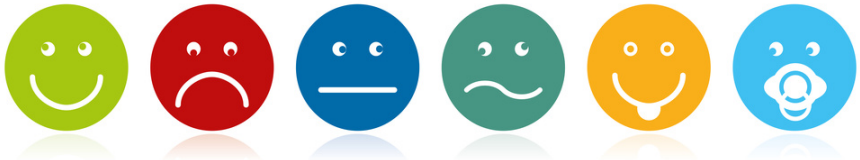
Première édition de l’Indice de satisfaction des usagers des services publics au Niger (ISU)

Mardi 25 avril 2017



L’association Cri De Cigogne a procédé ce jeudi 30 mars 2017 dans la salle de conférence de l’Hôtel Royal, à la présentation de la première édition de l’Indice de satisfaction des usagers des services publics au Niger (ISU).

L’ISU est un classement des structures de services publics par ordre de satisfaction exprimée par les usagers. Ce classement est basé sur des enquêtes de terrain réalisées auprès d’échantillons d’usagers jugés pertinents pour chacune des structures couvertes par l’indice. C’est le premier outil de ce genre au Niger.

Certes des moyens d’expression citoyenne existent au Niger et sont reconnus comme par exemple les associations de défense des droits des consommateurs. Cela dit, comment le citoyen perçoit-il les structures de services publics ? Est-il satisfait des services qu’elles lui délivrent ? Dans quelles conditions ces services sont-ils délivrés ? Autant de questions qui peuvent intéresser aussi bien les citoyens que les organisations assurant une mission de service public. Pour répondre à ces questions, il n’existait pas jusqu’à ce jour d’outil disponible et fiable. C’est pour combler ce vide que nous avons décidé de créer l’ISU.

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

Douze organismes de services publics de la région de Niamey ont été couverts par cette première édition de l’ISU. Ils ont été choisis de par leur importance pour les citoyens mais aussi en raison de contraintes de coûts et du contexte sécuritaire actuel au Niger. A l’issue du classement, le niveau de satisfaction le plus élevé revient à la Maternité Issaka Gazobi (MIG) qui obtient une note de 384,6 points sur une note maximale possible de 440 points.

Accédez au rapport complet ici : Rapport ISU 2017

Commentaires

- Éditorial
- Économie et développement
- Politique et société
- Économie et développement
- Accès à l'eau
- Administration
- Bacheliers
- Bourses
- Corruption
- Développement
- Éducation
- Électricité
- Gestion publique
- Gouvernance
- Hydraulique
- Institutions
- Marchés publiques
- Nigelec
- Santé
- Services au citoyen
- Services de santé
- Services publics
- Services sociaux
- Société
- SPEN / SEEN
- Universités
- Contenu CDC

URL source (Obtenu le *24/04/2024*):
http://cridecigogne.org/content/premiere-edition-l-indice-satisfaction-usagers-services-publics-au-niger-isu