

**MINISTRE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU TRAVAIL ET DU
DIALOGUE SOCIAL
(MFPTDS)**

RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Travail – Liberté – Patrie



**ENQUETE SUR LA SATISFACTION DES USAGERS DES
SERVICES PUBLICS (ESUSP)**

Rapport provisoire



Avec l'appui technique de l'Institut national de
la Statistique et des études économiques et
démographiques (INSEED)



Avec l'appui technique et financier du
Programme des nations unies pour le
développement (PNUD)

Novembre 2021

AVANT-PROPOS

Le Ministère de la Fonction Publique, du Travail et du Dialogue Social, à travers l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques et Démographique (INSEED) a réalisé entre juillet et août 2021 l'enquête sur la satisfaction des usagers des services publics (ESUSP). Cette étude a pour objectif général de collecter des informations afin d'apprécier le niveau de satisfaction des usagers des services publics, notamment les individus dans les ménages et les responsables d'entreprises.

Cette édition a été réalisée avec l'appui technique et financier du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD).

La collecte des données s'est déroulée sur l'ensemble du pays entre juillet et août 2021. Les informations collectées concernent la perception des ménages et des entreprises sur les prestations des services de certaines structures notamment la CEET, la TdE, la poste, l'éducation, la santé, la justice, etc.

Grâce à la contribution et à la volonté des différents acteurs, l'enquête a pu être conduite avec succès malgré le contexte actuel marqué par la crise sanitaire au COVID 19.

Nos vifs remerciements au Programme des Nations Unies pour le développement notamment à son bureau du Togo et son Centre de Gouvernance d'OSLO.

Nous invitons tous les acteurs à faire un bon usage des résultats issus de cette étude, socle de décisions appropriées devant s'inscrire dans la vision de la modernisation de l'administration publique en vue de l'efficacité des politiques et programmes publics et la fourniture de services de qualité aux populations.

Le Ministère de la Fonction Publique,
du Travail et du Dialogue Social

Gilbert BAWARA

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

L'Enquête de satisfaction des usagers des services publics (ESUSP) qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation de l'administration publique vise à collecter des informations pour apprécier le niveau de satisfaction des usagers des services publics, notamment les individus dans les ménages et les responsables d'entreprises. Les informations collectées portent sur plusieurs services publics dont la CEET, la TdE, la Société togolaise des postes, les services de transport autre que ceux de la poste, les services médiatiques, les services de l'éducation, la santé, la justice, les services de délivrance des documents d'identité, l'Autorité de régulation des marchés publics et la Caisse nationale de sécurité sociale. Les résultats de l'étude ont révélé de bon taux global de satisfaction dans l'utilisation des services publics. Il ressort que 65,32 % des ménages sont satisfaits des prestations des services de la CEET avec une légère différence selon les milieux de résidence de ces ménages. En ce qui concerne les services de la TdE, la satisfaction globale des ménages s'estime à 84,1% au Togo. Ces services sont plus appréciés dans le Grand Lomé comparativement aux autres villes du pays.

Les services de base tels que les services d'accès aux soins de base et ceux de l'éducation ont fait l'objet de ce rapport. L'étude a révélé que 61,0% des ménages togolais utilisent les services de santé pour les soins de base au Togo. Ces services sont largement utilisés par les ménages ruraux qu'urbains. Le taux de satisfaction global de ces services de soin de base est estimé à 58,7%. Ce taux de satisfaction est de 72,0% pour les ménages du Grand Lomé et de 56,4% dans les milieux ruraux. Cependant l'étude a révélé que les problèmes de négligence du personnel soignant, le manquement de matériels modernes, l'insuffisance du personnel spécialiste des soins sont les réels obstacles à l'offre de soins de base.

L'éducation de base a également fait l'objet d'étude de ce rapport. Les résultats montrent que 65,5% des ménages utilisant les services publics de l'éducation en sont satisfaits. Une proportion de 64,8% de ces ménages estime également que les établissements publics de l'éducation sont en bon état. Toutefois l'étude a révélé que plus de la moitié des ménages peinent à supporter les dépenses liées à la scolarisation des enfants.

Les principaux goulots d'étranglement du système éducatif de base énumérés par les ménages sont : les manques de moyens de transports pour les enfants, l'éloignement des écoles, l'excès des dépenses liées à l'éducation (frais de fourniture, frais administratifs, livres, transport), les

effectifs pléthoriques dans les salles de classe, le mauvais état des établissements scolaires, etc. Le manque de matériels didactiques, une mauvaise motivation des enseignants, la révision des curricula de formation sont aussi d'autres problèmes identifiés par les participants aux discussions de groupe.

Cette étude a également montré une faible utilisation des services du Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social et de ses structures rattachées (environ 2 ménages sur 100 l'utilisent). Plus de 6 ménages sur 10 ayant utilisé les services du MFPTDS et ceux de ses services rattachés ne sont pas satisfaits du temps d'attente et des délais de traitement de leurs requêtes. Ce taux reste plus élevé dans les régions de la Kara, Plateaux, Centrale et dans le Grand Lomé. Les données qualitatives ont révélé également quelques dysfonctionnements qui entravent la qualité des services de la fonction publique. Il s'agit notamment de : la rareté des concours de recrutement, la lenteur dans le traitement des dossiers, un retard dans la proclamation des résultats des concours, une faible salarisation et un manque de transparence.

TABLES DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	ii
Résumé exécutif	iii
Tables des matières	v
Listes des tableaux	ix
Liste des graphiques.....	xiv
Sigles et abréviations	xv
Tableau Synoptique.....	xvii
INTRODUCTION	1
Chapitre 1 : Caractéristiques du pays et présentation de l'enquête	3
1.1. Présentation du pays.....	3
1.1.1. Aspects géographiques	3
1.1.2. Situation administrative.....	4
1.2. Présentation de l'enquête	5
1.2.1. Organisation et objectif de l'enquête.....	5
1.2.2. Méthodologie et Plan de sondage.....	6
1.2.3. Outils de collecte.....	9
1.2.4. Formation et collecte de données.....	10
1.3. Traitement et analyse des données	10
1.3.1. Traitement des données.....	10
1.3.2. Taux de réponse	10
1.3.3. Analyse des données et rédaction du rapport.....	11
Chapitre 2 : Satisfaction des ménages à l'égard des services publics	12
2.1. Caractéristiques socio-démographiques des enquêtés.....	12
2.2. Satisfaction par rapport aux prestations des services de la CEET	13
2.2.1. Proportion des ménages utilisant les services de la CEET et ses principaux services	13
2.2.2. Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la CEET	14
2.2.3. Fréquence d'utilisation des principaux services de la CEET et survenance des baisses de tension.....	15
2.2.4. Pannes d'électricité dues aux coupures et fréquences de ces pannes	16

2.2.5.	Dommmages des appareils dus aux incidents sur le réseau électrique	17
2.2.6.	Raisons pour lesquelles les dommages n'ont pas été signalés à la CEET	18
2.2.7.	Appréciation du prix de branchement ou de raccordement.....	20
2.2.8.	Appréciation des travaux du branchement ou du raccordement par les ménages	20
2.2.9.	Paieements illicites aux fonctionnaires de la CEET	21
2.2.10.	Appréciation de la clarté de la délivrance de l'information par les ménages.....	22
2.2.11.	Prestations des services de la CEET en période de crise sanitaire au Covid-19.....	23
2.2.12.	Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la CEET	23
2.3.	Satisfaction par rapport aux prestations des services de la TdE.....	25
2.3.1.	Principales sources d'approvisionnement en eau des ménages.....	25
2.3.2.	Principaux services de la TdE utilisés par les ménages.....	26
2.3.3.	Fréquences d'utilisation des services et appréciation du débit des robinets d'eau	27
2.3.4.	Disponibilité en eau de la TdE.....	28
2.3.5.	Appréciation des formalités et du délai de branchement.....	29
2.3.6.	Perception des prix et travaux de branchement et de raccordement	30
2.3.7.	Satisfaction des ménages par rapport aux différents services de la TdE.....	31
2.3.8.	Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la TdE.....	31
2.3.9.	Satisfaction des ménages par rapport aux services de réparation/dépannage et au coût de consommation en eau	32
2.3.10.	Accessibilité des services de la TdE dans la période de crise sanitaire au Covid-19 et nouveaux dysfonctionnements engendrés	33
2.4.	Satisfaction par rapport aux prestations des services postaux	33
2.4.1.	Utilisation et satisfaction des services de la SPT	34
2.5.	Satisfaction des services des transports publics autres que ceux de la poste	40
2.5.1.	Principaux services de transport autre que ceux de la SPT.....	40
2.5.2.	Fréquence d'utilisation des principaux services des transports publics.....	41
2.5.3.	Principal moyen de transport.....	42
2.5.4.	Disponibilité des bus de SOTRAL.....	43
2.5.5.	Satisfaction des tarifs et du temps d'attente.....	44
2.5.6.	Satisfaction du comportement des agents de SOTRAL	46
2.5.7.	Accessibilité des routes/rues/pistes rurales.....	46

2.5.8.	Satisfaction à l'égard des efforts de l'Etat dans l'amélioration des services de transport public.....	47
2.5.9.	Satisfaction à l'égard des efforts de l'Etat dans l'entretien des routes, pistes et rues 48	
2.5.10.	Satisfaction des tarifs dans le secteur de transport en général.....	49
2.5.11.	Accessibilité et disponibilité de l'information dans le secteur de transport.....	50
2.5.12.	Effets du Covid-19 dans le secteur de transport.....	51
2.6.	Satisfaction par rapport aux services médiatiques du Togo	52
2.6.1.	Demande de couverture médiatique et satisfaction	52
2.6.2.	Recours aux médias publics et satisfaction.....	54
2.6.3.	Dysfonctionnements des médias publics dus au Covid-19 et opinions sur la transparence des coûts	56
2.7.	Satisfaction par rapport aux services du Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social au Togo	59
2.7.1.	Recours aux services des différentes directions ou structures rattachées	59
2.7.2.	Satisfaction du temps d'attente dans les services et du temps de traitement des requêtes 60	
2.7.3.	Disponibilité des agents.....	61
2.7.4.	Satisfaction du coût des prestations des différentes directions	63
2.7.5.	Nouveaux dysfonctionnements engendrés par le Covid-19	64
2.8.	Satisfaction par rapport aux services de la Justice au Togo.....	65
2.8.1.	Recours aux services de la justice	65
2.8.2.	Satisfaction du service d'accueil.....	66
2.8.3.	Transparence dans les coûts de prestations à la justice nationale	67
2.8.4.	Accessibilité des services de la justice nationale dans la période de crise sanitaire de Covid-19 68	
2.9.	Satisfaction par rapport aux services de la Santé.....	69
2.9.1.	Utilisation des services publics de santé	69
2.9.2.	Disponibilité des services publics de santé	70
2.9.3.	Satisfaction par rapport à l'accessibilité géographique des services publics de santé 71	
2.9.4.	Satisfaction par rapport aux coûts des soins dans les services publics de santé	72
2.9.5.	Satisfaction par rapport à la propriété et à l'état des installations de soins	73

2.9.6.	Satisfaction par rapport au traitement égal pour les utilisateurs	74
2.9.7.	Satisfaction globale par rapport aux services publics	75
2.10.	Satisfaction par rapport aux services de l'éducation au Togo	77
2.10.1.	Utilisation des services des écoles publiques primaires ou secondaires	77
2.10.2.	Satisfaction par rapport à l'accessibilité géographique des écoles primaires ou secondaires	78
2.10.3.	Satisfaction par rapport à l'état des établissements scolaires	80
2.10.4.	Satisfaction par rapport à la qualité des enseignements.....	82
2.11.	Délivrance des documents d'identité	83
Chapitre 3 :	Satisfaction des entreprises dans l'utilisation des services publics	88
3.1.	Satisfaction par rapport aux prestations des services de la CEET	88
3.1.2.	Désagréments dans l'offre des services de la CEET	89
3.1.3.	Domages dus aux incidents sur le réseau électrique de la CEET	90
3.1.4.	Opinion sur les formalités et délai de branchement de la CEET	91
3.1.5.	Opinions sur le prix de branchement et le coût de facturation de la CEET	92
3.1.6.	Professionalisme et attitude des agents de la CEET dans l'exercice de leur fonction	93
3.1.7.	Niveau de satisfaction des entreprises par rapport aux types de prestations de la CEET	94
3.1.8.	Appréciation des entreprises par rapport à la transparence dans le coût des prestations de la CEET	96
3.2.	Satisfaction par rapport aux prestations des services de la TdE.....	97
3.2.2.	Recours aux services de la TdE par les entreprises	98
3.3.	Satisfaction par rapport aux prestations des services de l'Autorité de Régulation des Marchés Publics du Togo (ARMP)	105
3.3.1.	Satisfaction par rapport à la disponibilité et à l'accessibilité de l'information	105
3.3.2.	Les canaux d'obtention des informations sur les appels à la concurrence.....	107
3.3.3.	Les obstacles empêchant les entreprises de participer aux appels à la concurrence	108
3.3.4.	Recours devant l'ARMP et la perception par rapport à la transparence des marchés publics	110
Conclusion.....		115
ANNEXE.....		xxi

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1 Répartition des ménages par milieu de résidence dans la base de l'échantillon maître	7
Tableau 1.2 Répartition des ZD dans la base de l'EM et de l'échantillon des ZD de l'ESUSP par domaine	8
Tableau 1.3 Répartition de l'échantillon des ménages et des taux de sondage par domaine	9
Tableau 1.1 Répartition (%) des ménages selon certaines caractéristiques du répondant.....	13
Tableau 1.2 Proportion des ménages utilisant les services de la CEET et ses principaux services	14
Tableau 2.4 Fréquence d'utilisation des principaux services de la CEET par les ménages et proportion des ménages ayant déclaré avoir eu souvent des baisses de tension	16
Tableau 2.5 Proportion des ménages ayant déclaré avoir été victimes de pannes d'électricité dues aux coupures et fréquences de ces pannes.....	17
Tableau 2.6 Proportion des ménages ayant eu des dommages de leurs appareils dus aux incidents sur le réseau électrique et ayant signalé ces dommages à la CEET	18
Tableau 2.7 Raisons pour lesquelles les ménages n'ont pas signalé les dommages de leurs appareils à la CEET	18
Tableau 2.8 Perceptions des ménages sur les formalités d'abonnement et sur les délais du branchement ou du raccordement.....	19
Tableau 2.9 Appréciation du prix de branchement ou de raccordement par les ménages.....	20
Tableau 2.10 Appréciation des ménages par rapport aux travaux du branchement ou du raccordement.....	21
Tableau 2.11 Proportion des ménages qui ont été obligés de donner de l'argent ou un cadeau en nature aux fonctionnaires/agents de la CEET.	22
Tableau 2.12 Appréciation des ménages par rapport à la clarté de la délivrance de l'information	22
Tableau 2.13 Accessibilité aux services de la CEET en période de crise sanitaire de Covid-19	23
Tableau 2.14 Les principales sources d'approvisionnement en eau des ménages	25
Tableau 2.15 Temps utilisé par les ménages pour s'approvisionner en eau	26
Tableau 2.16 Principaux services de la TdE utilisés par les ménages.....	27
Tableau 2.17 Fréquences d'utilisation des principaux services de la TdE et appréciation du débit des robinets d'eau.....	28
Tableau 2.18 Proportion des ménages selon la fréquence de la disponibilité en eau de la TdE...	29

Tableau 2.19 Appréciation des formalités et du délai de branchement par les ménages.....	30
Tableau 2.20 Perception du prix et des travaux de branchement ou de raccordement au réseau de la TdE.....	30
Tableau 2.21 Satisfaction des ménages par rapport aux services de réparation/dépannage et au coût de consommation en eau	32
Tableau 2.22 Accessibilité des services de la TdE dans la période de crise sanitaire de Covid-19 et les nouveaux dysfonctionnements sur ces services	33
Tableau 2.23 Proportion des ménages utilisant les services de la Poste	35
Tableau 2.24 Satisfaction par rapport aux tarifs proposés pour les services Courrier	35
Tableau 2.25 Satisfaction par rapport aux délais de livraison	36
Tableau 2.26 Satisfaction par rapport aux tarifs du service boîte postale.....	37
Tableau 2.27 Satisfaction par rapport aux tarifs de transfert d'argent de la poste.....	37
Tableau 2.28 Analyse comparative des services bancaires de la poste et ceux des autres institutions bancaires.....	38
Tableau 2.29 Satisfaction des services de la boîte postale	39
Tableau 2.30 Accessibilité aux services de la SPT en cette période de la crise sanitaire au Covid-19 et nouveaux dysfonctionnements engendrés	40
Tableau 2.31 Principaux services de transport autre que ceux de la poste.....	41
Tableau 2.32 Fréquence d'utilisation des principaux services de transport autre que la poste par les ménages.....	42
Tableau 2.33 Principal moyen de transport.....	42
Tableau 2.34 Temps nécessaire pour se rendre à l'agence de gare routière la plus proche.....	43
Tableau 2.35 Appréciation par rapport au nombre de véhicules dans le parc SOTRAL.....	44
Tableau 2.36 Raisons d'insatisfaction par rapport au temps d'attente.....	45
Tableau 2.37 Satisfaction par rapport au comportement des employés	46
Tableau 2.38 Accessibilité des routes/rues/pistes rurales	47
Tableau 2.39 Satisfaction à l'égard des efforts de l'Etat dans l'amélioration des services de transport public.....	48
Tableau 2.40 Satisfaction sur les moyens mis par l'Etat pour l'entretien des routes.....	49
Tableau 2.41 Satisfaction par rapport aux tarifs dans le secteur de transport.....	50
Tableau 2.42 Satisfaction par rapport à l'accès et disponibilité de l'information	51
Tableau 2.43 Satisfaction par rapport à l'accessibilité aux services du transport public en cette période de Covid-19 et les nouveaux dysfonctionnements engendrés.....	52

Tableau 2.44 Proportion de ménages ayant sollicité un service de couverture médiatique au cours des 12 derniers mois	53
Tableau 2.45 Niveau de satisfaction des ménages pour ces sollicitations	53
Tableau 2.46 Principales raisons d'insatisfaction.....	54
Tableau 2.47 Niveau de satisfaction de ménages par rapport.....	56
Tableau 2.48 Recours aux services des différentes directions ou structures rattachées au MFP au cours des cinq dernières années	59
Tableau 2.49 Satisfaction par rapport à la distance parcourue pour se rendre aux services des différentes directions ou structures rattachées au MFP	60
Tableau 2.50 Satisfaction par rapport au temps d'attente dans les services et du temps de traitement des requêtes.....	61
Tableau 2.51 Satisfaction par rapport à la disponibilité des agents des services	62
Tableau 2.52 Satisfactions par rapport à l'accessibilité aux informations liées aux services et à la fiabilité des informations au niveau du MFPTDS.....	63
Tableau 2.53 Satisfaction du coût des prestations des différentes directions	64
Tableau 2.54 Existence de dysfonctionnements sur les services rattachés au MFPTDS dus à Covid-19	64
Tableau 2.55 Proportion des ménages ayant eu recours aux services de la justice	66
Tableau 2.56 La satisfaction des ménages par rapport aux services d'accueil physique à la justice	67
Tableau 2.57 Appréciation des ménages sur la transparence des coûts de prestations à la justice nationale	68
Tableau 2.58 Appréciation de l'accessibilité des services de la justice nationale dans la période de crise sanitaire de Covid-19.....	69
Tableau 2.59 Recours à un examen médical ou à un traitement pendant les 12 derniers mois....	70
Tableau 2.60 Disponibilité des services publics de santé en cas de besoin d'un examen ou d'un traitement médical	71
Tableau 2.61 Accessibilité géographique des services publics de santé.....	72
Tableau 2.62 Appréciation des coûts des soins dans les services publics	73
Tableau 2.63 Satisfaction par rapport à la propriété et à l'Etat des installations de soins	74
Tableau 2.64 Traitement égal pour les utilisateurs.....	75
Tableau 2.65 Satisfaction globale par rapport aux services publics de soins.....	76
Tableau 2.66 Utilisation des services de l'éducation publique.....	77
Tableau 2.67 Satisfaction par rapport à l'accessibilité des écoles primaires.....	78

Tableau 2.68 Satisfaction par rapport à l'accessibilité des écoles secondaires	79
Tableau 2.69 Satisfaction par rapport aux dépenses liées à l'école primaire	79
Tableau 2.70 Satisfaction par rapport aux dépenses liées à l'école secondaire	80
Tableau 2.71 Satisfaction par rapport à l'Etat et propriété des écoles primaires.....	81
Tableau 2.72 Satisfaction par rapport à l'Etat et propriété des écoles secondaires	82
Tableau 2.73 Satisfaction par rapport à la qualité des enseignements dans les écoles primaires et secondaires	83
Tableau 2.74 Proportions des ménages ayant eu besoin d'obtenir ou de renouveler une pièce d'identité délivrée par les services publics compétents	85
Tableau 2.75 Principale raison pour laquelle les usagers n'avaient pas essayé d'obtenir ce(s) document(s) auprès des services de l'état civil/commissariat/.....	86
Tableau 2.76 Niveau de satisfaction des ménages par à la qualité des services publics reçus à cette occasion	87
Tableau 3.1 Proportion d'entreprises ayant recouru aux services de la CEET par service au cours des 12 derniers mois	89
Tableau 3.2 Proportion des entreprises ayant déclaré un désagrément dans l'offre de service....	90
Tableau 3.3 Proportion des entreprises ayant eu des dommages de leurs appareils dus aux incidents sur le réseau électrique de la CEET	91
Tableau 3.4 Perceptions des entreprises sur les formalités d'abonnement et sur les délais de branchement ou de raccordement de la CEET.....	92
Tableau 3.5 Appréciation des entreprises par rapport au prix de branchement et du raccordement de la CEET	93
Tableau 3.6 Proportions des entreprises qui estiment que les agents de la CEET affichent un comportement professionnel dans l'exercice de leur fonction par type d'agents	94
Tableau 3.7 Niveau de satisfaction des entreprises par rapport aux types de prestations de la CEET	95
Tableau 3.8 Appréciation des entreprises par rapport à la transparence dans le coût des prestations de la CEET	96
Tableau 3.9 Proportion des entreprises qui déclarent que la Covid-19 a engendré des dysfonctionnements sur les services de la CEET.....	97
Tableau 3.10 Principale source d'approvisionnement en eau	98
Tableau 3.11 Principaux services de la TdE utilisés par les entreprises.....	99
Tableau 3.12 Appréciation des entreprises par rapport au robinet et à la disponibilité en eau de la TdE.....	100

Tableau 3.13 Proportion des entreprises ayant déclaré avoir des coupures d'eau et appréciation par rapport aux formalités d'abonnement à la TdE.....	101
Tableau 3.14 Appréciation des entreprises sur le délai et sur le prix du branchement au réseau de la TdE.....	102
Tableau 3.15 Proportion des entreprises ayant déclaré que les agents de la TdE qui se présentent chez eux ont été courtois	103
Tableau 3.16 Proportion des entreprises satisfaites par rapport aux types de prestations de la TdE	104
Tableau 3.17 Transparence des coûts de prestation de la TdE et effet de la Covid-19 sur leur fonctionnement.....	105
Tableau 3.18 Niveau de satisfaction des entreprises par rapport à la disponibilité des informations, la soumission à un appel et accessibilité aux informations.....	107
Tableau 3.19 Les canaux d'obtention des informations sur les appels à la concurrence.....	108
Tableau 3.20 Les obstacles empêchant les entreprises de participer aux appels à la concurrence	109
Tableau 3.21 Proportion des entreprises ayant une fois fait recours devant l'ARMP et la perception des par rapport à la transparence des marchés publics.....	111
Tableau 3.22 Proportion des entreprises qui ont eu recours aux services de la CNSS et la proportion des entreprises qui ont été déjà confronté à un problème lié aux paiements des cotisations	112
Tableau 3.23 Niveau de satisfaction des entreprises par rapport aux délais de traitement des requêtes, des coûts des services et de déclaration des employés auprès de la CNSS	113

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 2.1 Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la CEET	15
Graphique 2.2 Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la CEET	23
Graphique 2.3 Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la TdE	31
Graphique 2.4 Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la TdE.....	32
Graphique 2.5 Proportion de ménages ayant recours aux média publics pour divers services.....	54
Graphique 2.6 Proportion de ménages qui estiment que le Covid-19 a engendré des dysfonctionnements sur les services médiatiques et principaux dysfonctionnements observés..	57
Graphique 2.7 Opinions des ménages sur la transparence des coûts	58

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

ARMP :	Autorité de régulation des marchés publics
BTP :	Bâtiment travaux publics
CCP :	Centre de Chèques Postaux
CEET :	Compagnie énergie électrique du Togo
CNSS :	Caisse nationale de sécurité sociale
DAGL :	District autonome du grand Lomé
DNCMP :	Direction Nationale du Contrôle des Marchés Publics
EHCVM :	Enquête harmonisée sur les conditions de vie des ménages
EM :	Échantillon maître
ESUSP :	Enquête de satisfaction des usagers des services publics
INSEED :	Institut national de la statistique et des études économiques et démographiques
MEF :	Ministère de l'Économie et des Finances
MFPTDS :	Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social
ODD :	Objectifs de développement durable
PIB :	Produit intérieur brut
PND :	Plan national de développement
PNUAD :	Plan-cadre des Nations Unies pour l'aide au développement
PNUD :	Programme des nations unies pour le développement
QUIBB :	Questionnaire des Indicateurs de Base du Bien-être
RGE :	Recensement général des entreprises
RGPH :	Recensement général de la population et de l'habitat
SOTRAL :	Société des transports de Lomé

SPSS :	Statistical Package for the Social Sciences
SPT :	Société des postes du Togo
TdE :	Société togolaise des eaux
TDR :	Terme de référence
TVT :	Télévision togolaise
ZD :	Zone de dénombrement

TABLEAU SYNOPTIQUE

N°	Indicateurs	Grand Lomé	Autres urbains	Ens. Urbain	Rural	Ensemble
1 Utilisation des services de la CEET						
1.1	Utilisation des services de la CEET par les ménages	84,2	51,3	74,2	27,0	48,5
1.2	Proportion des ménages victimes de pannes d'électricité dues aux coupures de CEET	80,9	-	79,2	72,8	77,5
1.3	Formalités lourdes d'abonnement aux services de la CEET	33,6	-	32,3	44,6	39,2
1.4	Prix abordable du branchement ou du raccordement de la CEET	41,6	34,5	37,2	37,0	37,1
1.5	Obliger de donner de l'argent aux agents de la CEET pour un service rendu	0,7	2,0	6,7	6,8	3,5
1.6	Accessibilité aux services de la CEET en période de Covid-19	61,8	53,6	49,7	49,7	56,9
2 Utilisation des services de la TdE						
2.1	Utilisation des services de la TdE par les ménages	69,9	-	62,8	28,1	51,4
2.2	Fréquence en continu de la disponibilité en eau de la TdE	83,2	65,0	77,7	66,2	71,5
2.3	Formalités lourdes d'abonnement à la TdE	11,6	44,2	23,9	62,6	32,0
2.4	Prix abordable du branchement au réseau de la TdE	56,0	28,7	45,8	37,1	44,0
2.5	Obliger de donner de l'argent aux agents de la TdE pour un service rendu	0,4	0,5	0,4	0,1	0,3

N°	Indicateurs	Grand Lomé	Autres urbains	Ens. Urbain	Rural	Ensemble
2.7	Accessibilité aux services de la TdE en période de Covid-19	68,9	60,6	67,5	60,5	66,4
	3 Utilisation des services de la SANTE					
3.1	Utilisation des services de la SANTE par les ménages	42,0	-	50,6	79,6	61,0
3.2	Satisfait globalement par rapport aux services publics de soins	72,0	-	61,9	56,4	58,7
3.3	Satisfait par rapport à l'accessibilité géographique des services publics de santé	82,9	-	73,4	44,1	54,9
3.4	Recours à un examen médical ou à un traitement pendant les 12 derniers mois	43,3	-	51,5	70,3	61,8
3.5	Satisfait des coûts des soins dans les services publics	42,6	-	37,3	35,9	30,1
3.6	Satisfait par rapport à la propriété et à l'État des installations de soins	74,3	-	70,6	73,0	72,2
3.7	Disponibilité des services publics de santé en cas de besoin d'un examen ou d'un traitement médical	54,1	-	57,5	57,4	57,4
	4 Utilisation des services de l'EDUCATION					
4.1	Satisfaction globale par rapport aux services d'éducation primaire publique	75,0	65,7	70,2	63,9	65,5
4.2	Utilisation des services de l'EDUCATION primaire publique par les ménages	20,5	41,7	26,8	55,4	40,8
4.3	Satisfait de l'état des établissements de l'EDUCATION primaire	75,7	62,3	68,8	63,4	64,8
4.4	Satisfait par rapport aux coûts (frais scolaires, fournitures, etc.) de l'EDUCATION	50,3	51,4	50,9	36,8	40,4
4.5	Accessibilité aux services d'EDUCATION primaire	82,9	74,6	78,7	65,8	69,1

INTRODUCTION

La mesure de la performance de l'action publique en général et des services publics en particulier devient de plus en plus une nécessité dans la bonne gestion des politiques publiques. Aujourd'hui, hommes politiques et gestionnaires des affaires publiques font de l'écoute des usagers, le centre des préoccupations du service public. L'indicateur de satisfaction des usagers des services publics est ainsi présenté comme une mesure de la performance de l'action publique.

Au Togo, les tentatives de modernisation de l'administration publique ont été rendues difficiles par les crises socio-politiques que le pays a connues entre 1990 et 2005. Au sortir de cette longue crise, l'administration publique togolaise s'est retrouvée confrontée à un certain nombre de problèmes dont la conjugaison a influé négativement sur la qualité des services publics rendus aux usagers. Cet ensemble de problèmes et d'insuffisances constituent autant de défis à relever et qui appellent à des actions de réforme pour permettre à l'administration de jouer pleinement son rôle en fournissant des services publics de qualité aux citoyens, aux collectivités et aux entreprises.

Le service public togolais représente malgré tout un instrument clé dans la prestation de services aux populations. Que ce soit dans les domaines de l'éducation, de la santé, de l'eau et de l'assainissement, les services publics constituent des structures incontournables dans la satisfaction des besoins des populations. Cependant, ces services sont parfois intégrés dans des réseaux socioéconomiques et politiques complexes qui tendent à créer des écarts entre la politique déclarée et la pratique institutionnalisée.

Le Dialogue Social initié en 2006 et à sa suite, les états généraux de l'administration publique organisés dans la même année, ont permis de relever les principaux dysfonctionnements et contraintes liés à la bonne marche des services publics. Depuis cette année, la modernisation de la fonction publique togolaise est en marche, et les services publics ne sauraient occulter cette situation.

Ainsi, dans ce contexte marqué par une constante évolution des besoins des usagers du service public et l'impact de la crise sanitaire au COVID 19, la prise en compte du niveau de satisfaction apparaît comme un indicateur de premier choix pour mesurer la qualité des prestations fournies et orienter les décisions en évaluant l'adéquation entre les attentes des utilisateurs et l'action publique car l'utilisateur détient une expérience vécue du service différente de celle des agents des services.

L'amélioration de la qualité des services publics, la connaissance des dysfonctionnements et leurs corrections supposent non seulement la concertation entre services et usagers, mais également une appréciation propre des usagers en ce qui concerne les prestations publiques.

C'est conscient de cet impératif de disposer d'informations fiables et représentatives sur la perception des populations sur l'état du service public que le Ministère de la Fonction Publique, du Travail et du Dialogue Social a sollicité l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques et Démographiques (INSEED) pour la réalisation d'une enquête nationale auprès des ménages et dans les entreprises. À l'aide d'entretiens, cette étude évalue la satisfaction des

usagers dans le cadre spécifique des services publics. A terme, les résultats de l'étude permettront d'améliorer la performance de l'administration publique en général et des services publics en particulier.

Ce rapport porte sur trois chapitres prenant en compte les différentes opinions des usagers sur les prestations des services publics.

Le premier chapitre est consacré à la présentation des caractéristiques du pays et de l'approche méthodologique utilisées dans le cadre de cette étude. Le deuxième chapitre aborde la satisfaction des ménages à l'égard des services publics et dans le troisième, est présentée la satisfaction des entrepreneurs à l'égard des services publics.

CHAPITRE 1 : CARACTÉRISTIQUES DU PAYS ET PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

1.1. Présentation du pays

L'amélioration de l'offre des services publics est une condition nécessaire à la réalisation des objectifs de développement durable (ODD). Les besoins divers dans ce domaine sans cesse croissants appellent les pouvoirs publics à développer des stratégies innovantes en vue de la satisfaction des usagers des services publics. Celle-ci ne pourra s'appréhender sans une connaissance des facteurs liés au contexte du pays. Ainsi, la présentation géographique, la description du contexte économique, socioculturel et de l'organisation administrative et territoriale sera faite dans cette section. Un accent particulier sera mis sur les aspects susceptibles d'influencer l'offre de service public.

1.1.1. Aspects géographiques

Situé en Afrique occidentale sur la côte du golfe de Guinée, le Togo est une étroite bande qui s'étale sur une superficie de 56.600 km². S'étirant sur une longueur de 600 km et une largeur variant entre 50 et 150 km, il est limité au Nord par le Burkina-Faso, au Sud par l'Océan Atlantique, à l'Est par le Bénin et à l'Ouest par le Ghana.

Deux grandes zones de relief subdivisent le Togo, l'une de montagnes et l'autre de plaines. La zone de montagnes est constituée dans sa majorité d'une longue chaîne "l'Atakora", appelée localement les "monts Togo" qui traverse le pays en écharpe du Sud-Ouest au Nord-Est. De part et d'autre de ces chaînes de montagne qui ont pour point culminant le mont Agou (986 m), s'étalent des plaines dont les plus importantes sont celles des bassins hydrographiques de l'Oti au nord et du Mono au sud avec une façade maritime dans laquelle se localise de loin la grande partie des établissements humains.

Le Togo, en raison de son extension en latitude (du 6^{ème} au 11^{ème} degré de la latitude Nord), offre deux zones climatiques distinctes de part et d'autre du 8^{ème} parallèle :

- le climat subéquatorial dans la moitié sud du pays caractérisé par deux saisons de pluies (une grande de mars à juillet et une petite de septembre à octobre) et deux saisons sèches (une grande de novembre à mars et une petite de juillet à août) ;
- le climat tropical humide au Nord du 8^{ème} parallèle avec une seule saison de pluies de mai à octobre, et une saison sèche de novembre à avril.

Le réseau hydrographique du Togo est constitué au Nord par le fleuve Oti et ses affluents (le Koumongou, la Kara, et le Kéran), au Sud-Est par le Mono (500 km) qui est le plus grand fleuve du pays, et au Sud par des fleuves côtiers (le Zio et le Haho) qui se jettent dans le lac Togo. Le littoral-Est comporte un important réseau lagunaire. Le régime de ces cours d'eau est irrégulier avec des périodes d'étiage pendant la saison sèche, offrant ainsi peu de possibilité de transport fluvial ou lacustre. Cependant ces cours d'eau alimentent d'importants bassins de production

d'eau potable et constituent un atout à la production de l'hydroélectricité dont le barrage de Nangbeto sur le Mono. Ce réseau hydrographique en plus d'une pluviométrie moyenne annuelle variant de 800 à 1 600 mm permettent d'alimenter les réserves d'eau souterraine nécessaire à l'offre en eau potable.

Globalement, les caractéristiques géographiques du pays présentent peu de contraintes naturelles à l'accès aux services de base tels que l'eau et l'électricité.

1.1.2. Situation administrative

Sur le plan administratif, le Togo est subdivisé en cinq régions économiques : Maritime, Plateaux, Centrale, Kara et Savanes. Les chefs-lieux de ces 5 régions économiques sont respectivement, Tsévié, Atakpamé, Sokodé, Kara et Dapaong. Chaque région est subdivisée en préfectures comportant des communes. Ces dernières sont constituées de cantons qui représentent le niveau fin de l'organisation administrative territoriale. La réforme administrative opérée dans le pays en 2016 a porté le nombre de préfectures de 34 à 39.

L'organisation territoriale des services a été pendant longtemps de type déconcentré. Le processus de décentralisation, a ses débuts a pour objectif de rapprocher et d'adapter l'organisation politique et administrative aux réalités locales en faisant des collectivités territoriales de véritable pôle de vie démocratique et in fine, d'améliorer l'accès des citoyens aux services socio-collectifs de base. Selon la loi n°2019-006 du 26 juin 2019 portant sur la décentralisation et libertés locales, le territoire national est divisé en collectivités territoriales dotées de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Ces collectivités territoriales sont : la commune et la région. On dénombre sur l'ensemble du territoire 6 régions (le district autonome du grand Lomé est considéré également comme une région) et 117 communes. C'est seulement au niveau communal que le processus de décentralisation est arrivé au terme par l'élection des conseillers municipaux du 30 juin 2019, la dernière élection remonte à 1987. Il est attendu de la mise en place des collectivités locales, le transfert de nombreuses compétences notamment l'extension de l'offre de services au niveau local.

Le deuxième niveau de la décentralisation, celui des régions n'est pas encore effectif.

1.1.3 Performance économique, perspectives et défis

La mise en œuvre des différentes politiques de développement au cours de ces dernières années a permis au Togo d'obtenir des avancées dans la relance de l'économie par une croissance régulière du PIB réel de 5,0% en moyenne annuelle sur la période 2013-2017, (MEF, 2018). Ces performances globales ont, sans nul doute, contribué à l'amélioration des conditions de vie des populations, traduites par la baisse de l'incidence de la pauvreté de 5,2 points de pourcentage entre 2011 et 2017 passant de 58,7% à 53,5%, (QUIBB 2015, Cartographie de la pauvreté, 2017) et à 45,5% sur la base d'une nouvelle approche de mesure à partir des données de l'enquête harmonisée sur les conditions de vie des ménages (EHCVM 2018).

Le contexte économique, social du Togo est marqué en 2018 par la mise en œuvre du Plan national de développement (PND 2018-2022). Ce nouveau plan de développement qui marque l'ambition d'accélérer la transformation structurelle du pays, vise une croissance forte et inclusive de l'ordre de 7,6% d'ici 2022 en vue d'assurer l'émergence à l'horizon 2030. Les perspectives, à

moyen terme, restent positives malgré de nombreux défis à relever en matière de stabilité politique, d'inclusion sociale, d'accès aux services socio collectifs de base et de réformes structurelles à mettre en œuvre. C'est dans cette optique qu'en appui au Gouvernement, le programme pays du PNUD, aligné au Plan national de développement (PND 2018-2022) et le Plan-cadre des Nations Unies pour l'aide au développement (PNUAD 2019-2023) vise dans son axe 2, la croissance pour tous et l'accès de tous aux services de base.

Il s'agit dans ce programme d'intensifier les activités et renforcer les capacités de l'administration publique, minée par la mauvaise gestion de la fonction publique nationale, la corruption, le non-respect du principe de responsabilité, le manque persistant de moyens destinés à l'exécution des mandats. Aussi de renforcer les capacités opérationnelles à tous les niveaux pour améliorer les services fournis à la population et en faciliter l'accès à la santé, l'éducation, l'eau, l'électricité, l'établissement des documents, etc.

1.2. Présentation de l'enquête

1.2.1. Organisation et objectif de l'enquête

L'étude sur la satisfaction des usagers des services publics (ESUSP) est une première organisée par l'INSEED. Elle vise à collecter des informations afin d'apprécier le niveau de satisfaction des usagers des services publics, notamment les individus dans les ménages et les responsables d'entreprises.

De façon spécifique, il s'agit de :

- réaliser une enquête de satisfaction concernant chaque secteur identifié auprès des usagers (ménages et responsables d'entreprises) des services publics ;
- avoir la perception des usagers sur la qualité des services publics selon les secteurs, précisément (i) l'accueil, (ii) l'accessibilité et la clarté de la délivrance de l'information, (iii) la transparence dans le coût des prestations, (iv) les délais de livraison du service demandé ;
- disposer des données devant renseigner les cadres de résultats du PND, de l'Agenda 2063 et des ODD ;
- fournir des données désagrégées sur les effets de la crise sanitaire (COVID-19) sur la fourniture normale des services publics.

Pour la réalisation de l'étude, les secteurs couverts sont : la santé, l'éducation, la justice, l'eau et l'assainissement, l'énergie, le transport et BTP, la sécurité, les médias, la télécommunication, le numérique, les secteurs délivrant les documents administratifs (naissance, pièces d'identité, permis, les marchés publics, etc.

Dans le cadre de cette étude, la collecte quantitative des données est réalisée à trois niveaux. Une enquête auprès des ménages, une autre qui s'est déroulée auprès des entreprises (formelles et informelles) et une troisième auprès des services administratifs (hôpitaux, palais de justice, TdE, CEET...).

De plus, des entretiens individuels et des focus groups (collecte qualitative) sont organisés au niveau de chaque région (discussion avec certains ménages et fonctionnaires des services publics pour évaluer leurs perceptions sur les sujets abordés par l'étude).

La collecte quantitative est réalisée en se basant sur un sondage probabiliste avec un ou des outils appropriés permettant d'atteindre les objectifs de l'enquête.

1.2.2. Méthodologie et Plan de sondage

L'étude sur la satisfaction des usagers des services publics (ESUSP) est réalisée auprès des ménages et des entreprises par sondage probabiliste. Cette approche offre la possibilité d'avoir des résultats représentatifs au niveau de chaque domaine d'étude et au niveau national. Elle offre l'avantage de procéder à des extrapolations et d'interpréter les résultats au niveau national à partir de l'échantillon interrogé. Elle permet en outre d'avoir tous les indicateurs de précision d'une enquête probabiliste (erreur de sondage, coefficient de variation, intervalle de confiance, etc.).

Le territoire national est structuré en 5 régions administratives, mais pour les besoins de l'étude et pour éviter d'éventuels problèmes d'hétérogénéité au sein des régions du pays, l'agglomération de Lomé est considérée comme la sixième région. Cette dernière est uniquement composée de milieu urbain, mais les autres régions sont stratifiées en milieu urbain et rural.

❖ Base de sondage de l'enquête auprès des ménages

La méthode de sondage utilisée est celle d'un sondage à deux degrés avec stratification au premier degré et en se basant d'une base de sondage servant d'échantillon maître.

La base de sondage au premier degré est constituée des zones de dénombrement (ZD) issue de l'Enquête Harmonisée sur les Conditions de vie des Ménages (EHCVM) qui constitue l'échantillon maître de cette enquête (Cf. Tableau 1.2). Cet échantillon de l'EHCVM est issu à son tour de la base de sondage du quatrième Recensement général de la population et de l'habitat (RGPH) de 2010. La significativité des indicateurs sera mesurée d'une part dans six domaines : l'agglomération de Lomé, la région Maritime (sans Lomé), la région des Plateaux, la région Centrale, la région de la Kara et la région des Savanes, et d'autre part dans l'ensemble des milieux urbains et en milieu rural de chaque région considérée comme des strates d'études.

La base de sondage au second degré est constituée de la liste détaillée des ménages des ZD énumérées au premier degré de l'EHCVM (Cf. Tableau 1.1).

Tableau 1.1 Répartition des ménages par milieu de résidence dans la base de l'échantillon maitre

Répartition (en nombre) des ménages par milieu de résidence, pourcentage des ménages et pourcentages des ménages en milieu urbain, selon la région dans la base EHCVM					
Région	Nombre de ménages		Total	% de ménages	% de ménages en milieu urbain
	Urbain	Rural			
Grande Agglomération de Lomé	29 193		29 193	24,7	100,0
Maritime (Sans Agglomération de Lomé)	7 097	12 314	19 411	16,4	36,6
Plateaux	5 733	12 707	18 440	15,6	31,1
Centrale	6 720	13 464	20 184	17,1	33,3
Kara	6 188	8 907	15 095	12,8	41,0
Savanes	3 596	12 168	15 764	13,3	22,8
Ensemble	58 527	59 560	118 087	100,0	49,6

Source : EHCVM 2019, Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques (INSEED)

❖ Base de sondage pour l'enquête auprès des entreprises

Cette enquête a concerné les entreprises, les organisations non gouvernementales et les coopératives sur toute l'étendue du territoire national.

La base de sondage qui a été utilisée est celle des entreprises recensées lors du recensement général des entreprises (RGE) de 2017. La base de données du RGE donne des informations sur les types d'entreprises au Togo par région. Pour atteindre les objectifs de l'étude, cette base de données est décomposée en entreprises formelles et informelles.

Un échantillon de 400 entreprises a été défini pour l'enquête sur toute l'étendue du territoire (150 formelles et 250 informelles). La répartition des entreprises à enquêter s'est faite proportionnellement à la taille de chaque région. L'enquête s'est déroulée dans les 100 ZD tirées pour l'enquête ménage.

❖ Cibles pour l'enquête qualitative

Contrairement aux enquêtes par questionnaire, il n'existe pas de procédures standardisées pour toucher les personnes interviewées dans le cadre d'une enquête qualitative. Ainsi, en fonction des objectifs poursuivis et des contraintes imposées par le terrain, il a été procédé à une identification des participants directement sur place pour les discussions de groupe et les entretiens individuels dans les cinq (5) régions économiques du Togo y compris le grand Lomé.

Au total, six (6) grandes discussions de groupe ont été réalisées auprès des catégories d'acteurs comme les agents de la fonction publique, les ménages et les responsables d'administration.

❖ Taille des échantillons

La taille n de l'échantillon des ménages par domaine d'étude, pour garantir une précision souhaitable des estimations, est déterminée par la formule ci-après :

$$n = \frac{t^2 p(1-p) * deff * (1+a)}{d^2 * q * r}$$

Où :

n représente la taille de l'échantillon dans un domaine ;

p proportion de l'indicateur que l'on cherche à mesurer au sein de la population (ici le taux de satisfaction des usagers des services publics) ;

t est le niveau de confiance ;

deff est l'effet lié à la stratification ;

a est taux de non réponses ;

d est la précision que l'on se fixe afin d'atteindre l'objectif (12%p)

q est taille moyenne des ménages dans le domaine considéré ;

r est la proportion de la population cible, dans le cadre de cette étude, il s'agit des individus ayant de 18 ans ou plus.

L'indicateur clé retenu pour la détermination de la taille de l'échantillon est la proportion des individus qui ont déclaré être satisfaits des services de santé, des services de l'éducation (primaire et secondaire). La valeur de l'indicateur retenu est celui dont la valeur est la plus basse, ceci permet d'avoir une taille d'échantillon plus élevée entraînant un degré de significativité des indicateurs (à calculer) plus élevé.

Dans le cadre de cette étude, les calculs donnent une taille par domaine qui se situe entre n = 630, 660 et 750 ménages (Cf. Tableau 1.3). Ce qui fait un nombre total de 4020 ménages à enquêter pour les six domaines soit sur toute l'étendue du territoire. En raison de 30 ménages que l'on voudrait enquêter par ZD, le nombre de ZD à enquêter par domaine d'étude est présenté dans le Tableau 1.2 .

Tableau 1.2 Répartition des ZD dans la base de l'EM et de l'échantillon des ZD de l'ESUSP par domaine

Répartition en nombre de ZD dans la base de l'EM et de l'échantillon des ZD de l'ESUSP par milieu de résidence, selon la région						
Région	Nombre de ZD EM			Nombre de ZD ESUSP		
	Urbain	Rural	Total	Urbain	Rural	Total
Grande Agglomération de Lomé	98	na	98	25	na	25
Maritime (Sans Agglomération de Lomé)	20	62	82	3	19	22
Plateaux	22	74	96	5	17	22
Centrale	19	53	72	6	16	22
Kara	29	67	96	7	15	22
Savanes	18	78	96	3	18	21
Ensemble	206	334	540	49	85	134

na = Non applicable

Source : EHCVM 2019, Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques (INSEED)

Tableau 1.3 Répartition de l'échantillon des ménages et des taux de sondage par domaine

Répartition de l'échantillon des ménages de l'enquête ESUSP et taux de sondage par milieu de résidence, selon la région					
Région	Nombre de ZD EM			Taux de sondage au 1er degré	Taux de sondage global
	Urbain	Rural	Total		
Grande Agglomération de Lomé	750	na	750	0,26	0,03
Maritime (Sans Agglomération de Lomé)	90	570	660	0,27	0,03
Plateaux	150	510	660	0,23	0,04
Centrale	180	480	660	0,31	0,03
Kara	210	450	660	0,23	0,04
Savanes	90	540	630	0,22	0,04
Ensemble	1470	2550	4020	0,25	0,03

na = Non applicable

Source : EHCVM 2019, Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques (INSEED)

❖ Mode de tirage des échantillons

Au premier degré de tirage, les échantillons seront tirés de façon indépendante dans chaque domaine. Les unités primaires, les ZD de l'EHCVM, sont tirées dans chaque domaine selon le mode de tirage systématique avec probabilités proportionnelles à leurs tailles en termes de ménages.

Au deuxième degré, les ménages sont tirés selon un sondage aléatoire sans remise. Les 30 ménages sont donc tirés avec des probabilités égales et sans remise dans chaque ZD.

1.2.3. Outils de collecte

Le volet quantitatif de l'enquête sur la satisfaction des usagers des services publics a été réalisé au moyen de deux types de questionnaires, à savoir un questionnaire ménage et un questionnaire entreprise conçus par l'INSEED et validés à un atelier avec les cadres du Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social (MFPTDS) en collaboration avec les différentes structures étatiques, les ministères sectoriels concernés et le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD). Ces deux outils sont basés en partie sur les questionnaires développés par le Centre de Gouvernance d'Oslo pour l'évaluation de l'ODD 16. Ils ont été adaptés selon les préoccupations des utilisateurs des services publics et ont concerné les services publics définis de commun accord entre l'INSEED et le MFPTDS.

Ce questionnaire constitue l'outil fondamental dans la réalisation de cette étude. Organisé en plusieurs sections, il a servi à dresser la liste de tous les membres du ménage et à collecter des informations sur leurs caractéristiques socio-démographiques de base à savoir, le lien de parenté avec le chef de ménage, le sexe, l'âge, le niveau d'instruction et la catégorie socio-professionnelle. Il a aussi permis d'identifier les femmes et les hommes éligibles à répondre aux questions sur la satisfaction dans l'utilisation des services publics.

1.2.4. Formation et collecte de données

La formation des agents enquêteurs pour la collecte des données de l'étude s'est tenue du 05 au 10 juillet 2021. Cette formation a regroupé 41 agents de collecte et a porté sur les questionnaires de l'enquête quantitative. Elles ont combiné la théorie (lecture et explication des différentes sections des questionnaires) et la pratique (remplissage des questionnaires en papier et sur la tablette, simulations de l'administration des questionnaires tant en français qu'en langues locales).

Des tests réguliers ont été réalisés pour évaluer le degré de compréhension des agents de collecte. Par ailleurs, une descente sur le terrain a été organisée et a permis de finaliser les différents outils de collecte (questionnaires, manuels, applications de saisie) et résoudre certaines difficultés que pourront rencontrer les agents sur le terrain.

À l'issue de la formation, la répartition des agents s'est faite comme suit : 06 chefs d'équipe et 35 agents enquêteurs.

La répartition des agents par équipe et par région a été aussi effectuée à la fin de la formation et l'équipe d'encadrement technique a procédé au déploiement des agents. La collecte des données a démarré le 19 juillet 2021 et a pris fin le 03 août 2021. La collecte a nécessité 06 équipes composées chacune de 05 ou 06 agents enquêteurs et d'un contrôleur.

Pour s'assurer du bon déroulement de la collecte, des missions de supervision et de coordination ont été effectuées auprès des équipes par les cadres de l'INSEED. L'objectif principal de ces différentes missions est de suivre et de veiller au bon déroulement des travaux de terrain.

1.3. Traitement et analyse des données

1.3.1. Traitement des données

L'apurement et le traitement des données collectées ont été effectués avec le logiciel STATA au cours d'un atelier regroupant une dizaine de cadres de l'INSEED. Cet atelier a permis de disposer de la base de données apurée, du plan d'analyse et du plan de tabulation du rapport de l'étude. Cet atelier a également permis de procéder aux calculs des différentes pondérations devant permettre d'extrapoler les résultats et de les interpréter au niveau national.

1.3.2. Taux de réponse

Sur les 4020 ménages échantillonnés dans le cadre de l'ESUSP, 3811 personnes âgées de 18 ans ou plus ont pu être interviewées. Le taux de réponse des individus s'établit donc à 94,8%, principalement du fait de l'absence de certains membres de ménage sur la période de la collecte. Ce taux permet toutefois d'obtenir des résultats significatifs au niveau de chaque domaine et pour l'ensemble du pays.

Pour ce qui concerne les entreprises, un total de 490 entreprises a été enquêté dont 183 formelles et 307 informelles. L'échantillon des entreprises enquêtées dans le Grand Lomé est le plus élevé (251 entreprises sur 490), soit un peu plus de la moitié des entreprises enquêtées.

1.3.3. Analyse des données et rédaction du rapport

Suite à l'atelier de traitement des données et la production des tableaux des résultats sous SPSS, des sous-groupes ont été constitués en vue de rédiger le rapport d'analyse conformément au plan d'analyse établi. Cette activité a duré 6 jours et a permis de vérifier de façon rigoureuse la qualité des données contenues dans les tableaux. Ensuite, la finalisation du rapport d'analyse a eu lieu afin de mieux prendre en compte les préoccupations des utilisateurs des données et les parties prenantes notamment. Durant cet atelier, deux cadres du MFPTDS ont assisté et appuyé les cadres de l'INSEED dans la conduite des travaux.

CHAPITRE 2 : SATISFACTION DES MÉNAGES À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

2.1. Caractéristiques socio-démographiques des enquêtés

Le sexe du répondant, l'âge, le niveau d'instruction, la nationalité, la religion et l'état matrimonial sont des caractéristiques socio-démographiques du répondant recueillies lors de la collecte de données sur le terrain. Cette sous-section présente l'analyse de ces caractéristiques suivant le milieu de résidence (Cf. Tableau 1.1).

❖ Le Sexe du répondant

L'analyse des résultats révèle que dans l'ensemble, 45,0% des répondants aux questionnaires sont des femmes contre 55,0% des hommes. L'analyse selon le milieu de résidence montre que la proportion des répondants femmes est plus élevée en milieu urbain (55,6%) qu'en milieu rural (36,2%). Par ailleurs, l'on enregistre plus de répondants de sexe féminin à Lomé (61,3%) que dans les autres villes (42,5%).

❖ Groupe d'âge du répondant

Suivant l'âge, les répondants âgés de 35-64 ans sont les plus nombreux (52,8%) suivis des 18-34 ans (38,6%). Cette tendance est vérifiée quel que soit le milieu de résidence considéré.

❖ Niveau d'instruction du répondant

Il ressort des résultats que dans l'ensemble, les répondants sans niveau d'instruction (25,5%), ceux du niveau primaire (25,4%) et ceux du niveau secondaire (42,1%) sont en proportion plus élevés alors que ceux qui ont un niveau d'instruction « supérieur » ne représentent que 4,9%. Les mêmes tendances sont observées quel que soit le milieu de résidence considéré.

Par ailleurs, on constate qu'en milieu urbain environ six répondants sur dix ont un niveau secondaire alors que cette proportion est de trois répondants sur dix en milieu rural.

❖ Religion du répondant

Il ressort des résultats, que la majorité des répondants pratiquent la religion catholique (28,3%). Les proportions des répondants pentecôtistes (18,0%), musulmans (14,1%) et de religion traditionnelle (16,2%) sont aussi élevées. Suivant le milieu de résidence, l'analyse montre les mêmes tendances que celles observées sur le plan national. On note une forte proportion des répondants de religion traditionnelle (25,2%) en milieu rural.

❖ Etat matrimonial du répondant

Au niveau national, les données montrent que les fortes proportions des répondants se retrouvent dans les catégories célibataires et mariés. En effet, près de deux tiers (62,4%) des répondants sont mariés et près d'un cinquième (19,7%) sont célibataires. Les mêmes observations sont faites quel que soit le milieu de résidence avec de fortes disparités. Dans le milieu rural, 70,6% des répondants sont mariés tandis que cette proportion est de 62,0% dans les « autres urbains » et 48,4% dans le Grand Lomé.

Tableau 1.1 Répartition (%) des ménages selon certaines caractéristiques du répondant

	Grand Lomé	Autres Urbains	Ens. Urbain	Rural	Ensemble
Sexe du répondant					
Homme	38,7	57,5	44,4	63,8	55,0
Femme	61,3	42,5	55,6	36,2	45,0
Groupe d'âge					
18-34 ans	44,5	40,9	43,4	34,6	38,6
35-64 ans	49,9	54,8	51,4	53,9	52,8
65 et plus	5,6	4,4	5,3	11,5	8,6
Niveau d'instruction					
Aucun niveau	12,4	13,4	12,7	36,3	25,5
Primaire	17,8	24,7	19,9	30	25,4
Secondaire 1er Cycle	37,8	40,1	38,5	25,7	31,5
Secondaire 2è Cycle	19,2	13,6	17,5	4,8	10,6
Supérieur	10,3	5,9	9,0	1,5	4,9
Autres	2,5	2,3	2,4	1,7	2,0
Nationalité					
Togolais	97,8	98,6	98	99,1	98,6
Autre nationalité	2,2	1,4	2,0	0,9	1,4
Religion					
Catholique	45,5	30,2	40,8	17,9	28,3
Évangélique	5,1	6,2	5,4	4,8	5,1
Pentecôtiste	18,8	17,8	18,5	17,5	18
Musulman	11,5	27,1	16,2	12,3	14,1
Religion traditionnelle	5,8	4,9	5,5	25,2	16,2
Autres religions	11,1	6,3	9,6	7,9	8,7
Sans religions	2,3	7,5	3,9	14,3	9,6
Situation matrimoniale					
Célibataire (Jamais marié)	34,7	22,6	31	10,3	19,7
Marié(e)	48,4	62	52,5	70,6	62,4
Séparé(e)	4,4	3,3	4,1	3,0	3,5
Divorcé(e)	1,5	1,3	1,4	1,1	1,3
Veuf ou Veuve	7,9	6,8	7,6	10,3	9,1
Autres	3,0	4,1	3,4	4,6	4,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2. Satisfaction par rapport aux prestations des services de la CEET

2.2.1. Proportion des ménages utilisant les services de la CEET et ses principaux services

L'analyse du Tableau 2.1 révèle que sur le plan national, 48,5% des ménages ont utilisé au moins un service de la CEET. Le service de facturation (61,2%) est le plus utilisé par les ménages togolais tandis que celui de résiliation d'abonnement (0,4%) est le moins sollicité.

Selon le milieu de résidence, trois ménages urbains sur quatre (74,2%) ont utilisé au moins un service de la CEET. La facturation (69,9%) est le principal service utilisé par ces ménages. Pour ce qui concerne les services de mutation pour un compteur et de résiliation d'abonnement, leur utilisation par les ménages urbains est très faible soit respectivement 1,2% et 0,3%. Quant aux ménages ruraux leur utilisation des services de la CEET reste relativement très faible (27,0%). En outre, l'utilisation des services de la CEET est beaucoup plus accrue dans le Grand Lomé (84,2%) que dans les autres villes (51,3%).

Tableau 2.1 Proportion des ménages utilisant les services de la CEET

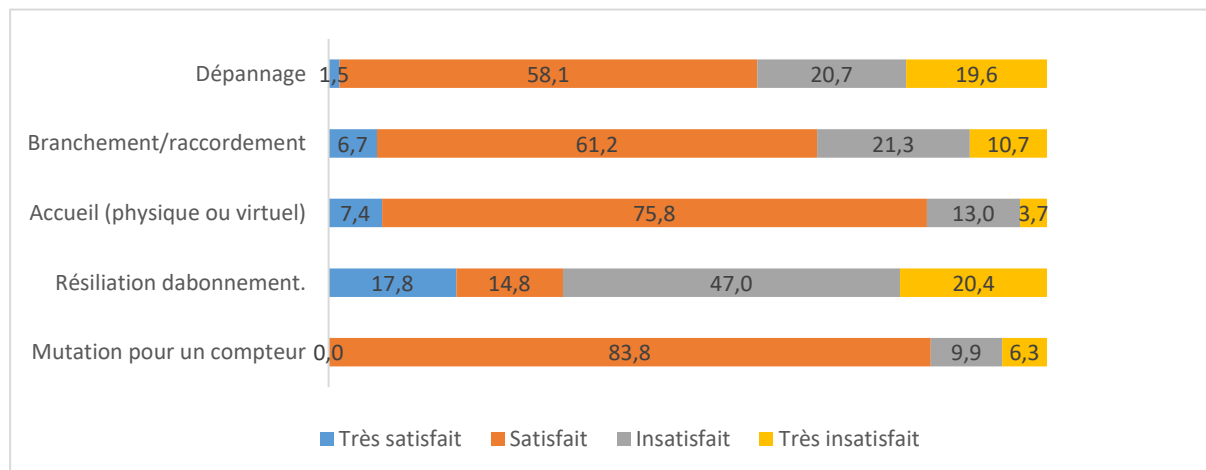
	Un service quelconque	Branchement/ Raccordement	Dépannage	Mutation pour un compteur	Résiliation d'abonnements	Accueil	Facturation	Autres services
Sexe du répondant								
Homme	42,3	29,7	4,5	1,5	0,3	14,1	55,7	8,1
Femme	56,0	17,9	5,0	1,1	0,5	14,5	66,2	8,6
Groupe d'âge								
18-34 ans	51,8	20,5	4,1	1,5	0,4	12,7	66,0	8,3
35-64 ans	47,6	25,4	5,4	1,3	0,4	15,6	57,0	9,0
65 et plus	39,3	28,4	3,7	0,4	0,0	15,0	64,0	4,4
Milieu de résidence								
DAGL	84,2	7,1	1,4	0,8	0,0	16,2	77,3	8,9
Autres villes	51,3	43,8	11,0	2,6	1,5	13,5	41,5	8,2
Ens. urbain	74,2	14,8	3,5	1,2	0,3	15,6	69,9	8,7
Rural	27,0	43,8	7,8	1,5	0,5	11,4	41,3	7,5
Ensemble	48,5	23,6	4,8	1,3	0,4	14,3	61,2	8,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.2. Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la CEET

Le Graphique 2.1 expose le niveau de satisfaction des ménages par rapport aux différents services de la CEET. Il convient de retenir que près des trois quarts des ménages sont satisfaits du service relatif à la mutation pour un compteur. La satisfaction des services est aussi notée au niveau d'accueil (physique ou virtuel) avec un pourcentage de 83,3%, au niveau du branchement /raccordement (68,0%) et au niveau du dépannage 59,6%.

Graphique 2.1 Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la CEET



Source : ESUSP, 2021, INSEED

Malgré ce satisfécit, la CEET devra améliorer ses services en commençant par revoir le service résiliation d'abonnements puisque près de sept ménages sur dix sont insatisfaits de ce service. Elle devra également améliorer les services de dépannage, de branchement /raccordement, de mutation pour un compteur et d'accueil (physique ou virtuel), où il est noté respectivement 40,4%, 32,0%, 26,6%, 16,7% de ménages insatisfaits.

2.2.3. Fréquence d'utilisation des principaux services de la CEET et survenance des baisses de tension

Il ressort de l'analyse du Tableau 2.2 que la fréquence d'utilisation des services de la CEET, est très élevée avec une proportion de 86,4% et est beaucoup plus accrue dans le Grand Lomé avec 94,0%. L'analyse selon le milieu de résidence révèle qu'un peu plus de neuf ménages urbains sur dix (91,6%) ont fréquemment eu recours aux services de la CEET contre 72,7% pour les ménages ruraux.

S'agissant des ménages ayant déclaré avoir eu des baisses de tension, il ressort que cette baisse est beaucoup plus ressentie en milieu rural (42,1%) qu'en milieu urbain (26,0%). Dans l'ensemble du pays, trois ménages sur dix (30,6%) reportent les baisses de tension. Si le rythme des baisses de tension est presque le même dans les régions, ces baisses touchent moins les ménages du Grand Lomé (22,7%).

Tableau 2.2 Fréquence d'utilisation des principaux services de la CEET par les ménages et proportion des ménages ayant déclaré avoir eu souvent des baisses de tension

	Fréquence d'utilisation des principaux services de la CEET par les ménages			Proportion des ménages ayant déclaré avoir eu souvent des baisses de tension
	Fréquemment	Rarement	Très rarement	
Sexe du répondant				
Homme	82,9	13,8	3,3	34,6
Femme	89,7	8,8	1,5	26,9
Groupe d'âge				
18-34 ans	90,1	8,4	1,5	28,8
35-64 ans	84,5	12,9	2,6	32,1
65 et plus	78,9	15,2	5,9	29,8
Milieu de résidence				
Urbain	91,6	7,6	0,8	26,3
Rural	72,7	20,7	6,6	42,1
Région				
Maritime	73,4	14,1	12,5	47,6
Plateaux	58,3	35,4	6,3	38,9
Centrale	90,9	9,1	0,0	42,7
Kara	87,6	11,8	0,6	40,2
Savanes	93,3	4,5	2,2	46,7
DAGL	94,0	5,4	0,5	22,8
Ensemble	86,4	11,2	2,4	30,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.4. Pannes d'électricité dues aux coupures et fréquences de ces pannes

Les données issues du Tableau 2.3 présentent la proportion des ménages ayant déclaré avoir été victimes de pannes d'électricité dues aux coupures et aux fréquences de ces pannes.

En effet, la proportion des coupures dues aux pannes d'électricité est très élevée et pratiquement avec la même intensité, que l'on soit en milieu urbain ou en milieu rural et concernent respectivement 79,2% et 72,8% de ménages. Sur le plan national, la tendance est la même et concerne plus de sept ménages sur dix. L'écrasante majorité des ménages de la région des Savanes (96,1%) a déclaré avoir subi ce désagrément. La situation est moins alarmante dans la région maritime avec un pourcentage de 57,3%.

S'agissant de la fréquence de ces pannes, deux tiers des ménages togolais affirment qu'elles surviennent une à trois fois dans le mois. Suivant le milieu de résidence, un peu plus de sept ménages urbains sur dix déclarent que les pannes interviennent une à trois fois dans le mois contre 51,2% des ménages ruraux qui donnent de pareilles informations.

Tableau 2.3 Proportion des ménages ayant déclaré avoir été victimes de pannes d'électricité dues aux coupures et fréquences de ces pannes

	Proportion des ménages ayant déclaré avoir été victimes de pannes d'électricité dues aux coupures	Fréquences des pannes d'électricité dans le quartier dues aux coupures			
		1 à 3 fois dans le mois	1 fois semaine	2 à 3 fois par semaine	Tous les jours de la semaine
Sexe du répondant					
Homme	77,1	63,8	11,9	22,3	2,1
Femme	77,8	69,2	10,6	18,0	2,2
Groupe d'âge					
18-34 ans	77,7	68,4	11,1	17,7	2,8
35-64 ans	77,5	65,6	11,8	20,8	1,8
65 et plus	76,1	63,5	6,9	28,1	1,6
Milieu de résidence					
Urbain	79,2	71,9	10,2	16,2	1,7
Rural	72,8	51,2	14,1	31,1	3,5
Région					
Maritime	57,3	58,9	16,4	18,2	6,5
Plateaux	71,2	35,9	13,2	50,4	0,5
Centrale	79,3	87,1	9,4	1,8	1,6
Kara	80,3	33,5	18,2	44,5	3,7
Savanes	96,1	29,8	6,1	42,9	21,2
DAGL	80,9	76,3	9,7	12,6	1,4
Ensemble	77,5	66,6	11,2	20,0	2,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.5. Dommages des appareils dus aux incidents sur le réseau électrique

Le Tableau 2.4 relève les proportions des ménages ayant eu des dommages de leurs appareils dus aux incidents sur le réseau électrique et ceux qui ont signalé ces dommages à la CEET. Globalement, on retient dans le pays que 17,6% des ménages ont eu des dommages de leurs appareils. Toutefois, la plupart de ces ménages se sont abstenus de les signaler à la CEET en ce sens que parmi cette catégorie de ménages, c'est seulement 20,0% qui l'ont fait. Cette situation est identique dans chaque milieu de résidence et dans les régions où on enregistre moins de 20,0% des ménages qui ont signalé ces dommages.

Tableau 2.4 Proportion des ménages ayant eu des dommages de leurs appareils dus aux incidents sur le réseau électrique et ayant signalé ces dommages à la CEET

	Proportion des ménages ayant eu des dommages de leurs appareils	Proportion des ménages ayant signalés ces dommages à la CEET
Sexe du répondant		
Homme	20	23,4
Femme	15,4	16,2
Groupe d'âge		
18-34 ans	17,6	15,7
35-64 ans	17,7	21,5
65 et plus	17,4	36,2
Milieu de résidence		
DAGL	12,6	12,6
Autres villes	30,1	30
Ens. urbain	16,3	19,3
Rural	20,7	21,6
Ensemble	17,6	20,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.6. Raisons pour lesquelles les dommages n'ont pas été signalés à la CEET

Les données du tableau ci-dessous tentent de cerner les raisons qui sous-tendent la désignation des ménages à signaler les dommages causés à leurs appareils par les coupures d'électricité.

Tableau 2.5 Raisons pour lesquelles les ménages n'ont pas signalé les dommages de leurs appareils à la CEET

	C'est inutile	Ne sait à qui le signaler	Trop loin ou difficile.	Peur des conséquences négatives	Pour éviter des dépenses supplémentaires	Autre raison
Sexe du répondant						
Homme	74,8	11,8	0,6	0,7	4,3	7,8
Femme	75,9	13,0	2,9	2,1	2,7	3,4
Groupe d'âge						
18-34 ans	79,5	7,2	2,4	3,2	2,7	5,0
35-64 ans	71,0	17,9	0,9	0,0	3,6	6,6
65 et plus	82,2	1,9	4,0	0,0	9,3	2,5
Milieu de résidence						
Urbain	77,7	11,1	1,6	1,6	3,6	4,4
Rural	70,9	14,6	1,9	1,0	3,5	8,1
Région						
Maritime	65,0	11,8	0,0	0,0	4,3	18,8
Plateaux	78,7	14,1	3,0	0,0	4,2	0,0
Centrale	81,5	4,6	0,0	5,2	7,0	1,8
Kara	64,5	21,6	2,2	0,0	0,0	11,7
Savanes	60,8	29,4	9,8	0,0	0,0	0,0
DAGL	81,8	9,5	1,9	1,9	3,8	1,0
Ensemble	75,3	12,3	1,7	1,4	3,6	5,7

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Ces données indiquent que trois quarts des ménages estiment que le faire « est inutile, car personne ne s'en soucierait ». Une proportion de 12,3% des ménages estiment qu'ils ne savent pas à qui s'adresser en cas de dommages des appareils. Par crainte de dépenses supplémentaires, 3,6% des ménages se résignent tout simplement.

Formalités d'abonnement et les délais de branchement ou de raccordement

L'étude a permis également de cerner la perception des ménages sur les formalités d'abonnement et les délais du branchement ou du raccordement.

Dans le pays, plus de la moitié des ménages (54,7%) trouvent que les formalités d'abonnement sont légères tandis que 39,2% trouvent que les formalités sont plutôt compliquées. Cette tendance est relativement la même que l'on soit en milieu urbain ou rural. Plus de six ménages urbains sur dix soutiennent que les formalités sont légères pour presque le tiers (32,3%) qui les trouvent compliquées. Dans le même temps, les avis sont presque partagés chez les ménages ruraux avec 44,6% de ceux qui pensent que ces formalités sont compliquées pour 48,6% des ménages qui estiment qu'elles sont légères.

Pour ce qui concerne les délais d'abonnement ou de raccordement, en tout 46,4% des ménages affirment qu'ils sont trop longs. La perception des ménages sur les délais de branchement varie selon les milieux de résidence et la région. L'analyse selon le milieu de résidence montre que 51,6% des ménages ruraux et 39,6% des ménages urbains jugent ces délais trop longs. Au niveau des régions, la proportion est très prononcée à Kara (75,5%) et dans la Maritime (70,9%).

Tableau 2.6 Perceptions des ménages sur les formalités d'abonnement et sur les délais de branchement ou de raccordement

	Formalités d'abonnement			Délais du branchement/raccordement		
	Lourde (compliquée)	Légère (Simple)	Indifférent	Inférieur ou égal à 7 jours (court)	7 jours à 1 mois (long)	Supérieur à 1 mois (trop long)
Sexe du répondant						
Homme	40,8	51,9	7,3	26,6	26,2	47,2
Femme	36,9	58,9	4,2	25,7	29,2	45,1
Groupe d'âge						
18-34 ans	39,0	54,3	6,8	29,3	22,2	48,5
35-64 ans	38,0	56,3	5,7	24,8	30,3	45,0
65 et plus	48,7	45,8	5,5	23,0	30,3	46,7
Milieu de résidence						
Urbain	32,3	62,6	5,1	23,8	36,6	39,6
Rural	44,6	48,6	6,8	28,2	20,2	51,6
Région						
Maritime	42,5	42,3	15,2	14,9	14,2	70,9
Plateaux	31,1	67,1	1,8	48,9	25,6	25,5
Centrale	49,3	50,7	0,0	18,2	59,5	22,2
Kara	55,6	39,6	4,8	7,4	17,1	75,5
Savanes	21,7	57,0	21,2	57,6	26,3	16,1
DAGL	33,6	66,4	0,0	18,0	47,3	34,8
Ensemble	39,2	54,7	6,1	26,3	27,4	46,4

2.2.7. Appréciation du prix de branchement ou de raccordement

L'analyse du Tableau 2.7 s'intéresse à l'appréciation des coûts du branchement ou du raccordement par les ménages. Les données suggèrent que les prix sont diversement appréciés par les ménages.

Pour l'ensemble du pays, un peu plus du tiers des ménages trouvent que les coûts sont abordables alors que 35,1 % des ménages allèguent qu'ils sont chers et 27,2 % estiment qu'ils sont très chers. Une proportion non négligeable de 8,9% de ménages ne s'est pas prononcée sur la question.

Tableau 2.7 Appréciation du prix de branchement ou de raccordement par les ménages

	Prix du branchement ou du raccordement			
	Abordable	Cher	Très cher	Ne peut pas se prononcer
Sexe du répondant				
Homme	36,7	36,1	27,3	7,8
Femme	37,8	35,1	27,1	10,5
Groupe d'âge				
18-34 ans	31,3	39,4	29,3	11,9
35-64 ans	39,2	34,5	26,3	6,8
65 et plus	48,3	27,4	24,3	9,9
Milieu urbain				
Urbain	37,2	40,2	22,5	5,4
Rural	37,0	32,1	30,8	11,6
Milieu de résidence étendu				
DAGL	41,6	46,5	11,9	0,0
Autres villes	34,5	36,4	29,1	8,7
Rural	37,0	32,1	30,8	11,6
Ensemble	37,1	35,7	27,2	8,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.8. Appréciation des travaux de branchement ou de raccordement par les ménages

D'après le Tableau 2.8 , la majorité des ménages au niveau national (59,4%) jugent que les travaux de branchement ou de raccordement sont exécutés avec soin. Néanmoins près de quatre ménages sur dix soutiennent que ces travaux sont peu soignés. Ces travaux sont fortement appréciés par 91,9% des ménages du Grand Lomé. Suivant le niveau de résidence, les appréciations sont mitigées. Si plus de la moitié des ménages urbains et ruraux reconnaissent que les travaux sont soignés, une forte proportion de ménages de ces deux milieux de résidence soit en moyenne 37,1% n'est pas totalement satisfaite des travaux exécutés.

Tableau 2.8 Appréciation des ménages par rapport aux travaux du branchement ou du raccordement

	Travaux du branchement ou du raccordement		
	Soignés	Peu soignés	Non soignés
Sexe du répondant			
Homme	57,7	39,2	3,2
Femme	62,1	36,1	1,8
Groupe d'âge			
18-34 ans	56,3	43,0	0,8
35-64 ans	60,1	36,0	3,9
65 et plus	68,5	29,2	2,3
Milieu de résidence			
DAGL	91,9	8,1	0,0
Autres villes	50,4	47,7	1,9
Urbain	66,2	32,6	1,2
Rural	54,2	42,1	3,7
Ensemble	59,4	37,9	2,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.9. Paiements illicites aux fonctionnaires de la CEET

Le Tableau 2.9 présente le pourcentage des ménages qui ont été obligés de donner de l'argent ou un cadeau en nature aux fonctionnaires/agents de la CEET pour les motiver après le service rendu et leur appréciation par rapport au coût de la facturation d'électricité. De ce tableau, il ressort qu'au Togo, 3,5% de ménages sont obligés de donner de l'argent aux agents de la CEET pour un service rendu. Cette attitude est plus observée en milieu rural avec 6,8% et dans les autres villes (6,7%) autre que le Grand Lomé. Une attention portée sur le coût de la facturation d'électricité laisse entrevoir des avis mitigés. En tout état de cause, dans l'ensemble du pays, plus du tiers des ménages pensent que la facturation de l'électricité est chère contre 26,5 % de ménages qui trouvent cette facturation abordable.

Tableau 2.9 Proportion des ménages qui ont été obligés de donner de l'argent ou un cadeau en nature aux fonctionnaires/agents de la CEET.

	Obliger de donner de l'argent aux agents de la CEET pour un service rendu	Coût de la facturation d'électricité		
		Abordable	Cher	Très cher
Sexe du répondant				
Homme	4,3	27,4	37,3	35,2
Femme	2,6	25,6	40,8	33,6
Groupe d'âge				
18-34 ans	4,1	24,0	41,8	34,2
35-64 ans	3,2	28,4	36,8	34,7
65 et plus	1,8	26,6	40,6	32,8
Milieu de résidence				
DAGL	0,7	25,9	41,2	32,9
Autres villes	6,7	29,4	32,8	37,7
Ens. urbain	2,0	26,6	39,5	33,9
Rural	6,8	26,1	38,4	35,6
Ensemble	3,5	26,5	39,1	34,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.10. Appréciation de la clarté de la délivrance de l'information par les ménages

La clarté de la délivrance de l'information au niveau de la CEET est l'un des critères importants pour apprécier la satisfaction des usagers. Ainsi, le Tableau 2.10 informe qu'au niveau national, les informations délivrées par la CEET à ses usagers sont claires pour un pourcentage de 50,2% des ménages et moins claires pour 29,7 % de ménages et pas du tout claires pour (17,2%). Suivant le milieu de résidence, 54,0% des ménages urbains trouvent que les informations sont claires contre 43,3% des ménages qui trouvent des insuffisances dans la délivrance de ces informations. En milieu rural, les informations délivrées sont claires pour 41,4% et moins claires ou pas du tout claires pour 55,1% des ménages. Il va sans dire qu'à la lumière de ces statistiques, des efforts d'explication doivent être faits par la CEET à l'endroit de ses usagers.

Tableau 2.10 Appréciation des ménages par rapport à la clarté de la délivrance de l'information

	La clarté de la délivrance de l'information sur les activités			
	Très claire	Claire	Moins claire	Pas du tout claire
Sexe du répondant				
Homme	3,2	47,3	33,7	15,7
Femme	2,7	52,8	26,0	18,5
Groupe d'âge				
18-34 ans	2,4	50,4	31,6	15,6
35-64 ans	3,4	49,3	28,9	18,4
65 et plus	3,2	55,2	24,4	17,3
Milieu de résidence				
DAGL	2,2	56,9	23,5	17,5
Autres villes	4,8	43,0	37,5	14,7
Ens. urbain	2,7	54,0	26,4	16,9
Rural	3,5	41,4	37,3	17,7
Ensemble	3,0	50,2	29,7	17,2

2.2.11. Prestations des services de la CEET en période de crise sanitaire au Covid-19

Le Tableau 2.11 donne des indications par rapport à la perception des ménages face à leur accès aux services de la CEET en période de crise sanitaire au Covid-19. De ces résultats, on retient que malgré la crise, les prestations de la CEET ont été accessibles à 56,9% des ménages et moins accessibles à 22,4%. Une proportion de 20,7% des ménages n'ont pas eu accès aux services pendant la crise.

Par ailleurs, 5,9% des ménages togolais ont affirmé que la crise sanitaire aurait occasionné de nouveaux dysfonctionnements sur les services de la CEET dont 10,7% en milieu urbain. Cette proportion est de 1,9% en milieu rural et 13,1% dans le Grand Lomé.

Tableau 2.11 Accessibilité aux services de la CEET en période de crise sanitaire de Covid-19

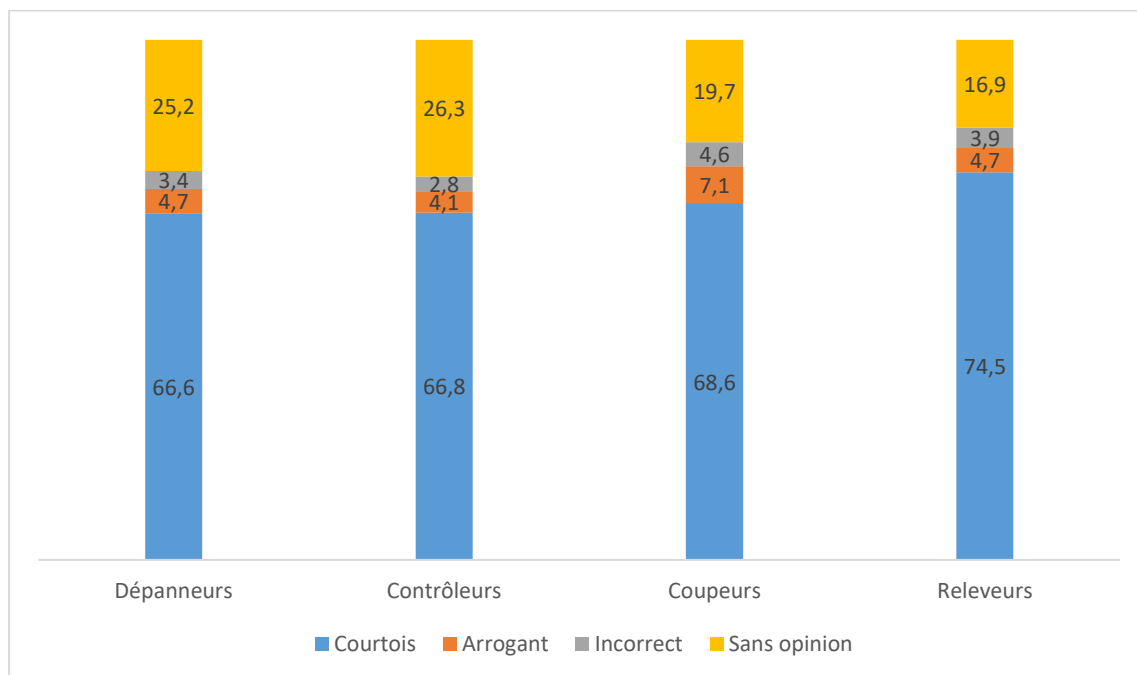
	Accessibilité aux services de la CEET en cette période de Covid-19				Proportion des ménages qui déclarent que la Covid-19 a engendré de nouveaux dysfonctionnements
	Très accessible	Accessible	Moins accessible	Pas du tout accessible	
Sexe du répondant					
Homme	3,0	53,5	23,2	20,3	4,3
Femme	2,2	55,1	21,6	21,1	7,9
Groupe d'âge					
18-34 ans	2,1	55,0	22,9	20,0	6,5
35-64 ans	3,1	53,4	22,4	21,0	5,8
65 et plus	1,2	57,1	19,0	22,6	3,7
Milieu de résidence					
DAGL	1,7	60,1	22,2	16,0	13,1
Autres villes	6,1	47,5	22,6	23,8	5,0
Ens. urbain	2,6	57,4	22,3	17,7	10,7
Rural	2,6	47,1	22,6	27,7	1,9
Ensemble	2,6	54,3	22,4	20,7	5,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.2.12. Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la CEET

L'étude a permis d'avoir les perceptions des ménages sur le comportement des principaux acteurs de la CEET que sont les dépanneurs, les contrôleurs, les coupeurs et les releveurs. Globalement, les ménages trouvent dans leur grande majorité (environ deux tiers) que ces acteurs sont courtois. En outre, environ un ménage sur cinq ne s'est pas prononcé sur la question.

Graphique 2.2 Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la CEET



Source : ESUSP, 2021, INSEED

L'enquête qualitative a permis de relever les insuffisances dans les prestations de la CEET notamment les baisses de tension, les coupures intempestives et l'insuffisance dans l'extension du réseau de la CEET. Les propos suivants en témoignent :

Voulant apprécier les services de la CEET, un interviewé de la région de la Kara déclare : « *La CEET n'arrive pas à satisfaire le nombre de demandeurs ; il faut éviter le « système araignées », trop de baisse de tension et de coupures intempestives, les relevés ne se font pas dans le temps, parfois reconduction des factures antérieures, les extensions ne suivent pas l'agrandissement et le développement de la ville, les délais d'attente de prestation trop longs, les informations ne sont pas accessibles au guichet, l'accueil est passable* ».

Un autre participant de la région des Savanes note : « *il y a une insuffisance dans l'extension des réseaux de la CEET, l'extension ne suit pas la continuité des villages sur un axe donné, l'accueil est mauvais aux guichets, les appareils sont endommagés suite aux coupures inopinées. Les files d'attente sont longues aux guichets d'accès* »

2.3. Satisfaction par rapport aux prestations des services de la TdE

2.3.1. Principales sources d'approvisionnement en eau des ménages

Le Tableau 2.12 illustre la répartition des ménages selon leurs sources d'approvisionnement en eau. L'analyse révèle que le forage ou les puits à pompe (40,9%) sont les principales sources les plus utilisées au Togo. Par ailleurs, 10,2% des ménages et 6,8% utilisent respectivement le robinet de la TdE et la fontaine publique comme source principale d'approvisionnement en eau.

Les résultats selon les milieux de résidence montrent une faible utilisation du robinet de la TdE (2,8%) et la fontaine publique (7,4%) en milieu rural. En milieu urbain, les forages et les puits à pompe (43,1%) sont les plus utilisés par les ménages. Généralement, le robinet de la TdE est plus utilisé dans les agglomérations (19,0%) que dans les milieux ruraux.

La répartition selon la région met en exergue quelques disparités. Dans les régions Maritime, Centrale, Savanes et Grand Lomé, les forages ou les puits à pompe, les puits protégés ou non protégés et autres principales sources d'approvisionnement en eau sont les plus utilisées par les ménages. Mais dans les régions des Plateaux et de la Kara, les cours d'eau et les forages ou puits à pompe constituent les principales sources les plus utilisées par les ménages. Il ressort que la région de Grand Lomé se distingue des autres régions parce qu'elle abrite la plus forte proportion (22,6%) des ménages utilisant principalement le robinet de la TdE.

Tableau 2.12 Les principales sources d'approvisionnement en eau des ménages

	Robinet de la TdE dans le logement ou dans la cour	Robinet public/Fontaine publique	Source, cours d'eau	Forage ou puits à pompe	Puits protégés ou non protégés/Camion-citerne et Autres sources
Milieu de résidence					
Urbain	19,0	6,2	3,3	43,1	28,4
Rural	2,8	7,4	17,4	39,0	33,4
Région					
Maritime	5,2	7,6	9,4	37,2	40,7
Plateaux	3,4	16,0	28,7	29,8	22,1
Centrale	4,1	6,1	13,2	18,3	58,2
Kara	7,6	2,6	14,5	64,2	11,1
Savanes	1,5	4,1	6,0	38,2	50,2
DAGL	22,6	3,4	0,7	48,0	25,4
Ensemble	10,2	6,8	11,0	40,9	31,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Temps utilisé par les ménages pour s'approvisionner en eau

Le Tableau 2.13 met en évidence la durée moyenne mise par les ménages pour s'approvisionner en eau, toutes sources confondues. L'analyse ressort que sur le plan national, 68,3% des ménages font moins de 5 minutes et 25,7% effectuent 5 à 30 minutes pour s'approvisionner en eau.

Selon le milieu de résidence, la plupart des ménages (77,5%) qui vivent en ville ne font que moins de 5 minutes pour s'approvisionner en eau contre 17,9% utilisant 5 à 30 minutes. Il ressort également que dans les milieux ruraux, la moitié des ménages (49,5%) sont relativement plus proches de leurs sources d'approvisionnement en eau car ils mettent moins de 5 minutes pour s'y rendre.

Tableau 2.13 Temps utilisé par les ménages pour s'approvisionner en eau

	Moins de 5 minutes	5 à 30 minutes	30 minutes à 2 heures	2 heures à 4 heures	4 heures à 6 heures	Plus de 12 heures	Ne sait pas
Milieu de résidence							
Urbain	77,5	17,9	2,0	0,8	0,1	0,3	1,3
Rural	49,5	41,7	5,8	0,9	0,0	0,2	1,9
Région							
Maritime	72,1	26,7	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Plateaux	32,8	56,3	5,6	1,1	0,0	1,0	3,2
Centrale	45,1	29,7	20,0	2,3	1,4	0,0	1,5
Kara	77,2	12,3	9,7	0,0	0,0	0,0	0,8
Savanes	42,5	32,3	4,9	2,9	0,0	1,8	15,7
DAGL	86,4	12,4	0,0	0,8	0,0	0,0	0,4
Ensemble	68,3	25,7	3,3	0,8	0,1	0,3	1,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.3.2. Principaux services de la TdE utilisés par les ménages

L'analyse du Tableau 2.14 révèle que plus de la moitié (51,4%) des ménages togolais ont eu recours aux services de la TdE au cours des cinq (5) dernières années. Parmi ces ménages, on enregistre 39,8% ayant bénéficié des services de facturation et 15,6% ayant demandé le branchement au réseau de la TdE. Les services d'intervention (dépannage ou réparation des compteurs) (3,7%), du rétablissement de l'approvisionnement en eau (4,3%) et le service d'accueil sont les moins sollicités par les ménages.

Tableau 2.14 Principaux services de la TdE utilisés par les ménages

	Aucun	Branchement au réseau TdE	Rétablissement de l'approvisionnement en eau	Service accueil	Réparatio ns/dépan nages	Facturat ion	Autres services
Sexe du répondant							
Homme	54,4	15,1	6,6	6,9	4,8	33,2	2,4
Femme	43,0	16,1	2,0	5,2	2,6	46,1	1,5
Groupe d'âge							
18-34 ans	38,6	15,9	3,9	6,5	3,1	51,6	1,8
35-64 ans	55,5	15,0	4,4	5,1	3,5	30,5	1,6
65 et plus	55,5	18,2	5,3	10,5	7,9	39,2	5,3
Milieu de résidence							
Urbain	37,2	18,4	3,0	8,2	4,1	52,2	2,9
Rural	71,9	10,0	6,8	1,6	2,9	14,1	0,0
Région							
Maritime	56,4	16,6	9,4	2,4	3,3	23,4	0,0
Plateaux	84,6	7,1	2,7	1,3	2,8	6,0	0,0
Centrale	59,1	13,8	4,9	4,8	8,0	33,4	1,4
Kara	25,6	44,0	3,4	1,7	4,3	28,8	0,0
Savanes	79,0	5,5	0,0	0,0	0,0	15,5	0,0
DAGL	30,1	16,0	3,8	10,5	3,8	63,8	3,9
Ensemble	48,6	15,6	4,3	6,1	3,7	39,8	1,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Il faut noter que dans le milieu urbain, 37,2% des ménages n'utilisent aucun service de la TdE contre 71,9% en milieu rural.

Les résultats selon les régions montrent que 69,9% des ménages résidant dans le district autonome de Grand Lomé ont sollicité des services de la TdE et 63,8% ont eu recours aux services de facturation. Il est à noter que dans toutes les régions à l'exception de celles des Plateaux (6,0%) et de Kara (28,8%), le service de facturation est le plus sollicité. Ce service est le plus utilisé dans le Grand Lomé (63,8%) que dans les autres régions.

2.3.3. Fréquences d'utilisation des services et appréciation du débit des robinets d'eau

Le Tableau 2.15 met en exergue les fréquences d'utilisation des principaux services de la TdE et décrit l'impression des usagers sur le débit des robinets de la TdE. Parmi les usagers, 51,1% utilisent très fréquemment ou fréquemment les services de la TdE et 48,9% utilisent rarement ces services.

La fréquence d'utilisation de ces services varie d'un milieu de résidence à un autre. Il ressort que les ménages qui résident en milieu urbain (62,8%) utilisent fréquemment les services de la TdE comparativement ceux du milieu rural (27,1%). L'analyse selon la région révèle que les régions des plateaux (88,6%) et des Savanes (83,7%) regorgent une forte proportion des ménages qui utilisent rarement les services de la TdE. En revanche, les ménages usagers des régions de Grand Lomé (72,2%) et Kara (70,9%) utilisent fréquemment les services de la TdE.

En ce qui concerne le débit du robinet d'eau, 46,2 % des ménages togolais jugent que le débit du robinet est moyen, 29,6% trouvent que le débit est élevé ou très élevé. En revanche, 14,2% des ménages estiment que le débit de leur robinet est faible. Quelle que soit la région, la proportion des ménages qui estiment que le débit est moyen est la plus élevée. Cependant, dans les régions Centrale et Maritime, un ménage sur cinq estime que la pression de l'eau est faible.

Tableau 2.15 Fréquence d'utilisation des principaux services de la TdE et appréciation du débit des robinets d'eau

	Fréquence d'utilisation des services de la TdE			Débit/pression de votre robinet d'eau				
	Très fréquemment	Fréquemment	Rarement	Faible	Moyen	Elevé	Très élevé	Ne sait pas
Milieu de résidence								0,0
Urbain	19,6	43,2	37,2	11,8	47,1	27,5	8,8	4,8
Rural	6,1	21,0	72,9	19,2	44,3	13,4	2,5	20,7
Région								0,0
Maritime	5,1	37,1	57,8	20,4	46,6	27,5	2,5	3,0
Plateaux	2,5	9,0	88,6	14,6	48,9	9,3	1,5	25,8
Centrale	22,1	20,2	57,7	20,8	29,9	17,0	2,0	30,2
Kara	16,2	54,7	29,1	10,3	62,9	15,1	5,9	5,8
Savanes	13,6	2,7	83,7	9,6	32,2	19,1	5,8	33,4
DAGL	23,2	49,0	27,8	12,4	45,0	29,7	11,0	1,8
Ensemble	15,2	35,9	48,9	14,2	46,2	22,9	6,7	10,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.3.4. Disponibilité en eau de la TdE

Pour mesurer la disponibilité de l'eau, il faudra s'assurer de sa continuité sans interruption ou mieux de son caractère très fréquent. Les résultats présentés dans le tableau exposent la disponibilité de l'eau de la TdE dans les ménages bénéficiant des services de la TdE. Elles précisent que dans l'ensemble, 71,5% de ménages reconnaissent que l'eau de la TdE est en continu disponible dans les ménages. L'eau de la TdE est aussi disponible plusieurs fois par jour. Cette affirmation est apportée par une proportion de 18,2% des ménages. L'analyse selon le milieu de résidence confirme cette disponibilité de l'eau en continu avec une proportion 77,7 % et 14,7% en plusieurs fois par jour pour le milieu urbain et 66,2% et 21,1% pour le milieu rural.

Suivant les régions, la disponibilité de l'eau ne fait l'ombre d'aucun doute surtout dans le Grand Lomé où 83,2% des ménages affirment qu'elle est disponible en continu et 12,8% des ménages soutiennent qu'elle l'est plusieurs fois par jour. Malgré cette disponibilité de l'eau attestée par une forte proportion des ménages, les efforts doivent être faits par la TdE pour rendre disponible l'eau à tout moment puisque l'étude a révélé qu'il existe des poches de localité où l'eau n'est pas disponible à tout moment. En témoignent les statistiques non négligeables observées sur l'ensemble du pays avec une proportion de 10,3%. Les discussions de groupe réalisées sur toute l'étendue du territoire ont corroboré ces résultats. C'est d'ailleurs ce que certains participants ont affirmé en ces termes :

« En dehors des mêmes soucis que la CEET, il y a rupture d'eau dans la ville de Kara de décembre à avril entre 2017 et 2020 » déclare un participant à Kara.

« A Dapaong, la qualité de l'eau est très douteuse, il y a rareté des extensions, la TdE est uniquement présente en ville, mauvais accueil aux guichets, pas de périodicité fixe pour les relevés, absence de communication ».

Tableau 2.16 Proportion des ménages selon la fréquence de la disponibilité en eau de la TdE

	En continu	Plusieurs fois par jour ¹	Une fois par jour	Plusieurs fois par semaine	Une fois par mois	Une fois par mois ou moins/Autre	Ne sait pas
Sexe du répondant							
Homme	70,8	17,3	7,1	1,8	0,4	0,5	1,9
Femme	72,3	19,3	4,2	2,2	0,2	0,4	1,5
Groupe d'âge							
18-34 ans	72,3	17,3	5,5	2,0	0,6	0,4	1,9
35-64 ans	70,9	18,3	6,1	2,2	0,2	0,4	1,8
65 et plus	70,8	21,6	5,3	0,7	0,0	1,1	0,5
Milieu de résidence							
DAGL	83,2	12,8	1,5	0,9	0,0	0,4	1,2
Autres villes	65,0	19,1	10,0	2,8	0,8	0,5	1,9
Urbain	77,7	14,7	4,1	1,5	0,2	0,4	1,4
Rural	66,2	21,1	7,3	2,4	0,4	0,5	2,0
Ensemble	71,5	18,2	5,8	2,0	0,3	0,5	1,7

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.3.5. Appréciation des formalités et du délai de branchement

L'étude a permis de cerner la perception des ménages sur les formalités et sur le délai de branchement au réseau de la TdE. Les résultats obtenus montrent que sur l'ensemble du pays, plus de la moitié des ménages (58,6%) trouvent que les formalités d'abonnement sont légères tandis que 32,0% trouvent que les formalités sont plutôt compliquées. Suivant les régions, les ménages du Grand Lomé qui estiment que ces formalités sont légères sont majoritaires avec une proportion de plus de sept ménages sur dix. De même, la majorité des ménages urbains (65,3%) trouvent les formalités simples. En outre, 62,0% des ménages ruraux estiment que les formalités sont lourdes contre 44,2% pour les autres villes.

S'agissant du délai de branchement ou de raccordement, environ quatre ménages sur dix estiment que les délais sont courts, 28,7% trouvent qu'ils sont longs et 19,3% les trouvent trop longs. Suivant le milieu de résidence, le délai de branchement au réseau de la TdE est trop long pour 24,9% des ménages ruraux et 29,8% pour les autres villes.

¹ De façon discontinue mais disponible dans la journée

Tableau 2.17 Appréciation des formalités et du délai de branchement par les ménages

	Formalités de branchement au réseau de la TdE			Délai du branchement au réseau de la TdE			
	Lourde (compliquée)	Légère (Simple)	Indifférent	Moins d'un mois (court)	1 jour à 3 mois (long)	Supérieur à 3 mois (trop long)	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant							
Homme	38,6	56,6	4,9	41,6	28,3	23,6	6,5
Femme	26,0	60,5	13,5	40,4	29,1	15,5	15,0
Groupe d'âge							
18-34 ans	34,5	65,5	0,0	47,1	29,2	23,7	0,0
35-64 ans	25,2	55,9	18,9	36,6	29,1	12,2	22,1
65 et plus	59,9	40,1	0,0	35,8	23,7	40,4	0,0
Milieu de résidence							
DAGL	11,6	71,9	16,5	46,0	26,7	10,7	16,5
Autres villes	44,2	54,4	1,4	43,9	19,7	29,8	6,7
Ens. urbain	23,9	65,3	10,8	45,2	24,1	17,9	12,8
Rural	62,6	33,2	4,2	24,7	46,2	24,9	4,2
Ensemble	32,0	58,6	9,4	40,9	28,7	19,3	11,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.3.6. Perception des coûts de branchement ou de raccordement et soins apportés aux travaux

L'analyse du Tableau 2.18 relatif à l'appréciation des coûts de branchement au réseau de la TdE et aux soins apportés aux travaux indiquent que 44,4% des ménages considèrent que ces coûts sont abordables sur l'ensemble du pays.

Tableau 2.18 Perception du coût de branchement ou de raccordement au réseau de la TdE

	Coût de branchement au réseau de la TdE					Travaux du branchement au réseau de la TdE		
	Abordable	Cher	Très cher	Ne peut se prononcer	Préfère ne pas le dire	Soignés	Peu soignés	Non soignés
Sexe du répondant								
Homme	41,0	31,7	18,6	8,8	0,0	57,3	42,7	0,0
Femme	46,6	16,4	22,6	13,5	0,8	51,5	46,2	2,3
Groupe d'âge								
18-34 ans	60,3	23,9	14,8	1,0	0,0	57,1	42,0	1,0
35-64 ans	27,1	22,4	28,0	21,8	0,8	49,2	49,3	1,6
65 et plus	63,1	30,0	6,9	0,0	0,0	70,5	29,5	0,0
Milieu de résidence								
DAGL	56,0	5,9	19,5	18,6	0,0	61,4	38,6	0,0
Autres villes	28,7	41,6	26,9	1,4	1,4	43,4	52,6	4,0
Ens. urbain	45,8	19,3	22,3	12,1	0,5	54,6	43,9	1,5
Rural	37,1	39,9	14,8	8,1	0,0	52,7	47,3	0,0
Ensemble	44,0	23,6	20,7	11,3	0,4	54,2	44,6	1,2

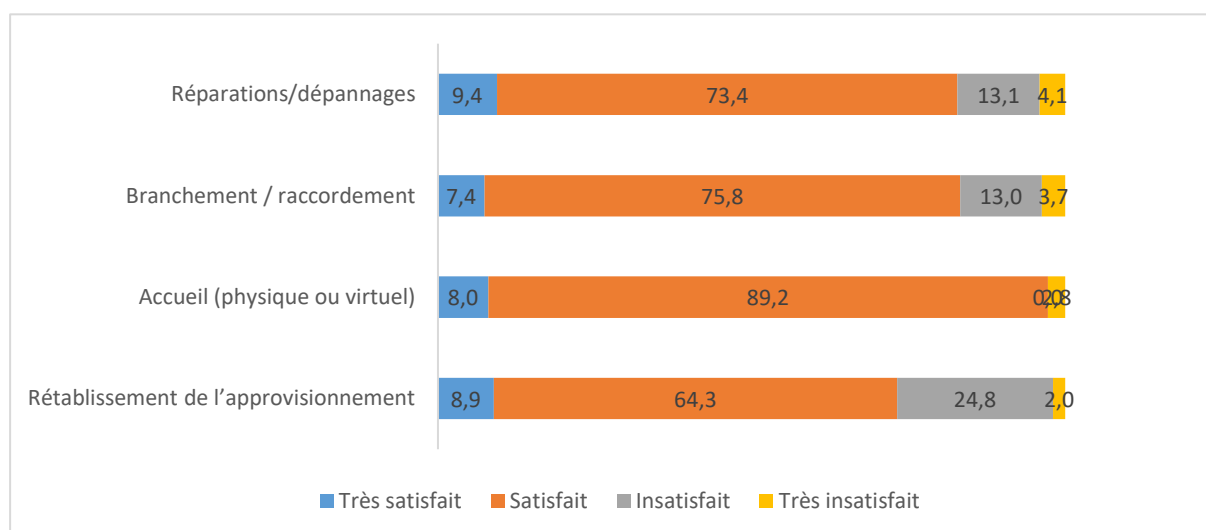
Cette proportion est de 45,0% en milieu urbain dont 56,0% dans le Grand Lomé. A l’opposé, 44,0% des ménages sur l’ensemble jugent que les prix du branchement sont plutôt chers dont 54,8% des ménages ruraux et 41,6% des ménages urbains.

Pour ce qui concerne les travaux du branchement au réseau de la TdE, plus de deux ménages sur cinq (44,6%) considèrent que les travaux sont peu soignés. De plus, 52,6% des ménages dans les autres villes et 38,6% des ménages dans le Grand Lomé défendent cette affirmation.

2.3.7. Satisfaction des ménages par rapport aux différents services de la TdE

Le Graphique 2.3 permet d’apprécier le niveau de satisfaction des ménages par rapport aux différents services de la TdE. Globalement, on note une grande satisfaction des ménages au regard de tous les services prestés par la TdE. En effet, les niveaux de satisfaction varient de 73,2% pour le rétablissement de l’approvisionnement à 97,2% pour l’accueil (physique ou virtuel). Cette proportion est de 83,3% pour les services de branchement et de raccordement et de 82,8% pour les services d’intervention sur réseau (réparations et dépannages). Néanmoins, des efforts restent à faire dans la prestation des services de la TdE vu qu’une frange de ménages est insatisfaite du rétablissement de l’approvisionnement (26,8%), des services d’intervention sur réseau (réparations et dépannages) (17,2%) et de l’accueil (physique ou virtuel) (16,7%).

Graphique 2.3 Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la TdE

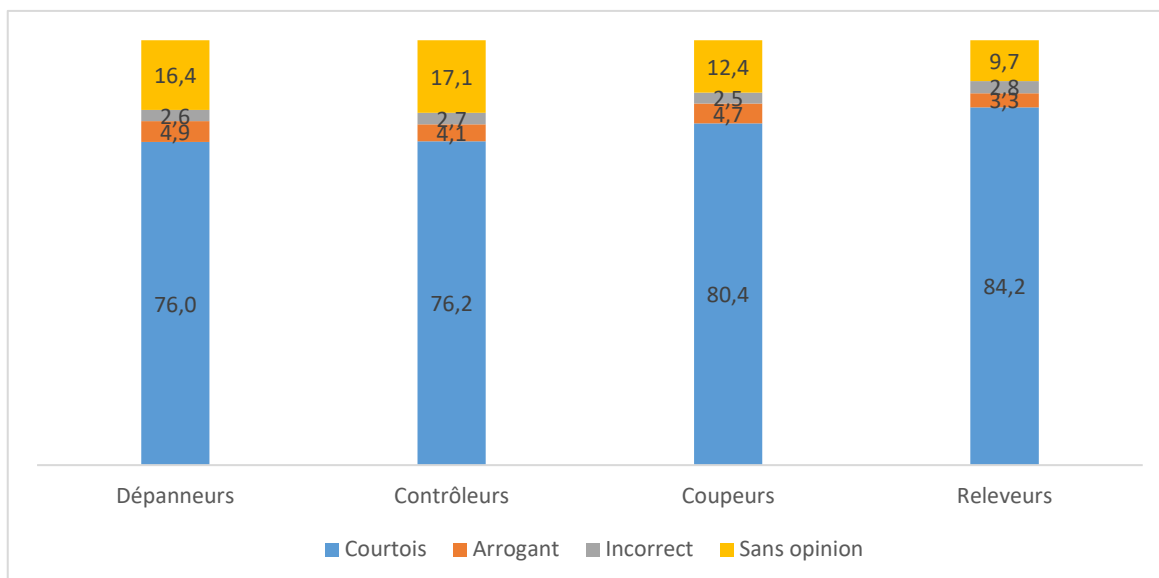


Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.3.8. Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la TdE

Le Graphique 2.4 illustre la perception des ménages sur le comportement des agents de la TdE. En somme, les agents de la TdE sont courtois (Dépanneurs : 76,0%; Contrôleurs : 76,2%; Coupeurs : 80,4%; Releveurs : 84,2%) aux yeux des ménages interrogés même si certains ménages d’une infime proportion mais non négligeable observent des comportements arrogants ou incorrects chez certains agents.

Graphique 2.4 Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la TdE



Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.3.9. Satisfaction des ménages par rapport aux services d'intervention et au tarif de consommation en eau

L'analyse du Tableau 2.19 montre que dans l'ensemble du pays, 41,0% des ménages utilisant le réseau de la TdE sont indifférents par rapport au tarif de leur consommation en eau et 32,8% des ménages les trouvent plutôt abordable. En revanche, 19,6% des ménages qui ont accès au branchement de la TdE jugent ce tarif élevé.

Tableau 2.19 Satisfaction des ménages par rapport aux services d'intervention et au tarif de consommation en eau

	Tarif de consommation en eau de la TdE					Proportion des ménages qui se sont sentis obligé de donner de l'argent ou d'un cadeau en nature aux fonctionnaires/agents
	Abordable	Cher	Très cher	Ne peut se prononcer	Préfère ne pas le dire	
Sexe du répondant						
Homme	31,9	11,0	9,4	40,9	6,8	0,3
Femme	33,8	11,5	7,3	41,2	6,2	0,2
Groupe d'âge						
18-34 ans	34,6	11,4	9,0	39,7	5,3	0,4
35-64 ans	31,5	11,6	8,3	41,6	7,0	0,2
65 et plus	32,1	8,5	6,6	43,6	9,2	0,2
Milieu de résidence						
DAGL	43,0	10,1	6,6	39,7	0,6	0,4
Autres villes	35,0	16,5	12,3	28,3	7,8	0,5
Urbain	40,6	12,0	8,3	36,3	2,8	0,4
Rural	26,3	10,6	8,6	45,0	9,6	0,1
Ensemble	32,8	11,2	8,4	41,0	6,5	0,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Il ressort que 40,6% des ménages urbains trouvent que le tarif de consommation en eau est abordable contre 26,3% dans les ménages ruraux. La plupart (45,0%) des ménages ruraux sont indifférents par rapport au tarif de consommation en eau. Cette proportion est relativement plus faible dans les agglomérations (26,3%). Il faut noter que 43,0% des ménages résidant dans le Grand Lomé pensent que le tarif de consommation en eau est abordable contre 35,0% dans les autres régions du pays.

En outre, le tableau présente la proportion des ménages qui se sont sentis obligé de donner de l'argent ou d'un cadeau en nature aux fonctionnaires/agents en échange d'un service rendu. On note que sur le plan national et quel que soit le milieu de résidence cette proportion est très faible.

2.3.10. Accessibilité des services de la TdE dans la période de crise sanitaire au Covid-19 et nouveaux dysfonctionnements engendrés

Le Tableau 2.20 fait l'état des lieux sur l'accessibilité des services de la TdE dans cette période de la pandémie de Covid-19. Il ressort que la plupart (65,2%) des ménages trouvent que les services sont toujours accessibles. En revanche, un ménage sur cinq révèle que la crise sanitaire a rendu moins accessible les services de la TdE. L'analyse selon le milieu de résidence, 66,6% des ménages urbains trouvent que la crise n'a pas eu d'effet sur l'accessibilité des services de la TdE contre 57,9% en milieu rural.

Par ailleurs, 1,2% des ménages ont déclaré que la crise de Covid-19 a engendré des nouveaux dysfonctionnements sur les services de la TdE. Cette proportion est plus élevée dans le milieu urbain (2,5%) qu'en milieu rural (0,1%). Cette perception sur les nouveaux dysfonctionnements de la TdE est beaucoup plus partagée dans le Grand Lomé (3,0%) que dans les autres villes à l'intérieur du pays.

Tableau 2.20 Accessibilité des services de la TdE dans la période de crise sanitaire de Covid-19 et les nouveaux dysfonctionnements sur ces services

	Accessibilité aux services de la TdE en cette période de Covid-19						Perception des ménages Selon que la Covid-19 a engendré de nouveaux dysfonctionnements de la TdE
	Très accessible	Accessible	Moins accessible	Pas du tout accessible	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire	
Milieu de résidence							
DAGL	0,6	68,3	20,5	4,6	3,4	2,5	3,0
Autres villes	2,1	58,5	20,8	8,7	9,8	0,0	1,6
Ens. urbain	0,9	66,6	20,6	5,3	4,5	2,1	2,5
Rural	2,6	57,9	13,9	4,8	18,9	1,9	0,1
Ensemble	1,1	65,3	19,6	5,2	6,7	2,0	1,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.4. Satisfaction par rapport aux prestations des services postaux

Les services postaux sont principalement assurés par la Société des Postes au Togo (SPT). Cette dernière est une société étatique créée sous forme de société anonyme unipersonnelle et a pour

objet l'exploitation du service public de la poste et est habilitée à exercer toutes autres activités se rattachant directement ou indirectement à son objet. Les organes délibérants de la SPT sont essentiellement constitués d'un conseil d'administration et d'un conseil de surveillance. Les services offerts par la SPT sont nombreux :

- La boîte postale qui permet à l'abonné d'accéder à une adresse postale en vue de recevoir ses courriers en toute sécurité au niveau national et au niveau international ;
- Le courrier Express National est un service de courrier accéléré (courrier rapide) que la SPT propose aux personnes morales et physiques sur l'ensemble du territoire national leur permettant d'envoyer ou de recevoir rapidement du courrier sur toute l'étendue du territoire national ;
- Les bus « LE COURRIER » sont destinés au transport quotidien des passagers. Outre le transport privé, ces bus de la SPT assurent les transports interurbains sur toute l'étendue du territoire togolais ;
- Le transfert d'argent ou le TEN est un service qui permet aux utilisateurs d'envoyer ou de recevoir de l'argent sur tout le territoire togolais avec un plafond de 4.000.000 de francs CFA ;
- Le compte courant postal qui fait partie de la gamme des comptes bancaires gérés par le Centre de Chèques Postaux (CCP), un établissement financier teneur de comptes (chèques et épargnes) ;
- Etc.

La satisfaction des usagers des services de la poste est captée dans cette étude par rapport aux services susmentionnés sauf les services des bus courrier à cause de la faible proportion des utilisateurs que l'enquête a touché. Elle s'intéresse à l'utilisation de ces services et à la satisfaction par rapport aux coûts et aux délais de traitement.

2.4.1. Utilisation et satisfaction des services de la SPT

❖ Utilisation des services de la SPT

Le Tableau 2.21 décrit la répartition par sexe du répondant, par groupe d'âge et par milieux de résidence des utilisateurs des services de la poste au Togo. Les résultats montrent que parmi les utilisateurs des services de la poste, 22,2% ont utilisé les services bancaires, 17,5% les services courriers de la poste, 6,2% les services de la boîte postale et 50,4% les services de transfert d'argent. Les résultats montrent également que les usagers vivant dans le district du Grand Lomé utilisent plus les services de transfert d'argent de la SPT comparativement aux autres milieux urbains et en milieu rural. Toutefois, les résultats montrent que pour les services financiers (29,4%) et les services de courriers (25,7%), ils sont plus utilisés par les usagers qui résident dans les milieux ruraux. Ces deux services sont plus utilisés par les usagers de plus de 65 ans.

Tableau 2.21 Proportion des ménages utilisant les services de la Poste

	Opérations bancaires	Courriers	Boîte Postale	Transfert d'argent
Sexe du répondant				
Homme	25,4	21,4	8,1	44,8
Femme	19,8	14,5	4,8	54,7
Groupe d'âge				
18-34 ans	26,6	22,9	10,2	48,9
35-64 ans	13,7	15,2	3,8	54,2
65 et plus	74,2	0,0	0,0	24,9
Milieu de résidence				
DAGL	19,7	12,2	7,9	56,4
Autres villes	21,8	25,0	2,7	44,0
Rural	29,4	25,7	4,4	39,7
Ensemble	22,2	17,5	6,2	50,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Satisfaction des tarifs des services courriers

Le tableau ci-dessous décrit la satisfaction des usagers par rapport aux tarifs des services courrier. Les résultats montrent que sept usagers sur dix sont satisfaits des tarifs pratiqués par les services courrier sur le plan national. Parmi les utilisateurs des services courrier de la poste, un peu plus de la moitié (55,1%) sont satisfaits des tarifs dans les milieux ruraux. Ces tarifs ont beaucoup plus satisfait les usagers du District du Grand Lomé comparativement aux autres milieux. En effet, le taux de satisfaction de ces tarifs est de 84,6% dans le Grand Lomé, 68,4% dans les autres villes du Togo.

Tableau 2.22 Satisfaction par rapport aux tarifs proposés pour les services Courrier

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Sexe du répondant					
Homme	0,0	68,3	16,7	7,2	7,8
Femme	5,8	67,6	22,9	3,6	0,0
Groupe d'âge					
18-34 ans	5,2	78,8	8,3	0,0	7,8
35-64 ans	0,0	55,6	32,6	11,8	0,0
65 et plus	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Milieu de résidence					
DAGL	0,0	84,6	15,4	0,0	0,0
Autres villes	11,0	57,4	0,0	15,1	16,5
Rural	0,0	55,1	39,8	5,1	0,0
Ensemble	2,8	68,0	19,8	5,5	4,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Satisfaction des délais de livraison

La satisfaction par rapport aux délais de livraison (temps écoulé entre l'expédition et la réception) est décrite dans le tableau suivant. Les résultats consignés dans le tableau suivant montrent que 73,3% des usagers sont satisfaits des délais de livraison des courriers.

L'analyse selon le milieu de résidence montre que 81,8% des utilisateurs en milieu rural sont satisfaits des délais de livraison des courriers. Dans le Grand Lomé et dans les autres milieux urbains, ces proportions sont respectivement de 69,3% et de 57,4%. Cette satisfaction est presque identique selon le sexe du répondant. En effet, 73,5% des répondants masculins ayant utilisé les services courriers de la poste sont satisfaits des délais de livraisons et cette proportion est de 72,8% chez les femmes.

Tableau 2.23 Satisfaction par rapport aux délais de livraison

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Sexe du répondant					
Homme	0,0	73,5	11,4	7,2	7,8
Femme	5,8	67,0	27,2	0,0	0,0
Groupe d'âge					
18-34 ans	5,2	75,1	12,0	0,0	7,8
35-64 ans	0,0	65,2	26,7	8,2	0,0
65 et plus	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Milieus de résidence					
DAGL	0,0	69,3	30,7	0,0	0,0
Autres villes	11,0	57,4	0,0	15,1	16,5
Rural	0,0	81,8	18,2	0,0	0,0
Ensemble	2,8	70,5	18,8	3,8	4,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Satisfaction des services de transfert d'argent de la poste

Le transfert d'argent constitue l'un des services phares utilisés par les usagers des services de la poste. Dans la plupart des cas d'utilisation des services financiers de transfert d'argent, les formalités constituent un critère de satisfaction. En ce qui concerne les satisfactions des ménages par rapport aux procédures dans l'utilisation des services de transfert d'argent de la SPT, 84,3% des utilisateurs dans les milieux ruraux sont satisfaits, 97,0% le sont dans les autres villes et 95,7% le sont dans le grand Lomé. Ce niveau de satisfaction est bien exprimé et bien répartis selon le sexe des répondants dans les ménages. La proportion des répondants homme est de 91,6% et la proportion des femmes satisfaites de ces services est de 95,3%. Par ailleurs, cette étude révèle que plus de neuf utilisateurs sur dix des services de transfert d'agent de la poste sont satisfaits des procédures de transfert.

Tableau 2.24 Satisfaction par rapport aux tarifs du service boîte postale

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait
Sexe du répondant			
Homme	3,6	88,0	8,4
Femme	0,0	95,3	4,7
Groupe d'âge			
18-34 ans	0,0	100,0	0,0
35-64 ans	2,4	87,0	10,6
65 et plus	0,0	100,0	0,0
Milieu de résidence			
DAGL	2,1	93,6	4,3
Autres villes	0,0	97,0	3,0
Rural	0,0	84,3	15,7
Ensemble	1,4	92,5	6,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Satisfaction des tarifs de transfert d'argent de la poste comparés à ceux des autres services de transfert

En ce qui concerne les tarifs proposés par les services de transfert de la poste, les utilisateurs sont à majorité (87,7%) satisfaits de ces tarifs, comparativement aux autres services de transfert d'argent. En effet, les ménages se sont prononcés sur une comparaison de tarifs entre les services de transfert d'argent de la poste et les autres services de transferts d'argent. Les résultats sont consignés dans le tableau ci-après. L'analyse révèle que près de 70,7% des usagers des services de transfert d'argent de la poste qui ont utilisé aussi d'autres services de transfert d'argent autre que ceux de la poste et vivant en milieu rural sont satisfaits des tarifs proposés par la SPT. Dans les autres villes, 91,0% de ces utilisateurs estiment être satisfaits des tarifs proposés par les services de transfert d'argent de la poste comparativement aux autres services. La plus forte proportion de satisfaction des tarifs de transfert d'argent de la SPT comparativement aux autres services est constatée dans le district de Grand Lomé avec un taux de satisfaction de 91,4%.

Par ailleurs, une analyse selon le sexe du répondant a révélé qu'un peu plus de 8 hommes sur 10 et 9 femmes sur 10 ayant utilisés d'autres services de transfert d'argent et ceux de la poste sont plus satisfaits des tarifs proposés par la SPT.

Tableau 2.25 Satisfaction par rapport aux tarifs de transfert d'argent de la poste

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Ne sait pas
Sexe du répondant				
Homme	3,1	80,4	12,5	4,0
Femme	0,0	90,2	5,3	4,5
Groupe d'âge				
18-34 ans	3,0	97,0	0,0	0,0
35-64 ans	0,0	81,3	11,4	7,4
65 et plus	0,0	43,2	56,8	0,0
Milieu de résidence				
DAGL	1,8	89,6	2,9	5,7
Autres villes	0,0	91,0	6,0	3,0
Rural	0,0	70,7	29,3	0,0
Ensemble	1,2	86,5	8,1	4,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Satisfaction des services bancaires de la poste

Une analyse de satisfaction des utilisateurs des services de la SPT ne saurait être pertinente si elle ne s'intéresse pas à une étude comparative entre l'utilisation des services bancaires de la poste et l'utilisation d'autres services bancaires. Ainsi, le tableau suivant résume l'analyse comparative entre l'utilisation des services bancaires de la SPT et l'utilisation d'autres services bancaires. Les résultats consignés dans le tableau ci-après montrent que 40,6% des usagers utilisent conjointement les services bancaires de la poste et d'autres services bancaires sur le plan national. Cette proportion est de 36,1% pour le milieu rural, 41,3% pour le grand Lomé et de 47,4% pour les autres villes du pays.

Il en ressort aussi du tableau qu'un peu plus de la moitié (50,9%) des usagers utilisant les services bancaires de la poste sont satisfaits de ces services comparativement aux services des banques traditionnelles. Ce niveau de satisfaction est inégalement réparti selon les milieux de résidence. En effet, dans les villes autres que Lomé, environ trois quarts des usagers de ces services déclarent être satisfaits. Dans le milieu rural, cette proportion se situe à seulement 4 ménages sur 10 et d'un peu moins de 5 ménages sur 10 dans le Grand Lomé. Une analyse selon le sexe par contre a montré un grand écart de satisfaction selon que l'utilisateur soit homme ou femme. En effet, la proportion d'hommes qui sont satisfaits des services bancaires de la poste par rapport aux autres services bancaires est de 64,3% alors que cette proportion est de 25,5% chez les femmes.

Tableau 2.26 Analyse comparative des services bancaires de la poste et ceux des autres institutions bancaires

	Proportion des ménages utilisant d'autres services bancaires à part celui de la poste	Comparaison des services bancaires de la poste par rapport aux autres		
		Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Sexe du répondant				
Homme	53,3	64,3	35,7	0,0
Femme	28,5	25,5	59,0	15,5
Groupe d'âge				
18-34 ans	34,7	51,8	48,2	0,0
35-64 ans	51,2	48,0	39,3	12,7
65 et plus	38,7	56,2	43,8	0,0
Milieu de résidence				
DAGL	41,3	47,3	52,7	0,0
Autres villes	47,4	73,7	0,0	26,3
Rural	36,1	39,6	60,4	0,0
Ensemble	40,6	50,9	43,8	5,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Satisfaction des services de la boîte postale

La boîte postale est l'un des services principaux de la poste. La SPT est l'unique entité étatique qui gère les boîtes postales sur l'étendue du territoire togolais. La satisfaction des usagers de ce service est décrite par les résultats du tableau ci-dessous.

Tableau 2.27 Satisfaction des services de la boîte postale

	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Sexe du répondant			
Homme	87,2	12,8	0,0
Femme	58,6	0,0	41,4
Groupe d'âge			
18-34 ans	68,4	0,0	31,6
35-64 ans	82,1	17,9	0,0
65 et plus	0,0	0,0	0,0
Milieus de résidence			
DAGL	63,9	9,0	27,1
Autres villes	100,0	0,0	0,0
Rural	100,0	0,0	0,0
Ensemble	73,4	6,6	20,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Les résultats révèlent que majoritairement (73,4%), les usagers des services de la boîte postale sont satisfaits de ce service. Ce taux de satisfaction est de 63,9% dans le Grand Lomé tandis que dans les autres villes en milieu rural, l'ensemble des usagers sont satisfaits des tarifs des services de la boîte postale.

❖ **Accessibilité aux services de la SPT en période de la crise sanitaire à la Covid-19**

L'utilisation des services de la SPT n'est pas exemptée des effets de la survenance de la crise sanitaire due à la COVID-19. En ce qui concerne l'accessibilité géographique des différents services de la poste, environ 16,1% des ménages en milieu rural, 16,3% dans les autres milieux urbains et 14,5% dans le Grand Lomé estiment que la crise sanitaire a engendré des dysfonctionnements dans l'utilisation des services de la poste. En termes d'accessibilité 17,9% des ménages togolais ont affirmé que les services de la SPT sont devenus moins accessibles qu'avant la crise. Dans les autres milieux urbains, 24,3% des ménages estiment que les services de la SPT sont devenus moins accessibles. Cette proportion est de 23,3% en milieu rural et 13,9% dans le Grand Lomé.

Tableau 2.28 Accessibilité aux services de la SPT en cette période de la crise sanitaire à la Covid-19 et nouveaux dysfonctionnements engendrés

Dysfonctionnement sur les services de la POSTE	L'accessibilité aux services de la POSTE en période de Covid-19		
	Très accessible	Accessible	Moins accessible
Sexe du répondant			
Homme	15,5	2,6	81,7
Femme	14,9	0,8	79,6
Groupe d'âge			
18-34 ans	13,7	0,6	83,2
35-64 ans	16,1	2,2	80,9
65 et plus	16,8	2,6	56,9
Milieu de résidence			
DAGL	14,5	1,6	84,5
Autres villes	16,3	1,4	74,4
Rural	16,1	1,6	75,0
Ensemble	15,2	1,6	80,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5. Satisfaction des services des transports publics autres que ceux de la poste

2.5.1. Principaux services de transport autre que ceux de la SPT

Le Tableau 2.29 présente les résultats relatifs à l'utilisation des services de transport public autres que ceux de la poste. Il en ressort que dans l'ensemble, 11,2% des ménages ont eu recours à un service de transport public. Les principaux services de transport publics sollicités par les ménages usagers sont essentiellement le péage (43,6%), le transport SOTRAL (15,8%) et la Direction des transports routiers et ferroviaires (5,4%). L'usage des services de transport public autres que ceux de la poste est faible et varie selon la région. En effet, la proportion la plus élevée de ménages utilisant ces services de transport public est observée dans les Plateaux (23,9%) tandis que la région des Savanes (0,1%) affiche la proportion la plus faible pour cet indicateur.

Tableau 2.29 Principaux services de transport autre que ceux de la poste

	Un service quelconque	SOTRAL	Péage	Immatriculation	Permis de conduire	Visite technique	Direction des transports routiers et fer
Sexe du répondant							
Homme	10,5	10,4	50,7	1,3	0,5	0,9	7,4
Femme	11,9	21,6	35,8	1,4	1,4	0,9	3,3
Groupe d'âge							
18-34 ans	12,5	17,2	37,5	2,2	0,8	1,0	7,1
35-64 ans	10,5	14,5	47,8	0,7	0,7	1,0	4,2
65 et plus	9,0	15,8	51,4	0,0	2,8	0,0	3,6
Milieu de résidence							
Urbain	11,1	31,7	27,9	1,4	1,0	1,1	2,8
Rural	11,2	2,8	56,4	1,2	0,9	0,8	7,5
Région							
Maritime	1,8	44,9	7,1	0,0	6,1	0,0	0,0
Plateaux	23,9	1,1	84,0	2,0	0,5	1,0	0,0
Centrale	8,0	8,8	69,9	1,7	3,9	4,2	12,4
Kara	20,4	0,0	0,0	1,7	0,0	1,0	21,9
Savanes	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
DAGL	9,7	48,1	15,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Ensemble	11,2	15,8	43,6	1,3	0,9	0,9	5,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.2. Fréquence d'utilisation des principaux services des transports publics

Le Tableau 2.30 illustre la fréquence d'utilisation des principaux services de transport public autre que ceux de la poste. Il se dégage dudit tableau que 58,8% des ménages usagers utilisent fréquemment ces principaux services de transport public.

Selon le milieu de résidence, 63,8% des usagers du district autonome du Grand Lomé (DAGL) ont fréquemment recours aux services des transports publics autres que ceux de la poste. Cette proportion est d'un peu plus de deux tiers (67,4%) pour les autres villes du pays et de 53,5% pour le milieu rural.

Tableau 2.30 Fréquence d'utilisation des principaux services de transport autre que la poste par les ménages

	Très fréquemment	Fréquemment	Rarement	Très rarement
Sexe du répondant				
Homme	13,1	44,4	41,3	1,2
Femme	22,2	38,0	34,8	5,0
Groupe d'âge				
18-34 ans	19,5	33,7	43,7	3,1
35-64 ans	17,5	46,9	32,4	3,2
65 et plus	5,0	48,2	45,6	1,2
Milieu de résidence				
DAGL	50,0	13,8	31,3	4,8
Autres villes	7,8	59,6	31,3	1,2
Urbain	33,8	31,5	31,3	3,4
Rural	4,1	49,4	43,8	2,7
Ensemble	17,5	41,3	38,2	3,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.3. Principal moyen de transport

Dans l'ensemble, les principaux moyens de transport des ménages sont essentiellement, Moto/Zem/Vélo/tricycle (40,8%), Voiture/Taxi (48,2%) et le bus SOTRAL (6,1%) (Cf. Tableau 2.31).

Tableau 2.31 Principal moyen de transport

	Moto/Zem/Vélo/tricycle	Voiture/Taxi	Bus de Sotral	Bus des autres compagnies	Autres	Ne sait pas
Sexe du répondant						
Homme	38,7	52,2	4,1	2,2	1,2	1,7
Femme	43,1	44,0	8,2	2,4	1,5	0,7
Groupe d'âge						
18-34 ans	45,5	41,7	6,0	3,3	1,2	2,3
35-64 ans	38,0	52,8	6,1	1,8	1,0	0,4
65 et plus	31,5	56,1	7,0	0,0	5,4	0,0
Milieu de résidence						
DAGL	47,6	32,6	19,8	0,0	0,0	0,0
Autres villes	26,6	63,0	1,9	3,0	2,9	2,6
Urbain	39,5	44,3	12,9	1,2	1,1	1,0
Rural	41,8	51,4	0,6	3,3	1,5	1,4
Ensemble	40,8	48,2	6,1	2,3	1,3	1,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Par rapport au milieu de résidence, on note une prédominance du moyen de transport Moto/Zem/Vélo/tricycle (47,6%) dans le Grand Lomé suivi de Voiture/Taxi (32,6%) et bus SOTRAL (19,8%). En revanche, dans les autres villes (63,0%) et dans les villages (51,4%) les Voiture/Taxi sont plus utilisés comme moyen de transport par les ménages par rapport aux

Moto/Zem/Vélo/tricycle qui sont empruntés respectivement par 26,6% et 41,8% des ménages dans ces localités.

❖ Temps nécessaire pour se rendre à l'agence de gare routière la plus proche

Le Tableau 2.32 indique la répartition des usagers des transports publics selon le temps nécessaire pour se rendre à l'agence de gare routière la plus proche. Il ressort dudit tableau qu'environ quatre usagers sur dix mettent plus de 30 minutes pour se rendre à la gare routière la plus proche.

Par ailleurs, une analyse faite selon les régions révèle que les usages des transports publics au niveau de DAGL et des villes mettent moins de temps (moins de 30 minutes) que ceux des milieux ruraux (84,9% à DAGL, 73,5% dans les autres villes contre 43,4% au milieu rural) pour se rendre à la gare routière la plus proche.

Tableau 2.32 Temps nécessaire pour se rendre à l'agence de gare routière la plus proche

	Moins de 5 minutes	5 à 30 minutes	30 minutes à 2 heures	2 heures à 4 heures	Plus de 4 heures	Ne sait pas
Sexe du répondant						
Homme	15,3	41,8	35,3	4,9	1,0	1,7
Femme	25,7	37,7	28,6	3,6	0,2	4,0
Groupe d'âge						
18-34 ans	22,9	43,7	27,9	3,1	1,0	1,5
35-64 ans	18,9	38,0	35,7	4,5	0,4	2,5
65 et plus	13,9	29,6	32,9	10,0	0,0	13,6
Milieu de résidence						
DAGL	43,4	41,5	15,1	0,0	0,0	0,0
Autres villes	2,5	71,0	20,1	2,5	0,9	2,9
Urbain	27,6	52,9	17,0	1,0	0,3	1,1
Rural	14,3	29,1	44,5	7,0	0,9	4,2
Ensemble	20,3	39,9	32,1	4,3	0,6	2,8

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.4. Disponibilité des bus de SOTRAL

Interrogés sur leur opinion par rapport à la disponibilité des bus de SOTRAL (Cf. Tableau 2.33), seulement 13,6% des usagers des services de transport public estiment que le parc de SOTRAL dispose suffisamment de véhicules pour assurer le transport. Cette proportion varie suivant les caractéristiques socio démographiques du répondant.

Selon le sexe du répondant, la proportion des personnes qui pensent que le parc de SOTRAL dispose suffisamment de véhicules pour assurer le transport est plus élevée chez les hommes (15,5% contre 12,6% chez les femmes).

Par rapport au milieu de résidence, les opinions sont opposées en ce qui concerne la disponibilité des bus du parc SOTRAL. Dans le district autonome du Grand Lomé et les autres villes, la quasi-totalité des usagers des services de transport public estime que le parc de SOTRAL dispose suffisamment de véhicules pour assurer le transport. En revanche, en milieu rural la quasi-totalité

des usagers juge que le parc de SOTRAL ne dispose pas suffisamment de véhicules pour assurer le transport.

Tableau 2.33 Appréciation par rapport au nombre de véhicules dans le parc SOTRAL

	Oui	Non	Ne sait pas
Sexe du répondant			
Homme	15,5	84,5	0,0
Femme	12,6	77,9	9,5
Groupe d'âge			
18-34 ans	9,5	90,5	0,0
35-64 ans	19,4	80,6	0,0
65 et plus	0,0	23,6	76,4
Milieu de résidence			
DAGL	9,2	84,0	6,9
Autres villes	100,0	0,0	0,0
Urbain	14,3	79,2	6,5
Rural	0,0	100,0	0,0
Ensemble	13,6	80,2	6,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.5. Satisfaction des tarifs et du temps d'attente

Tableau 2.34 Le Tableau 2.35 présente le croisement de deux indicateurs de mesure de satisfaction à l'égard de SOTRAL par rapport aux caractéristiques socio démographiques. Satisfaction par rapport aux tarifs et du temps d'attente des bus

	Satisfaction par rapport aux tarifs				Satisfaction par rapport au temps d'attente des bus			
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Sexe du répondant								
Homme	0,0	74,5	25,5	0,0	0,0	29,5	57,7	12,8
Femme	5,8	84,8	9,5	0,0	0,0	43,0	57,0	0,0
Groupe d'âge								
18-34 ans	0,0	90,1	9,9	0,0	0,0	31,7	57,7	10,6
35-64 ans	7,6	82,9	9,5	0,0	0,0	50,1	49,9	0,0
65 et plus	0,0	23,6	76,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Milieu de résidence								
DAGL	4,2	79,0	16,8	0,0	0,0	42,7	52,3	5,0
Autres villes	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Urbain	4,0	80,2	15,9	0,0	0,0	40,3	55,0	4,7
Rural	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Ensemble	3,8	81,2	15,1	0,0	0,0	38,3	57,3	4,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

❖ Tarifs et temps d'attente

Le premier indicateur apprécie le niveau de satisfaction par rapport aux tarifs appliqués et le second mesure la satisfaction par rapport au temps d'attente des bus.

Par rapport au milieu de résidence, on constate également cette double disparité : en milieu urbain (DAGL et autres villes) comme en milieu rural, la majorité des usagers sont satisfaits par rapport aux tarifs appliqués tandis qu'une forte proportion des usagers est insatisfaite par rapport au temps d'attente.

En ce qui concerne le sexe, il ressort que les usagers de sexe féminin sont plus satisfaits par rapport aux tarifs appliqués (90,6% chez les femmes contre 74,5% chez les hommes). Par ailleurs l'insatisfaction par rapport au temps d'attente est plus prononcée chez les hommes (70,5% chez les hommes contre 57% chez les femmes).

Au regard des résultats présentés dans ce tableau, 85,0% des usagers des services de transport SOTRAL sont satisfaits des tarifs pratiqués. En revanche la majorité de ces usagers (61,8%) sont insatisfaits du temps d'attente des bus SOTRAL.

❖ Raisons d'insatisfaction du temps d'attente

D'une manière générale, les principales raisons d'insatisfactions par rapport au temps d'attente des bus SOTRAL) sont essentiellement « la demande trop forte » (48,3%), « l'insuffisance de bus (37,3%) » et « ligne très longue » (34,5%).

En considérant le milieu de résidence, il ressort que la principale raison d'insatisfaction par rapport au temps d'attente des bus SOTRAL est la forte demande (52,2%) au niveau du district autonome du Grand Lomé. Il ressort également que la ligne de SOTRAL très longue dans les autres villes (100,0%), et l'insuffisance de bus dans le parc de SOTRAL (61,6%) en milieu rural.

Tableau 2.35 Raisons d'insatisfaction par rapport au temps d'attente

	Insuffisance de bus dans le parc de Sotral	Ligne de Sotral très longue	Demande trop forte	Autre
Sexe du répondant				
Homme	12,4	52,4	70,3	0,0
Femme	53,8	22,6	33,8	0,0
Groupe d'âge				
18-34 ans	10,6	29,0	71,0	0,0
35-64 ans	55,6	44,4	37,6	0,0
65 et plus	76,4	23,6	0,0	0,0
Milieu de résidence				
DAGL	38,9	27,2	52,2	0,0
Autres villes	0,0	100,0	0,0	0,0
Ens. urbain	35,1	34,1	47,2	0,0
Rural	61,6	38,4	61,6	0,0
Ensemble	37,3	34,5	48,3	0,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.6. Satisfaction du comportement des agents de SOTRAL

Les résultats de l'enquête ont révélé que la majorité (68,2%) des usagers des services de SOTRAL sont satisfaits du comportement des employés (chauffeurs et contrôleurs).

Cette même observation est faite quel que soit le milieu de résidence. En effet, dans le Grand Lomé, on enregistre deux usagers sur trois satisfaits du comportement des employés tandis que qu'en milieu rural, cette proportion se chiffre à 61,6%.

Tableau 2.36 Satisfaction par rapport au comportement des employés

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant						
Homme	0,0	53,1	25,5	0,0	21,4	0,0
Femme	0,0	76,4	23,6	0,0	0,0	0,0
Groupe d'âge						
18-34 ans	0,0	90,1	9,9	0,0	0,0	0,0
35-64 ans	0,0	60,7	28,1	0,0	11,2	0,0
65 et plus	0,0	0,0	76,4	0,0	23,6	0,0
Milieu de résidence						
DAGL	0,0	66,7	27,1	0,0	6,2	0,0
Autres ville	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Urbain	0,0	68,6	25,6	0,0	5,9	0,0
Rural	0,0	61,6	0,0	0,0	38,4	0,0
Ensemble	0,0	68,2	24,3	0,0	7,5	0,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.7. Accessibilité des routes/rues/pistes rurales

L'analyse des résultats du Tableau 2.37 révèle que la majorité (88,7%) des ménages pense que les routes/rues/pistes rurales ne sont pas accessibles dans leur localité pendant les saisons pluvieuses. Cette tendance similaire est observée quelle que soit la région. En effet, à l'exception de DAGL (79,5%), dans les autres régions, plus de 90% des ménages usagers pensent que les routes/rues/pistes rurales ne sont pas accessibles dans la localité pendant les saisons pluvieuses. Selon le milieu de résidence, cette proportion se situe à 93,4% en milieu rural contre 83,1% dans les villes.

Tableau 2.37 Accessibilité des routes/rues/pistes rurales

	Oui	Non	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant				
Homme	8,2	90,2	1,5	0,1
Femme	12,1	86,8	0,9	0,2
Groupe d'âge				
18-34 ans	11,4	87,2	1,2	0,2
35-64 ans	9,6	89,1	1,2	0,1
65 et plus	6,0	93,0	1,1	0,0
Milieu de résidence				
Urbain	15,8	83,1	1,0	0,1
Rural	5,1	93,4	1,3	0,1
Région				
Maritime	6,3	90,9	2,8	0,0
Plateaux	2,7	95,4	1,6	0,2
Centrale	5,4	92,2	2,1	0,3
Kara	4,5	95,2	0,2	0,1
Savanes	9,2	90,3	0,4	0,0
DAGL	20,1	79,5	0,4	0,1
Ensemble	10,0	88,7	1,2	0,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.8. Satisfaction à l'égard des efforts de l'Etat dans l'amélioration des services de transport public

Les résultats liés à la satisfaction des ménages par rapport aux efforts de l'Etat dans l'amélioration des services de transport public (Tableau 2.38) montrent que dans l'ensemble, 68,4% des ménages sont insatisfaits.

En outre, l'analyse suivant le milieu de résidence montre que la proportion des ménages insatisfaits par rapport aux efforts de l'Etat dans l'amélioration des services de transport public est relativement plus élevée en milieu urbain qu'en milieu rural. En effet, sept ménages sur dix (72,6%) sont insatisfaits, en milieu urbain contre six ménages sur dix (63,3%) en milieu rural.

L'analyse selon la région montre qu'en dehors de la région des Savanes, où plus de la moitié des ménages sont satisfaits (56,8%) des efforts de l'Etat dans l'amélioration des services de transport public, au niveau des autres régions les ménages insatisfaits sont majoritaires. En effet, dans ces régions, le taux d'insatisfaction varie de 59,3% dans le Grand Lomé à 83,4% dans les Plateaux.

Tableau 2.38 Satisfaction à l'égard des efforts de l'Etat dans l'amélioration des services de transport public

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant						
Homme	0,4	16,3	46,3	25,3	11,3	0,5
Femme	0,2	23,4	44,1	20,5	11,1	0,8
Groupe d'âge						
18-34 ans	0,4	21,0	46,0	21,9	10,2	0,5
35-64 ans	0,3	19,3	44,3	23,5	11,8	0,8
65 et plus	0,0	13,4	48,7	26,2	11,7	0,0
Milieu de résidence						
Urbain	0,0	27,8	44,4	18,9	8,2	0,6
Rural	0,5	12,5	46,0	26,6	13,7	0,6
Région						
Maritime	0,7	10,0	38,0	34,5	16,3	0,5
Plateaux	0,0	7,8	46,0	37,4	8,2	0,6
Centrale	0,2	9,3	58,1	12,7	19,5	0,2
Kara	0,5	16,5	59,7	21,2	1,4	0,7
Savanes	0,9	24,3	34,7	8,5	30,3	1,3
DAGL	0,0	34,6	43,7	15,6	5,5	0,7
Ensemble	0,3	19,5	45,3	23,1	11,2	0,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.9. Satisfaction à l'égard des efforts de l'Etat dans l'entretien des routes, pistes et rues

Au regard des résultats du Tableau 2.39 , il ressort que seulement 25,6% des ménages pensent que l'Etat fait des efforts dans l'amélioration des routes/pistes/rues. Au niveau des régions, la proportion des ménages qui estiment que l'Etat fait des efforts dans l'amélioration des routes est plus forte dans le DAGL (46,4%) et dans la région des savanes (29,5%). Cette proportion demeure faible dans la région de la Kara (11,9%). Par ailleurs, la proportion des ménages qui pensent que l'Etat fait des efforts dans l'amélioration des routes est plus forte en milieu urbain (36,8%) qu'en milieu rural (16,3%).

À la question relative au niveau de satisfaction par rapport aux efforts de l'Etat dans l'entretien des routes/rues, la réponse la plus courante a été « insatisfait » (49,8%). Globalement, la majorité des ménages sont insatisfaits ou très insatisfaits (64,5%) par rapport aux efforts de l'Etat dans l'entretien des routes/rues. La même tendance est constatée au niveau des régions.

Tableau 2.39 Satisfaction sur les moyens déployés par l'Etat pour l'entretien des routes

	Efforts de l'amélioration routes/rues/pistes		l'Etat dans des	Satisfaction par rapport aux efforts de l'Etat dans l'entretien des routes/rues							
	Oui	Non									
Sexe du répondant											
Homme	22,3	65,8	11,3	0,6	0,9	15,9	50,9	25,7	6,2	0,4	
Femme	29,7	59,1	10,8	0,4	0,5	21,9	48,5	21,2	7,4	0,4	
Groupe d'âge											
18-34 ans	28,0	61,3	10,4	0,3	0,7	20,9	50,1	21,4	6,7	0,2	
35-64 ans	24,8	63,3	11,1	0,7	0,8	18,0	49,6	24,3	6,7	0,6	
65 et plus	20,4	65,4	14,2	0,0	0,3	12,2	50,2	30,2	7,1	0,0	
Milieu de résidence											
Urbain	36,8	53,8	8,8	0,5	0,7	25,5	49,3	18,9	5,1	0,5	
Rural	16,3	70,2	13,0	0,5	0,7	12,9	50,3	27,7	8,1	0,4	
Région											
Maritime	14,9	69,7	15,1	0,3	1,2	11,7	44,6	32,6	9,2	0,7	
Plateaux	12,2	80,2	6,8	0,8	0,5	8,4	45,0	38,7	7,2	0,3	
Centrale	17,5	52,0	30,0	0,6	0,9	8,4	56,6	14,9	18,8	0,4	
Kara	11,9	82,1	5,6	0,4	0,2	17,1	57,1	23,9	1,7	0,0	
Savanes	29,5	50,1	20,2	0,1	1,0	26,5	52,8	12,3	7,3	0,2	
DAGL	46,4	47,5	5,6	0,5	0,7	29,9	50,5	14,9	3,5	0,5	
Ensemble	25,6	62,8	11,1	0,5	0,7	18,6	49,8	23,7	6,7	0,4	

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.10. Satisfaction des tarifs dans le secteur de transport en général

Le Tableau 2.40 informe que plus de neuf ménages sur dix ne sont pas satisfaits des tarifs pratiqués dans le secteur des transports, soit environ un neuvième des ménages qui s'estiment être satisfaits de ces tarifs. Comme dans l'ensemble, la proportion des ménages qui sont satisfaits des tarifs pratiqués dans le secteur des transports est relativement faible dans chaque région. Elle varie de 15,1% dans le DAGL à 4,9% dans la région maritime.

Par rapport au milieu de résidence, la proportion des ménages qui sont satisfaits des tarifs pratiqués dans le secteur des transports est relativement plus élevée en milieu urbain qu'en milieu rural.

Tableau 2.40 Satisfaction par rapport aux tarifs dans le secteur de transport

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant						
Homme	0,4	8,0	51,5	30,8	9,0	0,4
Femme	0,3	10,9	50,6	28,3	9,5	0,4
Groupe d'âge						
18-34 ans	0,3	11,0	51,6	27,7	9,1	0,3
35-64 ans	0,3	8,5	51,0	30,5	9,1	0,5
65 et plus	0,3	6,7	49,5	33,3	10,1	0,0
Milieu de résidence						
Urbain	0,2	13,2	51,9	27,8	6,7	0,3
Rural	0,5	6,1	50,4	31,2	11,3	0,5
Région						
Maritime	0,9	4,0	49,4	32,8	12,9	0,2
Plateaux	0,0	5,4	42,0	43,7	7,9	1,1
Centrale	0,3	6,6	56,7	21,8	14,5	0,3
Kara	0,4	10,4	55,8	31,0	2,5	0,0
Savanes	0,5	10,2	52,9	18,4	17,3	0,7
DAGL	0,2	14,9	54,0	24,3	6,5	0,2
Ensemble	0,3	9,3	51,1	29,7	9,2	0,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.11. Accessibilité et disponibilité de l'information dans le secteur de transport

Les résultats liés à la satisfaction des ménages par rapport à la disponibilité de l'information dans le domaine des transports publics (Tableau 2.41) montrent que dans l'ensemble, plus de quatre ménages sur cinq n'ont pas accès à l'information dans ce secteur. Cette proportion est d'environ neuf ménages sur dix en milieu rural contre environ deux tiers (66,2%) des ménages en milieu urbain.

En ce qui concerne leur satisfaction, seulement 13,0% des ménages affirment être satisfaits sur la disponibilité de l'information. On constate également que quel que soit le milieu de résidence, la proportion des ménages satisfaits est faible mais un peu plus élevée en milieu urbain (17,3%) qu'en milieu rural (11,2%).

Au niveau des régions, c'est le Grand Lomé (19,8%) et Maritime (19,8%) qui concentrent plus de ménages satisfaits quant à la disponibilité de l'information dans le domaine des transports publics.

Tableau 2.41 Satisfaction par rapport à l'accès et disponibilité de l'information

	Avez-vous accès aux informations dans le secteur de transport ?				Disponibilité de l'information					
	Oui	Non	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant										
Homme	14,1	72,7	11,7	1,4	0,6	11,7	47,6	22,5	16,4	1,2
Femme	19,9	67,4	11,5	1,2	0,1	15,8	46,1	21,7	15,3	0,9
Groupe d'âge										
18-34 ans	18,2	68,7	11,8	1,3	0,3	15,2	47,8	19,9	16,1	0,7
35-64 ans	16,2	71,4	11,0	1,5	0,5	13,0	46,3	23,2	15,7	1,3
65 et plus	13,7	71,1	14,8	0,5	0,4	10,0	46,9	25,7	16,1	0,9
Milieu de résidence										
Urbain	24,3	66,2	8,8	0,7	0,3	17,0	47,3	23,0	11,6	0,8
Rural	10,5	73,8	14,0	1,8	0,5	10,7	46,6	21,4	19,5	1,3
Région										
Maritime	19,5	67,4	13,1	0,0	1,1	18,7	38,0	25,3	16,7	0,2
Plateaux	6,1	62,6	25,4	6,0	0,5	5,5	43,4	27,2	19,5	3,9
Centrale	4,4	82,8	12,0	0,8	0,6	6,8	66,7	9,5	15,6	0,8
Kara	8,4	90,2	1,4	0,1	0,0	12,3	57,3	24,4	5,7	0,2
Savanes	15,3	75,9	8,5	0,4	0,2	7,0	42,1	9,1	40,8	0,8
DAGL	28,5	64,4	7,0	0,1	0,0	19,8	46,7	23,7	9,5	0,3
Ensemble	16,8	70,3	11,6	1,3	0,4	13,6	46,9	22,2	15,9	1,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.5.12. Effets du Covid-19 dans le secteur de transport

La pandémie Covid-19 a engendré d'importantes conséquences économiques, sociales, politiques, scolaires et sanitaires notamment, sur l'accessibilité à certains services de base dans le monde. A cet effet, 45,6% des ménages pensent qu'il y a eu de nouveaux dysfonctionnements sur les services dans le secteur des transports au Togo. Au niveau des régions, la proportion des ménages qui pensent qu'il a eu de nouveaux dysfonctionnements sur les services de transports publics est plus élevée dans la Kara (63%), dans le DAGL (49,6%) et dans la région Maritime (47,8%).

Selon le milieu de résidence, 51,1% des ménages pensent que le Covid-19 a engendré de nouveaux dysfonctionnements sur les services dans ce secteur des transports publics en milieu urbain. Cette proportion est de 41,8% en milieu rural.

En ce qui concerne le degré de leur satisfaction sur l'accès aux services de transports publics, 65,8% des ménages togolais trouvent que les services de transport publics sont moins accessibles en cette période de Covid-19 dont 64,2% en milieu urbain et 67,0% en milieu rural.

Au niveau des régions, la proportion des ménages qui estiment que les services de transport publics sont moins accessibles en cette période de Covid-19 est plus élevée dans la Kara (77,4%), dans le DAGL (62,2%), dans la région Maritime (72,9%) et dans les plateaux (72,7%) que dans les régions Centrale (39,2%) et Savanes (55,8%).

Tableau 2.42 Satisfaction par rapport à l'accessibilité aux services du transport public en cette période de Covid-19 et les nouveaux dysfonctionnements engendrés

	Nouveaux dysfonctionnements sur les services du transport public	L'accessibilité aux services du transport public en cette période de Covid-19			
		Très accessible	Accessible	Moins accessible	Pas du tout accessible
Sexe du répondant					
Homme	44,6	1,0	32,5	55,6	10,9
Femme	46,8	1,1	34,0	57,2	7,7
Groupe d'âge					
18-34 ans	46,1	0,7	32,6	59,2	7,5
35-64 ans	45,6	1,3	34,1	53,9	10,6
65 et plus	43,4	0,9	30,0	57,7	11,3
Milieu de résidence					
Urbain	50,1	0,7	35,1	58,9	5,3
Rural	41,8	1,4	31,6	54,1	12,9
Région					
Maritime	47,8	1,0	26,1	51,0	21,9
Plateaux	42,3	3,0	24,2	55,4	17,3
Centrale	23,3	2,0	56,7	39,2	2,1
Kara	63	0,5	22,1	70,2	7,2
Savanes	33,4	0,8	42,6	55,8	0,9
DAGL	49,6	0,0	37,8	59,5	2,7
Ensemble	45,6	1,1	33,2	56,3	9,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.6. Satisfaction par rapport aux services médiatiques du Togo

2.6.1. Demande de couverture médiatique et satisfaction

Le Tableau 2.43 fournit les informations sur les ménages ayant sollicité un service de couverture médiatique auprès de médias publics ou privés au cours des 12 derniers mois. En considérant les médias publics, la proportion des ménages qui ont eu recours à ces services toute catégories confondues au cours des 12 derniers mois est estimée à 11,2%. Cette proportion est de 8,1% pour la presse publique et 4,8% pour les services radiophoniques (Lomé et Kara). Les services de la TVT sont utilisés de façon presque marginale par les ménages et ce, quels que soient la région et le milieu de résidence. S'agissant des couvertures par des chaînes privées, on note que 2,4% des ménages ont sollicité les services des télévisions privées et 2,6% ont recouru aux services des radios privées.

Tableau 2.43 Proportion de ménages ayant sollicité un service de couverture médiatique au cours des 12 derniers mois

	Médias publics				Autres médias		
	Radio Lomé / Radio Kara	TVT	Togo Presse	Tout média public	Télévisions privées	Radios privées	Tout média privé
Milieu de résidence							
Urbain	6,5	0,4	6,2	10,1	3,7	2,6	5,0
Rural	3,4	0,2	9,8	12,1	1,3	2,6	3,4
Région							
Maritime	1,8	0,8	9,4	11,1	1,5	4,4	5,6
Plateaux	5,3	0,0	12,7	15,8	0,8	1,1	1,7
Centrale	13,6	0,7	14,0	21,4	6,1	7,5	9,4
Kara	2,5	0,0	11,4	13,4	0,3	0,9	1,2
Savanes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3
DAGL	6,4	0,3	4,3	8,2	4,4	2,5	5,4
Ensemble	4,8	0,3	8,1	11,2	2,4	2,6	4,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Les résultats du Tableau 2.44 sont relatifs au niveau de satisfaction des ménages pour les différentes sollicitations médiatiques. Dans l'ensemble, 46,5% des ménages s'estiment très satisfaits ou satisfaits contre 53,5% qui sont insatisfaits ou très insatisfaits. Lorsqu'on considère uniquement les ménages satisfaits par exemple, ils représentent 40,1% au niveau national. Suivant le milieu de résidence, la proportion est de 30,8% en milieu rural contre 54,5% en milieu urbain. Par rapport aux régions, les ménages satisfaits sont relativement plus faibles dans la Maritime et les Plateaux. A l'inverse, les ménages très insatisfaits y sont relativement plus nombreux.

Tableau 2.44 Niveau de satisfaction des ménages pour les sollicitations des services médiatiques

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Milieu de résidence				
Urbain	5,6	54,5	29,2	10,7
Rural	6,9	30,8	21,8	40,5
Région				
Maritime	7,8	16,0	33,2	43,0
Plateaux	2,4	27,3	20,2	50,2
Centrale	19,2	57,0	17,4	6,4
Kara	2,7	49,3	15,0	33,0
Savanes	0,0	100,0	0,0	0,0
DAGL	3,2	61,7	33,3	1,8
Ensemble	6,4	40,1	24,7	28,8

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Les raisons d'insatisfaction évoquées par les ménages relatives aux services médiatiques sont bien diverses (Cf. Tableau 2.45). Parmi elles, les émissions non adaptées aux préférences (29,6%), et dans certaines mesures, les émissions non accessibles (15,5%), les émissions peu diversifiées

(12,9%) et la mauvaise qualité des images/sons (10,6%) se distinguent comme les raisons d'insatisfaction les plus exprimées par les ménages ; les disparités étant plus ou importantes quelle que soit la région ou le milieu de résidence considérée.

L'analyse suivant les régions par exemple montre que les émissions non accessibles restent la raison prépondérante dans la région Maritime (21,1%) et Centrale (30,3%) alors que des émissions non adaptées aux préférences constituent la principale raison dans les régions des Plateaux (53,7%) et de la Kara (55,2%). Les ménages de la région des Savanes trouvent que les émissions sont truffées de trop de spots publicitaires alors que pour leur part, les ménages du DAGL estiment que les images et les sons sont de mauvaise qualité.

Tableau 2.45 Principales raisons d'insatisfaction

	Emissions non adaptées aux préférences	Contenu des émissions peu diversifié	Trop de spots publicitaires	Mauvaise qualité des images/sons	Emissions non enrichissantes	Emissions non divertissantes	Pas d'intérêt pour les émissions	Emissions non originales ²	Emissions non accessibles	Autres
Milieu de résidence										
Urbain	17,2	16,6	5,9	17,5	9,5	3,8	3,0	1,3	10,3	15,0
Rural	35,1	11,2	4,7	7,5	6,4	4,7	3,8	2,6	17,9	6,2
Région										
Maritime	9,3	17,1	4,2	11,3	6,9	10,0	13,5	3,3	21,1	3,4
Plateaux	53,7	12,7	8,2	1,5	1,9	2,4	0,8	3,5	13,1	2,3
Centrale	3,5	11,0	1,7	10,9	25,0	2,6	0,0	1,7	30,3	13,4
Kara	55,2	0,7	3,6	3,4	4,2	4,7	0,0	0,0	4,2	24,0
Savanes	0,0	0,0	29,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	70,4
DAGL	9,0	26,4	4,5	47,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	9,2
Ensemble	29,6	12,9	5,0	10,6	7,3	4,4	3,5	2,2	15,5	8,9

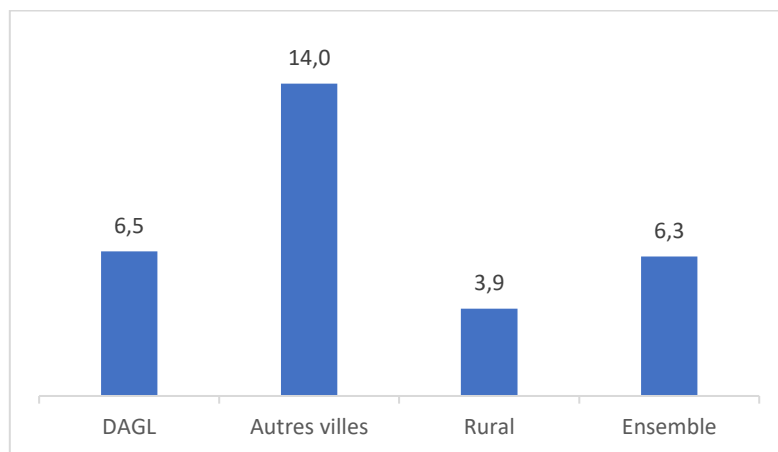
Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.6.2. Recours aux médias publics et satisfaction

Pour des besoins de publicité pour leurs affaires ou encore d'annonces diverses, les ménages ont souvent recours aux médias. Le graphique ci-dessous présente la proportion des ménages ayant sollicité des médias publics pour ces fins. Ainsi, sur le plan national, 6,3% des ménages déclarent avoir recouru à un média public pour des besoins d'annonces ou de publicité au cours des 12 derniers mois. Ces ménages habitent généralement dans les villes (14,0%) et dans le Grand Lomé (6,5%).

Graphique 2.5 Proportion de ménages ayant recours aux médias publics pour divers services

² Non innovantes



L'objectif de l'enquête étant de mesurer la satisfaction des usagers des services publics, l'une des questions posées aux ménages ayant sollicité des services médias pour diverses raisons est leur niveau de satisfaction des services rendus par le média public sollicité. Cette satisfaction est captée sur 3 aspects à savoir : l'accueil, les tarifs et les horaires de passage des annonces ou spots publicitaires sollicités. Les résultats consignés dans le tableau ci-dessous renseignent que les ménages sont globalement satisfaits des tarifs appliqués par les médias, de l'accueil réservé par le personnel et des horaires de passage de leurs annonces. En effet, 65,1% des ménages se disent satisfaits des tarifs tandis que 64,6% en font de même pour l'accueil. Pour ce qui est des horaires de passage des annonces sollicitées, environ 8 ménages sur 10 (78, 1%) en sont satisfaits. Des tendances quasi-similaires sont observées à Lomé et dans les autres villes. En revanche, en milieu rural, les taux de satisfaction semblent être plus faibles (54,8% pour les tarifs, 53,3% pour l'accueil et 72,5% pour les horaires).

Tableau 2.46 Niveau de satisfaction des ménages par rapport aux tarifs, à l'accueil et aux horaires de passage

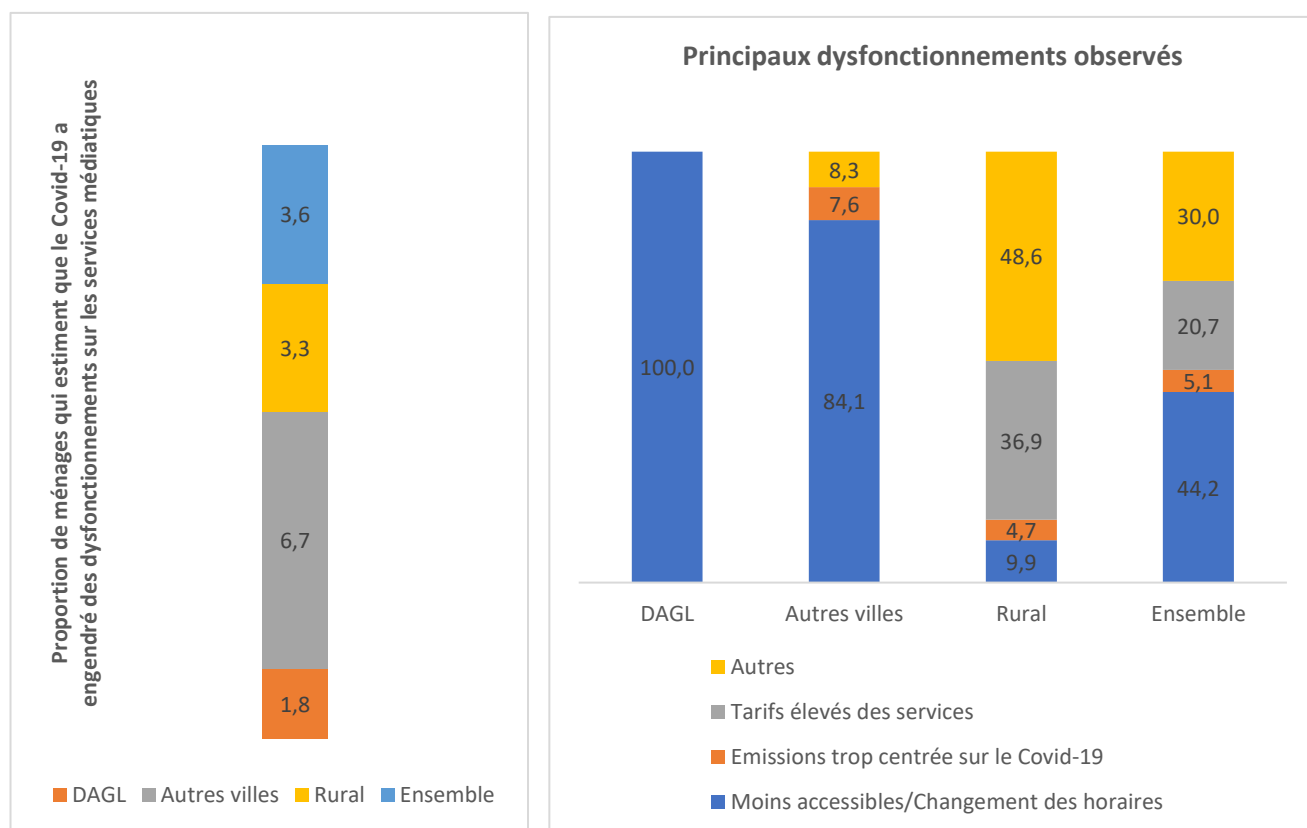
	Milieu de résidence			Ensemble
	DAGL	Autres villes	Rural	
Niveau de satisfaction par rapport :				
Aux Tarifs				
Très satisfait	17,8	15,3	0,0	10,1
Satisfait	54,0	55,7	54,8	55,0
Insatisfait	28,1	12,3	14,4	16,6
Très insatisfait	0,0	16,7	30,8	18,3
A l'accueil				
Très satisfait	0,0	9,7	0,0	3,9
Satisfait	71,9	61,3	53,3	60,7
Insatisfait	28,1	0,0	19,2	13,6
Très insatisfait	0,0	28,9	27,5	21,9
Aux horaires de passage				
Très satisfait	0,0	9,7	0,0	3,9
Satisfait	100,0	61,3	72,5	74,2
Insatisfait	0,0	0,0	0,0	0,0
Très insatisfait	0,0	28,9	27,5	21,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.6.3. Dysfonctionnements des médias publics dus au Covid-19 et opinions sur la transparence des coûts

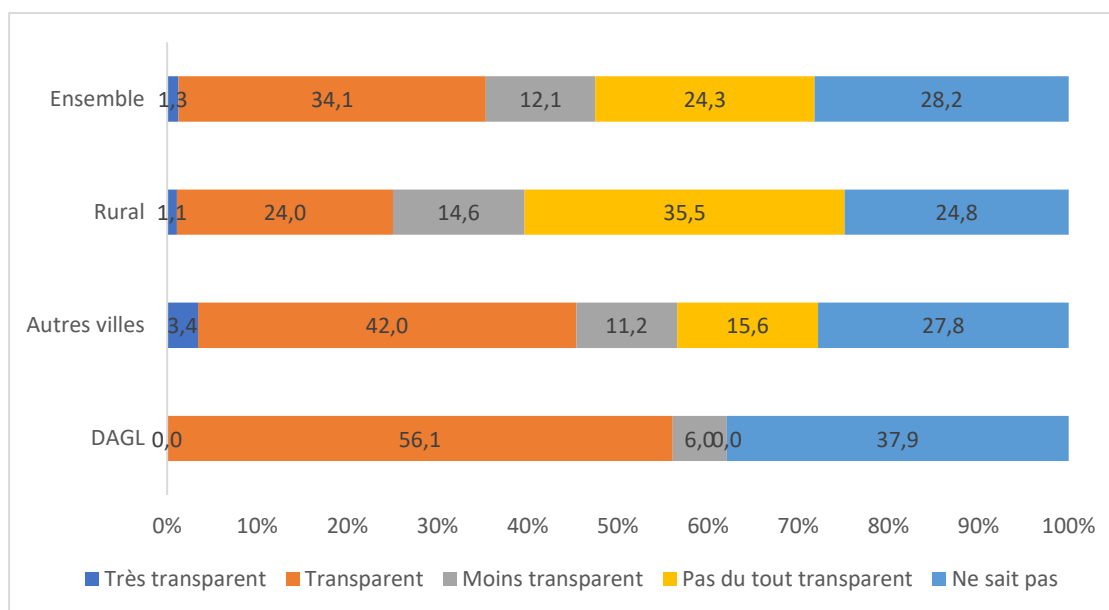
Sur la question de l'apparition des dysfonctionnements en cette période du Covid-19, 3,6% des ménages ont répondu à l'affirmative. Ils sont trois fois plus importants dans les villes autre que Lomé (6,7%) comparativement au milieu rural (3,3%). Pour ce qui est de la nature des dysfonctionnements, l'inaccessibilité des médias et le changement des horaires (44,2%) constituent le premier dysfonctionnement constaté par les ménages. En deuxième position, les ménages reportent l'augmentation des tarifs des services (20,7%). A Lomé comme dans les autres villes, l'inaccessibilité des médias et le changement des horaires demeurent le premier cas de dysfonctionnement indiqué par les ménages. En revanche, en milieu rural, l'augmentation des tarifs (36,9%) est le premier dysfonctionnement reporté par les ménages.

Graphique 2.6 Proportion de ménages qui estiment que le Covid-19 a engendré des dysfonctionnements sur les services médiatiques et principaux dysfonctionnements observés



Le graphique suivant présente l'opinion que les usagers des services médiatiques se font de la transparence des coûts appliqués par les médias publics. Selon les résultats de ce tableau, les opinions sont partagées. En effet, si un peu plus d'un tiers (35,4%) pensent que les coûts sont transparents, il en est de même de ceux qui pensent que les coûts ne le sont pas (36,4%). En outre, une proportion importante d'utilisateurs (28,2%) s'est abstenue de donner leurs opinions. En analysant selon le lieu de résidence du ménage, 56,1% des ménages habitant le Grand Lomé estiment que les coûts sont transparents contre seulement 6,0% qui pensent le contraire et 37,9% qui n'ont aucune opinion sur la question. Dans les autres villes, ces proportions se présentent comme suit : 42,0% pour ceux qui pensent que les coûts sont transparents, 26,8% pour ceux qui ont une opinion contraire et 27,8% pour les sans opinions. Pour ce qui est des ménages habitant des milieux ruraux, environ deux sur cinq jugent transparents les coûts appliqués par les médias publics tandis qu'environ la même proportion des ménages les estime non transparents et le reste des ménages n'a pas d'opinion sur le sujet.

Graphique 2.7 Opinions des ménages sur la transparence des coûts



Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.7. Satisfaction par rapport aux services du Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social

2.7.1. Recours aux services des différentes directions ou structures rattachées

Le Tableau 2.47 présente les résultats relatifs à l'utilisation des services délivrés par les différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique au cours des cinq dernières années.

Tableau 2.47 Recours aux services des différentes directions ou structures rattachées au MFPTDS au cours des cinq dernières années

	Oui	Non	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant				
Homme	1,6	97,9	0,3	0,1
Femme	2,0	97,2	0,5	0,2
Groupe d'âge				
18-34 ans	2,2	97,2	0,4	0,2
35-64 ans	1,6	97,8	0,4	0,2
65 et plus	0,9	98,5	0,4	0,2
Milieu de résidence				
Urbain	2,1	97,5	0,3	0,2
Rural	1,5	97,7	0,5	0,2
Région				
Maritime	1,9	97,2	0,7	0,1
Plateaux	2,5	96,5	0,8	0,1
Centrale	0,6	97,4	0,9	1,0
Kara	1,9	97,9	0,0	0,1
Savanes	0,6	99,4	0,0	0,0
DAGL	1,9	97,9	0,2	0,1
Ensemble	1,8	97,6	0,4	0,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Il en ressort que le recours aux services des structures rattachées au ministère de la fonction publique est faible dans l'ensemble et quels que soient le milieu de résidence et la région. Au sein de la population, environ deux ménages sur cent ont eu recours à ces services.

Par ailleurs les ménages urbains ont plus sollicité les services des différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique que les ménages ruraux (2,1% en milieu urbain contre 1,5% en milieu rural). Au niveau des régions la proportion des ménages ayant eu recours aux services des différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique est plus élevée dans les Plateaux, DAGL et Maritime comparativement aux autres régions.

Parmi les ménages ayant eu recours aux services des différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique au cours des cinq dernières années seulement, 43,7% sont satisfaits par rapport à la distance parcourue pour se rendre dans ces structures (Cf. Tableau 2.48). En milieu urbain, cette proportion de ménages satisfaits est de 38,7% contre 49,3% en milieu rural.

Au niveau des régions, la proportion des ménages satisfaits quant à la distance parcourue est très élevée dans les Plateaux (60,8%), ensuite suivent les régions Maritime (44,9%) et le DAGL (37,5%).

Tableau 2.48 Satisfaction par rapport à la distance parcourue pour se rendre aux services des différentes directions ou structures rattachées au MFPTDS

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Sexe du répondant				
Homme	0,0	36,8	37,8	25,4
Femme	8,3	42,1	18,9	30,7
Groupe d'âge				
18-34 ans	2,0	41,1	29,9	26,9
35-64 ans	4,9	36,6	26,6	31,9
65 et plus	19,5	53,3	27,2	0,0
Milieu de résidence				
Urbain	3,5	35,2	29,8	31,5
Rural	5,0	44,3	26,4	24,3
Région				
Maritime	0,0	44,9	28,1	27,0
Plateaux	8,5	52,3	21,6	17,6
Centrale	31,7	0,0	46,0	22,3
Kara	0,0	27,5	26,7	45,8
Savanes	27,7	0,0	72,3	0,0
DAGL	0,0	37,5	28,5	34,0
Ensemble	4,2	39,5	28,2	28,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.7.2. Satisfaction par rapport au temps d'attente dans les services et du temps de traitement des requêtes

Le Tableau 2.49 présente le croisement de deux indicateurs de mesure de satisfaction à l'égard des différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique par rapport aux caractéristiques socio démographiques. Le premier indicateur apprécie le niveau de satisfaction par rapport au temps d'attente et le second mesure la satisfaction par rapport au délai de traitement des requêtes dans ces structures. Au regard des résultats présentés dans ce tableau, on constate que plus de la moitié des usagers n'est satisfaite ni du temps d'attente dans les structures (64,2%), ni du délai de traitement des requêtes (68,6%).

Par rapport au milieu de résidence, on constate qu'en milieu urbain plus de deux tiers des usagers ne sont satisfaits ni du temps d'attente dans les structures (76,9%), ni du délai de traitement des requêtes (66,6%). En revanche en milieu rurale, un ménage sur deux est satisfait du temps d'attente dans les structures (50%) et du délai de traitement des requêtes (49,8%).

Une analyse selon la région révèle que le niveau de satisfaction diffère d'une région à une autre. En effet, plus de la moitié des ménages des régions Maritime (63,5%) et Savanes (72,2%) sont satisfaits du temps d'attente dans les structures et du délai de traitement des requêtes tandis que plus de la moitié des ménages des régions des Plateaux, Centrale, Kara et DAGL qui sont insatisfaits du temps d'attente dans les structures et du délai de traitement des requêtes.

Tableau 2.49 Satisfaction par rapport au temps d'attente dans les services et du temps de traitement des requêtes

	Satisfaction par rapport au temps d'attente				Satisfaction par rapport au temps de traitement des requêtes			
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Sexe du répondant								
Homme	4,4	31,8	45,4	18,4	10,9	27,3	44,3	17,6
Femme	1,7	33,8	32,6	31,9	0,0	44,5	25,3	30,2
Groupe d'âge								
18-34 ans	0,0	37,3	36,4	26,3	6,8	42,0	31,1	20,1
35-64 ans	4,5	28,7	40,2	26,6	4,5	28,9	36,6	30,0
65 et plus	19,5	30,0	50,5	0,0	0,0	49,5	50,5	0,0
Milieu de résidence								
Urbain	1,7	21,5	45,6	31,3	6,1	27,4	32,5	34,1
Rural	4,6	45,5	31,4	18,6	4,6	45,7	37,1	12,7
Région								
Maritime	10,6	52,9	24,4	12,1	10,6	44,7	32,5	12,1
Plateaux	0,0	28,3	45,5	26,2	0,0	34,6	49,2	16,2
Centrale	0,0	0,0	68,3	31,7	0,0	31,7	68,3	0,0
Kara	0,0	38,7	28,7	32,6	0,0	38,7	28,7	32,6
Savanes	27,7	44,5	27,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
DAGL	0,0	23,8	44,6	31,6	9,6	25,1	26,4	39,0
Ensemble	3,0	32,8	38,9	25,3	5,3	36,0	34,6	24,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.7.3. Disponibilité des agents

Les résultats liés à la satisfaction des ménages par rapport à la disponibilité des agents des structures rattachées au ministère de la fonction publique (Cf. Tableau 2.50 montrent que 58,1% des ménages sont insatisfaits.

Par rapport au milieu de résidence, on constate que le niveau de satisfaction diffère selon qu'on est en milieu urbain ou rural. En effet, en milieu urbain sept usagers sur dix ne sont pas satisfaits de la disponibilité des agents. En revanche, en milieu rural, 55,2% des usagers sont satisfaits de la disponibilité des agents.

Au niveau des régions, ce sont les régions des Plateaux (56,7%), Kara (61,3%), Centrale (100,0%) et DAGL (70,3%) qui concentrent plus d'usagers insatisfaits quant à la disponibilité des agents des structures rattachées au ministère de la fonction publique. En revanche, les usagers sont satisfaits de la disponibilité des agents dans les régions Maritime (63,3%) et Savanes (72,3%).

Tableau 2.50 Satisfaction par rapport à la disponibilité des agents des services

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Sexe du répondant				
Homme	6,5	35,6	49,9	8,0
Femme	1,7	39,9	28,1	30,2
Groupe d'âge				
18-34 ans	6,8	34,7	44,7	13,8
35-64 ans	0,0	39,1	34,6	26,4
65 et plus	19,5	57,2	23,3	0,0
Milieu de résidence				
Urbain	7,7	22,2	40,8	29,3
Rural	0,0	55,3	36,7	8,1
Région				
Maritime	0,0	63,3	24,6	12,1
Plateaux	0,0	43,3	46,9	9,8
Centrale	0,0	0,0	100,0	0,0
Kara	0,0	38,7	52,1	9,2
Savanes	27,7	44,5	27,7	0,0
DAGL	9,6	20,2	31,3	39,0
Ensemble	4,1	37,8	38,8	19,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Le Tableau 2.51 présente le croisement de deux indicateurs de mesure de satisfaction à l'égard des différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique par rapport aux caractéristiques socio démographiques. Le premier indicateur apprécie le niveau de satisfaction rapport à l'accessibilité aux informations et le second mesure la satisfaction par rapport à la fiabilité de ces informations. Il ressort dudit tableau que dans l'ensemble, l'information est moins accessible aux usagers (54,1%) et 41,5% de ces usagers sont satisfaits de la fiabilité des informations au niveau de ces structures.

Par rapport au milieu de résidence, les usagers urbains trouvent l'information moins accessible (69,4%) tandis que chez les usagers ruraux, l'information est plus accessible (62,9%). Par ailleurs, la proportion des usagers qui sont satisfaits de la fiabilité de l'information est de 34,3% en milieu urbain et de 49,6% en milieu rural.

L'analyse selon la région montre que le niveau de satisfaction par rapport à l'accessibilité diffère d'une région à une autre. En effet, plus de la moitié des ménages des régions Maritime, Plateaux et Kara estiment que l'information est accessible tandis que plus de la moitié des usagers des régions Savanes, Centrale, et DAGL qui pense que l'information est moins accessible au niveau des différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique. Par ailleurs, la proportion des usagers qui sont satisfaits de la fiabilité de l'information est plus élevée dans les Savanes (100,0%) et dans la région de la Kara (44,1%).

Tableau 2.51 Satisfactions par rapport à l'accessibilité aux informations liées aux services et à la fiabilité des informations au niveau du MFPTDS

	Accessibilité aux informations liées aux services du MFPTDS			Satisfaction de la fiabilité des informations au niveau du MFPTDS				
	Accessible	Moins accessible	Pas du tout accessible	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Sexe du répondant								
Homme	48,1	43,1	8,8	0,0	39,2	49,0	9,2	2,7
Femme	43,7	49,9	6,3	1,7	42,0	25,8	27,8	2,6
Groupe d'âge								
18-34 ans	32,7	57,6	9,7	0,0	47,2	27,0	20,3	5,6
35-64 ans	58,3	35,5	6,2	0,0	35,2	46,0	18,8	0,0
65 et plus	49,5	50,5	0,0	19,5	30,0	50,5	0,0	0,0
Milieu de résidence								
Urbain	30,6	64,9	4,5	1,7	32,6	36,0	29,7	0,0
Rural	62,9	26,2	10,9	0,0	49,6	38,6	6,3	5,6
Région								
Maritime	62,8	29,3	7,9	0,0	48,9	30,3	7,9	12,9
Plateaux	53,9	41,2	4,9	0,0	34,6	55,5	9,8	0,0
Centrale	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	23,7	76,3	0,0
Kara	41,2	35,4	23,4	0,0	55,9	38,0	6,1	0,0
Savanes	72,3	27,7	0,0	27,7	72,3	0,0	0,0	0,0
DAGL	32,2	62,9	4,9	0,0	35,3	30,7	34,0	0,0
Ensemble	45,9	46,6	7,6	0,9	40,6	37,2	18,6	2,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.7.4. Satisfaction par rapport aux coûts des prestations des différentes directions

L'analyse du Tableau 2.52 révèle qu'environ six(06) usagers sur dix(10) ne sont pas satisfaits par rapport aux coûts des prestations des différentes directions sur le plan national.

Au niveau des régions, la proportion des ménages qui sont satisfaits des coûts de prestation est relativement élevée dans les régions Maritime (63,5%) et Savanes (55,5%). Dans les autres régions, moins de la moitié des usagers sont satisfaits des coûts de prestation des différentes directions ou structures rattachées au ministère de la fonction publique.

Une analyse selon le milieu de résidence révèle que la proportion des usagers qui sont satisfaits des coûts de prestation est relativement plus élevée en milieu rural (53,2%) qu'en milieu urbain (30%).

Tableau 2.52 Satisfaction du coût des prestations des différentes directions

	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Sexe du répondant				
Homme	34,4	54,8	8,1	2,7
Femme	47,2	41,5	11,3	0,0
Groupe d'âge				
18-34 ans	39,1	39,2	18,9	2,8
35-64 ans	41,9	56,4	1,8	0,0
65 et plus	49,5	50,5	0,0	0,0
Milieu de résidence				
Urbain	30,0	56,2	13,8	0,0
Rural	53,2	38,9	5,2	2,8
Région				
Maritime	63,5	17,9	12,1	6,5
Plateaux	31,3	68,7	0,0	0,0
Centrale	0,0	46,0	54,0	0,0
Kara	47,9	46,0	6,1	0,0
Savanes	55,5	44,5	0,0	0,0
DAGL	34,7	50,5	14,8	0,0
Ensemble	40,9	48,0	9,7	1,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.7.5. Nouveaux dysfonctionnements engendrés par le Covid-19

A la question de savoir si la Covid-19 a engendré de nouveaux dysfonctionnements sur les services des structures rattachées au ministère de la fonction publique, 25,3% des usagers pensent que cette pandémie a engendré certains dysfonctionnements au niveau de ces structures (Cf. Tableau 2.53).

Tableau 2.53 Existence de dysfonctionnements sur les services rattachés au MFPTDS dus à Covid-19

Proportion des ménages ayant déclaré des dysfonctionnements liés à la Covid-19	
Groupe d'âge	
18-34 ans	30,7
35-64 ans	17,1
65 et plus	57,2
Milieu de résidence	
Urbain	24,9
Rural	25,8
Région	
Maritime	32,1
Plateaux	22,6
Centrale	0,0
Kara	8,0
Savanes	0,0
DAGL	34,7
Ensemble	25,3

Au niveau des régions, la proportion des usagers qui pensent qu'il a eu de nouveaux dysfonctionnements sur les services des structures rattachées au ministère de la fonction publique est plus élevée dans le DAGL (34,7%) et dans la région Maritime (32,1%).

La satisfaction par rapport aux prestations du ministère de la fonction publique a également fait l'objet des discussions de groupe. Certains participants n'ont pas hésité à partager leurs expériences vécues. Leurs ressentiments sont exposés comme suit :

A Dapaong, un enquêté s'indigne sur la façon dont les concours sont organisés. Il note « le retard dans la publication des résultats des concours, le nombre de personnes recrutées est infime au nombre de candidats, la rareté des concours généraux » et il recommande : « faire des concours internes aux sectoriels pour absorber les contractuels ayant fait des années sur le terrain (le cas du dernier concours de l'Agriculture est un exemple effroyable), revoir à la hausse le traitement salarial des fonctionnaires ».

Un autre enquêté de la Région des Savanes trouve que « le recrutement et la réussite aux concours dans la fonction publique sont influencés par le clientélisme et le partisanisme » et relève « une lenteur dans le traitement des dossiers une longue attente avant la proclamation des résultats »

2.8. Satisfaction par rapport aux services de la Justice au Togo

2.8.1. Recours aux services de la justice

Le Tableau 2.54 présente la proportion des ménages ayant eu recours aux services de la justice au cours de ces cinq dernières années selon le milieu de résidence, la région, le sexe du répondant et le groupe d'âge. Il révèle qu'au niveau national, seulement 7,1% des ménages ont eu recours aux services de la justice. Globalement les ménages ne font pas trop recours aux services de la justice. L'analyse selon le milieu de résidence révèle qu'en milieu urbain 6,4% des ménages ont eu recours aux services de la justice contre 7,7% en milieu rural. Au niveau des régions, la centrale enregistre la plus faible proportion des ménages ayant eu recours aux services de la justice (2,5%) contre 10% dans la région des plateaux. L'analyse selon le sexe du répondant montre que les hommes ont plus sollicité les services de la justice au Togo (7,3%) que les femmes (6,8%). Une analyse selon le groupe d'âge montre que les personnes âgées de 65 ans et plus (8,6%) sollicitent plus les services de la justice que les autres groupes d'âges.

Tableau 2.54 Proportion des ménages ayant eu recours aux services de la justice

		Proportion des ménages ayant eu recours aux services de la justice au cours de ces dernières années			
		Oui	Non	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant					
	Homme	7,3	92,2	0,5	0,0
	Femme	6,8	92,7	0,4	0,1
Groupe d'âge					
	18-34 ans	7,4	92,1	0,4	0,1
	35-64 ans	6,6	92,8	0,6	0,1
	65 et plus	8,6	91,4	0,0	0,0
Milieu de résidence					
	Urbain	6,4	93,3	0,3	0,1
	Rural	7,7	91,7	0,6	0,0
Région					
	Maritime	7,6	91,0	1,3	0,0
	Plateaux	10,0	89,3	0,5	0,2
	Centrale	2,5	97,2	0,1	0,1
	Kara	5,6	94,3	0,0	0,1
	Savanes	9,9	90,1	0,0	0,0
	DAGL	6,0	93,6	0,4	0,0
Ensemble		7,1	92,4	0,5	0,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.8.2. Satisfaction du service d'accueil physique

Cette section est consacrée à l'évaluation de la satisfaction des usagers des services d'accueil physique à la justice. Le Tableau 2.55 présente la satisfaction des ménages par rapport aux services d'accueil physique à la justice. L'analyse révèle que sur le plan national, 67,4% des personnes ayant eu recours aux services d'accueil physique de la justice sont satisfaits de leurs prestations. L'analyse selon le milieu de résidence révèle qu'en milieu rural plus de trois quarts (75,7%) des ménages sont satisfaits des services d'accueil à la justice contre 54,2% en milieu urbain. Au niveau des régions, la région maritime présente le taux de satisfaction le plus élevé (95,2%) comparativement aux autres régions. A Lomé la proportion de ménages satisfaits des services d'accueil physique à la justice national tourne au tour de 48,3%.

Tableau 2.55 La satisfaction des ménages par rapport aux services d'accueil physique à la justice

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Sexe du répondant					
Homme	4,6	65,6	23,5	5,1	1,2
Femme	2,3	61,4	31,1	5,1	0,0
Groupe d'âge					
18-34 ans	4,1	62,3	28,9	4,6	0,0
35-64 ans	3,9	64,4	26,7	3,6	1,4
65 et plus	0,0	67,1	18,9	14,1	0,0
Milieu de résidence					
Urbain	1,8	54,2	35,4	7,0	1,6
Rural	4,9	70,8	20,5	3,7	0,0
Région					
Maritime	9,0	86,2	4,9	0,0	0,0
Plateaux	2,4	59,9	35,3	2,4	0,0
Centrale	3,5	64,2	20,7	11,6	0,0
Kara	1,4	87,5	4,0	7,1	0,0
Savanes	5,6	64,2	21,7	8,4	0,0
DAGL	1,4	46,9	41,6	7,8	2,3
Ensemble	3,6	63,8	26,8	5,1	0,7

Source: ESUSP, 2021, INSEED

2.8.3. Transparence des coûts de prestations à la justice nationale

L'analyse des informations sur la transparence dans des coûts des prestations à la justice montre que les ménages ont presque la même appréhension du phénomène que l'on se trouve en milieu urbain ou rural. En effet, 52,6% des ménages urbains et 51% des ménages ruraux estiment que le coût des prestations à la justice est transparent. La prise en compte des régions montre que dans la région des plateaux plus de la moitié des usagers affirment que les coûts des prestations à la justice nationale ne sont pas transparents (52,0%). Sur le plan national un peu plus de la moitié (51,7%) des ménages estiment que les coûts des prestations à la justice sont transparents.

Tableau 2.56 Appréciation des ménages sur la transparence des coûts de prestations à la justice

	Transparence dans le coût des prestations de la justice nationale					
	Très transparent	Transparent	Moins transparent	Pas du tout transparent	Ne sait pas	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant						
Homme	8,4	44,9	32,1	9,2	5,1	0,4
Femme	4,1	45,6	33,5	13,3	3,5	0,0
Groupe d'âge						
18-34 ans	4,8	50,9	30,2	8,3	5,8	0,0
35-64 ans	8,6	42,1	33,8	10,8	4,2	0,5
65 et plus	3,5	37,6	37,0	21,9	0,0	0,0
Milieu de résidence						
Urbain	2,8	49,8	33,5	11,6	2,3	0,0
Rural	9,2	41,8	32,1	10,5	6,0	0,4
Région						
Maritime	10,3	59,1	18,7	2,4	9,6	0,0
Plateaux	10,8	32,3	41,3	10,7	4,9	0,0
Centrale	15,1	39,6	45,4	0,0	0,0	0,0
Kara	0,0	53,1	29,7	17,2	0,0	0,0
Savanes	7,0	43,4	29,9	13,4	4,6	1,7
DAGL	1,4	48,1	33,6	14,2	2,7	0,0
Ensemble	6,5	45,2	32,7	11,0	4,4	0,2

Source: ESUSP, 2021, INSEED

2.8.4. Accessibilité des services de la justice en période de crise sanitaire de Covid-19

Le Tableau 2.57 ci-dessus présente la perception des ménages par rapport à l'accessibilité des services de la justice dans la période de crise sanitaire de Covid-19. Dans l'ensemble 35,9% des ménages estiment que les services de la justice dans la période de crise sanitaire de Covid-19 sont moins accessibles. Selon le milieu de résidence, 59,2% des ménages vivant en milieu urbain déclarent que le Covid-19 a eu un impact sur l'accessibilité des services de la justice nationale. Par ailleurs, dans les régions Maritime et Centrale, plus de 80% des ménages déclarent que la Covid-19 n'a pas impacté l'accessibilité des services de la justice.

Tableau 2.57 Appréciation de l'accessibilité des services de la justice nationale dans la période de crise sanitaire de Covid-19

	Accès aux services de la justice en cette période de crise sanitaire de Covid-19				
	Très accessible	Accessible	Moins accessible	Pas du tout accessible	Préfère ne pas le dire
Sexe du répondant					
Homme	0,9	60,1	28,8	3,9	6,3
Femme	1,8	54,5	38,7	1,4	3,6
Groupe d'âge					
18-34 ans	0,9	57,2	38,3	2,3	1,3
35-64 ans	1,5	58,0	28,2	2,9	9,4
65 et plus	1,7	57,9	35,8	4,6	0,0
Milieu de résidence					
Urbain	0,7	58,5	37,7	1,8	1,3
Rural	1,7	57,1	29,7	3,6	7,9
Région					
Maritime	0,0	81,4	11,8	0,0	6,8
Plateaux	3,6	45,2	33,8	6,2	11,2
Centrale	0,0	85,8	14,2	0,0	0,0
Kara	0,0	51,0	42,9	0,0	6,1
Savanes	2,2	59,4	30,5	5,7	2,2
DAGL	0,0	54,0	44,8	1,2	0,0
Ensemble	1,3	57,7	33,1	2,8	5,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.9. Satisfaction par rapport aux services de la Santé

Cette section est consacrée à l'évaluation de la satisfaction des usagers des services publics de santé au Togo. Cette étude porte sur les soins de santé primaires et exclue les expériences des ménages en matière de chirurgie, de soins dentaires et d'examen des dents et leurs expériences de soins autre que ce qu'ils ont reçu dans une structure de santé publique.

2.9.1. Utilisation des services publics de santé

Le tableau suivant décrit le recours des ménages aux services des soins publics. Les résultats révèlent que 62,2% des ménages togolais ont eu recours aux services de soins publics. En s'intéressant aux enfants de moins de 18 ans, le tableau montre qu'environ 19,4% des ménages ont fait soigner leurs enfants au cours des 12 derniers mois. Quant à une analyse basée sur les milieux de résidence, le tableau montre que les enfants des ménages ruraux ont plus eu recours aux soins publics pendant les 12 derniers mois précédant l'enquête que les ménages urbains. En

effet, 26,5% des ménages vivant dans les milieux ruraux ont fait soigner leurs enfants dans les services des soins publics, alors que ce taux est de 10,9% parmi les personnes vivant dans les milieux urbains. Dans le Grand Lomé, le taux de fréquentation des services des soins publics demeure moins élevé par rapport aux autres régions du pays (43,3%) et un peu plus élevé dans les régions des Plateaux et des Savanes.

Tableau 2.58 Recours à un examen médical ou à un traitement pendant les 12 derniers mois

	Le répondant	Le répondant et Un enfant à sa charge	Oui, un enfant, mais pas le répondant	Non, personne	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	20,6	18,9	22	37,8	0,7
Femme	22	22	16,3	38,8	0,9
Groupe d'âge					
18-34 ans	18,9	18,7	18,1	43,6	0,8
35-64 ans	20,9	22,3	21,9	34,1	0,9
65 et plus	34,1	14,9	10,6	39,7	0,6
Milieu de résidence					
Urbain	22,4	17,2	10,9	48,5	0,9
Rural	20,3	22,8	26,5	29,7	0,7
Région					
Maritime	21	16,4	32,1	29,1	1,4
Plateaux	33,8	26	19,9	20	0,3
Centrale	17	24,6	20,5	37,2	0,6
Kara	18,1	26	11,8	44,1	0
Savanes	11,6	25,6	36,9	25,8	0,1
DAGL	19	14,2	8,9	56,7	1,3
Ensemble	21,2	20,3	19,4	38,2	0,8

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.9.2. Disponibilité des services publics de santé

Les résultats du tableau 2.59 décrivent la disponibilité des services publics de santé en cas de besoin d'un membre des ménages. A la question de savoir si les ménages ont bénéficié d'un examen ou d'un traitement médical effectué par les services de santé publics chaque fois qu'ils en avaient vraiment besoin, 94,1% des ménages utilisant les services publics de santé ont affirmé bénéficier à chaque fois ou au moins une fois qu'ils en avaient besoin. En outre, 57,4% des ménages ont estimé avoir bénéficié d'un examen ou d'un traitement, à chaque fois que le besoin s'est ressenti. Ces taux sont beaucoup plus élevés en milieu rural (95,7%) qu'en milieu urbain et dans les régions des Savanes (97,2%) et Centrale (97%).

Tableau 2.59 Disponibilité des services publics de santé en cas de besoin d'un examen ou d'un traitement médical

	Le répondant		Un enfant de moins de 18 ans dans le ménage	
	A chaque fois	Au moins une fois	A chaque fois	Au moins une fois
Sexe du répondant				
Homme	57,7	37,7	4,6	0,0
Femme	57,2	35,7	6,7	0,4
Groupe d'âge				
18-34 ans	59,9	35,5	4,4	0,2
35-64 ans	57,2	37,4	5,2	0,1
65 et plus	50,2	37,3	12,0	0,6
Milieu de résidence				
Urbain	57,5	34,7	7,7	0,1
Rural	57,4	38,3	4,0	0,2
Région				
Maritime	50,6	37,4	11,7	0,3
Plateaux	46,2	51,9	1,4	0,5
Centrale	83,6	13,4	3,0	0,0
Kara	79,3	19,2	1,5	0,0
Savanes	59,7	37,5	2,7	0,0
DAGL	54,1	35,7	10,1	0,0
Ensemble	57,4	36,7	5,6	0,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.9.3. Satisfaction par rapport à l'accessibilité géographique des services publics de santé

L'accessibilité géographique aux services publics de santé demeure un élément fondamental dans l'analyse de la satisfaction des usagers de ces services. Ainsi, il a été demandé aux ménages de s'exprimer par rapport à la question suivante : « Il était facile de se rendre à l'endroit où vous avez reçu des services de santé ».

Le tableau suivant décrit la satisfaction des ménages par rapport à leur accessibilité aux soins dans les services publics de santé. Les résultats montrent que 44,5% des ménages estiment ne pas être du tout d'accord ou ne pas être d'accord avec l'affirmation selon laquelle il était facile de se rendre à l'endroit où ils ont reçu les soins de santé publics. Il ressort donc que 55,5% des ménages togolais ayant utilisé les services publics de santé sont satisfaits de l'accessibilité géographique à ces services. Ces services sont plus accessibles dans les milieux urbains comparativement aux milieux ruraux. En effet, 73,4% des ménages urbains estiment être satisfaits de l'accessibilité géographique des services publics de soin et 44,1% le sont en milieu rural. Une analyse selon les régions montre que les services publics restent inaccessibles géographiquement à plus d'un ménage sur deux dans les régions des Plateaux et des Savanes. Par ailleurs, 82,9% des ménages

du Grand Lomé ayant eu accès à des services publics de santé estiment qu'il était plus facile pour eux de s'y rendre.

Tableau 2.60 Accessibilité géographique des services publics de santé

	Accessibilité géographique				
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	22,0	28,2	38,4	10,5	0,9
Femme	13,2	24,3	52,3	10,0	0,9
Groupe d'âge					
18-34 ans	19,3	23,5	46,7	10,0	0,8
35-64 ans	17,0	28,2	43,2	10,9	1,0
65 et plus	20,8	27,3	44,9	7,0	0,8
Milieu de résidence					
Urbain	6,2	19,3	59,6	13,8	1,1
Rural	25,0	30,6	35,8	8,3	0,8
Région					
Maritime	17,4	24,1	39,1	18,0	1,0
Plateaux	31,0	34,3	30,3	3,6	1,0
Centrale	15,5	35,4	41,3	7,7	0,8
Kara	9,5	25,1	50,9	14,3	0,8
Savanes	28,6	29,1	38,5	3,6	0,8
DAGL	2,4	14,4	69,3	13,6	0,8
Ensemble	18,1	26,4	44,6	10,3	0,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.9.4. Satisfaction par rapport aux coûts des soins dans les services publics de santé

Le tableau suivant décrit la satisfaction des ménages ayant utilisé les services publics de santé par rapport aux coûts des services de soin. Le tableau montre que 69,2% des ménages togolais ne sont pas satisfaits des coûts des soins de santé dans les services publics. En termes d'analyse par milieu de résidence, les ménages ruraux estiment que les coûts des soins dans les services publics de santé sont plus élevés, comparativement aux ménages dans les milieux urbains. En effet, 73,5% des ménages ruraux affirment ne pas être du tout d'accord ou ne pas être d'accord avec l'affirmation selon laquelle les dépenses pour les soins de santé étaient abordables pour eux dans les services publics de soins alors que ce taux est de 61,6% dans les milieux urbains.

Dans les régions des Plateaux (84,5%) et des Savanes (84%), les ménages ont estimé que les coûts des soins dans les services de santé ne sont pas abordables comparativement aux autres régions. Une analyse selon le sexe montre également que comparativement aux femmes les hommes ne trouvent pas abordables les coûts pour les soins dans les services publics de santé.

Tableau 2.61 Appréciation des coûts des soins dans les services publics

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	30,4	41,4	23,8	3,3	1,1
Femme	23,9	42,0	31,2	2,5	1,1
Groupe d'âge					
18-34 ans	28,3	39,7	28,5	3,0	1,0
35-64 ans	26,8	43,3	25,9	3,1	1,2
65 et plus	29,6	39,0	29,0	1,5	1,0
Milieu de résidence					
Urbain	20,4	41,2	35,2	2,1	1,3
Rural	31,6	41,9	22,4	3,5	1,0
Région					
Maritime	16,1	41,8	34,8	4,8	1,2
Plateaux	41,1	43,5	13,2	1,9	1,2
Centrale	27,5	45,7	22,4	4,1	1,0
Kara	18,2	40,7	33,4	7,6	1,0
Savanes	49,6	34,4	14,9	1,0	1,0
DAGL	14,3	42,3	42,1	0,5	1,0
Ensemble	27,5	41,7	27,1	3,0	1,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.9.5. Satisfaction par rapport à la propreté et à l'état des installations de soins

Les utilisateurs des services publics de santé ont exprimé leur satisfaction vis-à-vis de la propriété et l'état des services de soins. Ils sont donc amenés à se prononcer à l'affirmation suivante : « les installations de soins de santé étaient propres et en bon état ». A cette affirmation, 26,8% des ménages togolais ayant utilisés au cours des 12 derniers mois les services publics de santé ont estimé ne pas être du tout ou pas d'accord avec cette affirmation. Ces ménages affirment donc que les installations des soins ne sont pas en bon état ou que ces installations ne sont pas propres. Une analyse par milieu de résidence révèle que les ménages urbains ne sont pas satisfaits à la propreté et à l'état des installations des soins dans les services publics de santé, comparativement aux ménages ruraux. En effet, 28,5% des ménages urbains ne sont pas d'accord avec l'état ou la propriété des installations des soins contre une proportion de 25,9% en milieu rural. Une analyse selon la région a montré que les ménages dans la région des Plateaux et dans le district du Grand Lomé sont insatisfaits eu égard des installations des soins des services publics de santé.

Tableau 2.62 Satisfaction par rapport à la propriété et à l'Etat des installations de soins

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	9,1	19,4	62,2	8,3	1,0
Femme	7,8	17,0	66,7	7,6	1,2
Groupe d'âge					
18-34 ans	8,6	20,2	63,7	6,8	0,9
35-64 ans	8,3	17,8	64,0	8,8	1,2
65 et plus	10,2	14,4	68,1	6,6	0,9
Milieu de résidence					
Urbain	7,3	21,2	62,6	8,0	1,0
Rural	9,2	16,7	65,1	7,9	1,1
Région					
Maritime	3,7	11,2	73,7	9,9	1,1
Plateaux	22,9	25,2	48,0	2,7	1,2
Centrale	2,6	15,2	75,5	6,2	0,9
Kara	5,1	17,2	67,5	10,0	0,9
Savanes	2,5	14,5	67,7	14,4	1,1
DAGL	3,5	21,3	66,0	8,3	0,9
Ensemble	8,5	18,3	64,2	8,0	1,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.9.6. Satisfaction par rapport à l'égalité traitement égal pour les usagers des services publics de santé

Dans la prise en charge des utilisateurs dans les services publics, certains utilisateurs ont estimé ne pas être traité de la même manière que les autres. Ainsi, il a été demandé aux ménages de donner leurs avis par rapport aux affirmations suivantes : « Toutes les personnes sont traitées de manière égale lorsqu'elles reçoivent des soins de santé dans votre localité ». Plus de 2 ménages sur 10 au Togo estiment ne pas être du tout d'accord ou pas d'accord avec la proposition selon laquelle les utilisateurs sont tous traités de la même manière dans les services publics de santé. Pour ces derniers, il y a une forme de discrimination dans le traitement des usagers des services publics de santé. Ces discriminations sont parfois basées sur les relations et parfois même sur les groupes d'appartenance que ce soit politique ou ethnique. Les discriminations soulevées sont légèrement plus importantes dans les milieux urbains que dans les milieux ruraux. Environ 3 ménages urbains sur 10 ont souligné l'existence de ces discriminations contre un peu plus de 2 ménages sur 10 en milieu rural.

Tableau 2.63 Traitement égal pour les utilisateurs

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	9,5	16,1	59,4	7,9	7,2
Femme	7,7	15,5	63,3	8,9	4,4
Groupe d'âge					
18-34 ans	8,3	15,4	62,3	8,8	5,2
35-64 ans	9,1	16,3	59,8	8,4	6,2
65 et plus	7,3	14,2	65,6	5,4	7,4
Milieu de résidence					
Urbain	10,3	19,0	58,6	8,3	3,6
Rural	7,8	14,0	62,6	8,3	7,3
Région					
Maritime	3,1	10,4	56,8	11,9	17,8
Plateaux	20,6	23,7	48,8	2,7	4,2
Centrale	4,1	12,9	73,5	8,7	0,8
Kara	1,1	17,2	68,7	12,5	0,4
Savanes	5,2	7,7	71,7	9,9	5,5
DAGL	7,6	16,8	65,5	8,4	1,7
Ensemble	8,7	15,8	61,1	8,3	6,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.9.7. Satisfaction globale par rapport aux services publics de santé

Interrogés sur leur satisfaction globale suite à l'utilisation des services publics de santé dans les 12 derniers mois, 54,4% des ménages au Togo sont satisfaits et 4,3% sont très satisfaits des prestations des services utilisés, soit un taux de satisfaction de 58,7%. Le niveau de satisfaction globale est légèrement élevé en milieu urbain (61,9%) qu'en milieu rural (56,4%). Les résultats montrent que comparativement aux autres régions, les ménages dans le Grand Lomé et de la région Maritime sont plus satisfaits.

Tableau 2.64 Satisfaction globale par rapport aux services publics de soins

	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	16,8	27,5	50,4	3,8	1,5
Femme	10,2	25,4	58,9	4,8	0,5
Groupe d'âge					
18-34 ans	13,8	25,0	57,2	2,9	1,0
35-64 ans	14,7	27,4	51,8	5,0	1,1
65 et plus	7,2	27,2	59,5	5,2	0,8
Milieu de résidence					
Urbain	13,3	23,5	57,4	4,5	1,2
Rural	14,0	28,7	52,3	4,1	0,9
Région					
Maritime	14,3	13,4	64,7	5,5	2,0
Plateaux	25,9	37,0	34,8	0,6	1,7
Centrale	15,3	33,6	47,9	3,2	0,0
Kara	2,2	30,5	58,7	8,1	0,5
Savanes	3,0	23,8	68,3	4,9	0,0
DAGL	7,7	19,3	66,0	6,0	0,9
Ensemble	13,7	26,5	54,4	4,3	1,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Les participants au focus groupe ont relevé des insuffisances en matière de santé. Par exemple un participant à Dapaong relève : « Il y a manque d'infrastructures sanitaires ; les hôpitaux sont sous équipés ; le personnel soignant est négligeant. Il y a également le mauvais accueil ; parfois les soins sont mal administrés ».

Un autre participant recommande carrément qu'il faut « doter le CHR de Sokodé de scanner, revoir à la baisse le bon de consultation et les frais d'analyse, initier un service d'urgence permanent, augmenter le personnel spécialiste, doter le CHR d'un groupe électrogène de relais automatique, équiper la pharmacie de produits essentiels et en abondance ».

Un autre participant à Kara s'explique : « Il n'y a pas de scanner, le plateau technique est presque inexistant, les médicaments essentiels sont rares, l'accueil et l'hygiène sont nuls, les soignants ne considèrent pas les patients, le vol des médicaments, le manque d'infrastructures sanitaires »

2.10. Satisfaction par rapport aux services de l'éducation au Togo

2.10.1. Utilisation des services des écoles publiques primaires ou secondaires

L'accès aux services d'éducation de base constitue depuis plus d'une décennie, une priorité pour les pouvoirs publics togolais. L'engagement s'est concrétisé par une gratuité de l'école primaire pour tous depuis 2008 afin de lever les barrières d'accès à l'éducation de base. Les résultats consignés dans le tableau suivant décrivent la proportion des ménages ayant un enfant scolarisable et la proportion des ménages dont les enfants fréquentent les écoles primaires ou secondaires publiques. Le tableau montre que près de 8 ménages sur 10 (78,6%) au Togo ont des enfants scolarisables. Dans les milieux ruraux, cette proportion est de 86,3% dépassant de 8 points de pourcentage la moyenne nationale.

Parmi ces enfants scolarisables, 40,8% fréquentent régulièrement une école primaire publique et 27,4% fréquentent une école secondaire publique. Selon le milieu de résidence, la proportion est faible dans le Grand Lomé (20,5%) pour les écoles primaires et élevée pour le milieu rural (55,4%). La situation semble controversée dans l'utilisation des services des écoles publiques secondaires. En effet, l'analyse selon le milieu de résidence révèle cette fois-ci que les enfants dans les ménages du DAGL fréquentent plus les écoles secondaires publiques que les enfants dans les ménages ruraux. En effet, 30,9% des ménages dans le DAGL ont déclaré que les enfants fréquentent les écoles publiques secondaires alors que ce taux est de 23,9% dans le milieu rural.

Tableau 2.65 Utilisation des services de l'éducation publique

	Proportion des ménages ayant en charge des enfants scolarisables	Proportion des enfants qui fréquentent régulièrement une école primaire ou secondaire publique	
		Ecole primaire	Ecole secondaire
Sexe du répondant			
Homme	80,7	44,5	30,1
Femme	76,1	37,5	25,0
Groupe d'âge			
18-34 ans	70,0	55,0	9,0
35-64 ans	83,2	33,8	38,1
65 et plus	80,0	32,1	26,1
Milieu de résidence			
Urbain	67,7	26,8	30,7
Rural	86,3	55,4	23,9
DAGL	62,4	20,5	30,9
Autres villes	79,7	41,7	30,3
Ensemble	78,6	40,8	27,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.10.2. Satisfaction par rapport à l'accessibilité géographique des écoles primaires ou secondaires

Le tableau suivant décrit la satisfaction des ménages ayant un ou plusieurs enfants dans les établissements scolaires publics et qui utilisent les services publics de l'éducation.

Tableau 2.66 Satisfaction par rapport à l'accessibilité des écoles primaires

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	13,3	19,7	48,7	17,6	0,8
Femme	9,0	17,7	58,7	14,6	0,1
Groupe d'âge					
18-34 ans	10,5	20,6	53,5	15,5	0,0
35-64 ans	11,7	18,2	53,4	15,9	0,7
65 et plus	14,8	16,5	42,4	25,5	0,7
Région					
Maritime	12,3	15,9	42,9	28,6	0,3
Plateaux	18,3	17,1	60,5	3,2	0,9
Centrale	7,4	13,6	49,3	29,3	0,5
Kara	7,9	29,9	50,0	12,1	0,0
Savanes	13,9	22,5	49,1	14,5	0,0
Milieu de résidence					
DAGL	0,8	15,1	68,1	14,8	1,2
Autres villes	7,6	16,6	57,7	16,9	1,2
Rural	14,0	19,9	49,3	16,5	0,2
Ensemble	11,5	18,9	52,8	16,3	0,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

A l'affirmation « L'école est accessible par les transports publics ou privés, ou à pied », 69,1% des ménages sont tout à fait d'accord ou d'accord avec cette affirmation. En d'autres termes, ces ménages affirment que leurs enfants qui fréquentent les écoles primaires publiques peuvent s'y rendre à pied, ou par des transports publics ou privés. Ces écoles primaires publiques sont plus accessibles dans le Grand Lomé (79,9%) et dans les autres milieux urbains (74,6%) comparativement aux milieux ruraux (65,8%).

Quant à l'accessibilité aux écoles publiques secondaires, elle est décrite dans le Tableau 2.67. Les résultats montrent que 61,1% des ménages ayant un enfant ou plusieurs enfants fréquentant dans les écoles secondaires sont d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle les écoles secondaires publiques sont accessibles à pied ou par les transports publics ou privés. Ces

écoles secondaires sont également plus accessibles dans le Grand Lomé (89,9%) et dans les autres villes (63,4%) qu'en milieu urbain (51,8%).

Tableau 2.67 Satisfaction par rapport à l'accessibilité des écoles secondaires

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe					
Homme	20,4	18,6	47,5	13,1	0,4
Femme	11,8	25,4	52,6	9,2	0,9
Groupe d'âge					
18-34 ans	11,7	26,7	49,3	12,3	0,0
35-64 ans	15,9	20,9	50,4	12,0	0,8
65 et plus	38,5	15,0	40,7	5,8	0,0
Milieu de résidence					
DAGL	0,9	7,4	73,2	16,7	1,8
Autres villes	11,0	25,6	52,0	11,4	0,0
Rural	23,1	24,7	41,8	10,0	0,4
Ensemble	17,0	21,3	49,5	11,6	0,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Le Tableau 2.68 décrit la satisfaction par rapport aux dépenses des ménages liées aux frais des écoles primaires. Les dépenses considérées dans ce rapport sont celles liées à l'école (y compris les frais administratifs, les livres, les uniformes et le transport). Le tableau montre que 40,4% sont tout à fait d'accord ou d'accord que les dépenses liées aux écoles primaires sont abordables. Dans les milieux ruraux, 36,8% des ménages affirment que les dépenses liées aux écoles primaires publiques sont abordables contre 51,4% dans les villes autre que le Grand Lomé.

Tableau 2.68 Satisfaction par rapport aux dépenses liées à l'école primaire

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	15,4	46,0	32,3	5,1	1,0
Femme	17,1	37,2	39,8	4,9	1,1
Groupe d'âge					
18-34 ans	17,8	39,5	36,2	5,9	0,6
35-64 ans	14,7	44,4	34,8	4,9	1,3
65 et plus	22,1	37,4	37,3	1,4	1,7
Région					
Maritime	11,4	48,6	31,6	7,7	0,8
Plateaux	20,8	44,7	30,2	1,1	3,3
Centrale	9,5	36,0	34,7	18,6	1,2
Kara	19,1	47,1	31,6	2,2	0,0
Savanes	20,9	32,5	42,9	3,7	0,0

Milieu de résidence					
DAGL	11,6	38,1	47,7	2,6	0,0
Autres villes	13,0	34,7	42,8	8,6	0,9
Ensemble	16,1	42,4	35,4	5,0	1,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Le tableau suivant décrit les perceptions des ménages sur les dépenses liées à l'école secondaire des enfants. Sur le plan national, 37,1% des ménages estiment que les frais de dépenses liées à la scolarité de leurs enfants dans les écoles secondaires publiques sont abordables. Une analyse selon la région montre que la proportion des ménages qui estiment que les frais liés à la scolarité des enfants dans les écoles secondaires publiques sont abordables est plus faible dans les ménages de la région des Plateaux comparativement aux autres régions. Il relève donc de cette analyse que les frais liés aux écoles publiques qu'elles soient primaires ou secondaires demeurent élevés pour plus de la moitié des ménages au Togo.

Tableau 2.69 Satisfaction par rapport aux dépenses liées à l'école secondaire

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	16,2	46,3	33,4	3,3	0,8
Femme	14,8	46,4	36,1	2,4	0,4
Groupe d'âge					
18-34 ans	17,4	42,0	34,4	5,2	1,0
35-64 ans	14,9	46,9	34,9	2,6	0,6
65 et plus	19,9	48,5	29,7	1,9	0,0
Milieu de résidence					
Urbain	14,7	34,5	47,1	2,9	0,8
Rural	16,1	52,2	28,2	2,9	0,6
Région					
Maritime	9,4	52,7	34,7	2,6	0,7
Plateaux	18,0	55,6	24,7	0,7	1,0
Centrale	13,1	35,8	36,6	13,3	1,2
Kara	15,9	47,2	34,3	2,6	0,0
Savanes	28,1	48,1	21,9	1,8	0,0
Milieu de résidence					
DAGL	14,7	30,9	51,1	2,5	0,8
Autres villes	14,6	40,3	40,7	3,6	0,8
Ensemble	15,6	46,3	34,4	2,9	0,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.10.3. Satisfaction par rapport à l'état des établissements scolaires

La satisfaction par rapport à l'état des établissements publics scolaires est captée dans cette étude par la réaction des ménages à l'affirmation suivante : « Les installations scolaires sont en bon état ». A cette affirmation, 64,8% des ménages sur le plan national sont d'accord ou tout à fait

d'accord que les écoles primaires publiques sont en bon état. Dans le Grand Lomé (75,7%), les ménages sont plus satisfaits de l'état des établissements scolaires comparativement aux ménages dans les autres villes (62,3%) ou dans les milieux ruraux (63,4%).

Tableau 2.70 Satisfaction par rapport à l'état et propreté des écoles primaires

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)
Sexe du répondant					
Homme	15,4	22,1	51,9	9,7	1,0
Femme	8,9	20,9	60,8	8,7	0,8
Groupe d'âge					
18-34 ans	11,4	25,1	51,9	11,1	0,5
35-64 ans	13,0	20,2	57,7	8,1	1,1
65 et plus	17,0	17,1	53,1	11,5	1,3
Région					
Maritime	12,7	16,2	58,9	12,0	0,3
Plateaux	23,0	38,5	36,2	1,0	1,3
Centrale	4,7	15,3	58,3	19,1	2,6
Kara	7,1	19,5	63,5	9,9	0,0
Savanes	11,5	13,4	59,1	13,9	2,0
Milieu de résidence					
DAGL	6,6	17,7	69,9	5,8	0,0
Autres villes	9,1	25,5	54,4	7,9	3,1
Ensemble	12,7	21,6	55,5	9,3	0,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

En ce qui concerne les établissements publics secondaires, 71,3% des ménages affirment que ces écoles sont en bon état sur le plan national. Contrairement aux écoles primaires, les ménages ruraux sont plus satisfaits de l'état des écoles secondaires que le sont les ménages des autres villes. En effet, 26,7% des ménages en milieu rural affirment ne pas être du tout d'accord ou ne pas être d'accord sur l'affirmation selon laquelle les établissements secondaires publics sont en bon état. La proportion de ces ménages est de 34,4% dans les autres villes et de 21,3% dans le Grand Lomé.

Tableau 2.71 Satisfaction par rapport à l'état et propreté des écoles secondaires

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas
Sexe du répondant					
Homme	10,1	17,9	60,5	9,1	2,5
Femme	5,0	19,4	67,5	6,6	1,5
Groupe d'âge					
18-34 ans	4,4	24,2	62,6	8,2	0,6
35-64 ans	8,8	18,0	62,4	8,2	2,4
65 et plus	7,8	12,1	72,9	7,3	0,0
Région					
Maritime	9,4	16,6	62,7	10,6	0,8
Plateaux	14,5	24,8	53,9	2,7	4,1
Centrale	5,5	22,2	61,2	11,1	0,0
Kara	4,3	9,7	79,8	6,2	0,0
Savanes	9,8	15,9	56,6	12,2	5,4
Milieu de résidence					
DAGL	1,8	19,5	71,1	6,1	1,6
Autres villes	13,2	21,2	56,1	6,5	3,1
Rural	9,1	17,6	62,2	9,0	1,8
Ensemble	8,1	18,5	63,2	8,1	2,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

2.10.4. Satisfaction par rapport à la qualité des enseignements

La satisfaction par rapport à la qualité des enseignements dans les écoles primaires et secondaires est décrite dans le Tableau 2.72. Les résultats montrent que 76,1% des ménages togolais ayant des enfants qui fréquentent les écoles primaires publiques sont satisfaits des enseignements qui y sont donnés. Cette proportion est de 80,8% pour les ménages dont les enfants fréquentent les écoles secondaires. La qualité des enseignements est plus appréciée dans les ménages du Grand Lomé comparativement aux autres milieux de résidence. En effet, 88,7% des ménages du DAGL dont les enfants fréquentent les écoles primaires publiques sont satisfaits de la qualité des enseignements et 73,3% le sont pour la qualité des enseignements secondaires. Aussi, plus de 7 ménages ruraux sur 10 sont satisfaits de la qualité des enseignements dans les écoles publiques du Togo, qu'elles soient primaires ou secondaires.

Tableau 2.72 Satisfaction par rapport à la qualité des enseignements dans les écoles primaires et secondaires

	Ecoles primaires		Ecoles secondaires	
	Insatisfait	Satisfait	Insatisfait	Satisfait
Sexe du répondant				
Homme	27,3	72,7	21,6	78,4
Femme	18,9	81,1	15,5	84,5
Groupe d'âge				
18-34 ans	26,1	73,9	18,2	81,8
35-64 ans	22,5	77,5	20,5	79,5
65 et plus	25,8	74,2	8,0	92,0
Milieu de résidence				
Urbain	19,4	80,6	17,0	83,0
Rural	25,4	74,6	20,3	79,7
DAGL	11,3	88,7	11,0	89,0
Autres villes	27,2	72,8	26,7	73,3
Ensemble	23,9	76,1	19,2	80,8

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Même si les résultats issus de l'enquête quantitative ont loué de façon globale le système éducatif, certains participants aux discussions de groupe n'ont pas hésité à partager leur point de vue sur la performance et la qualité des enseignements dans les écoles publiques primaires et secondaires.

Dans le domaine de l'éducation, les interviewers ont relevé les points faibles à améliorer. Par exemple à Sokodé un participant a déclaré qu' « il y a une inadéquation entre la formation et l'emploi, une insuffisance de collaboration entre enseignants et parents, une inconscience des apprenants, il n'y a plus de motivation des enseignants, , Les infrastructures sont obsolètes, insuffisantes et non adaptées aux normes, le matériel didactique inexistant, manque du personnel (enseignants, conseillers et inspecteurs) » Il suggère qu' « il faut des mesures d'accompagnement pour les affectations, intégrer les volontaires ».

Un autre dans les Savanes insiste : « il faut revoir les curricula de formation des élèves pour les adapter à notre ère actuelle, doter les établissements scolaires de moyens suite à la gratuité de la scolarité ; réduire le délai de délivrance des diplômes et attestations des aux examens concours ».

2.11. Délivrance des documents d'identité

Le Tableau 2.73 décrit la proportion des usagers ayant eu besoin d'obtenir ou de renouveler une pièce d'identité délivrée par les services publics compétents tels qu'une carte d'identité nationale, un passeport, un permis de conduire, une carte d'électeur ou un certificat de naissance, de décès, de mariage ou de divorce au cours de ces dernières années. L'analyse des résultats sur le plan national montre que 13,9% des usagers ont eu besoin d'obtenir ou de renouveler une pièce d'identité au cours des cinq dernières années. Suivant le milieu de résidence, cette proportion se présente comme suit : 16,6% en milieu urbain et 11,6% en milieu rural. Par ailleurs, la région de la Kara (18,6%) est celle qui enregistre la plus forte proportion d'usagers nécessitant l'établissement ou le renouvellement de pièce d'identité tandis que la région Centrale en présente la plus faible.

Il faut noter que 7,5% de ces usagers ont essayé d'obtenir tous les documents dont ils ont eu besoin. Cette proportion est deux fois plus importante dans le milieu urbain (10,5%) que dans le milieu rural (5,0%).

Ce tableau présente aussi les proportions d'usagers ayant eu besoin de se faire établir ou renouveler une pièce d'identité mais n'ayant pas essayé de l'obtenir. Ces proportions sont captées pour la carte nationale d'identité, le passeport, etc. et les chiffres du tableau indiquent qu'elles sont faibles quelle que soit la pièce.

Tableau 2.73 Proportions des ménages ayant eu besoin d'obtenir ou de renouveler une pièce d'identité délivrée par les services publics compétents

	Proportions des ménages ayant eu besoin						
	d'obtenir ou de renouveler une pièce d'identité	d'obtenir tous les documents dont ils avaient besoin	de la carte nationale d'identité mais qui n'avaient pas essayé de l'obtenir	du passeport mais qui n'avaient pas essayé de l'obtenir	du permis de conduire mais qui n'avaient pas essayé de l'obtenir	de la carte d'électeur nationale mais qui n'avaient pas essayé de l'obtenir	des certificats mais qui n'avaient pas essayé de l'obtenir
Sexe du répondant							
Homme	15,9	9,4	2,9	1,1	0,8	1,6	1,1
Femme	11,3	5,3	3,9	1,0	0,4	1,0	1,4
Groupe d'âge							
18-34 ans	15,7	9,2	4,2	1,2	0,7	1,1	1,5
35-64 ans	13,8	7,1	3,2	1,1	0,8	1,6	1,1
65 et plus	5,7	2,7	0,6	0,0	0,0	1,1	0,5
Milieu de résidence							
Urbain	16,6	10,5	4,2	1,0	0,5	0,6	0,9
Rural	11,6	5,0	2,7	1,0	0,8	2,0	1,5
Région							
Maritime	10,3	6,9	2,1	0,2	0,3	0,2	1,0
Plateaux	13,7	6,8	3,7	1,8	0,9	1,0	0,8
Centrale	8,4	6,4	0,8	0,7	0,8	0,4	1,2
Kara	18,6	7,3	2,5	1,9	1,6	7,6	1,4
Savanes	11,3	1,5	4,7	0,6	0,4	0,8	3,0
DAGL	16,6	10,5	4,6	1,0	0,4	0,3	1,0
Ensemble	13,9	7,5	3,4	1,0	0,7	1,3	1,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

S'agissant des motifs pour lesquels certains usagers n'avaient pas essayé d'obtenir leur pièce d'identité, 59,9% de ceux-ci affirment que les frais administratifs sont trop onéreux. La même tendance est observée quel que soit le milieu de résidence (60,8% pour le milieu urbain et 59,3% pour milieu rural). Au niveau des régions, les mêmes observations se présentent sauf dans les Savanes (35,7%) et dans la Centrale (32,2%) où juste une minorité trouve les services de l'administration ne sont pas trop coûteux. Lomé présente la plus grande proportion des ménages (72,5%) qui pensent que les services administratifs sont trop coûteux.

Tableau 2.74 Principale raison pour laquelle les usagers n'avaient pas essayé d'obtenir ce(s) document(s) auprès des services de l'état civil/commissariat/...

	Ne peut pas se le permettre (les frais administratifs sont trop chers)	Trop difficile d'accéder au « point de service » (bureau, numéro de téléphone, site Web)	Le personnel ne traite pas les gens avec respect	Le processus de demande et d'obtention de ces documents est trop compliqué	Il faut trop de temps pour obtenir ce dont vous avez besoin	Autres raisons à préciser	Je ne sais pas (NSP)	Je préfère ne pas dire (REF)
Sexe du répondant								
Homme	52,5	3,9	2,5	16,6	16,5	5,0	2,3	0,7
Femme	69,6	1,6	0,9	7,7	7,7	10,1	1,5	0,9
Groupe d'âge								
18-34 ans	61,1	2,1	2,3	10,7	14,0	5,3	4,4	0,0
35-64 ans	59,6	3,8	1,6	12,7	11,5	9,1	0,3	1,4
65 et plus	52,8	0,0	0,0	31,1	16,1	0,0	0,0	0,0
Milieu de résidence								
Urbain	60,8	1,1	2,0	10,0	12,5	10,8	1,8	0,9
Rural	59,3	4,4	1,7	14,8	12,8	4,3	2,0	0,7
Région								
Maritime	48,5	2,5	4,0	6,4	29,9	4,9	0,0	3,8
Plateaux	61,4	4,9	2,6	19,5	9,6	0,0	0,0	1,9
Centrale	32,2	8,2	0,0	20,3	17,2	0,0	22,1	0,0
Kara	66,2	4,6	1,6	17,3	7,2	1,6	1,6	0,0
Savanes	35,7	0,0	3,7	12,1	26,0	15,6	6,8	0,0
DAGL	72,5	1,6	0,0	6,8	6,1	13,0	0,0	0,0
Ensemble	59,9	2,9	1,8	12,7	12,7	7,2	1,9	0,8

Source: ESUSP, 2021, INSEED

Le Tableau 2.75 présente le niveau de satisfaction des usagers par rapport à la qualité des services publics reçus en ce qui concerne l'établissement des pièces d'identités. Globalement, on observe un taux de satisfaction de 53,3%. L'analyse selon le milieu de résidence révèle qu'en milieu urbain, un peu plus de la moitié (58,7%) des ménages sont satisfaits des services publics reçus à cette occasion. Au niveau des régions, la région de la Kara présente le taux de satisfaction le plus élevé (66,7%) comparativement aux autres régions.

Tableau 2.75 Niveau de satisfaction des ménages par rapport à la qualité des services publics reçus à cette occasion

	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Je ne sais pas (NSP)	Je préfère ne pas dire (REF)
Sexe du répondant						
Homme	9,6	34,2	49,6	2,8	3,8	0,0
Femme	10,0	26,3	50,6	4,6	7,4	1,2
Groupe d'âge						
18-34 ans	8,2	30,9	52,8	2,7	4,6	0,8
35-64 ans	10,5	32,2	47,3	4,3	5,8	0,0
65 et plus	20,3	32,6	47,1	0,0	0,0	0,0
Milieu de résidence						
Urbain	8,3	27,7	56,5	3,2	4,2	0,0
Rural	11,5	36,6	41,4	3,6	6,1	0,9
Région						
Maritime	8,7	23,5	45,3	7,8	12,3	2,4
Plateaux	8,3	46,1	43,5	0,0	2,1	0,0
Centrale	13,8	29,6	44,4	10,0	2,3	0,0
Kara	1,7	31,7	64,8	1,9	0,0	0,0
Savanes	21,3	51,1	21,9	0,0	5,7	0,0
DAGL	9,6	23,1	58,8	3,5	5,0	0,0
Ensemble	9,7	31,6	49,9	3,4	5,0	0,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Malgré la performance remarquable sur la qualité de la plupart des services publics de façon globale, certains participants n'ont pas hésité de souligner quelques points d'attention.

Dans toutes les régions, beaucoup d'interviewers sont revenus sur le tableau sombre de l'administration publique gangrenée par l'incivisme, la corruption et l'incurie. Parmi ceux-ci, un intervenant de Sokodé insiste : « *Il y a trop d'incivisme dans ce pays, la corruption, n'en parlons pas. Le manque de l'éthique professionnelle et de déontologie, la mauvaise gestion de la chose publique sont le quotidien dans l'administration publique. L'usager n'est pas considéré. Il est souvent dénigré* ».

Un autre participant de Lomé ajoute : « *Les services publics ne répondent pas. La mauvaise gestion est partout, beaucoup de défis restent à relever surtout avec la corruption qui gangrène la plupart de ces services publics. Il faut des cahiers de charges avec des objectifs et des résultats à atteindre afin de mesurer la performance et l'efficacité des agents* ».

Un autre enquêté de la Région (préciser la région) complète la liste : « *il n'y a aucun respect des règles et procédures administratives. Tout est basé sur des conflits d'intérêts. Pas de mesures incitatives au niveau des supérieurs hiérarchiques, pas de contrats de performance, pas de cahier de charge pour la plupart des employés. Le respect des règles d'éthique n'existe plus. Bref le traitement des fonctionnaires est à revoir, on note une corruption à haute dose dans tous les services publics, les services n'ouvrent pas à l'heure* ».

CHAPITRE 3 : SATISFACTION DES ENTREPRISES DANS L'UTILISATION DES SERVICES PUBLICS

Ce chapitre qui traite de la satisfaction des entreprises dans l'utilisation de services publics, s'intéresse essentiellement à l'utilisation des services de la CEET, de la TdE, de l'ARMP, de la CNSS. Pour chaque service utilisé par les entreprises, ce chapitre a permis d'appréhender la proportion des entreprises utilisatrices des services publics, le taux de satisfaction et l'accessibilité aux services dans le contexte de la crise sanitaire.

3.1. Satisfaction par rapport aux prestations des services de la CEET

Les résultats présentés dans le tableau ci-dessous concernent la proportion des entreprises ayant recouru aux services de la CEET tels que le branchement ou le raccordement, le dépannage, la mutation, etc. au cours des 12 derniers mois précédant la collecte. Sur le plan national, près de trois entreprises sur quatre (74%) déclarent avoir recouru à au moins un service de la CEET au cours des 12 derniers mois. Les services les plus sollicités sont la facturation (49,1%) et le branchement ou le raccordement (16,1%). Des tendances similaires sont observées à Lomé et dans les autres régions du pays avec 75,8% d'entreprises sollicitant des services de la CEET à Lomé, 71% dans les autres régions. En considérant le type d'entreprise, les entreprises formelles (88,5%) sollicitent davantage les services de la CEET que celles ayant le statut d'informelles (71,5%). En dehors du commerce (70,6%), la proportion d'entreprises sollicitant les services de la CEET dépasse la moyenne nationale pour les entreprises évoluant dans les autres domaines. Cette proportion varie de 75,4% pour les entreprises classées dans autres domaines d'activités à 100% pour celles du domaine des assurances, banques et microfinance.

Tableau 3.1 Proportion d'entreprises ayant recouru aux services de la CEET par service au cours des 12 derniers mois

	Un service quelconque	Branchement/ raccordement	Dépannage	Mutation (changement de nom) pour un compteur	Résiliation d'abonnement	Service accueil (physique ou virtuel)	Facturation de la consommation électrique
Caractéristiques de l'entreprise							
Statut de l'entreprise							
Entreprise formelle	88,5	10,3	3,3	0,5	0,1	5,0	72,8
Entreprise informelle	71,5	17,1	3,4	0,9	0,0	6,1	45,0
Principal domaine d'activités de l'entreprise							
Assurance/Banque/Microfinance	100,0	70,8	0,0	1,7	0,0	1,6	40,6
BTP	87,2	73,6	12,6	0,0	0,0	36,6	38,0
Commerce	70,6	13,3	3,5	1,1	0,0	4,4	48,4
Industrie	84,7	13,4	7,3	0,0	0,0	0,0	66,7
Service/Télécom/Transport	76,9	15,3	0,2	0,0	0,0	7,4	54,8
Autre	75,4	16,9	4,7	1,1	0,0	7,5	41,8
Milieu d'implantation							
Grand Lomé	75,8	8,9	0,4	0,0	0,0	3,7	60,1
Autres régions	71,0	28,1	8,4	2,2	0,0	9,6	30,5
Ensemble	74,0	16,1	3,4	0,8	0,0	5,9	49,1

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.1.1. Désagréments dans l'offre des services de la CEET

Les désagréments dans la fourniture de l'électricité affectent de diverses manières les consommateurs en l'occurrence les entreprises et peuvent altérer le niveau de satisfaction de celles-ci. Le tableau suivant s'intéresse à deux types de désagréments notamment la baisse de tension et les coupures d'électricité de même que la durée moyenne par coupure. Dans l'ensemble, un peu plus du tiers des entreprises (34,0%) déclarent des baisses de tensions régulières dans leurs zones d'implantation. Ce chiffre est deux fois plus élevé pour ce qui est des coupures d'électricité qui touchent environ 8 entreprises sur 10. Ces coupures durent généralement moins d'une heure. Si à Lomé les baisses de tension sont moins fréquentes (23,8%) que dans l'ensemble, les coupures quant à elles touchent autant les entreprises qui y sont implantées que celles se trouvant dans les autres régions du pays. En effet, dans les autres régions, la proportion d'entreprises ayant déclaré des baisses de tension dans leur zone d'activité dépasse de près de 18 points le niveau national tandis que celles subissant des coupures d'électricité se chiffre à deux points de moins que le niveau national. S'agissant de la durée moyenne par coupure, près de 34,6% pensent que ces coupures durent plus d'une heure. Cette proportion est trois fois plus importante dans les autres régions (61,7%) que dans le Grand Lomé (20,4%).

Tableau 3.2 Proportion des entreprises ayant déclaré un désagrément dans l'offre de service

	Type de désagréments		Durée moyenne par coupure		
	Baisse de tension	Coupures dues aux pannes d'électricité	Moins de 1 heure	1 heure à 5 heures	5 heures ou plus
Caractéristiques de l'entreprise					
Statut de l'entreprise					
Entreprise formelle	23,1	79,9	75,1	23,6	1,3
Entreprise informelle	36,3	77,3	63,2	31,2	5,6
Principal domaine d'activités de l'entreprise					
Assurance/Banque/Microfinance	72,4	61,0	9,8	87,4	2,8
BTP	28,1	85,1	48,7	51,3	0,0
Commerce	33,7	78,0	65,6	31,4	3,0
Industrie	35,5	90,5	69,2	15,9	15,0
Service/Télécom/Transport	25,9	73,5	68,7	26,4	4,9
Autre	41,1	78,4	65,3	28,0	6,7
Milieu d'implantation					
Grand Lomé	23,8	78,9	79,6	20,4	0,0
Autres régions	52,2	75,7	38,2	47,8	13,9
Ensemble	34,0	77,8	65,4	29,8	4,8

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.1.2. Dommages dus aux incidents sur le réseau électrique de la CEET

Les incidents sur le réseau électrique tels que les pannes entraînant des coupures d'électricité ou les baisses de tension peuvent causer des dommages aux appareils des utilisateurs. Ce tableau renseigne sur la proportion d'entreprises ayant eu des dommages de leurs appareils à la suite des incidents sur le réseau électrique. Ainsi, 15,5% des entreprises, dont 13,6% à Lomé et 18,8% dans les autres régions, déclarent des dommages de leurs appareils à cause des incidents survenus sur le réseau électrique. Ces incidents touchent autant les entreprises formelles (15,9%) qu'informelles (15,4%). Par ailleurs, les entreprises évoluant dans le BTP (28,1%) présentent la proportion la plus élevée ayant subi des dommages tandis qu'à l'opposé, celles évoluant dans l'industrie (6,3%) affichent la plus faible proportion de cet indicateur.

Tableau 3.3 Proportion des entreprises ayant eu des dommages de leurs appareils dus aux incidents sur le réseau électrique de la CEET

	Proportion des entreprises ayant eu des dommages de leurs appareils
Caractéristiques de l'entreprise	
Statut de l'entreprise	
Entreprise formelle	15,9
Entreprise informelle	15,4
Principal domaine d'activités de l'entreprise	
Assurance/Banque/Microfinance	6,7
BTP	28,1
Commerce	13,2
Industrie	6,3
Service/Télécom/Transport	15,4
Autre	24,2
Milieu d'implantation	
Grand Lomé	13,6
Autres régions	18,8
Ensemble	15,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.1.3. Opinion sur les formalités et délai de branchement de la CEET

L'étude a permis d'apprécier aussi la perception des responsables d'entreprises sur les formalités d'abonnement et le délai de branchement et de raccordement au réseau électrique. Les réponses de ces derniers sont consignées dans le tableau suivant et informent que près de 4 responsables sur 10 (38,4%) jugent que les formalités d'abonnement sont lourdes. Cette proportion présente une variabilité selon le milieu d'implantation de l'entreprise. En effet, alors que dans le Grand Lomé elle se situe à un peu plus d'un quart (26,4%), dans les autres régions du pays, cette proportion s'élève à près de 45%. En considérant le type d'entreprises, les proportions sont sensiblement égales avec respectivement 36,4% et 38,6% des entreprises formelles et informelles qui estiment que les formalités d'abonnement au réseau électrique de la CEET sont lourdes. Par ailleurs, les entreprises évoluant dans les BTP (50,9%) et celles qui exercent dans le commerce (45,1%) sont les plus sceptiques sur la simplicité des formalités d'abonnement au réseau électrique de la CEET. A l'opposé, les banques, assurances et microfinances (95%) ont une opinion favorable sur ces formalités.

Pour ce qui concerne le délai de branchement, près d'une entreprise sur deux (47,8%) estiment que le délai réglementaire qui est d'un mois n'est pas respecté. En effet, celles-ci pensent que la CEET met plus d'un mois pour accéder à leur requête de branchement ou de raccordement. Cette proportion présente une variabilité énorme entre les milieux d'implantation. En effet, dans les autres régions, cette proportion est de 53,9%, soit 17 points de pourcentage de plus

que la proportion observée à Lomé. L'analyse selon le statut d'entreprises montre que quel que soit le statut de l'entreprise, les opinions des responsables sur le délai de branchement sont sensiblement pareilles. Par contre une analyse selon le domaine d'activité de l'entreprise présente une grande variabilité. Par exemple les entreprises évoluant dans les BTP (75,5%) et dans l'industrie (100%) estiment que les délais de branchement ou de raccordement au réseau de la CEET s'étendent à plus d'un mois ; alors que celles évoluant dans les assurances (46,2%) ont déclaré que les délais de branchement ou de raccordement se font en moins de cinq jours.

Tableau 3.4 Perceptions des entreprises sur les formalités d'abonnement et sur les délais de branchement ou de raccordement de la CEET

	Perception des formalités d'abonnement			Perception du délai de branchement ou de raccordement		
	Lourde (compliquée)	Légère (Simple)	Indifférent	Inférieur ou égal à 7 jours	7 jours à 1 mois	Supérieur à 1 mois
Caractéristiques de l'entreprise						
Statut de l'entreprise						
Entreprise formelle	36,4	57,2	6,4	13,2	41,4	45,5
Entreprise informelle	38,6	54,3	7,1	19,0	32,8	48,2
Principal domaine d'activités de l'entreprise						
Assurance/Banque/Microfinance	2,6	95,0	2,4	46,2	50,2	3,6
BTP	50,9	49,1	0,0	16,5	81,7	1,9
Commerce	45,1	54,7	0,2	24,5	20,0	55,5
Industrie	36,4	63,6	0,0	0,0	0,0	100,0
Service/Télécom/Transport	16,8	74,2	9,0	0,7	54,0	45,3
Autre	46,4	27,2	26,3	19,9	27,0	53,1
Milieu d'implantation						
Grand Lomé	26,4	73,6	0,0	8,0	55,2	36,8
Autres régions	44,8	44,3	10,8	24,1	22,0	53,9
Ensemble	38,4	54,6	7,1	18,5	33,6	47,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.1.4. Opinions sur le prix de branchement et le coût de facturation de la CEET

Le tableau suivant répartit les entreprises suivant les opinions de leurs responsables sur le prix de branchement ou de raccordement et sur le coût de la facturation. Sur le plan national, les responsables d'un peu plus de 6 entreprises sur 10 (62,3%) estiment que le prix de branchement ou de raccordement est cher. A Lomé, cette proportion avoisine une entreprise sur deux (47,8%) tandis que dans les autres régions, elle concerne 7 entreprises sur 10 (70,5%). Cet indicateur présente une grande disparité selon le statut de l'entreprise. En effet, tandis que les entreprises formelles ne sont que 30,5% à estimer que le prix du branchement ou du raccordement serait cher, celles exerçant avec un statut informel sont près de 66% à avoir la même appréciation. S'agissant du coût de la facturation, plus de 7 entreprises sur 10 (71,6%) pensent qu'il est cher. Cette opinion est partagée aussi bien par les entreprises formelles

(72,6%) que celles de l'informel (71,4%). Par ailleurs, cette proportion est moins élevée à Lomé (68%) que dans les autres régions (78,1%).

Tableau 3.5 Appréciation des entreprises par rapport au prix de branchement et du raccordement de la CEET

	Prix de branchement et de raccordement			Coût de la facturation		
	Abordable	Cher	Indifférent	Abordable	Cher	Indifférent
Caractéristiques de l'entreprise						
Statut de l'entreprise						
Entreprise formelle	62,4	30,5	7,1	24,3	72,6	3,2
Entreprise informelle	27,9	65,9	6,1	26,4	71,4	2,2
Principal domaine d'activités de l'entreprise						
Assurance/Banque/Microfinance	50,2	47,4	2,4	24,4	61,0	14,7
BTP	33,8	49,7	16,5	0,0	100,0	0,0
Commerce	27,7	71,9	0,4	26,8	72,7	0,6
Industrie	0,0	100,0	0,0	20,8	79,2	0,0
Service/Télécom/Transport	52,5	38,6	9,0	36,8	59,1	4,1
Autre	20,1	65,3	14,7	17,1	77,5	5,4
Milieu d'implantation						
Grand Lomé	52,1	47,9	0,0	30,5	68,0	1,5
Autres régions	19,9	70,5	9,6	18,2	78,1	3,8
Ensemble	31,2	62,6	6,2	26,1	71,6	2,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.1.5. Professionnalisme et attitude des agents de la CEET dans l'exercice de leur fonction

Dans l'ensemble, 66,3% des entreprises implantées au Togo pensent que les agents coupeurs de la CEET affichent un bon comportement professionnel dans l'exercice de leur fonction. Ce taux est plus élevé en ce qui concerne le comportement des agents releveurs (71,2%) et plus faibles pour les agents dépanneurs (60,3%) et contrôleurs (58,0%).

L'analyse selon le statut montre que 83,7% des entreprises formelles utilisant les services de la CEET déclarent que les agents releveurs affichent un bon comportement dans l'exercice de leur fonction contre 70,4% en ce qui concerne les agents coupeurs, 63,3% pour les agents dépanneurs et 58,7% en ce qui concerne le comportement des agents contrôleurs. Au niveau des entreprises informelles, 65,4% de celles-ci déclarent que les agents coupeurs sont courtois dans l'exercice de leur fonction. Cette proportion est de 68,6% en ce qui concerne le comportement des agents releveurs, 59,6% pour les agents dépanneurs et 57,8% pour les contrôleurs.

Au regard de la répartition selon les principaux domaines d'activité, les agents dépanneurs sont les plus appréciés par les institutions financières (80,9%) que les autres types d'agents en matière du professionnalisme et d'éthique. En revanche, peu d'entreprises opérant dans les

BTP apprécie le comportement des agents dépanneurs (13,9%) et contrôleurs (14,4%). Généralement, 76,1% des industries utilisant le branchement de la CEET apprécient le comportement des agents qui viennent exercer leur fonction.

L'analyse selon le milieu d'implantation informe que les entreprises utilisatrices des services de la CEET implantées dans le Grand Lomé apprécient plus le comportement des agents de la CEET que celles qui sont dans les autres régions hormis les agents contrôleurs. En effet, 71,5% des entreprises bénéficiaires des services de la CEET implantées dans le Grand Lomé trouvent que les agents coupeurs sont courtois dans l'exercice de leur fonction contre 57,0% dans les autres régions. En ce qui concerne le comportement des agents releveurs, cette proportion est de 77,8% dans le Grand Lomé contre 59,6% dans les autres régions. Aussi, le comportement des agents dépanneurs et contrôleurs est respectivement apprécié comme suit : 63,8 % dans le Grand Lomé contre 54,0% dans les autres régions et 58,8% dans le Grand Lomé contre 56,5% dans les autres régions.

Tableau 3.6 Proportions des entreprises qui estiment que les agents de la CEET affichent un comportement professionnel dans l'exercice de leur fonction par type d'agents

Caractéristiques de l'entreprise	Types d'agents			
	Coupeurs	Releveurs	Dépanneurs	Contrôleurs
Statut de l'entreprise				
Entreprise formelle	70,4	83,7	63,3	58,7
Entreprise informelle	65,4	68,6	59,6	57,8
Principal domaine d'activités de l'entreprise				
Assurance/Banque/Microfinance	68,9	69,6	80,9	64,8
BTP	55,3	55,3	13,9	14,4
Commerce	66,9	73,9	61,8	59,3
Industrie	76,1	76,1	76,1	76,1
Service/Télécom/Transport	73,0	82,4	62,2	57,7
Autre	55,2	51,6	52,8	53,3
Milieu d'implantation				
Grand Lomé	71,5	77,8	63,8	58,8
Autres régions	57,0	59,6	54,0	56,5
Ensemble	66,3	71,2	60,3	58,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.1.6. Niveau de satisfaction des entreprises par rapport aux types de prestations de la CEET

Le tableau suivant présente la proportion des entreprises satisfaites des différents services offerts par la CEET. Globalement, plus de 6 entreprises sur 10 sont satisfaites de chaque service sauf le service de facturation pour lequel la proportion d'entreprises satisfaites est de 57,1%. En effet, les résultats du tableau montrent que 69,0% des entreprises sont satisfaites des

services de branchement ou de raccordement de la CEET. Pour les autres services, les taux se présentent comme suit : 63,9% pour le dépannage, 61,5% pour les mutations de compteur, 61,6% pour les services de résiliation d'abonnement et 64,0% pour l'accueil physique ou virtuel. En dehors de ces services susmentionnés, 66,4% des entreprises sollicitant d'autres types de services de la CEET en sont également satisfaites.

L'analyse selon les caractéristiques des entreprises montre globalement que les entreprises informelles affichent les taux les plus élevés de satisfaction par service sauf pour le service de facturation où la tendance s'est inversée avec 66% des entreprises formelles satisfaites des services de facturation contre 54,9% pour les entreprises informelles.

Par ailleurs, alors que l'ensemble des entreprises évoluant dans le BTP sont toutes satisfaites des services de Mutation pour un compteur et de résiliation d'abonnement, la tendance inverse est observée chez les entreprises industrielles qui affichent 0% de taux de satisfaction pour ces deux services.

En dehors des services d'accueil physique ou virtuel et de la facturation, les tendances observées pour les autres services sont sensiblement similaires quel que soit le milieu

Tableau 3.7 Niveau de satisfaction des entreprises par rapport aux types de prestations de la CEET

	Proportion d'entreprise satisfaites des services de :						
	Branchement/raccordement	Dépannage	Mutation pour un compteur	Résiliation d'abonnement	Accueil (physique ou virtuel)	Facturation	Autres services
Caractéristiques de l'entreprise							
Statut de l'entreprise							
Entreprise formelle	53,4	41,2	39,7	38,5	50,8	66,0	53,0
Entreprise informelle	71,0	66,8	64,1	64,4	65,9	54,9	67,9
Principal domaine d'activités de l'entreprise							
Assurance/Banque/Microfinance	58,7	82,5	89,0	88,3	94,2	95,3	100,0
BTP	50,3	98,7	100,0	100,0	60,4	41,0	100,0
Commerce	72,5	53,3	47,3	48,4	57,3	53,0	55,7
Industrie	29,2	59,9	0,0	0,0	0,0	53,8	
Service/Télécom/Transport	91,6	97,1	97,1	96,1	73,4	66,7	79,0
Autre	60,3	70,1	72,8	71,2	71,7	59,2	82,1
Milieu d'implantation							
Grand Lomé	69,1	60,1	58,5	58,5	54,6	59,9	69,5
Autres régions	68,9	68,9	65,7	66,6	75,6	49,7	61,2
Ensemble	69,0	63,9	61,5	61,6	64,0	57,1	66,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.1.7. Appréciation des entreprises par rapport à la transparence dans le coût des prestations de la CEET

Au Togo, la transparence dans les coûts de prestation de la CEET est très appréciée par 0,7% des entreprises utilisatrices des services de la CEET et appréciée par 52,8%. Cependant, cette transparence est remise en cause parmi les 46,5% de ces entreprises.

Selon les caractéristiques des entreprises, l'avis sur la transparence de la facturation de la CEET est partagé par 63,3% des entreprises du secteur formel contre 51,4% des entreprises du secteur informel. Pour la plupart des institutions financières (65,6%) et presque toutes les entreprises de BTP (99,0%), les coûts de prestations de la CEET ne sont pas transparents.

L'analyse selon le milieu d'implantation montre des tendances similaires à celles observées sur le plan national.

Tableau 3.8 Appréciation des entreprises par rapport à la transparence dans le coût des prestations de la CEET

	Très transparent	Transparent	Moins transparent	Pas du tout transparent
Caractéristiques de l'entreprise				
Statut de l'entreprise				
Entreprise formelle	1,3	62,0	32,8	3,9
Entreprise informelle	0,6	50,8	43,8	4,9
Principal domaine d'activités de l'entreprise				
Assurance/Banque/Microfinance	0,0	34,4	65,6	0,0
BTP	0,0	1,0	85,1	13,9
Commerce	1,3	46,3	48,6	3,9
Industrie	0,5	41,2	44,2	14,1
Service/Télécom/Transport	0,0	79,7	18,4	1,8
Autre	0,0	53,2	40,3	6,5
Milieu d'implantation				
Grand Lomé	0,3	56,0	39,0	4,7
Autres régions	1,5	47,0	46,8	4,7
Ensemble	0,7	52,8	41,8	4,7

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Le tableau 3.9 montre que 14,2% des responsables d'entreprises présentes sur le territoire national, la crise aurait engendré des dysfonctionnements sur les services de la CEET. Cette proportion est deux fois plus élevée à Lomé (18,2%) que dans les autres régions (7,3%). De même, elle est deux fois plus importante chez les entreprises informelles (15,5%) que celles ayant un statut formel (8,1%). Par ailleurs, les entreprises du BTP (42%) et les banques, les assurances et microfinances (26,1%) sont nombreuses à penser à l'existence de ces dysfonctionnements dus à la Covid-19.

Tableau 3.9 Proportion des entreprises qui déclarent que la Covid-19 a engendré des dysfonctionnements sur les services de la CEET

	Proportion des entreprises qui estiment que le Covid a engendré des dysfonctionnements
Caractéristiques de l'entreprise	
Statut de l'entreprise	
Entreprise formelle	8,1
Entreprise informelle	15,5
Principal domaine d'activités de l'entreprise	
Assurance/Banque/Microfinance	26,1
BTP	42,0
Commerce	18,1
Industrie	17,4
Service/Télécom/Transport	1,1
Autre	12,4
Milieu d'implantation	
Grand Lomé	18,2
Autres régions	7,3
Ensemble	14,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.2. Satisfaction par rapport aux prestations des services de la TdE

Dans l'exercice de leurs activités, les entreprises qu'elles soient formelles ou informelles ont très souvent recours à l'eau comme facteur de production. Dans l'ensemble, les principales sources d'approvisionnement en eau des entreprises sont les forages ou puits à pompe (44,8%), Robinet de la TdE (22,1%) et les puits protégés (10,8%). Quel que soit le domaine d'activité de l'entreprise, l'eau des forages ou puits à pompe est la plus utilisée par les entreprises pour s'approvisionner en eau.

Du tableau ci-dessous, il ressort aussi que moins d'une entreprise sur dix utilise les puits non protégés comme source d'approvisionnement en eau. Cette source est beaucoup plus utilisée par les entreprises informelles (9,3%) que par les entreprises formelles (5,6%). Une analyse selon le milieu d'implantation des entreprises a révélé que les entreprises implantées dans les autres régions sont majoritairement celles qui utilisent les puits protégés et les puits non protégés dans leur système de production.

S'agissant de l'utilisation de l'eau de robinet de la TdE, 22,1% des entreprises implantées sur le territoire togolais utilisent cette source comme source principale d'approvisionnement en eau. Selon le statut de l'entreprise, 32,9% des entreprises formelles se sont abonnées à l'eau de

robinet contre 20,2% soit 12,7 points de moins. Les entreprises exerçant dans les domaines des assurances/banques/microfinance, la BTP et les entreprises industrielles sont celles qui utilisent plus l'eau de la TdE. Il s'avère donc pertinent de s'intéresser à l'appréciation de ces dernières en ce qui concerne la satisfaction des entreprises par rapport aux prestations de la TdE.

Tableau 3.10 Principale source d'approvisionnement en eau

	Robinet de la TdE dans le logement ou dans la cour	Robinet public/Fontaine publique	Source, cours d'eau	Forage ou puits à pompe	Puits protégés	Puits non protégés	Autre
Domaine d'activité							
Assurance/Banque/Microfinance	33,6	0,0	0,0	43,8	22,5	0,0	0,0
BTP	25,6	25,5	0,0	24,9	24,0	0,0	0,0
Commerce	24,0	6,2	1,7	41,9	11,6	8,7	5,9
Industrie	27,2	0,4	3,9	39,7	13,3	12,6	2,8
Service/Télécom/Transport	11,3	8,2	0,0	53,9	4,3	13,5	8,9
Autre	25,4	5,9	1,1	47,5	12,6	3,9	3,5
Statut de l'entreprise							
Entreprise formelle	32,9	3,2	0,0	47,1	5,0	5,6	6,2
Entreprise informelle	20,2	7,1	1,5	44,4	11,8	9,3	5,7
Milieu d'implantation							
Grand Lomé	20,6	4,7	0,0	54,5	6,8	9,2	4,2
Autres régions	24,6	9,7	3,6	28,3	17,5	8,0	8,4
Ensemble	22,1	6,6	1,3	44,8	10,8	8,7	5,7

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.2.2. Recours aux services de la TdE par les entreprises

Le Tableau 3.11 présente les principaux services de la TdE utilisés par les entreprises selon le domaine d'activité, le statut et le milieu d'implantation de l'entreprise. Ce tableau révèle que l'utilisation des services de la TdE par les entreprises est faible. En effet, seulement 10,2% des entreprises ont sollicité les services de branchement au réseau de la TdE, 2,8% ont eu recours aux services d'accueil physique, 1,0% pour les services d'intervention (réparations/dépannages) et 0,7% pour le rétablissement de l'approvisionnement en eau.

Une analyse selon le milieu d'implantation montre que les entreprises des autres régions (autre que le Grand Lomé) ont plus sollicité les services de TdE au cours des cinq dernières années précédant l'enquête. En effet 11,3% des entreprises implantées hors du Grand Lomé ont utilisé les services de branchement contre 9,5% dans le grand Lomé ; 4,8% contre 1,6% pour les services d'accueil ; 1,8% contre aucune pour le rétablissement de l'approvisionnement en eau.

Par rapport au statut de l'entreprise, il ressort que les services de la TdE sont plus utilisés par les entreprises formelles comparativement à l'utilisation chez les entreprises informelles hormis les services de rétablissement en eau et les services d'intervention (réparations/dépannages). Au niveau du domaine d'activité, avec une faible proportion d'utilisation globale des services de la TdE, ce sont plutôt les entreprises spécialisées dans le commerce et dans l'industrie qui ont eu plus recours aux services de la TdE.

Tableau 3.11 Principaux services de la TdE utilisés par les entreprises

	Branchement au réseau TdE	Rétablissement de l'approvisionnement en eau	Service accueil (physique ou virtuel)	Réparations / Dépannages	Autres services
Domaine d'activité					
Assurance/Banque/Microfinance	6	0	13	1,7	13
BTP	0,9	0	0,5	0,5	12,1
Commerce	12	0,8	3,1	0,8	2,9
Industrie	18	4,6	0	0	0
Service/Télécom/Transport	1,3	0	0,8	0,1	5,5
Autre	13,3	0,1	4,5	2,6	1,5
Statut de l'entreprise					
Entreprise formelle	13,1	0,2	4,3	0,6	10,6
Entreprise informelle	9,7	0,8	2,5	1	2
Milieu d'implantation					
Grand Lomé	9,5	0	1,6	0	3,8
Autres régions	11,3	1,8	4,8	2,6	2,3
Ensemble	10,2	0,7	2,8	1	3,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Par rapport au débit d'eau, environ 9 usagers sur 10 obtiennent de l'eau avec un débit moyen ou élevé. Seulement 11,2% robinets d'eau des usages ont un débit faible. Généralement le débit d'eau est plus faible chez les entreprises installées hors de l'agglomération de Lomé (17,5% contre 6,6% dans le Grand Lomé). On note de grandes différences dans l'appréciation des entreprises selon le domaine d'activité. Si le débit d'eau est toujours moyen ou élevé au niveau des industries, la qualité du débit d'eau devient plus faible chez les entreprises du BTP (47,3%) et du service de transport/services/télécom (13,1%).

A propos de la disponibilité en eau, 2 usagers sur 3 reçoivent de l'eau en continu, 24,7% en reçoivent une fois par jours et 8,5% en reçoivent rarement. Généralement, l'eau est plus

disponible en continu chez les entreprises installées dans l'agglomération de Lomé (69,7%) que dans les autres villes (63,3%). On note aussi une différence sur la disponibilité de l'eau selon le statut de l'entreprise. L'eau est plus disponible en continu chez les entreprises formelles (76,8%) que chez les entreprises informelles (64,5%).

Tableau 3.12 Appréciation des entreprises par rapport au débit et à la disponibilité en eau de la TdE

	Appréciation des entreprises sur le débit			Appréciation des entreprises sur la disponibilité en eau de la TdE			
	Faible	Moyen	Élevé	En continue	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	Plusieurs fois par semaine
Domaine d'activité							
Assurance/Banque/Microfinance	7,6	15,3	77,2	82,2	10,3	0	7,6
BTP	47,3	50,9	1,8	96,3	0	2,8	0,9
Commerce	11,8	68,1	20,1	60,4	28,2	8,1	3,3
Industrie	0	98,5	1,5	83,3	16,7	0	0
Service/Télécom/Transport	13,1	71,7	15,2	81,4	18,6	0	0
Autre	8,2	78,5	13,4	66	25,3	8,7	0
Statut de l'entreprise							
Entreprise formelle	11,7	61	27,2	76,8	17,6	4,1	1,5
Entreprise informelle	11	74	15	64,5	26,3	7	2,2
Milieu d'implantation							
Grand Lomé	6,6	77,9	15,4	69,7	26,6	3,6	0
Autres régions	17,5	61,6	20,9	63,3	22,3	9,9	4,5
Ensemble	11,2	71,2	17,7	66,8	24,7	6,5	2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Un peu plus de 4 entreprises sur 10 (41,6%) ont déclaré avoir souvent eu des coupures d'eau suite aux pannes sur réseau. Dans les régions, hormis le Grand Lomé, les coupures d'eau suite aux pannes sur réseau sont récurrentes/fréquentes. En tout 31,2% d'entreprises du Grand Lomé ont déclaré avoir eu souvent des coupures d'eau suite aux pannes sur réseau contre 54,2% au niveau des entreprises installées dans les autres régions. Par rapport au statut de l'entreprise, les coupures d'eau suite aux pannes sur réseau sont plus fréquentes chez les entreprises

informelles. Par contre selon le domaine d'activité, les coupures sont moins fréquentes chez les entreprises du domaine banque/assurance (18,1%) et du BTP (27,5%).

Quant aux formalités d'abonnement, elles sont lourdes et compliquées pour 37,3% d'entreprises et légères pour 52,1%. Selon le milieu d'implantation, les formalités d'abonnement sont plus compliquées (Lourdes) pour les entreprises de l'agglomération de Lomé (42,0%) que celle des autres régions (30,8%). Par rapport au statut de l'entreprise, les formalités d'abonnement sont plus lourdes aux entreprises informelles (41,4%) qu'aux entreprises formelles (20,0%). Par rapport au domaine d'activité, si les formalités d'abonnement sont lourdes pour les Service/Télécom/Transport (78,4%), elles sont plus légères pour les Assurance/Banque/Microfinance (69,1%), l'industrie (68,7%) et le BTP (100%).

Tableau 3.13 Proportion des entreprises ayant déclaré avoir des coupures d'eau suite aux pannes sur réseau et appréciation par rapport aux formalités d'abonnement à la TdE

Proportion des entreprises ayant souvent des coupures d'eau		Appréciation par rapport à la formalité d'abonnement à la TdE		
		Lourde (compliquée)	Légère (Simple)	Indifférent
Domaine d'activité				
Assurance/Banque/Microfinance	18,1	30,9	69,1	0,0
BTP	27,5	0,0	100,0	0,0
Commerce	36,2	44,3	48,5	7,2
Industrie	49,9	15,6	68,7	15,6
Service/Télécom/Transport	45,0	78,4	7,7	13,9
Autre	57,6	21,8	60,0	18,3
Statut de l'entreprise				
Entreprise formelle	38,0	20,0	56,5	23,5
Entreprise informelle	42,4	41,4	51,1	7,5
Milieu d'implantation				
Grand Lomé	31,2	42,0	51,1	6,9
Autres régions	54,2	30,8	53,4	15,8
Ensemble	41,6	37,3	52,1	10,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Dans l'ensemble, la TdE accuse un retard pour le branchement ou le raccordement suite à la demande des entreprises. En tout, 58,8% des branchements se font hors délai de branchement (plus d'un mois). Le retard dans les branchements est plus accentué pour les entreprises du Grand Lomé (61,5% contre 55,1% dans les autres villes). Les délais de branchements de la TdE dépendent aussi du statut de l'entreprise. En effet, les délais de branchement sont plus longs pour les entreprises informelles (63,3%) que ceux des entreprises formelles (40,0%). On note de grandes différences dans le délai de branchement selon le domaine d'activité de l'entreprise.

Pour la plupart des entreprises des domaines Assurance/Banque/Microfinance (57,5%) et des industries (82,1%), les délais de branchement sont respectés tandis que les branchements hors délai s'observent chez la quasi-totalité des entreprises du BTP (100,0%). Cette proportion est de 92,3% pour les entreprises exerçant dans le domaine des Service/Télécom/Transport et de 62,3% pour celles qui sont dans le commerce.

Quant aux coûts de branchement, 57,5% des entreprises les trouvent plutôt abordables alors que 42,5 % des entreprises l'estiment chers. Les opinions par rapport au coût de branchement sont différentes selon les caractéristiques de l'entreprise. Les coûts sont plus abordables pour les entreprises installées dans l'agglomération de Lomé 63,2% que dans les autres régions (49,4%). Aussi, les entreprises formelles jugent les coûts plus abordables (69,1%) que les entreprises informelles (54,8%). Selon le domaine d'activité des entreprises, globalement les coûts de branchement sont abordables (plus de 57,0%) sauf au niveau des entreprises industrielles (15,6%).

Tableau 3.14 Appréciation des entreprises sur le délai et sur le coût de branchement au réseau de la TdE

	Appréciation des entreprises par rapport au délai de branchement			Appréciation des entreprises par rapport au coût de branchement au réseau	
	Moins d'un mois	1 à 3 mois	Supérieur à 3 mois	Abordable	Cher
Domaine d'activité					
Assurance/Banque/Microfinance	57,5	42,5	0,0	69,1	30,9
BTP	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Commerce	37,7	20,9	41,4	57,7	42,3
Industrie	82,1	2,2	15,6	15,6	84,4
Service/Télécom/Transport	7,7	13,9	78,4	88,9	11,1
Autre	39,0	40,8	20,2	68,5	31,5
Statut de l'entreprise					
Entreprise formelle	59,9	31,1	8,9	69,1	30,9
Entreprise informelle	36,7	22,3	41,0	54,8	45,2
Milieu d'implantation					
Grand Lomé	38,5	21,8	39,7	63,2	36,8
Autres régions	44,9	27,0	28,1	49,4	50,6
Ensemble	41,2	23,9	34,9	57,5	42,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Dans les prestations des services ; le comportement des agents à l'égard des usagers est un critère important de la satisfaction des clients. Sur cet aspect, globalement la TdE s'en tire assez bien, puisque plus de six entreprises sur dix (65,0%) qui en sont clients estiment que tous les agents techniques (Coupeurs, Releveurs, Dépanneurs, Contrôleurs) sont courtois. Cependant le comportement des agents de la TdE à l'égard des entreprises du BTP est inquiétant. En effet,

une minorité des entreprises du BTP estiment que les agents de la TdE sont courtois (0,0% pour les coupeurs, 5,3% pour les releveurs, 3,5% pour les dépanneurs et 5,3% au niveau des contrôleurs).

Tableau 3.15 Proportion des entreprises ayant déclaré que les agents de la TdE qui se présentent chez eux ont été courtois

	Coupeurs	Releveurs	Dépanneurs	Contrôleurs
Domaine d'activité				
Assurance/Banque/Microfinance	94,5	94,5	48,3	43,6
BTP	0,0	5,3	3,5	5,3
Commerce	70,3	81,6	65,1	67,6
Industrie	64,6	77,8	81,6	81,6
Service/Télécom/Transport	75,4	77,5	51,0	51,4
Autre	72,8	73,2	80,2	68,3
Statut de l'entreprise				
Entreprise formelle	91,8	93,1	70,9	71,4
Entreprise informelle	64,2	73,7	64,3	63,3
Milieu d'implantation				
Grand Lomé	76,1	81,2	63,9	62,5
Autres régions	61,1	72,8	67,8	68,1
Ensemble	69,7	77,8	65,7	65,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Par rapport aux différentes prestations de la TdE, plus de trois quarts des entreprises en sont satisfaites. Les entreprises sont davantage satisfaites pour le branchement (83,2%) et la mutation pour le compteur (86,4%) que le dépannage et la résiliation de contrat. On note de grandes différences dans la satisfaction de ces divers services selon les caractéristiques des entreprises clientes. Si la totalité des entreprises de BTP sont satisfaites sur la mutation de compteur, aucune d'entre elles n'est satisfaite en ce qui concerne le branchement et le dépannage. La situation est inverse chez les entreprises industrielles qui sont presque toutes satisfaites des services de branchement et de dépannage. Les entreprises de services télécom et transport sont celles qui sont plus satisfaites de tous les services de la TdE.

Aussi selon la localisation de l'entreprise, la satisfaction est-elle différente et contrastée. En effet, pour les services branchements/raccordements et les services d'accueil physique ou virtuel, les entreprises du Grand Lomé affichent respectivement un taux de satisfaction de 93,2% contre 69,4% pour les entreprises des autres régions et un taux de 83,0% contre 73,4%. En ce qui concerne les services de dépannages, de résiliation d'abonnement et de mutation de compteur les entreprises des autres régions sont plus satisfaites que les entreprises du Grand Lomé.

Tableau 3.16 Proportion des entreprises satisfaites par rapport aux types de prestations de la TdE

	Branchement / raccordement	Dépannage	Mutation pour un compteur	Résiliation d'abonnement	Service accueil (physique ou virtuel)
Domaine d'activité					
Assurance/Banque/Microfinance	30,9	100,0	89,0	51,3	100,0
BTP	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Commerce	84,1	51,2	76,0	57,2	72,5
Industrie	97,8	100,0	0,0	0,0	0,0
Service/Télécom/Transport	97,8	100,0	100,0	88,9	100,0
Autre	76,6	100,0	98,8	97,4	86,9
Statut de l'entreprise					
Entreprise formelle	95,1	93,8	96,1	77,5	91,6
Entreprise informelle	80,4	72,3	84,4	75,8	73,2
Milieu d'implantation					
Grand Lomé	93,2	56,7	81,9	56,7	83,0
Autres régions	69,4	85,5	90,4	85,5	73,4
Ensemble	83,2	74,6	86,4	76,0	79,2

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Dans les prestations des services, la transparence dans les coûts est un critère important de la satisfaction des clients. Sur cet aspect, globalement la TdE s'en tire assez bien, puisque plus de six entreprises sur dix (66,9%) qui en sont clients estiment que les coûts de prestation des services sont transparents. Cette appréciation varie grandement selon les caractéristiques des entreprises. Ainsi, les entreprises installées dans l'agglomération de Lomé (70,5%) trouvent la TdE davantage transparentes dans les coûts que celles installées dans les régions (61,9%). Il en est de même en ce qui concerne le statut de l'entreprise où 78,8% des entreprises formelles sont satisfaites. Cette proportion est de 15 points de pourcentage de moins pour les entreprises informelles (63,6%). Selon le domaine d'activité, la perception sur la transparence du coût est moins bonne pour les entreprises de BTP alors que toutes les entreprises de services bancaires et assurance sont satisfaites. De plus, un peu plus de la moitié (50,9%) des entreprises de BTP estiment que les coûts sont transparents.

À propos de l'impact de la crise sanitaire, peu d'entreprises, 5,9% trouvent que la COVID-19 a engendré un dysfonctionnement dans les services de la TdE. Cette proportion reste très faible au niveau des entreprises du Grand Lomé (1,3%) et est de 13,7% dans les autres régions.

Tableau 3.17 Transparence des coûts de prestation de la TdE et effet de la Covid-19 sur leur fonctionnement

	Transparence des coûts de prestation de la TdE		Proportion des entreprises qui déclarent que la Covid-19 a engendré des dysfonctionnements sur les services de la TdE
	Transparent	Pas transparent	
Domaine d'activité			
Assurance/Banque/Microfinance	100,0	0,0	0,0
BTP	50,9	49,1	0,0
Commerce	67,8	32,2	10,1
Industrie	71,2	28,8	0,0
Service/Télécom/Transport	96,2	3,8	0,5
Autre	48,1	51,9	0,0
Statut de l'entreprise			
Entreprise formelle	78,8	21,2	4,3
Entreprise informelle	63,6	36,4	6,5
Milieu d'implantation			
Grand Lomé	70,5	29,5	1,3
Autres régions	61,9	38,1	13,7
Ensemble	66,9	33,1	5,9

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.3. Satisfaction par rapport aux prestations des services de l'Autorité de Régulation des Marchés Publics du Togo (ARMP)

L'Autorité de régulation des marchés publics (ARMP) est une institution administrative indépendante qui assure la régulation du système national des passations des marchés publics. Dans son fonctionnement, elle émet les avis, propositions ou recommandations dans le cadre de la définition des politiques de l'assistance à l'élaboration de la réglementation des marchés publics. Elle assure la formation des acteurs de la commande publique sur la recherche de l'information, les procédures de soumissions à un appel à la concurrence, etc.

La présente étude a permis de mesurer la satisfaction des entreprises par rapport aux prestations des services de l'ARMP au Togo.

3.3.1. Satisfaction par rapport à la disponibilité et à l'accessibilité de l'information

La soumission à des appels à concurrence nécessite la disponibilité de l'information. Le Tableau 3.18 présente le niveau de satisfaction des entreprises par rapport à la disponibilité des informations, la proportion des entreprises qui ont une fois soumissionné à un appel à la concurrence et la perception des entreprises sur les informations liées aux marchés publics.

Sur le plan national, la proportion des entreprises ayant au moins une fois soumissionné à un appel à concurrence est de 3,4%.

Selon le statut de l'entreprise, les résultats montrent que 11,2% des entreprises formelles ont une fois soumissionné à un appel à concurrence lancé par une autorité contractante contre seulement 2,1% des entreprises informelles. Une analyse selon le domaine d'activité révèle une inégale répartition de ces entreprises. En effet, 25,9% des entreprises exerçant dans les BTP et 16,4% dans le secteur assurance/banque/microfinance sont celles qui ont plus soumissionné aux appels à concurrence. Par contre, le tableau montre une égale répartition selon le milieu d'implantation de l'entreprise. La proportion de ces entreprises est de 3,6% dans le grand Lomé et de 3,0% dans les autres régions.

Par rapport au niveau de satisfaction des entreprises sur la disponibilité des informations liées aux marchés publics, 94,3% des entreprises exerçant dans le domaine industriel ne sont pas satisfaites ainsi que celles du secteur des BTP et des télécommunications (86,3%). Par ailleurs, c'est dans le grand Lomé qu'on enregistre un taux élevé d'insatisfaction des entreprises (83,5%) comparativement à celles qui résident dans les autres régions du pays.

Concernant l'accessibilité des informations aux opérateurs économiques, 56,4% des entreprises intervenant dans le domaine des Assurance/Banque/Microfinance estiment que les informations sur les marchés publics sont disponibles. Cependant, 95,4% des entreprises du secteur industriel ne partagent pas le même point de vue. Elles estiment ne pas être satisfaites en ce qui concerne l'accessibilité aux informations. Au niveau du grand Lomé, très peu d'entreprises (9,5%) trouvent que les informations sont disponibles. Il en est de même pour les entreprises installées dans les autres régions (7,0%).

Tableau 3.18 Niveau de satisfaction des entreprises par rapport à la disponibilité des informations, la soumission à un appel et accessibilité aux informations

	Satisfaction par rapport à la disponibilité des informations		Soumission à un appel à la concurrence	Accessibilité aux informations
	Satisfait	Non satisfait		
Domaine d'activité				
Assurance/Banque/Microfinance	56,4	43,6	16,4	56,4
BTP	13,7	86,3	25,9	13,0
Commerce	21,5	78,5	3,0	12,6
Industrie	5,7	94,3	0,0	4,6
Service/Télécom/Transport	13,7	86,3	0,8	9,0
Autre	26,0	74,0	5,1	14,4
Statut de l'entreprise				
Entreprise formelle	28,6	71,4	11,2	19,1
Milieu d'implantation				
Grand Lomé	16,5	83,5	3,6	9,5
Autres régions	26,4	73,6	3,0	17,0
Ensemble	20,2	79,8	3,4	12,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.3.2. Les canaux d'obtention des informations sur les appels à la concurrence

Le Tableau 3.19 présente les canaux d'obtention des informations sur les appels à concurrence. Les entreprises obtiennent souvent les informations sur les appels d'offre par plusieurs canaux. Parmi ces canaux, Togo Presse est consultée dans une proportion de 25,9% par les entreprises des BTP et à 16,4% par les entreprises du secteur financier. Les informations sont également reçues auprès des chaînes de radio et télévision, du journal des marchés publics et sur le site web de la DNCMP. Rarement les entreprises obtiennent les informations directement auprès de l'autorité contractante. Les entreprises du secteur formel consultent beaucoup plus Togo Presse (6,8%) et les chaînes de radio et télévision (4,9%) pour obtenir les informations. Sur le plan national, les chaînes de radio et télévision sont les plus fournisseuses d'informations sur les appels d'offres (6,6%).

Tableau 3.19 Les canaux d'obtention des informations sur les appels à la concurrence

	Les canaux d'obtention des informations sur les appels à la concurrence				
	Togo Presse	Journal des marchés publics	Site web de la DNCMP	Directement auprès de l'AC Télévision	Radio/
Domaine d'activité					
Assurance/Banque/Microfinance	16,4	22,5	13,0	1,6	0,0
BTP	25,9	0,5	0,0	0,5	24,5
Commerce	0,6	1,7	1,5	0,5	8,0
Industrie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Service/Télécom/Transport	0,8	0,0	0,0	0,0	0,7
Autre	4,2	2,3	0,1	0,0	9,1
Statut de l'entreprise					
Entreprise formelle	6,8	1,2	2,1	2,1	4,9
Milieu d'implantation					
Grand Lomé	2,0	0,2	1,1	0,4	6,6
Autres régions	1,6	3,9	0,7	0,1	6,7
Ensemble	1,9	1,6	1,0	0,3	6,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.3.3. Les obstacles empêchant les entreprises de participer aux appels à la concurrence

Le tableau ci-dessous présente les obstacles empêchant les entreprises de participer aux appels à concurrence. Ces obstacles sont de plusieurs ordres. Sur le plan national, la plupart des entreprises sont confrontées aux problèmes d'insuffisance financière et au manque d'informations. Pour les entreprises du secteur des Assurance/Banque/Microfinance, on peut évoquer l'insuffisance des moyens financiers (27,3%) et le manque de personnel qualifié (25,7%). Au niveau des entreprises industrielles, le manque d'informations qui constitue l'obstacle majeur. Le manque d'informations est un phénomène général pour les entreprises, qu'elles soient formelles (44,7%) ou informelles (38,4%). Les difficultés liées aux spécifications techniques ou TDR orientées, au coût d'achat du dossier de candidature et à la durée du délai de paiement des autorités contractantes ne constituent pas, au regard des résultats, un obstacle important pour les entreprises dans la soumission à un appel à concurrence.

Tableau 3.20 Les obstacles empêchant les entreprises de participer aux appels à la concurrence

Les obstacles empêchant les entreprises de participer aux appels à la concurrence														
	Capacité financière insuffisante	Absence de matériel et équipement adéquats	Spécifications techniques /TDR orientées	Trop de pièces administratives	Coût de montage des offres	Absence d'expérience (marché similaire)	Coût d'achat du DAC	Manque de personnel qualifié	Capacité organisationnelle de l'entreprise	Garantie de soumission très élevée	Délais de paiement des AC trop long	Lourdeur des procédures	Manque d'information	Manque de confiance dans le système
Domaine d'activités														
Assurance/Banque/Microfinance	27,3	1,9	0,0	13,0	22,5	0,0	0,0	25,7	1,9	0,0	0,0	1,7	1,6	0,0
BTP	61,6	13,6	0,0	38,0	12,6	0,0	0,0	0,0	24,9	1,9	1,4	1,4	27,7	1,4
Commerce	31,2	4,7	0,3	8,3	4,3	4,9	0,0	7,2	1,9	1,2	0,9	8,8	42,9	4,3
Industrie	0,8	8,3	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	2,7	4,6	69,9	5,3
Service/Télécom/Transport	32,7	5,7	0,0	4,4	5,9	3,8	3,6	2,4	5,4	2,5	1,3	4,8	37,7	5,3
Autre	34,0	5,5	0,0	2,2	3,3	2,4	0,0	7,4	0,9	2,8	0,0	7,2	24,9	0,8
Statut de l'entreprise														
Entreprise formelle	18,8	4,9	1,1	9,6	3,3	2,2	0,0	4,6	2,2	2,6	0,2	5,0	44,7	6,5
Entreprise informelle	33,1	5,4	0,0	6,2	4,9	4,1	0,8	6,4	2,8	1,5	1,0	7,8	38,4	3,3
Milieu d'implantation														
Grand Lomé	28,0	3,8	0,2	5,6	3,5	1,9	0,7	4,5	1,9	1,2	0,0	5,2	39,9	2,8
Autres régions	36,1	8,0	0,1	8,6	6,7	7,1	0,6	9,0	4,1	2,5	2,5	11,0	38,3	5,6
Ensemble	31,0	5,3	0,2	6,7	4,7	3,8	0,7	6,2	2,7	1,7	0,9	7,3	39,3	3,8

Source : ESUSP, 2021,
INSEED

3.3.4. Recours devant l'ARMP et la perception par rapport à la transparence des marchés publics

Le Tableau 3.21 présente les proportions des entreprises ayant une fois fait recours devant l'ARMP, la proportion des entreprises qui pensent qu'il existe de la corruption dans les marchés publics, la proportion des entreprises qui pensent de manière globale que le système togolais des marchés publics est transparent, la proportion des entreprises qui pensent que les candidats sont équitablement traités lors de la passation des marchés publics et la proportion des entreprises qui pensent que les mesures de lutte contre la corruption dans les marchés publics sont efficaces.

L'analyse des résultats sur la proportion des entreprises qui ont une fois fait recours devant l'ARMP, montre globalement un faible recours des entreprises devant cette institution. Dans le grand Lomé, on enregistre un taux de 0,2% des entreprises qui ont une fois fait recours à l'ARMP. Selon le domaine d'activité des entreprises ces taux restent relativement très faibles avec 0,3% dans le domaine du commerce. Selon le statut de l'entreprise seules les entreprises formelles (0,9%) ont plus eu recours devant l'ARMP.

L'analyse des informations sur la proportion des entreprises qui pensent qu'il existe de la corruption dans les marchés publics montre des taux élevés suivant toutes les variables de désagréations. Dans le grand Lomé, 61,9% des entreprises pensent qu'il existe de la corruption dans les marchés publics. Selon les domaines d'activité, les entreprises industrielles estiment qu'il n'existe pas de corruption dans les marchés publics.

L'analyse des statistiques sur la proportion des entreprises qui pensent de manière globale, que le système togolais des marchés publics est transparent révèle que dans le Grand Lomé le système togolais des marchés publics n'est pas transparent. Selon le statut de l'entreprise, les entreprises formelles présentent un même taux de réponse. Globalement les entreprises désapprouvent la transparence dans le système togolais des marchés publics.

L'analyse des résultats sur le traitement des entreprises révèle de façon globale que les candidatures ne sont pas traitées de façon équitable lors des passations de marchés publics. La situation semble être controversée dans le domaine d'assurance/Banque/microfinance.

Selon les résultats du Tableau 3.21 la proportion des entreprises qui pensent que les mesures de lutte contre la corruption dans les marchés publics sont efficaces est faible. En effet, dans l'ensemble, seulement 18,2% des entreprises affirment l'efficacité de ces mesures de luttés contre la corruption. Cette situation est mitigée selon le domaine d'activité où les assurances et les Banques affirment à 88,3% l'efficacité des mesures contrairement aux industriels (0,0%) qui pensent le contraire.

Tableau 3.21 Proportion des entreprises ayant une fois fait recours devant l'ARMP et la perception des par rapport à la transparence des marchés publics

	Recours devant l'ARMP	Corruption dans les marchés publics	Transparence dans les marchés publics	Traitement équitable dans les marchés publics	Efficacité des mesures contre la corruption
Domaine d'activité					
Assurance/Banque/Microfinance	0,0	5,8	5,8	88,3	88,3
Commerce	0,3	56,7	4,6	9,5	14,5
Industrie	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Service/Télécom/Transport	0,0	44,7	0,0	0,0	1,8
Autre	1,1	59,1	3,1	10,4	19,4
Statut de l'entreprise					
Entreprise formelle	0,9	52,4	3,7	4,4	5,2
Milieu d'implantation					
Grand Lomé	0,2	61,9	0,0	0,0	18,1
Autres régions	0,5	49,8	8,4	22,8	18,4
Ensemble					

Source : ESUSP, 2021, INSEED

3.4. Satisfaction par rapport aux prestations des services de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS)

Le Tableau 3.22 présente la proportion des entreprises qui ont eu recours aux services de la CNSS et la proportion des entreprises qui ont été déjà confrontées à un problème lié aux paiements des cotisations.

Globalement le recours aux services de la CNSS reste très faible (4,3%). Selon le milieu d'implantation de l'entreprise le Grand Lomé présente une proportion plus élevée (6,1%) par rapport aux autres régions. L'analyse selon le statut de l'entreprise montre que 22,8% des entreprises formelles ont eu recours aux services de la CNSS. L'analyse selon le domaine d'activité révèle que les Assurances, banques, et les microfinances (46,6%) ont plus recours aux services de la CNSS au cours de ces 6 derniers mois. Selon la catégorie d'activité en passation des marchés les proportions restent très faibles.

Tableau 3.22 Proportion des entreprises qui ont eu recours aux services de la CNSS et la proportion des entreprises qui ont été déjà confronté à un problème lié aux paiements des cotisations

	Proportion des entreprises qui ont eu recours aux services de la CNSS aux cours de ces 6 derniers mois	Proportion des entreprises qui ont déclaré leurs employés à la Caisse Nationale de sécurité	Proportion des entreprises qui ont été déjà confronté à un problème lié aux paiements des cotisations
Domaine d'activité			
Assurance/Banque/Microfinance	46,6	100,0	0,0
BTP	1,9	100,0	0,0
Commerce	3,6	60,6	15,8
Industrie	2,8	100,0	0,0
Service/Télécom/Transport	3,3	100,0	0,0
Autre	5,4	86,1	76,1
Statut de l'entreprise			
Entreprise formelle	22,8	91,3	44,9
Milieu d'implantation			
Grand Lomé	6,1	84,0	50,0
Autres régions	1,2	39,3	5,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Le Tableau 3.23 présente le niveau de satisfaction des entreprises par rapport aux délais de traitement des requêtes, des coûts des services et des coûts de déclaration des employés auprès de la CNSS.

Dans l'ensemble, les résultats montrent un bon niveau de satisfaction des entreprises (74,5%) par rapport aux délais de traitement des requêtes auprès de la CNSS. Selon le statut de l'entreprise plus de 8 entreprises formelles sur 10 (82,3%) sont satisfaites des délais de traitements des requêtes auprès de la CNSS. Par milieu d'implantation, la plupart des entreprises (86,0%) sont satisfaites des délais de traitement des requêtes auprès de la CNSS dans le grand Lomé. Dans les autres régions cette proportion reste relativement faible (35,9%).

La plupart des entreprises (64,8%) sont satisfaites des coûts des services de la CNSS. Le Grand Lomé présente un taux très élevé par rapport à la satisfaction des coûts des services de la CNSS (78,2%) contrairement aux autres régions qui présentent un taux très faible du niveau de satisfaction (21,5%).

L'analyse des résultats sur le niveau de satisfaction des entreprises sur les coûts de déclaration des employés auprès de la CNSS montre une proportion très élevée (69,5%). Selon le milieu d'implantation des entreprises, dans le Grand Lomé la plupart des entreprises sont satisfaites des coûts de déclaration des employés auprès de la CNSS (78,2%).

Tableau 3.23 Niveau de satisfaction des entreprises par rapport aux délais de traitement des requêtes, des coûts des services et de déclaration des employés auprès de la CNSS

	Satisfaction par rapport aux délais de traitement des requêtes auprès de la CNSS		Satisfaction par rapport aux coûts des services de la CNSS		Niveau de satisfaction par rapport aux coûts de déclaration des employés auprès de la CNSS	
	Satisfait	Non satisfait	Satisfait	Non satisfait	Satisfait	Non satisfait
Domaine d'activité						
Assurance/Banque/Microfinance	72,2	27,8	66,7	33,3	63,3	36,7
BTP	24,2	75,8	24,2	75,8	100,0	0,0
Commerce	67,8	32,2	60,7	39,3	64,1	35,9
Industrie	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Service/Télécom/Transport	57,1	42,9	52,9	47,1	74,3	25,7
Autre	100,0	0,0	79,6	20,4	79,7	20,3
Statut de l'entreprise						
Entreprise formelle	82,3	17,7	68,5	31,5	75,2	24,8
Milieu d'implantation						
Grand Lomé	86,0	14,0	78,2	21,8	82,5	17,5
Autres régions	35,9	64,1	21,5	78,5	25,7	74,3

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Indicateur global de satisfaction des usagers des services publics (IGS)

La méthodologie de calcul de l'Indice Global de Satisfaction (IGS) utilisée dans le cadre de ce rapport est la méthode des indicateurs composites. Un indicateur composite, également appelé indicateur synthétique, est un agrégat (assemblage) d'indicateurs individuels valorisés, ayant pour principal objectif la comparaison dans le temps et/ou dans l'espace. C'est une valeur dérivée d'une combinaison de divers indicateurs basée sur un modèle théorique d'un concept multidimensionnel qui est mesurée. Dans sa forme simplifiée, il se présente comme une combinaison linéaire d'indicateurs simples et est de la forme :

$$IGS_n = W_1Y_{1n} + W_2Y_{2n} + \dots + W_pY_{pn}$$

Où IGS_n correspond à l'indicateur dans le secteur n

Y_{in} correspond à la valeur de l'indicateur sur l'attribut i (variable de satisfaction d'un services) dans le secteur n

W_i spécifie le poids attaché à l'attribut i

Les prestations délivrées par les différents services publics considérés ne présentant pas une importance entre elles et pour les besoins de l'étude les poids des attributs sont ramenés à l'unité. Ainsi, dans chaque secteur l'indicateur de satisfaction est assimilé à la moyenne non pondérée du taux de satisfaction des attributs dans chaque secteur. Les indicateurs globaux de satisfaction des services publics sont obtenus

par une moyenne arithmétique pondérée des sous-indicateurs calculés au niveau de chaque service public. Les résultats désagrégés par niveau de désagrégation sont consignés dans le tableau suivant :

Région	Indicateur Global de Satisfaction des Usagers des Services Publics	
DAGL	Satisfait	70,0%
	Insatisfait	30,0%
AUTRES VILLES	Satisfait	54,5%
	Insatisfait	45,5%
RURAL	Satisfait	66,3%
	Insatisfait	33,7%
ENSEMBLE	Satisfait	63,6%
	Insatisfait	36,4%

Les résultats révèlent un taux de satisfaction global de 63,6% dans l'utilisation des services publics sur l'ensemble du territoire togolais. Cette satisfaction est beaucoup plus importante dans le District autonome de grand Lomé (DAGL) suivi des milieux ruraux (66,3%). Quant à la satisfaction des services publics par les ménages vivant dans les milieux ruraux, la proportion des ménages est de 54,5%, bien en-deçà des réalités dans les milieux ruraux et dans le DAGL.

CONCLUSION

L'Enquête sur la satisfaction des usagers des services publics a pour objectif de fournir des informations sur le degré de satisfaction des populations et des entreprises des prestations offertes par les services publics. Cette enquête s'est déroulée au cours des mois de juillet et août 2021 sur l'ensemble du pays selon une approche combinée qui intègre la collecte des données quantitatives et les données qualitatives. Au totale, l'enquête a couvert un échantillon de 3811 ménages et 490 entreprises dont 183 formelles et 307 informelles. Douze groupes de discussion à travers le pays ont été organisés pour la collecte des données qualitatives.

Ce rapport présente les perceptions et opinions des enquêtés sur les services publics dont ils sont bénéficiaires. Il s'agit des services de la Togolaise Des Eaux (TdE), de la Compagnie d'Énergie Électrique du Togo (CEET), du transport public, du système éducatif, de la santé et des directions ou département des ministères qui offrent des services publics notamment les commissariats, le service de passeport et le service de nationalités.

Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête montrent que 61,0% des ménages togolais utilisent les services de santé pour les soins de base au Togo. Ces services sont largement utilisés par les ménages ruraux qu'urbains. Le taux de satisfaction global de ces services de soin de base est estimé à 58,7%. Ce taux de satisfaction est de 72,0% pour les ménages du Grand Lomé et de 56,4% dans les milieux ruraux.

Quant à l'éducation de base, les résultats montrent que 65,5% des ménages utilisant les services publics de l'éducation en sont satisfaits. 64,8% de ces ménages estiment également que les établissements publics de l'éducation sont en bon état. Toutefois l'étude a révélé que plus de la moitié des ménages peinent à supporter les dépenses liées à la scolarisation des enfants.

Les résultats de l'étude ont également montré que les ménages utilisent moins les services du MFPTDS et de ses services rattachés (1,8%). La satisfaction par rapport à l'utilisation de ces services reste en deçà de la moyenne. En effet, plus de 6 ménages sur 10 ayant utilisé les services du MFPTDS et ceux de ses services rattachés ne sont pas satisfaits du temps d'attente et des délais de traitement de leurs requêtes. Ce taux reste plus élevé dans les régions de la Kara, Plateaux, Centrale et dans le Grand Lomé.

Au regard de ces résultats, des efforts doivent être faits pour combler les attentes des usagers sur les divers services dont ils sont bénéficiaires. Il s'agit entre autres :

- Organiser les états généraux de la fonction publique pour réformer et moderniser les services publics ;
- Informer davantage les utilisateurs des services publics sur les coûts de prestation, le traitement des dossiers tout en rendant l'information accessible ;
- Raccourcir autant que possible les chaînes hiérarchiques pour traiter dans les meilleurs délais les requêtes des utilisateurs ;

- Mettre en place un cadre de la lutte contre la corruption dans les prestations des services publics ;
- Doter les services publics de base (santé et éducation) de locaux propres, les maintenir en bon état avec des entretiens et des personnels qualifiés ;
- Etc.

Dans l'ensemble, cette étude révèle une certaine dispersion dans la perception du service public bien que la tendance globale soit une satisfaction. Les résultats gagneraient donc à être utilisés comme fondement des politiques de modernisation et de réforme des services publics. En outre, l'Etat togolais gagnerait également à pérenniser cette enquête pour un meilleur suivi de la satisfaction des usagers du service public.

ANNEXE

PLAN DE SONDAGE

Annexe 1 : Probabilités d'inclusion et poids de sondage

La probabilité d'inclusion d'une unité est la probabilité que cette unité fasse partie de l'échantillon tiré. Les notations suivantes sont adoptées pour le calcul de ces probabilités :

Soit p_i la probabilité d'inclusion de l'UP i dans l'échantillon maître (l'enquête EHCVM-V1) ;

Soit p'_{uhi} la probabilité d'inclusion de l'UP i dans la strate h du domaine u ;

Soit p'_{uhj} la probabilité d'inclusion du ménage j sachant la strate h et le domaine u ;

Soit p'_{uhij} la probabilité d'inclusion au 2^è degré du ménage j de ZD i de la strate h du domaine u ;

Dans cet exemple on a les ensembles suivants :

$$A_u = \{1, \dots, H_u\}, h \in A_u, B_{uh} = \{1, \dots, M_{uh}\}, i \in B_{uh}, C_{uhi} = \{1, \dots, K_{uhi}\}, j \in C_{uhi}$$

D'après ces considérations on a :

$$p'_{uhi} = p_i \times m'_{uh} \frac{1}{M'_{uh}} \quad \text{avec} \quad p_i = m_{uh} \frac{N_{uhi}}{\sum_{i=1}^{M_{uh}} N_{uhi}}$$

avec M'_{uh} le nombre total de ZD de la strate h du domaine u , et m'_{uh} la taille de l'échantillon de ZD de la strate h du domaine u .

$$p'_{uhj} = \frac{n}{K'_{uhi}}$$

avec K'_{uhi} l'effectif total des ménages après énumération de ZD i de la strate h du domaine u .

Soit N'_{uhi} l'effectif total des ménages de la ZD i de la strate h du domaine u .

Étant donné qu'il n'y aura pas d'énumération dans les ZD tirés au premier degré, l'effectif total des ménages de la ZD i de la strate h du domaine u N'_{uhi} ne change pas au deuxième degré. On a alors : $K'_{uhi} = N'_{uhi}$

$p'_{uhij} = p'_{uhi} \times p'_{uhj}$ C'est-à-dire

$$p'_{uhij} = p_i \times m'_{uh} \frac{K'_{uhi}}{M'_{uh}} \times \frac{n}{K'_{uhi}}$$

Soit W'_{uhij} le poids de sondage du ménage j de la ZD i de la strate h du domaine u .

On a ainsi :

$$W'_{uhij} = \frac{1}{p'_{uhij}} = \frac{K'_{uhi}}{n} \times \frac{M'_{uh}}{m'_{uh}K'_{uhi}} \times \frac{N_{uh}}{m_{uh}N_{uhi}}$$

Annexe 2 : Estimation des indicateurs

❖ Estimation du Total

Soit y_{uhij} la taille du ménage j dans l'UP (ZD) i de la strate h du domaine u.

- Soit $\hat{Y}$ l'effectif total de la population

On a :

$$\hat{Y} = \sum_{u=1}^U \sum_{h=1}^{H_u} \sum_{i=1}^{M'_{uh}} \sum_{j=1}^n W'_{uhij} \times y_{uhij}$$

❖ Estimation de la moyenne

Soit la fonction indicatrice $1_{\{j \in E_{uhi}\}}$ qui indique si le ménage j de la ZD i de la strate h et du domaine appartient à l'échantillon des ménages, avec E_{uhi} l'échantillon des ménages de la ZD i de la strate h et du domaine u.

Soit la fonction indicatrice $1_{\{z_{uhij}=1\}}$ indiquant si le ménage j dans l'UP (ZD) i de la strate h du domaine u qui exprime un caractère donné.

Soit $\hat{K}$ l'effectif total des ménages

$$\hat{K} = \sum_{u=1}^U \sum_{h=1}^{H_u} \sum_{i=1}^{M'_{uh}} W'_{uhi} \times K_{uhi}$$

Soit $\hat{Z}$ l'effectif total des ménages qui expriment un caractère donné

$$\hat{Z} = \sum_{u=1}^U \sum_{h=1}^{H_u} \sum_{i=1}^{M'_{uh}} \sum_{j=1}^n (W'_{uhij} \times 1_{\{z_{uhij}=1\}})$$

Soit $\hat{\bar{Y}} = \frac{\hat{Y}}{\hat{K}}$ la taille moyenne des ménages

Soit $\hat{p} = \frac{\hat{Z}}{\hat{K}}$ la proportion des ménages qui expriment un caractère donné

Annexe 3 : Délivrance des pièces d'identité

Tableau A.1 : Répartition des ménages selon le dernier document qu'ils ont essayé d'obtenir

	carte d'identité	Passeport	Le permis de conduire	Une carte d'électeur	Certificat de naissance, décès, mariage ou divorce	Autres documents
Sexe du répondant						
Homme	50,1	1,9	2,3	10,9	17,7	17,1
Femme	55,6	1,0	0,0	9,0	23,6	10,8
Groupe d'âge						
18-34 ans	56,1	2,9	0,3	8,6	17,7	14,5
35-64 ans	47,9	0,5	2,1	12,2	22,1	15,2
65 et plus	52,6	0,0	11,4	5,2	12,5	18,4
Milieu de résidence						
Urbain	63,9	0,8	2,1	7,6	13,3	12,4
Rural	36,6	2,6	0,9	13,7	27,9	18,3
Région						
Maritime	36,5	1,3	4,0	6,6	41,1	10,6
Plateaux	58,3	3,7	1,4	7,0	11,7	18,0
Centrale	23,9	2,1	0,0	13,9	52,4	7,7
Kara	35,5	0,0	0,0	53,3	9,0	2,2
Savanes	32,2	3,8	1,5	2,2	26,0	34,4
DAGL	68,7	0,5	1,2	3,1	11,4	15,1
Ensemble	51,9	1,6	1,5	10,3	19,7	15,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Tableau A.2: Perceptions des ménages sur l'accessibilité du bureau, du site web ou du numéro de téléphone

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)	Je préfère ne pas dire (REF)
Sexe du répondant						
Homme	11,6	22,3	33,9	3,0	28,9	0,4
Femme	9,1	10,0	23,8	2,3	53,7	1,2
Groupe d'âge						
18-34 ans	12,4	15,8	27,3	2,0	41,7	0,8
35-64 ans	9,3	20,6	31,9	3,7	34,1	0,6
65 et plus	8,8	19,8	56,1	0,0	15,4	0,0
Milieu de résidence						
Urbain	8,0	13,5	31,6	2,0	44,8	0,0
Rural	14,2	24,3	29,1	3,7	27,2	1,5

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)	Je préfère ne pas dire (REF)
Région						
Maritime	7,9	12,7	45,9	8,0	21,6	4,0
Plateaux	4,3	39,9	20,5	1,2	34,1	0,0
Centrale	12,0	21,7	32,3	20,9	13,0	0,0
Kara	24,5	44,6	8,4	0,8	21,6	0,0
Savanes	30,6	19,1	25,0	0,0	25,3	0,0
DAGL	6,3	1,7	36,2	0,0	55,8	0,0
Ensemble	10,7	18,2	30,5	2,7	37,1	0,7

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Tableau A.3 : Perceptions des ménages sur le frais qu'ils ont payé pour obtenir le document ou le certificat

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)	Je préfère ne pas dire (REF)
Sexe du répondant						
Homme	19,3	22,8	44,4	9,0	4,4	0,0
Femme	13,1	24,8	43,4	7,6	10,0	1,2
Groupe d'âge						
18-34 ans	15,2	18,3	49,6	9,5	6,6	0,8
35-64 ans	18,2	27,4	39,8	8,1	6,4	0,0
65 et plus	31,7	40,1	28,2	0,0	0,0	0,0
Milieu de résidence						
Urbain	10,6	24,4	51,5	8,0	5,5	0,0
Rural	25,8	22,3	34,6	9,2	7,3	0,9
Région						
Maritime	19,7	6,4	42,5	18,5	10,5	2,4
Plateaux	20,0	39,3	32,5	1,2	7,0	0,0
Centrale	17,2	17,1	38,6	17,8	9,4	0,0
Kara	9,3	29,5	45,3	4,4	11,4	0,0
Savanes	54,4	10,8	30,0	0,0	4,7	0,0
DAGL	7,7	25,2	54,5	9,9	2,6	0,0
Ensemble	17,3	23,5	44,1	8,5	6,3	0,4

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Tableau A.4 : Perceptions des ménages sur la procédure de demande et d'obtention du document ou du certificat

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)
Sexe du répondant					
Homme	15,9	28,9	45,0	7,3	2,9
Femme	16,8	21,3	47,4	8,3	6,2
Groupe d'âge					
18-34 ans	16,1	22,8	49,6	6,0	5,5
35-64 ans	16,0	30,1	42,1	9,0	2,8
65 et plus	20,3	23,0	45,2	11,4	0,0
Milieu de résidence					
Urbain	12,3	25,2	53,6	5,7	3,3
Rural	21,3	28,0	35,8	10,2	4,9
Région					
Maritime	13,8	23,6	35,6	18,2	8,9
Plateaux	16,2	41,3	38,3	4,1	0,0
Centrale	12,5	14,3	50,7	22,5	0,0
Kara	9,2	25,3	55,7	4,4	5,4
Savanes	39,2	25,0	26,4	2,4	7,1
DAGL	13,9	22,4	55,4	5,1	3,3
Ensemble	16,2	26,4	45,8	7,7	4,0

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Tableau A.5: Perceptions des ménages selon le fait que les personnes sont traitées de la même manière lorsqu'elles reçoivent des services publics

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)
Sexe du répondant					
Homme	11,8	22,1	47,7	5,7	12,7
Femme	14,1	32,6	31,9	6,4	15,0
Groupe d'âge					
18-34 ans	12,2	25,7	43,1	5,1	13,8
35-64 ans	13,6	24,4	42,0	7,1	12,9
65 et plus	2,6	38,9	42,1	0,0	16,5
Milieu de résidence					
Urbain	12,9	28,0	46,8	3,9	8,3
Rural	12,0	22,3	37,0	8,5	20,2
Région					
Maritime	18,9	5,1	23,3	13,9	38,8
Plateaux	7,6	34,2	43,7	0,0	14,5
Centrale	11,5	6,6	59,4	22,5	0,0

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)
Kara	5,4	20,2	65,8	4,4	4,1
Savanes	13,6	32,7	32,2	3,4	18,1
DAGL	14,2	32,3	44,0	4,3	5,3
Ensemble	12,5	25,5	42,5	5,9	13,5

Source : ESUSP, 2021, INSEED

Tableau A.6 : Perceptions des ménages sur le délai d'obtention du document ou du certificat

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	Je ne sais pas (NSP)
Sexe du répondant					
Homme	22,9	24,1	36,1	10,7	6,2
Femme	25,5	13,9	39,6	10,7	10,3
Groupe d'âge					
18-34 ans	23,3	21,7	37,0	10,6	7,3
35-64 ans	24,0	20,2	36,8	11,5	7,5
65 et plus	25,6	14,4	47,1	0,0	13,0
Milieu de résidence					
Urbain	23,2	18,4	42,2	11,1	5,1
Rural	24,5	23,8	30,9	10,2	10,7
Région					
Maritime	19,1	17,5	35,2	13,5	14,7
Plateaux	22,9	31,3	34,9	5,6	5,3
Centrale	19,8	20,3	39,7	20,2	0,0
Kara	6,2	31,0	50,6	8,0	4,1
Savanes	52,6	15,3	15,0	2,4	14,7
DAGL	24,3	15,4	40,9	13,6	5,8
Ensemble	23,7	20,7	37,3	10,7	7,6

Source : ESUSP, 2021, INSEED