



Institut National de la Statistique
et des Etudes Economiques et Démographiques

Ministère de la fonction publique, du travail
et du dialogue social



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Ministère de la planification du développement et de la
coopération

Institut national de la statistique et des études économiques
et démographiques

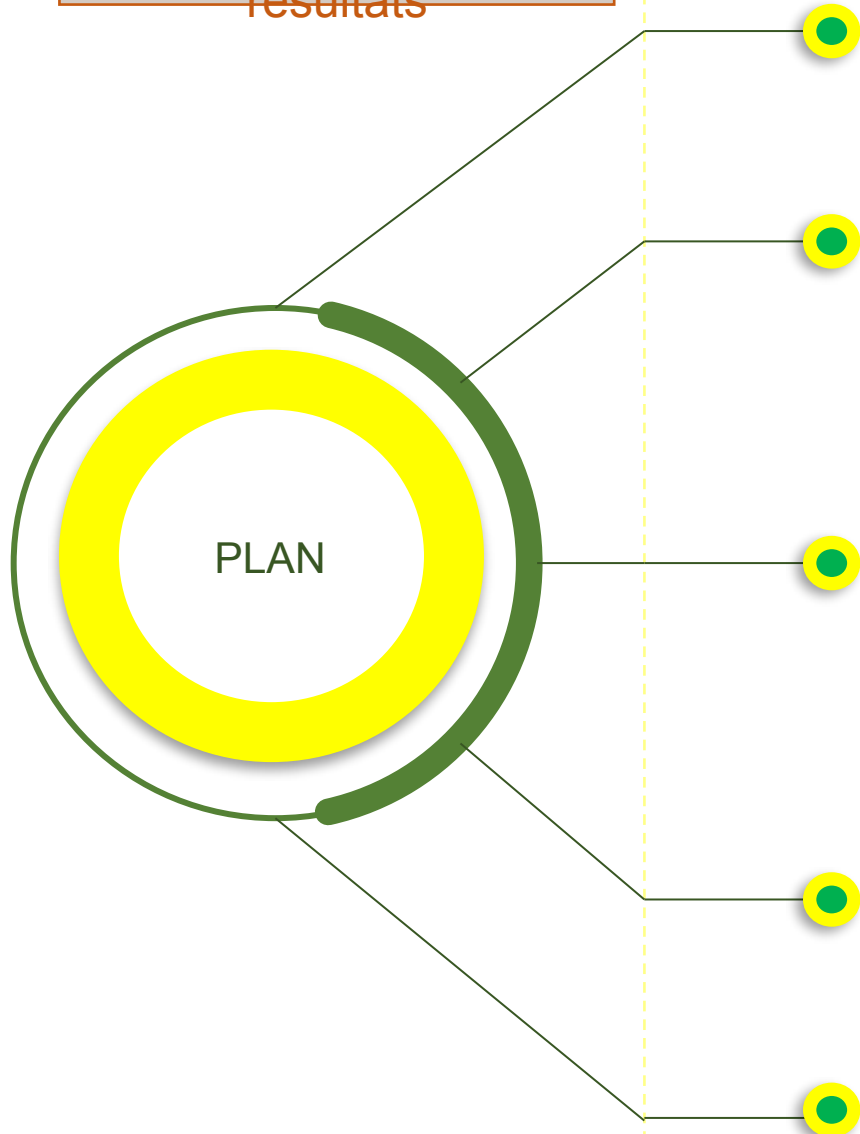
Rapport de l'enquête sur la satisfaction des usagers des services publics

Avec l'appui financier
du PNUD



Lomé, le 21 juillet 2022

Présentation des résultats



Introduction

I. Contexte et Méthodologie de l'étude

II. Niveau de Satisfaction des usagers par rapport aux services parapublics

III. Niveau de Satisfaction des usagers par rapport aux services publics.

Conclusion



- ❑ 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;
- ❑ La modernisation de l'administration publique a été confrontée à la survenance de la crise socio-politique entre 1990 et 2005 et aux problèmes structurels dont la conjugaison a influé négativement la qualité des services publics rendus à la population;
- ❑ En 2006 le Dialogue Social a relevé les contraintes liées à la bonne marche les dysfonctionnements au sein des structures étatiques.



L'axe 2 du PND 2018-2022, le PNUAD 2019-2023 visent la croissance pour tous et l'accès de tous aux services de base. Le contexte marqué par une constante évolution des besoins des usagers du service public et les effets de la crise sanitaire au COVID 19 ont fait de l'amélioration des services publics une priorité pour le gouvernement.



Face aux défis liés à la feuille de route gouvernementale, à l'inclusion sociale, à l'accès aux services socio collectifs de base et aux réformes structurelles, le Gouvernement a mis en œuvre la Feuille de Route Gouvernementale Togo 2025 qui vise dans son axe 1, le renforcement de l'inclusion et l'harmonie sociales et la garantie de la paix.

La mise en œuvre des objectifs de cet axe permettra de renforcer les **capacités opérationnelles à tous les niveaux pour améliorer les services fournis à la population et faciliter l'accès à la santé, l'éducation, l'eau, l'électricité, l'établissement des documents, etc.**



Objectif de l'étude

Avoir la perception des usagers sur la qualité des services publics selon les secteurs:



- (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

Secteurs couverts par l'étude



Secteurs
couverts

Le secteurs couverts sont les suivants : la santé, l'éducation, la justice et l'équité, l'eau et l'assainissement, l'énergie, le transport, les médias, le numérique, les secteurs délivrant les documents administratifs (naissance, pièces d'identité, permis, etc.) et les marchés publics.



Méthode
de
collecte
des
données

- 1 Collecte quantitative auprès des ménages en se basant sur un sondage probabiliste
- 2 Collecte quantitative auprès des entreprises en se basant sur un sondage probabiliste
- 3 Collecte qualitative à travers les groupes de discussion

Entreprises échantillonnées



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.

Taux de réponse



Au total, **3811 personnes** ont pu être interviewées sur les **4020 personnes** âgées de **18 ans ou plus** répertoriées dans les ménages enquêtés. 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.



490 entreprises ont été enquêtées dont **183 formelles et 307 informelles**



Du 19 Juillet au 03 Août dans le Grand Lomé et dans les 5 régions du pays

Ménages échantillonnés

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

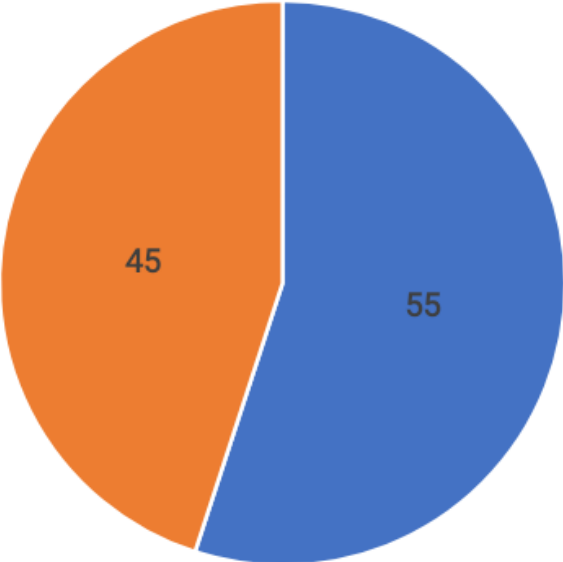
Région	Nombre de ménages		Total	% de ménages	% de ménages en milieu urbain
	Urbain	Rural			
Grande Agglomération de Lomé	29 193		29 193	24,7	100,0
Maritime (Sans Agglomération de Lomé)	7 097	12 314	19 411	16,4	36,6
Plateaux	5 733	12 707	18 440	15,6	31,1
Centrale	6 720	13 464	20 184	17,1	33,3
Kara	6 188	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)

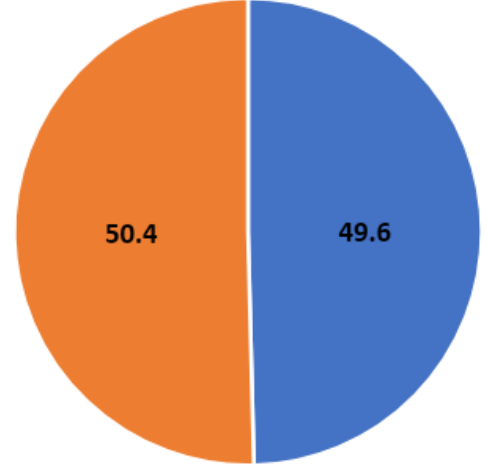
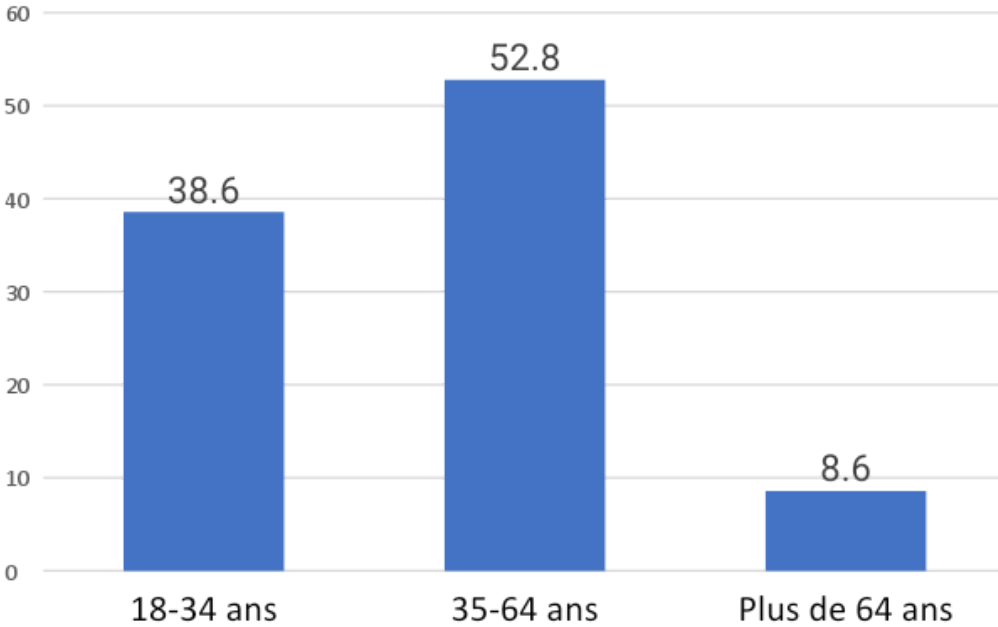


1

Caractéristiques socio-démographiques



■ Homme ■ Femme



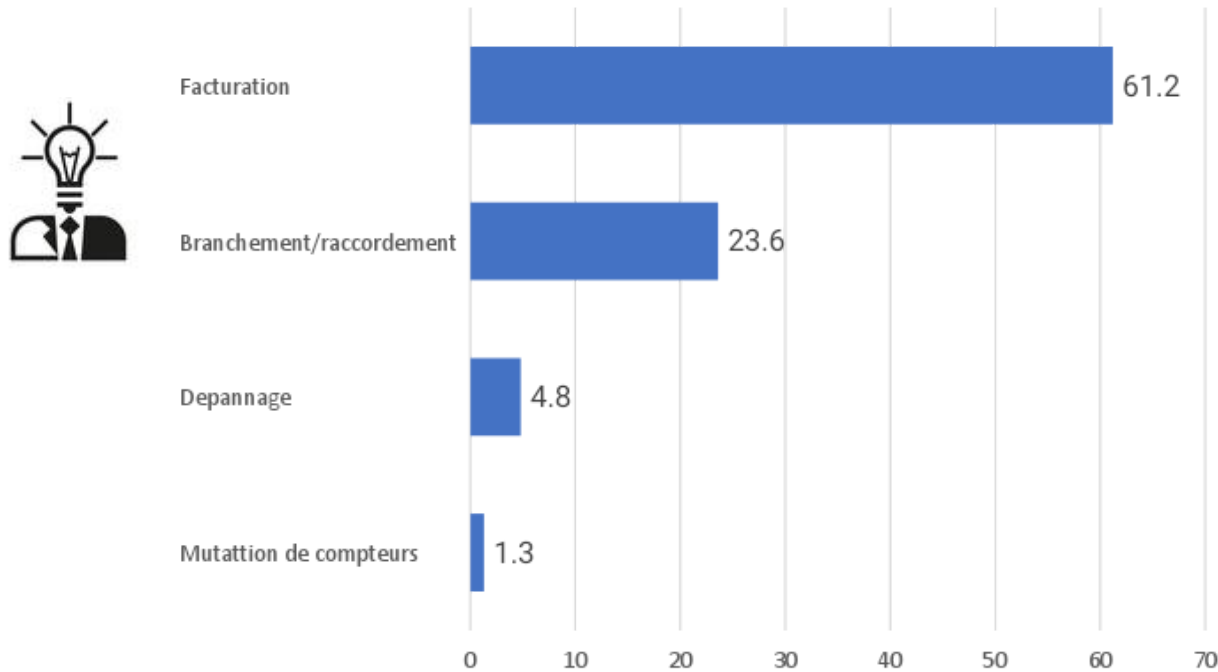
■ Urbain ■ Rural

Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (2/13)

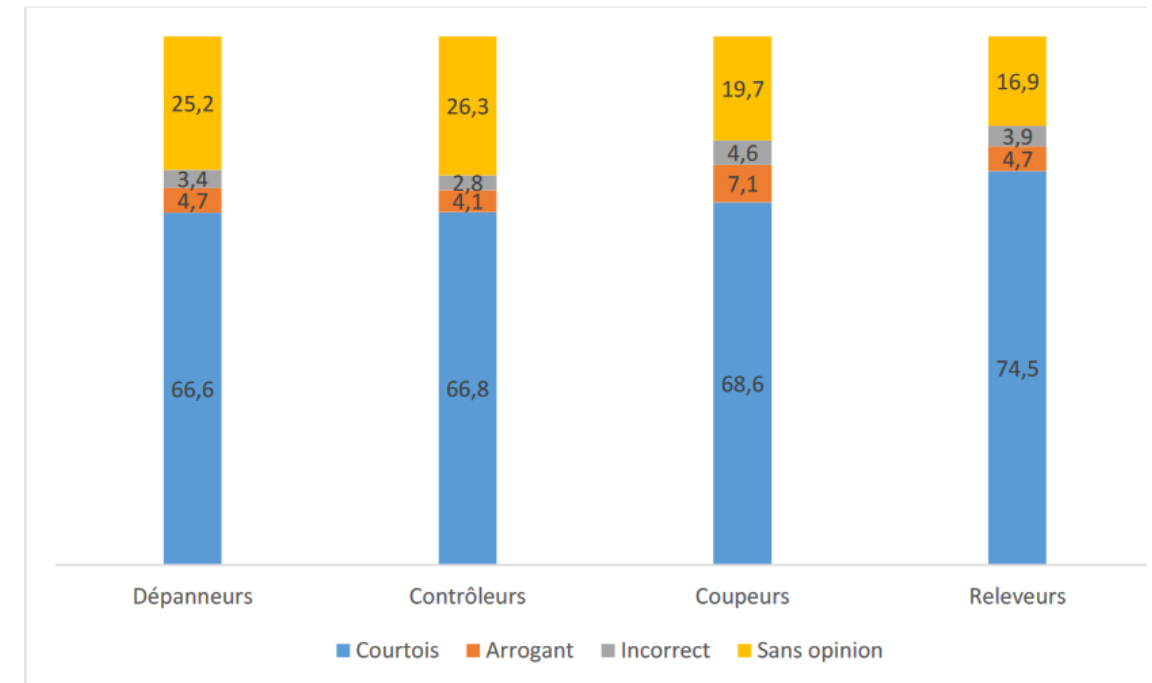
2

Services de la CEET

Utilisation des services de la CEET



Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la CEET

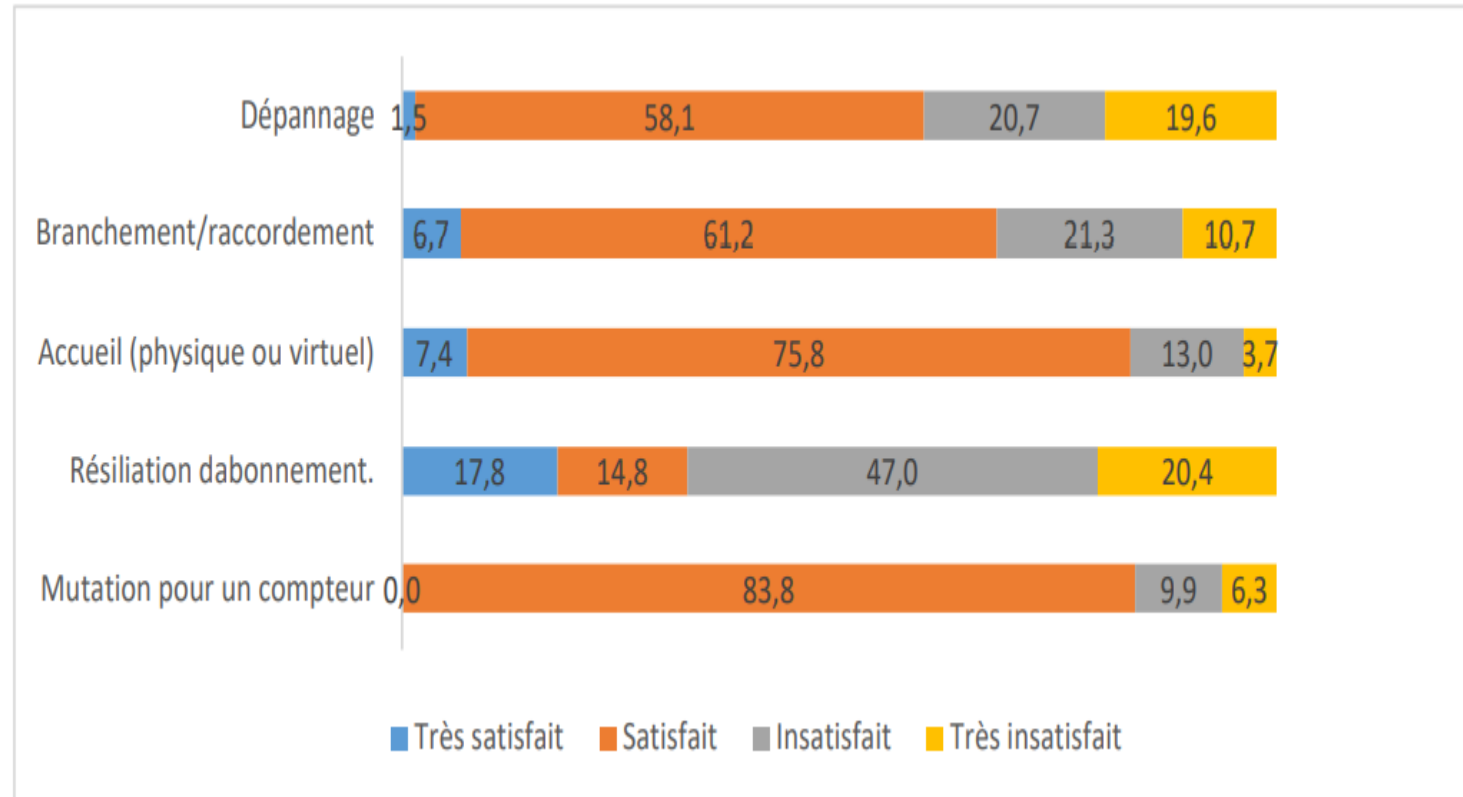


Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (3/13)

2

Services de la CEET

Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la CEET



Taux de satisfaction
de la CEET

65,32
%



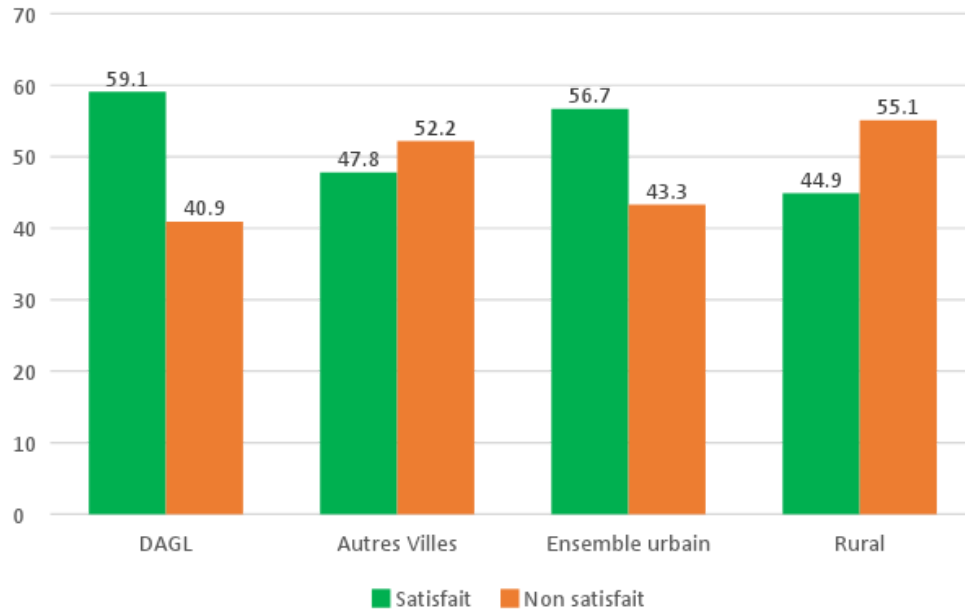
Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (4/13)



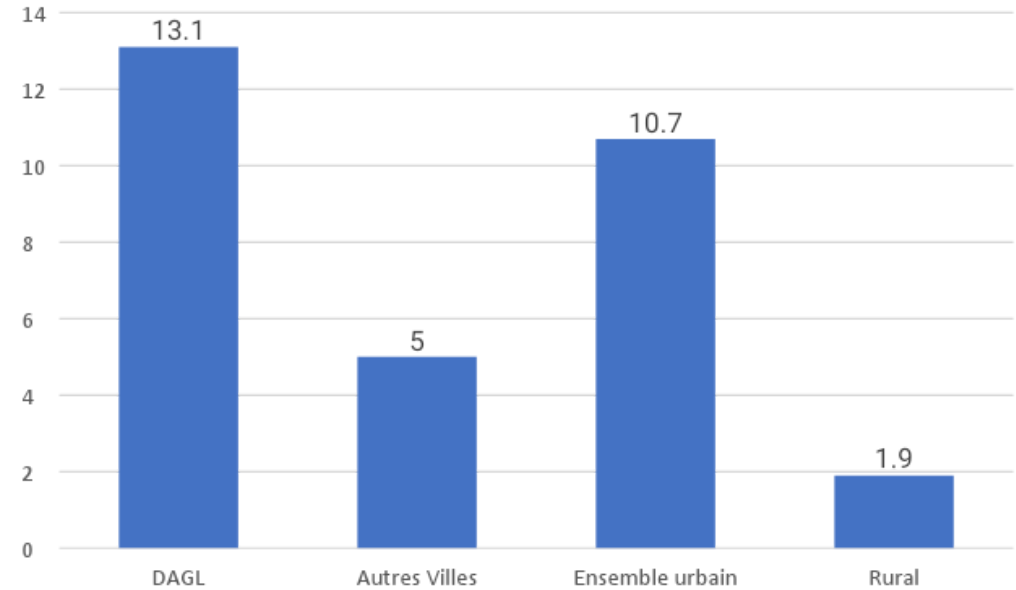
2

Services de la CEET

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



Dysfonctionnements des services liés à Covid-19



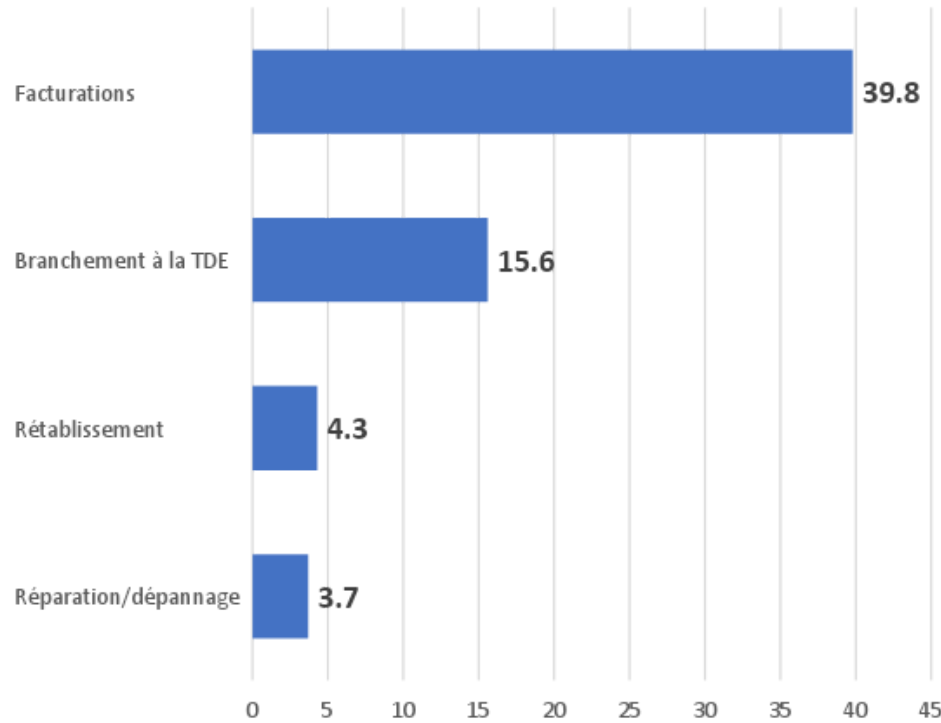
Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (6/13)



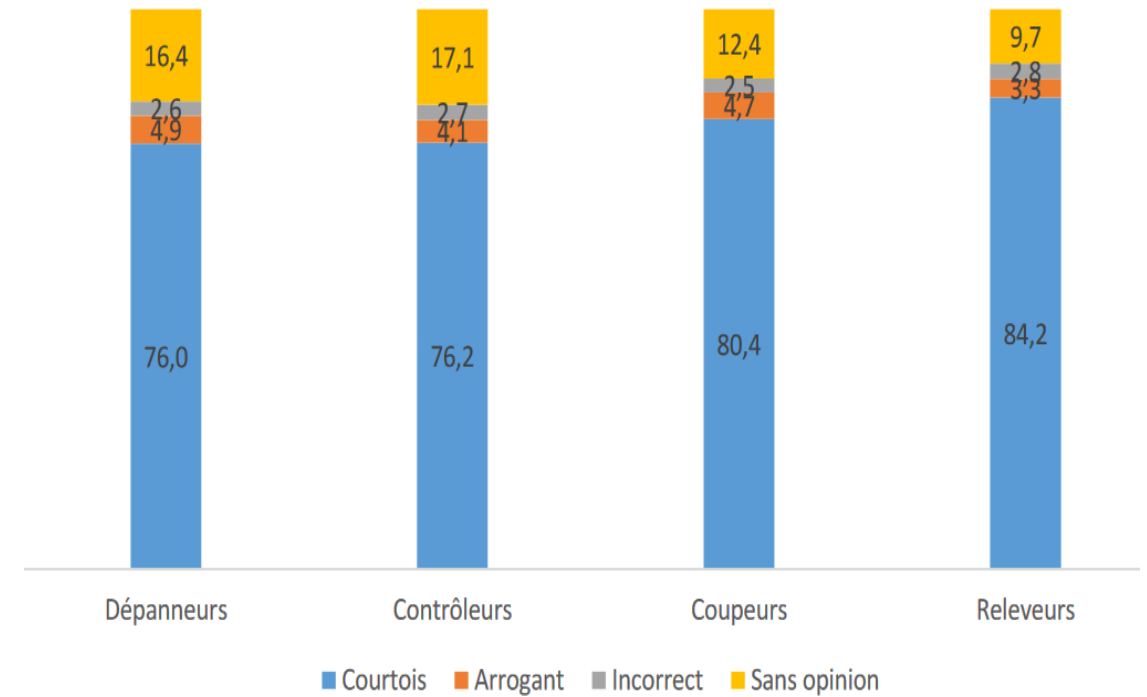
3

Services de la TDE

Utilisation des services de la TDE



Perceptions des ménages sur le comportement des agents de la TDE



Principaux services de la TDE

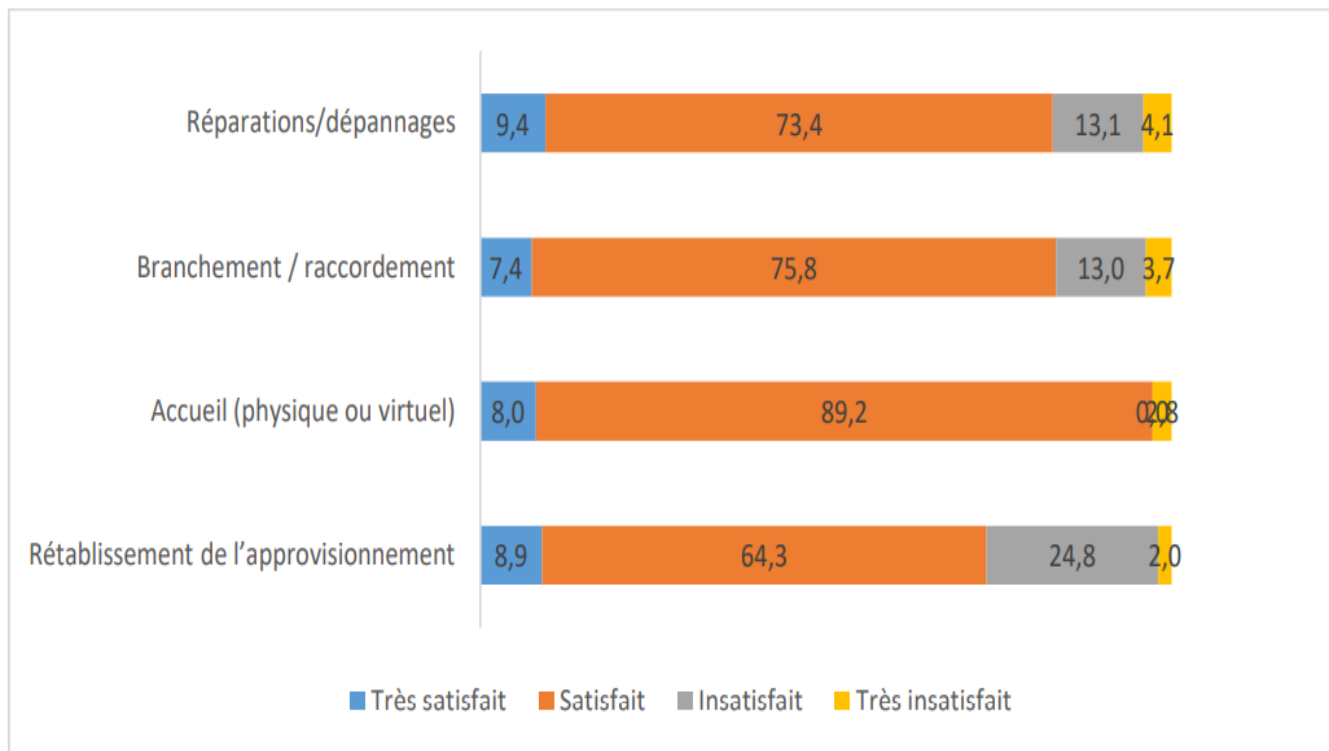
Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (7/13)



3

Services de la TDE

Niveau de satisfaction par rapport aux différents services de la TDE



Taux de satisfaction
de la TDE

84,1%

Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (8/13)

3

Services de la TDE

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					Préfère ne pas le dire	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		
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

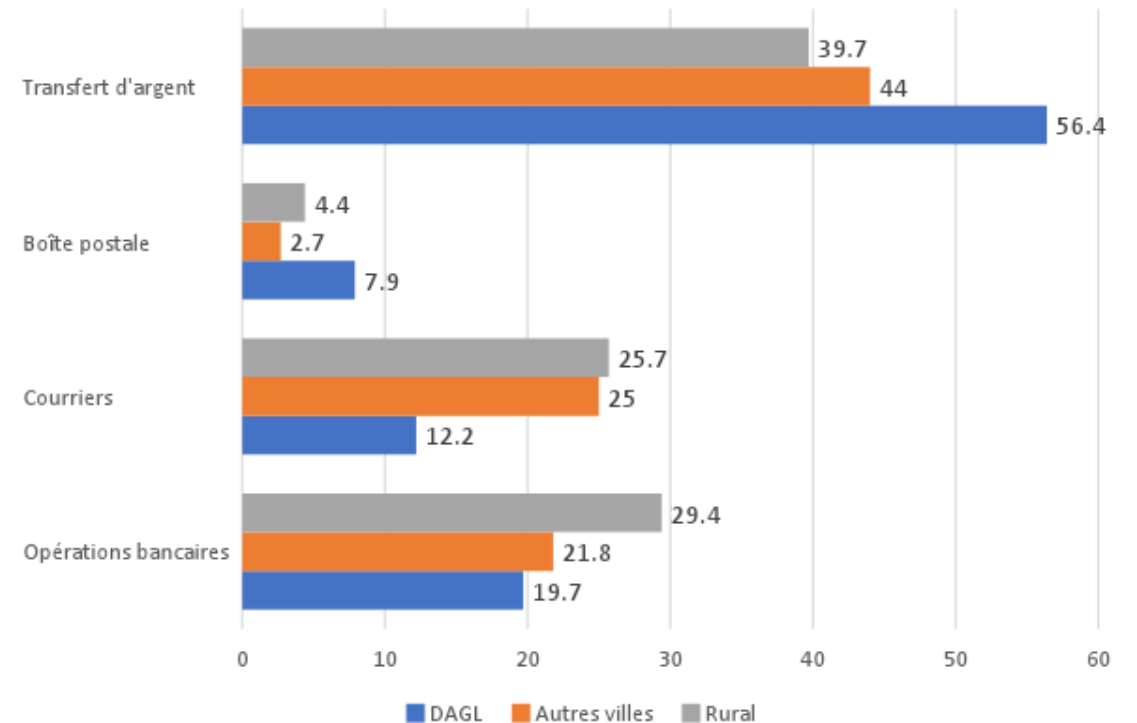
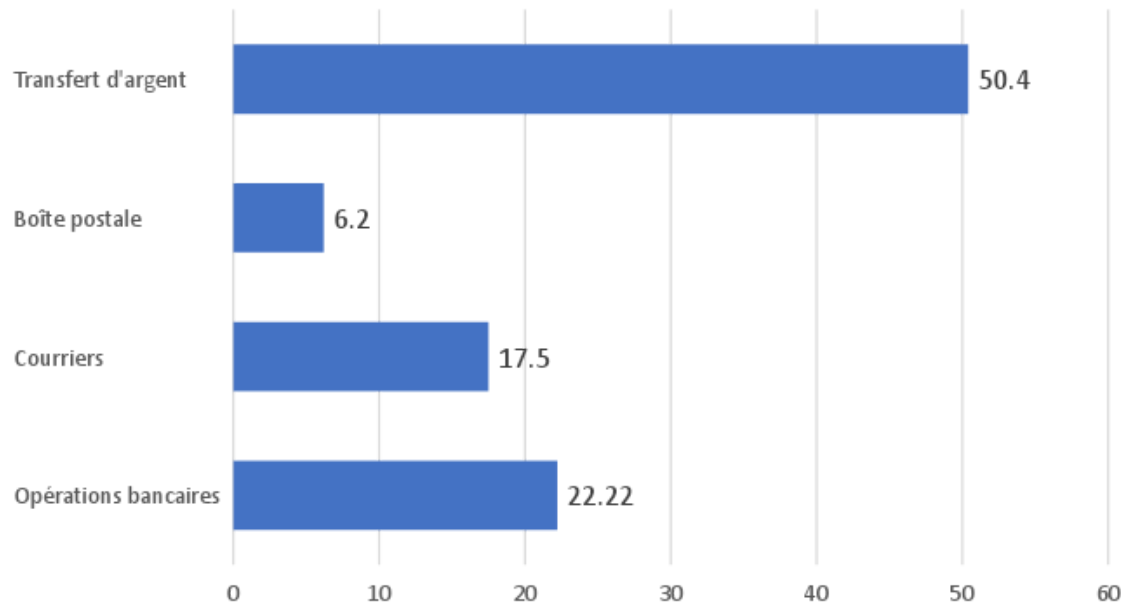
Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (9/13)



4

Services de la poste

Proportion des ménages utilisant les services de la Poste



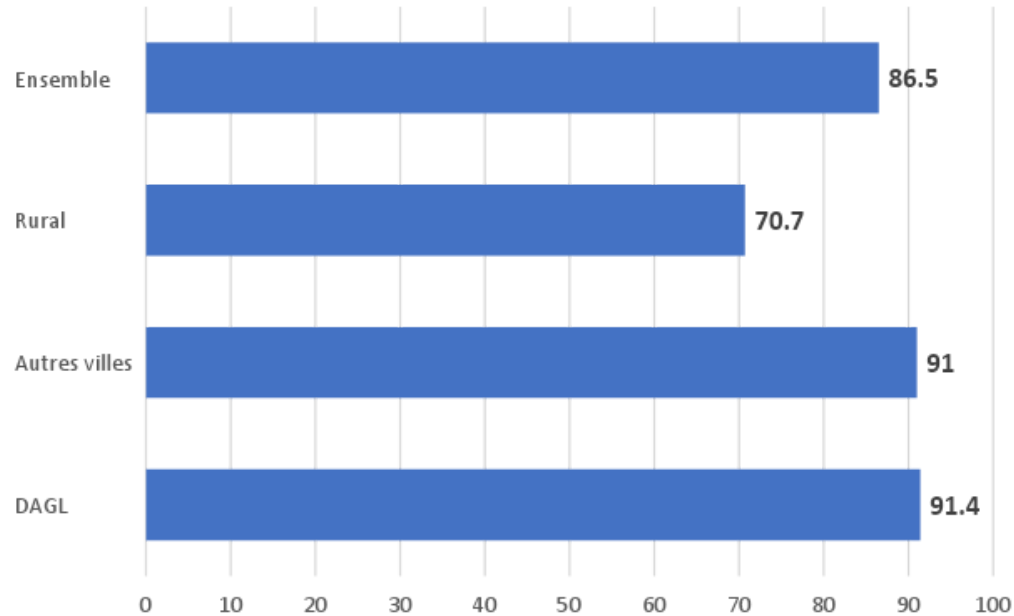
Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (10/13)



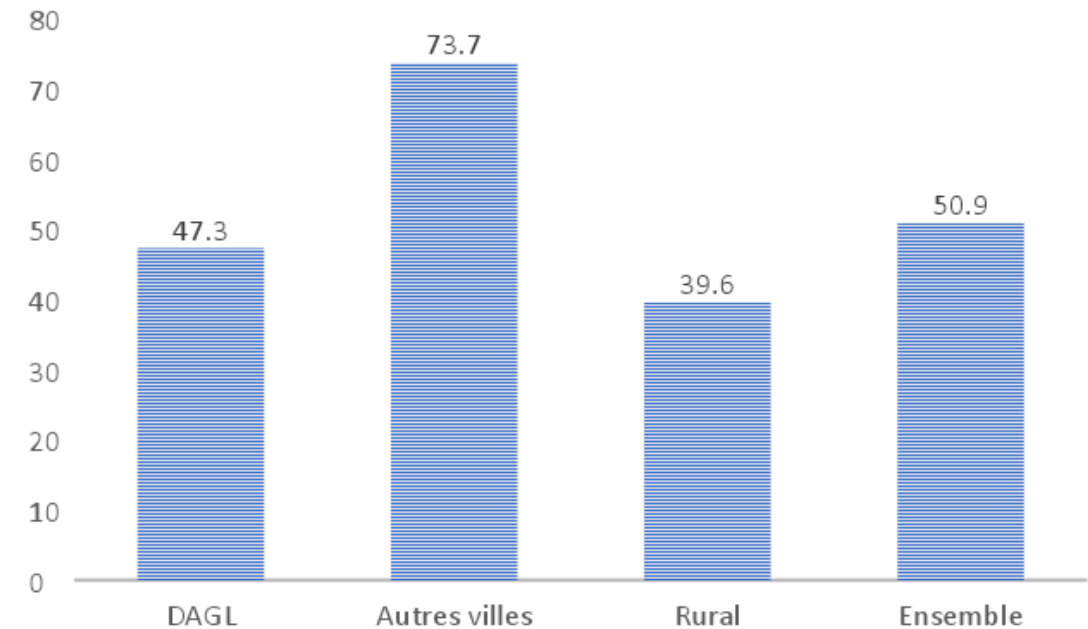
4

Services de la poste

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



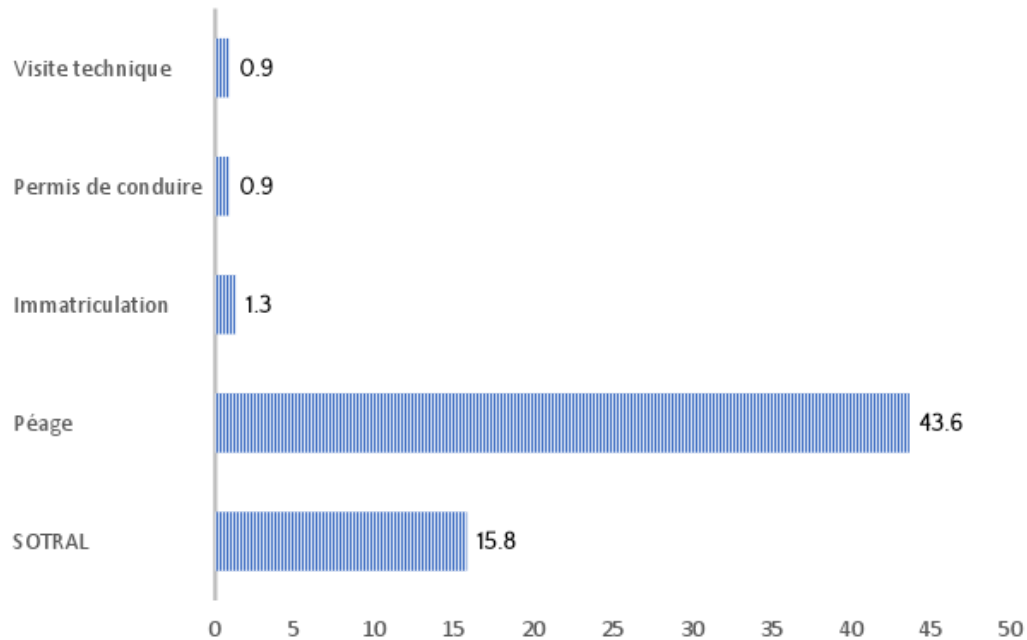
Analyse comparative des services bancaires de la poste et ceux des autres institutions bancaires



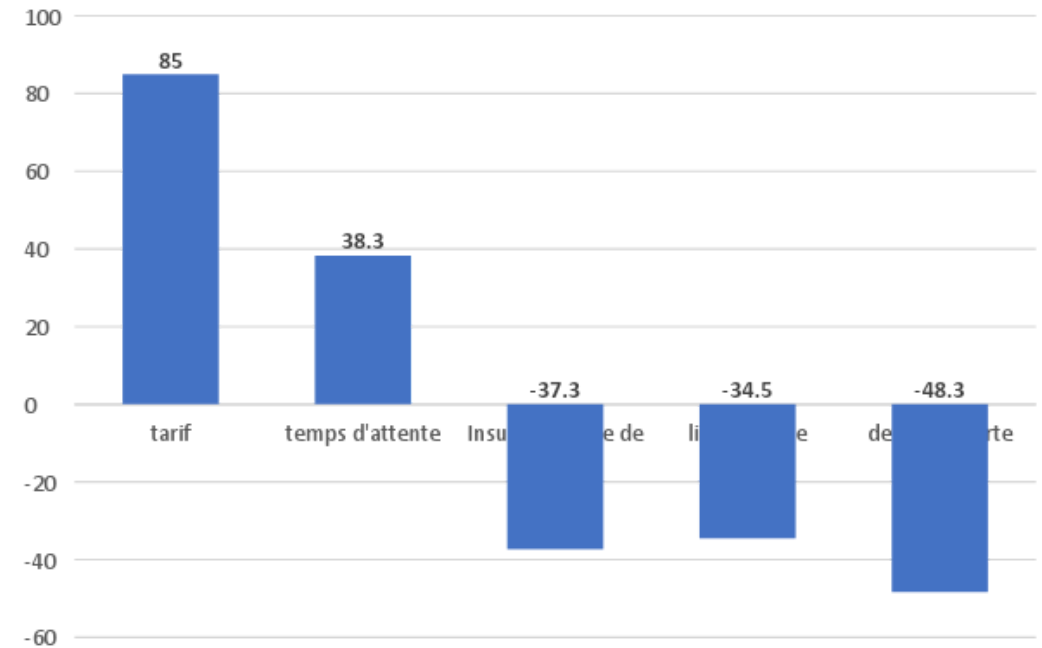
5

Services des transports publics

Utilisation des services des transports publics



Satisfaction des services de SOTRAL et raisons d'insatisfaction

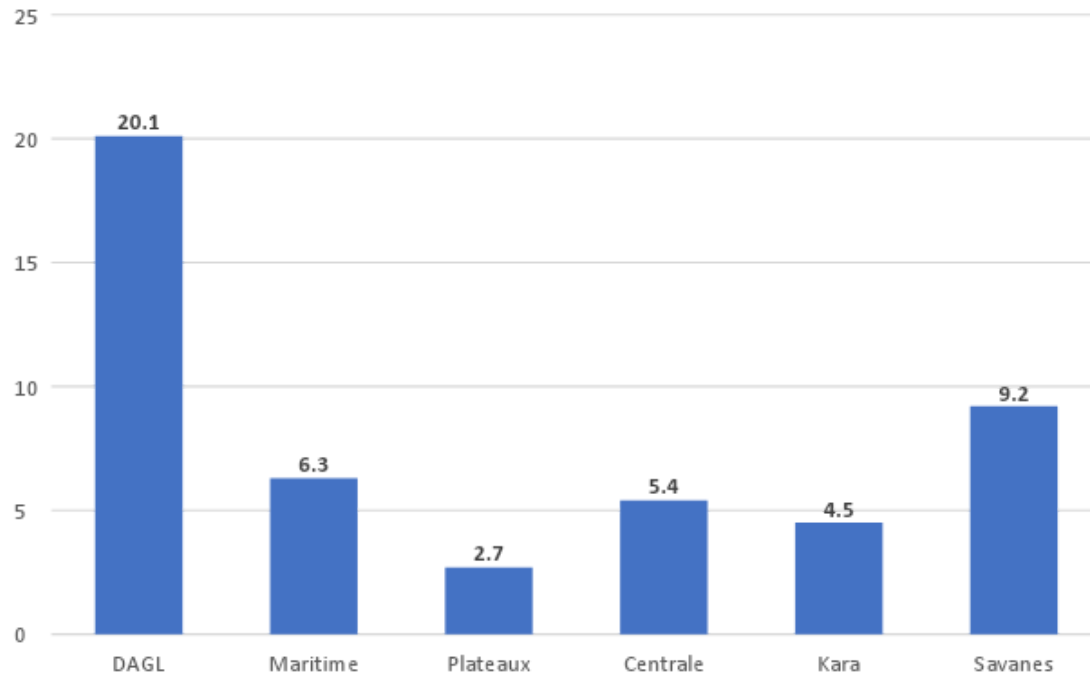


Satisfaction des ménages à l'égard des services parapublics (12/13)

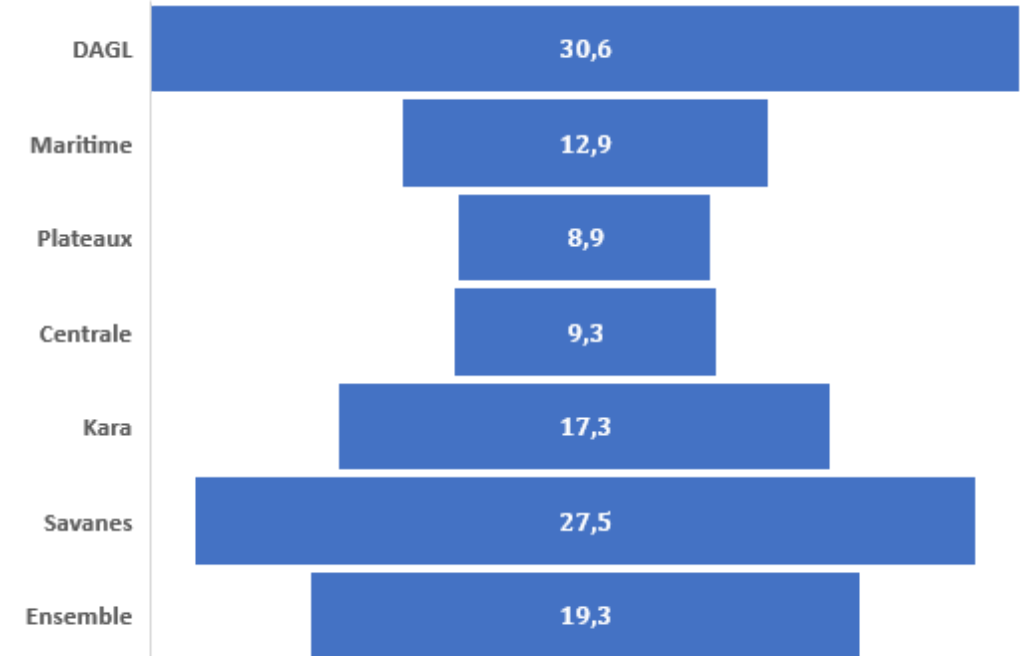
5

Services des transports publics

Satisfaction sur l'accessibilité aux routes/rues/pistes



Satisfaction par rapport aux efforts de l'Etat dans l'amélioration des routes



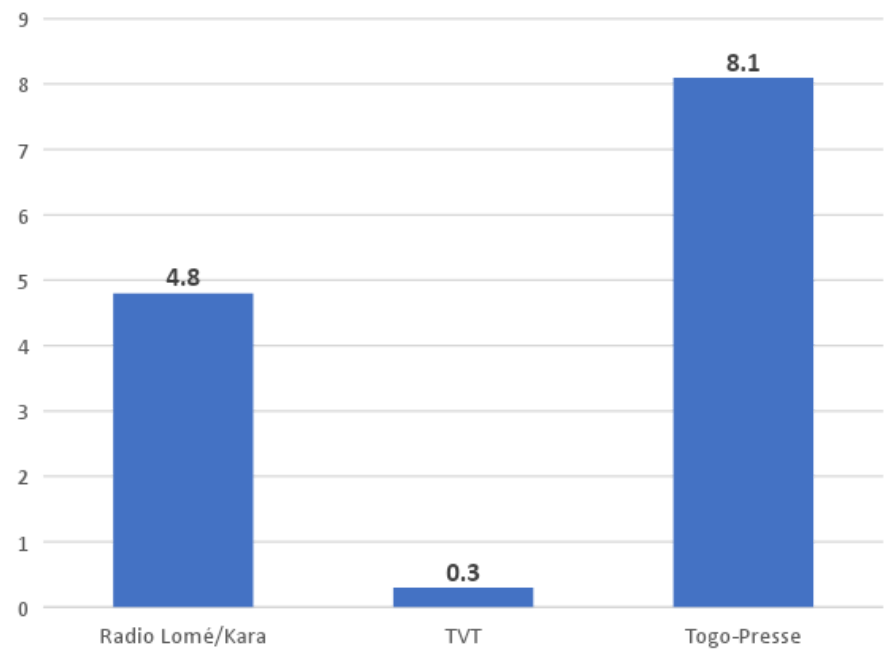
6

Services médiatiques

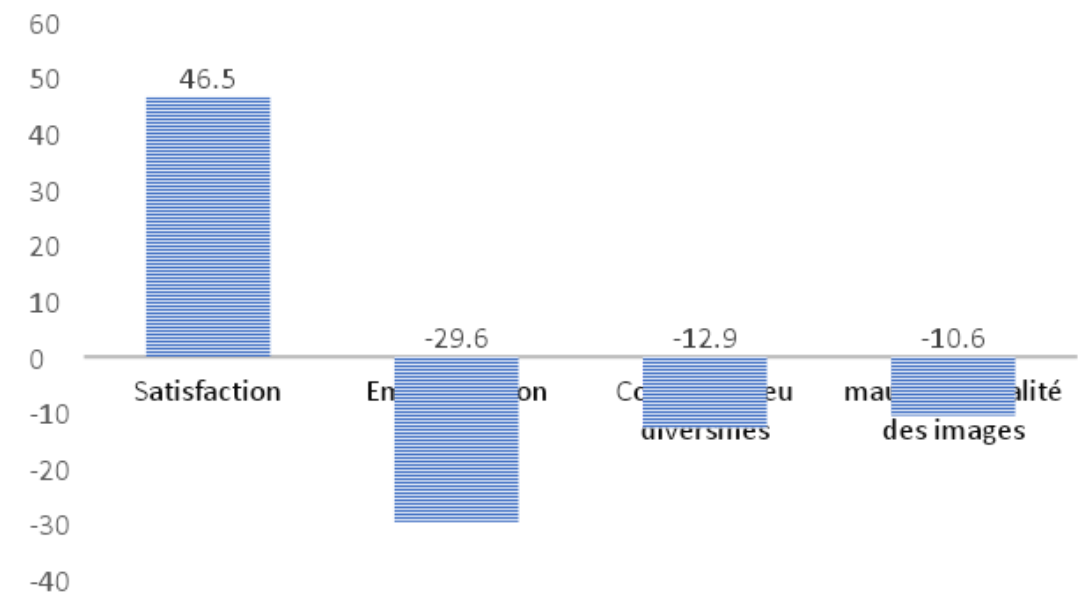


Niveau de satisfaction des ménages à l'égard des services médiatiques

Utilisation des médias publics



Satisfaction et raisons d'insatisfaction

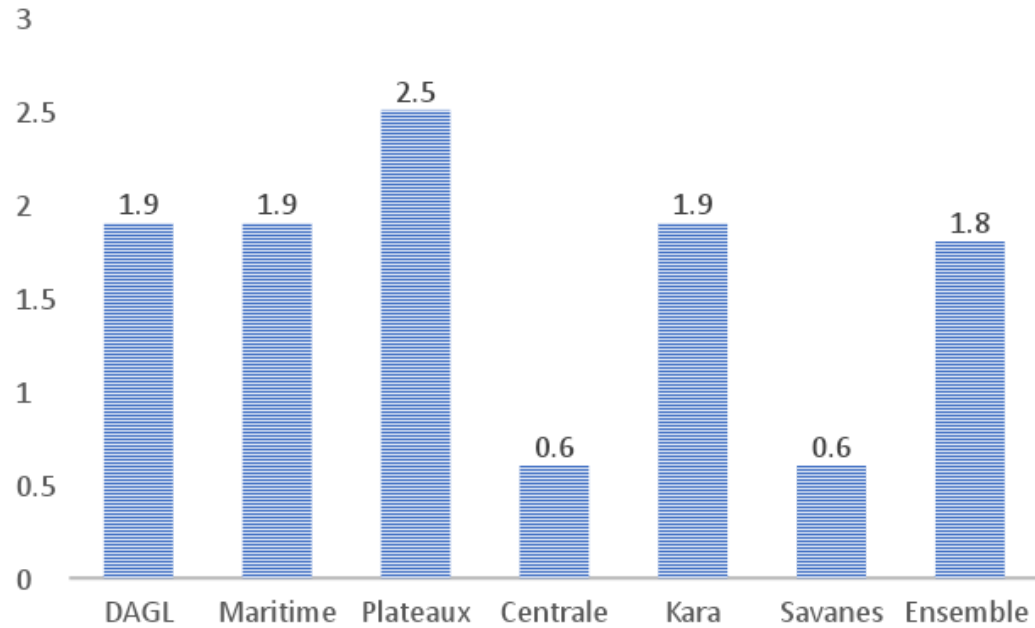




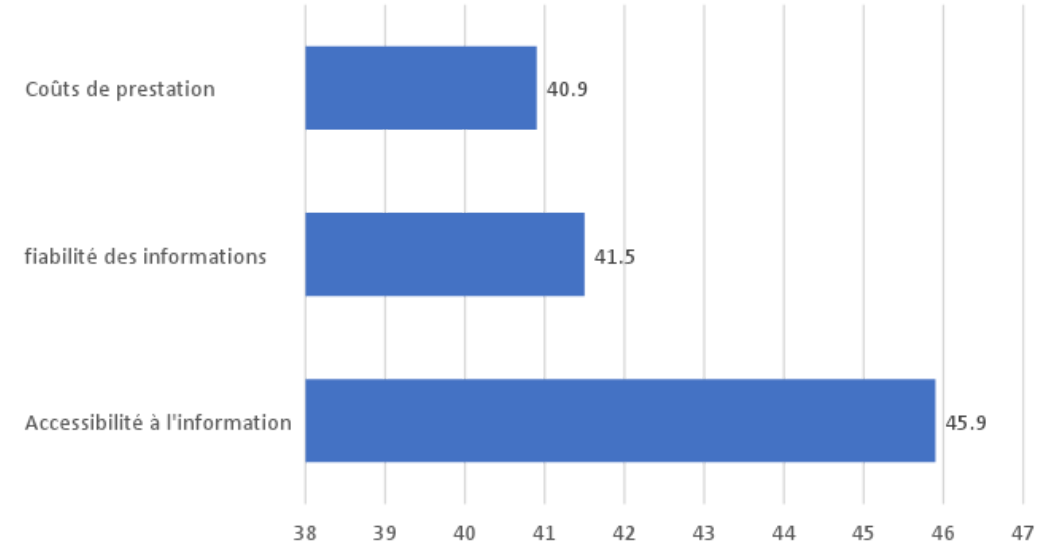
7

Fonction publique

Utilisation des services du MFPTDS et ses services



Niveau de satisfaction





7

Services de la justice nationale

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

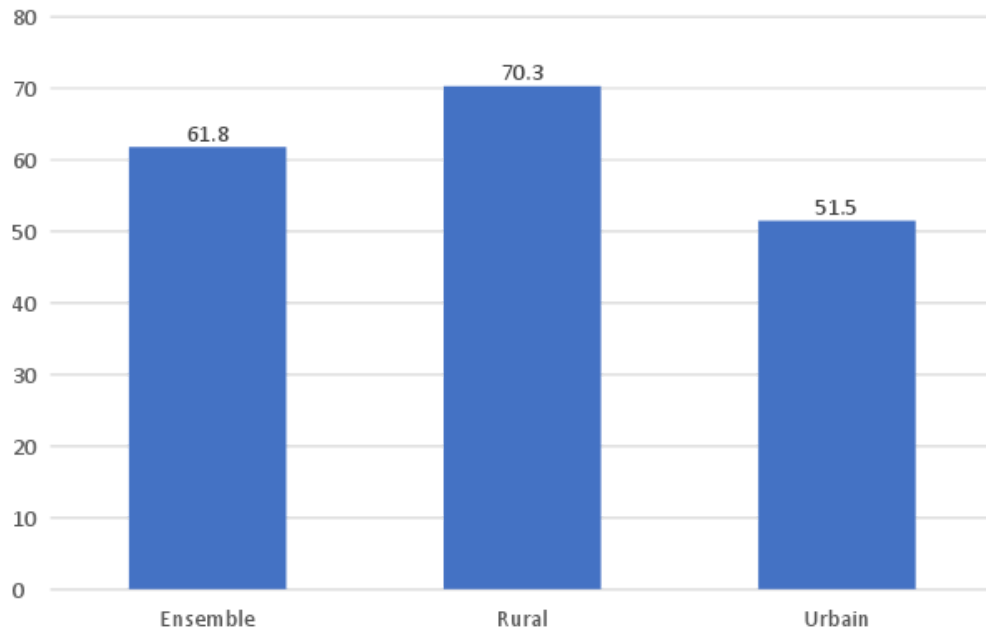
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Ne sait pas
Sexe du répondant					
Homme	4,6	65,6	23,5	5,1	1,2
Femme	2,3	61,4	31,1	5,1	0,0
Groupe d'âge					
18-34 ans	4,1	62,3	28,9	4,6	0,0
35-64 ans	3,9	64,4	26,7	3,6	1,4
65 et plus	0,0	67,1	18,9	14,1	0,0
Milieu de résidence					
Urbain	1,8	54,2	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

	Transparence dans le coût des prestations de la justice nationale					Préfère ne pas le dire
	Très transparent	Transparent	Moins transparent	Pas du tout transparent	Ne sait pas	
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

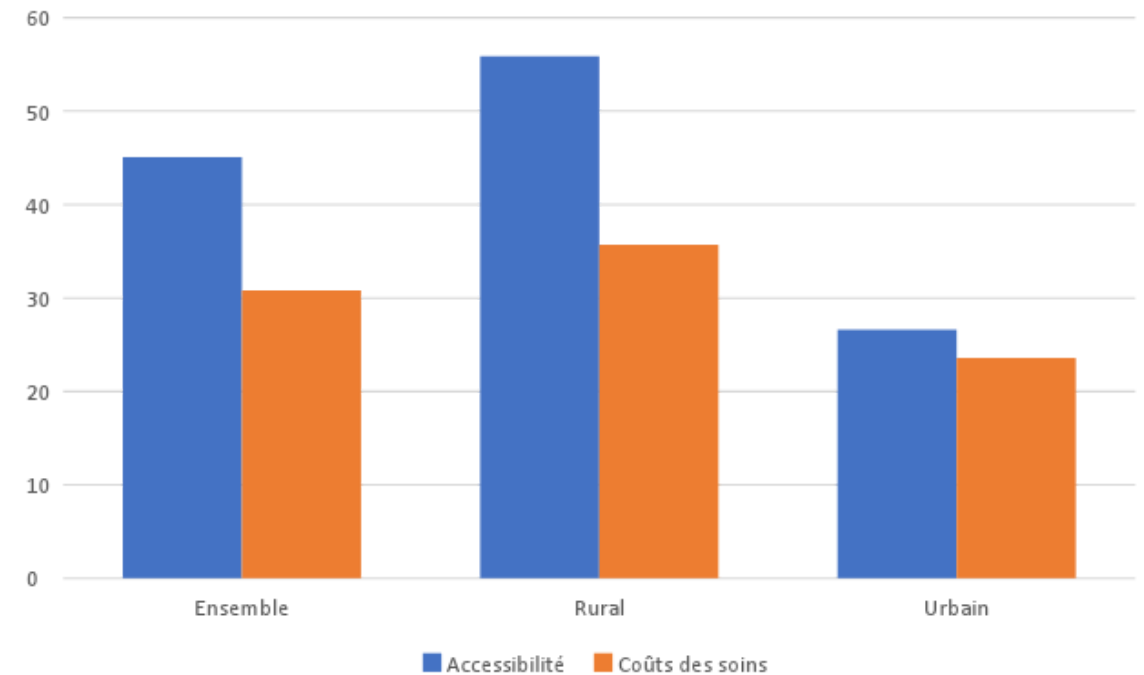
8

Services de la santé

Utilisation des services de santé



Satisfaction par rapport aux services de santé





9

Services de l'éducation

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

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



9

Services de l'éducation

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

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

Délivrance des documents d'identité

Niveau de satisfaction des ménages par à la qualité des

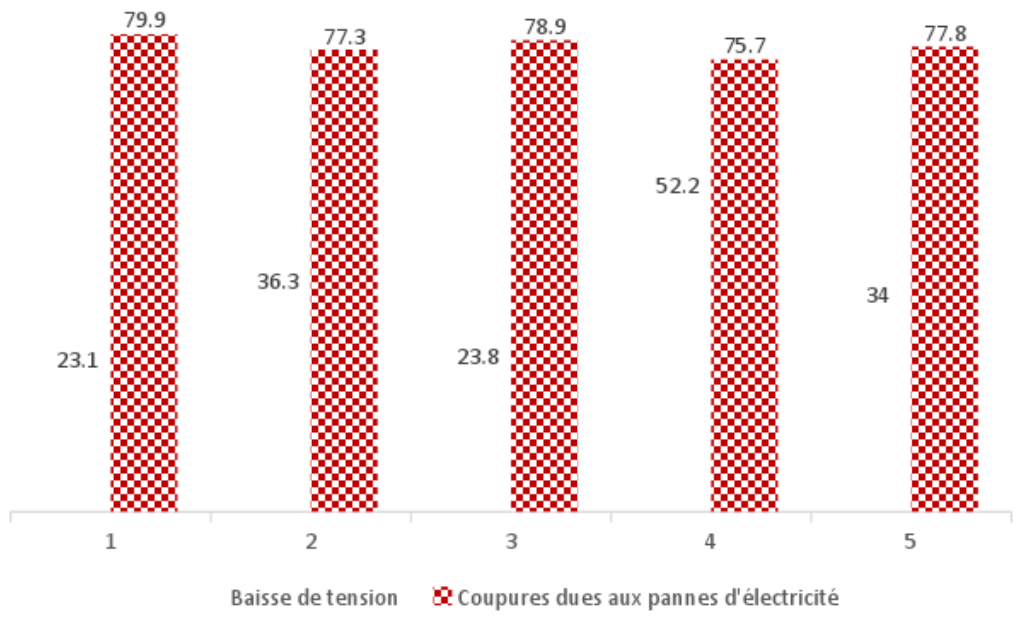
	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Je ne sais pas (NSP)	Je préfère ne pas dire (REF)
Sexe du répondant						
Homme	9,6	34,2	49,6	2,8	3,8	0,0
Femme	10,0	26,3	50,6	4,6	7,4	1,2
Groupe d'âge						
18-34 ans	8,2	30,9	52,8	2,7	4,6	0,8
35-64 ans	10,5	32,2	47,3	4,3	5,8	0,0
65 et plus	20,3	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



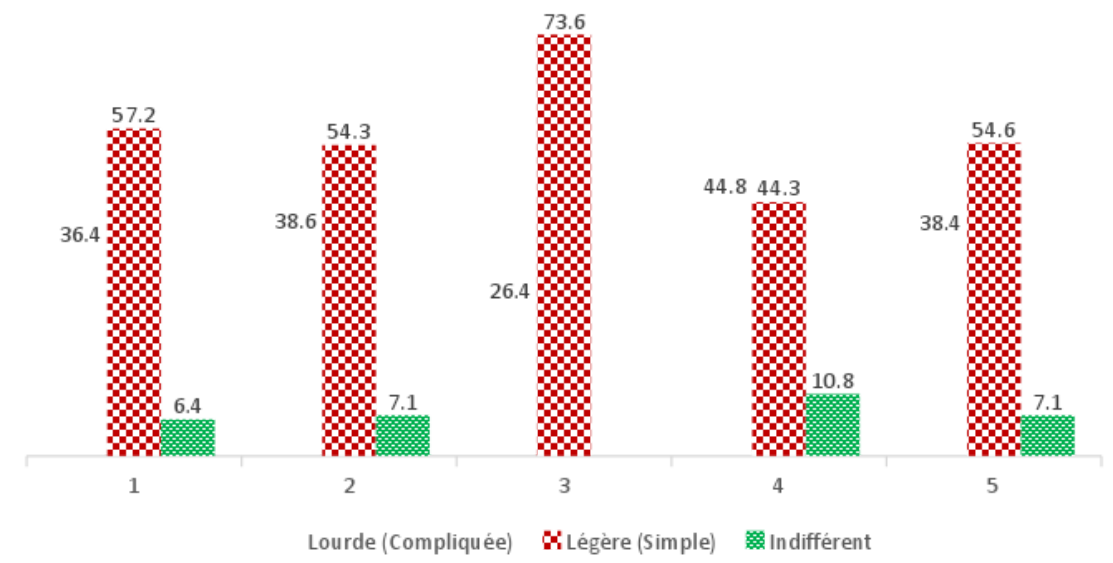
1

Services de la CEET

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



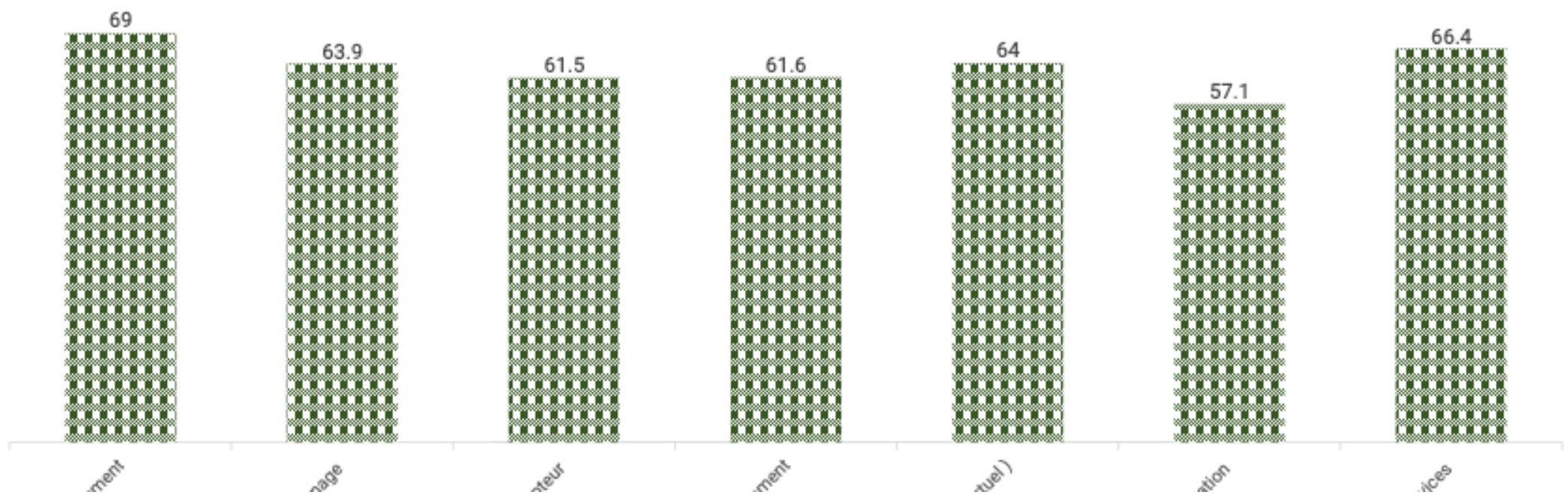
Perceptions des entreprises sur les formalités d'abonnement





1

Services de la CEET

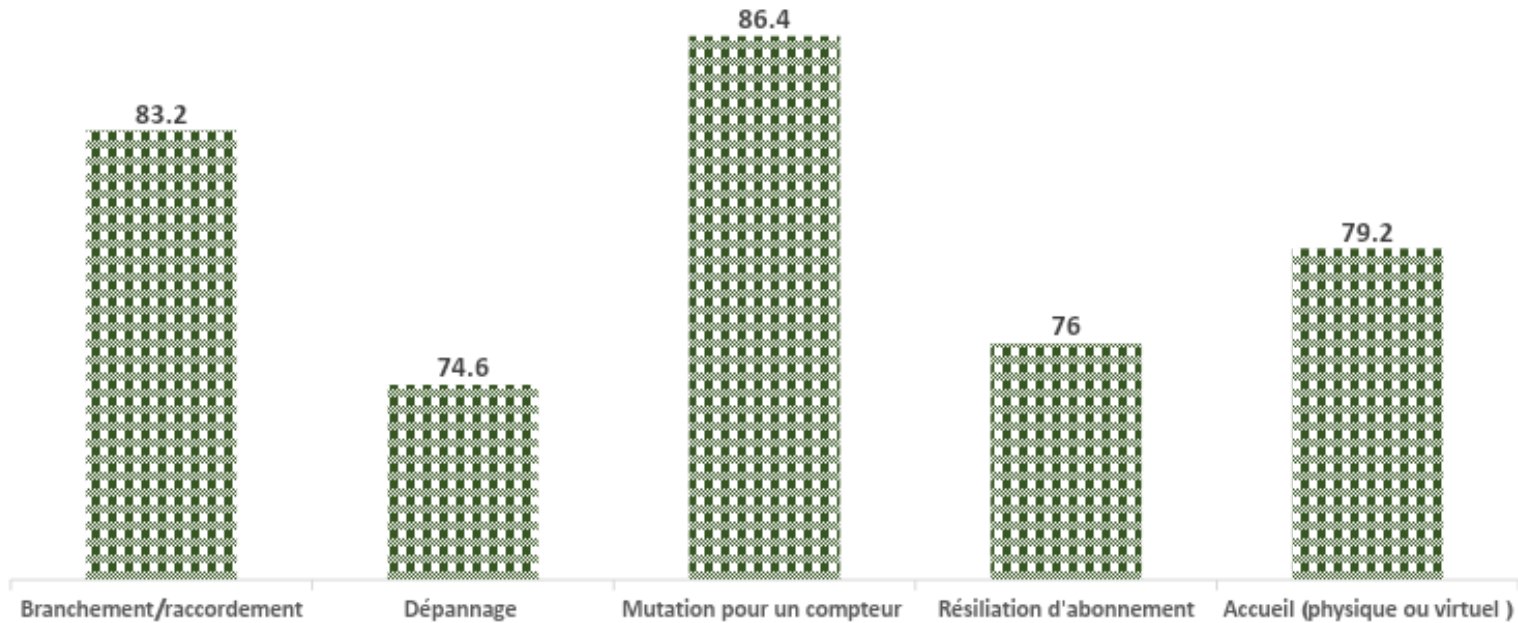




2

Services de la TdE

Satisfaction des entreprises par rapport aux services de la TdE





3

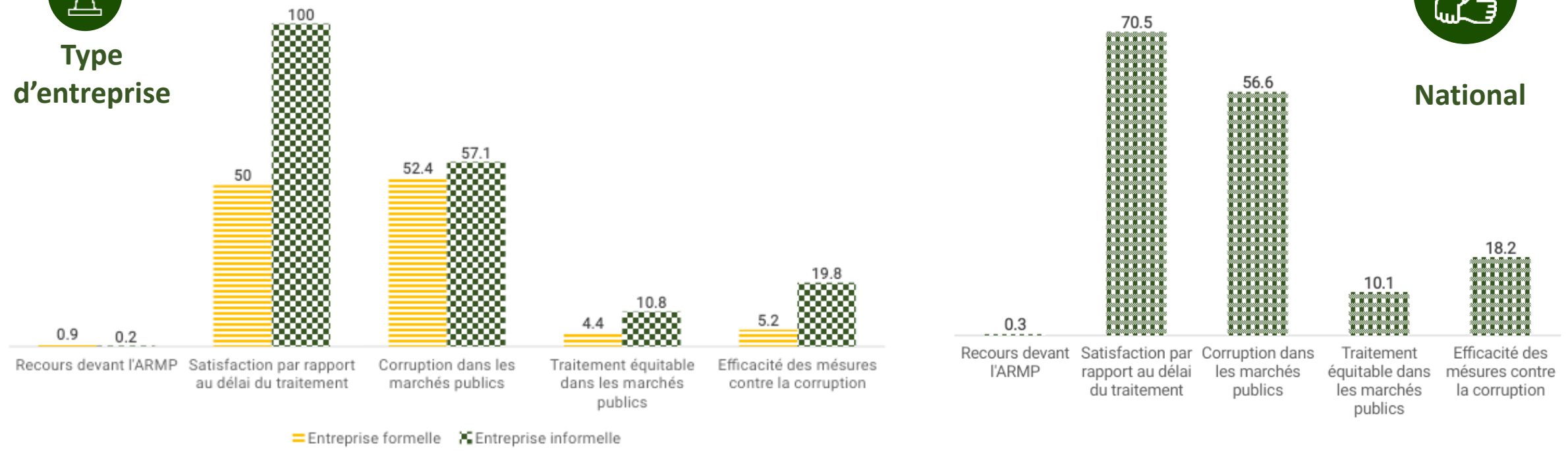
Services des marchés publics



Type d'entreprise



National





3

Services de la CNSS



Satisfaction par rapport
au délai de traitement

74,5%



Satisfaction par rapport
aux coûts des services

64,5%



Satisfaction par rapport
aux coûts de déclaration
des employés à la CNSS

69,5%

En définitive :

- Ce rapport présente les perceptions et opinions des enquêtés sur les services publics dont ils sont bénéficiaires.
- Globalement, sur l'ensemble du territoire national, on note un taux de satisfaction global de 63,6% dans l'utilisation des services publiques
- Ce taux est plus important dans le Grand Lomé (70,0%) que dans les milieux ruraux.

Néanmoins :

- Il s'avère important de **poursuivre les efforts de modernisation et de renforcement des structures de l'Etat** afin de combler les attentes de la population.

Recommandations

- 1 **Organiser les états généraux de la fonction publique** pour réformer et moderniser les services publics;
- 2 **Informez davantage les utilisateurs des services publics sur les coûts de prestation, le traitement des dossiers tout en rendant l'information accessible ;**
- 3 **Raccourcir autant que possible les chaînes hiérarchiques pour traiter dans les meilleurs délais les requêtes des utilisateurs;**
- 4 Mettre en place un cadre de la **lutte contre la corruption** dans les prestations des services publics;
- 5 **Doter les services publics de base (santé et éducation) de locaux propres, les maintenir en bon état avec des entretiens et des personnels qualifiés;**

**MERCI POUR
VOTRE AIMABLE ATTENTION**

