intérêt scientifique et socio-politique certain.

CDC envisage une édition annuelle de l'ISU et mobilise ses membres bénévoles pour atteindre cet objectif et faire de l'ISU un indicateur de référence au Niger. Ainsi, au-delà des partenariats déjà engagés dans ce cadre, CDC exhorte toute institution, association, ONG, administration ou personne physique qui souhaite y contribuer à travers un soutien technique, financier ou bénévole, de contacter l'Equipe ISU de CDC à l'adresse: equipe.isu@cridecigogne.org.

BIBLIOGRAPHIE

- HCME (Haut-Commissariat à la Modernisation de l'Etat), 2013, *Document de politique nationale de modernisation de l'Etat*, Niamey, Niger, p42.
- Moumouni A. et A. Souley , 2004, « La Maternité Issaka Gazobi et l'Hôpital National de Niamey », Etudes et Travaux, N°19, LASDEL, Niamey, Niger. Disponible en ligne à l'adresse <http://www.lasdel.net/index.php/nos-activites/etudes-travaux/76-n-19-la-maternite-issaka-gazobi-et-l-hopital-national-de-niamey-par-a-moumouni-et-a-souley-2004>
- Motcho Kokou Henri, 2004, La réforme communale de la communauté urbaine de Niamey (Niger). In: Revue de géographie alpine, tome 92, n°1, 2004. De part et d'autre du Sahara. pp. 111-124; doi : 10.3406/rga.2004.2283 http://www.persee.fr/doc/rga_0035-1121_2004_num_92_1_2283
- Olivier de Sardan Jean-Pierre, 2014, *La routine des comportements non-observants au sein des services publics nigériens. Connaitre la culture bureaucratique pour la réformer de l'intérieur*, LASDEL, Niamey, Niger, p94.
- Ragaigne Aurélien, 2007, L'évaluation de la satisfaction des usagers des services publics locaux externalisés, Laboratoire Orléanais de Gestion, 23p.
- SGMAP (Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique), 2014, Guide pratique pour réaliser son étude de satisfaction pas à pas, Cabinet du premier Ministre de la République française, Paris, France, 27p.

ANNEXES

Annexe 1: Nombre de recours au cours des 12 derniers mois par structures

	1	2	3	4	5 ou +	Total
ANAB	34,1	17,0	23,0	6,7	19,3	100,0
Arron 1	52,1	21,5	6,6	2,5	17,4	100,0
Arron 2	66,9	12,4	7,4	5,8	7,4	100,0
Arron 3	53,8	15,4	13,8	6,9	10,0	100,0
Arron 4	60,0	22,4	9,6	4,0	4,0	100,0
Arron 5	34,4	30,4	12,8	6,4	16,0	100,0
CUN	22,2	17,9	10,3	19,7	29,9	100,0
HNL	59,3	17,9	9,8	2,4	10,6	100,0
HNN	52,4	23,8	8,6	1,9	13,3	100,0
MIG	45,1	17,2	10,7	6,6	20,5	100,0
NIGELEC	1,6	0,0	0,0	0,8	97,7	100,0
SEEN	3,3	3,3	1,6	0,0	91,9	100,0
Ensemble	40,2	16,5	9,6	5,3	28,5	100,0

Annexe 2: Nombre d'enquêtés par niveau de priorité des composantes

(3 : Représente le niveau de priorité le plus élevé accordé par les enquêtés ; 1 le niveau le plus bas.)

- Composante 1 : Informations préalables

	Effectif	Pourcentage
1	599	40,6
2	477	32,3
3	400	27,1
Total	1476	100,0

- Composante 2 : Professionnalisme des agents

	Effectif	Pourcentage
1	250	17,0
2	576	39,0
3	650	44,0
Total	1476	100,0

- Composante 3 : Transparence

	Effectif	Pourcentage
1	679	46,0
2	390	26,4
3	407	27,6
Total	1476	100,0

Annexe 3: Proportion des services offerts par les structures et connus par les enquêtés

	1/3	2/3	3/3
ANAB	5,9	22,2	71,9
Arron 1	1,7	18,2	80,1
Arron 2	0,8	15,7	83,5
Arron 3	8,5	7,7	83,8
Arron 4	5,6	9,6	84,8
Arron 5	16,0	17,6	66,4
CUN	17,9	23,9	58,1
HNL	4,1	9,8	86,2
HNN	2,9	25,7	71,4
MIG	1,6	14,8	83,6
NIGELEC	0,8	2,3	96,9
SEEN	0,0	1,6	98,4

Annexe 4: Formulaire de collecte des données

Les formulaires de collecte de données auprès des usagers et auprès des structures enquêtées sont disponibles à la demande adressée par email à equipe.isu@cridecigogne.org en mettant en objet de votre message « Données ISU 2017 ».