

Accès, expérience et écart : rapport annuel 2026

Le premier rapport annuel de l'Observatoire examine, dans dix États arabes et onze domaines de la vie quotidienne, ce que les résidents déclarent pouvoir atteindre et l'appréciation qu'ils portent sur ce qu'ils atteignent, et interprète la divergence entre les deux pour l'administration et la gestion publiques.

Résumé

- (i) L'accès déclaré s'établit en moyenne à 57,1 dans les dix États et l'expérience déclarée à 51,3. L'accès dépasse l'expérience dans 74 des 110 observations État-domaine, et 26 écarts atteignent 20 points ou plus, dont 20 en faveur de l'accès et 6 en faveur de l'expérience.
- (ii) L'accès et l'expérience ne sont que faiblement liés au niveau des États ($r = 0,45$), et cette relation repose sur la Tunisie, qui présente les valeurs les plus élevées sur les deux mesures ; parmi les neuf autres États, la corrélation est de 0,00. Au vu de ces données, un accès déclaré plus élevé ne se traduit pas par une expérience déclarée plus favorable.
- (iii) L'écart est le plus élevé dans la santé et les soins (+24,2 en moyenne, positif dans neuf États) et dans les relations familiales et sociales (+19,4). Le logement ainsi que la sécurité et la police présentent un accès supérieur à l'expérience dans les dix États.
- (iv) L'accès et les usages numériques constituent le seul domaine où l'expérience dépasse l'accès dans tous les États (moyenne -10,6) ; les loisirs et la participation communautaire, la prestation de services et l'assistance, ainsi que la participation civique et l'expression, sont les domaines qui divisent le plus nettement les États.
- (v) Six États présentent un accès supérieur à l'expérience dans la plupart des domaines (Yémen, Irak, Arabie saoudite, Qatar, Koweït et Jordanie) ; en Tunisie, au Maroc et au Liban, de faibles écarts nets masquent de forts écarts de signe opposé ; l'Égypte ne présente aucun écart de domaine de 20 points ou plus.

(vi) Cinq types d'écart, chacun associé à un déficit administratif, organisent ces configurations. L'écart accès-prestation et l'écart organisationnel et de coordination sont les plus fréquents, observés chacun dans cinq États.

1. Objet et démarche

L'Observatoire évalue les services publics du point de vue des résidents qui les utilisent. Il mesure deux dimensions dans chacun des onze domaines : l'accès, soit la mesure dans laquelle services, ressources et opportunités peuvent être atteints, et l'expérience, soit le degré de satisfaction à l'égard de ce qui est atteint. La différence entre les deux, l'écart entre accès et expérience, constitue le cœur analytique du rapport.

L'écart porte une information diagnostique qu'aucune des deux dimensions ne livre seule. Lorsque l'accès dépasse l'expérience, l'offre atteint les résidents sans répondre à leurs besoins, et les questions portent sur la qualité, la fiabilité et la réactivité de la prestation. Lorsque l'expérience dépasse l'accès, les résidents apprécient ce qu'ils atteignent mais déclarent en atteindre peu, et les questions portent sur la disponibilité, l'éligibilité, les procédures et l'information.

2. Données et mesure

La première vague (2026) couvre 1 861 répondants dans dix États : Arabie saoudite, Égypte, Irak, Jordanie, Koweït, Liban, Maroc, Qatar, Tunisie et Yémen. L'accès est mesuré par 120 items et l'expérience par 68 items répartis sur onze domaines, chacun ramené à une échelle de 0 à 100 ; l'écart correspond à l'accès moins l'expérience, en points.

Trois caractéristiques des données conditionnent l'interprétation. (i) Les échantillons ne sont pas probabilistes : les scores décrivent les répondants plutôt que les populations nationales. (ii) L'accès est mesuré surtout par des items oui/non et l'expérience par des échelles d'appréciation ; une partie de tout écart tient donc à la conception de l'instrument, et le signe d'un écart ainsi que la comparaison d'un même domaine entre États constituent les lectures les plus défendables. (iii) Les

données sont transversales et n'observent pas directement les processus administratifs : les mécanismes administratifs interviennent dans l'analyse comme interprétations des écarts, non comme grandeurs mesurées.

3. Résultats régionaux

Dans les dix États, l'accès déclaré s'établit en moyenne à 57,1 et l'expérience déclarée à 51,3, soit un écart moyen de 5,7 points en faveur de l'accès. L'accès dépasse l'expérience dans 74 des 110 observations État-domaine. Sur les 26 écarts de 20 points ou plus, 20 sont en faveur de l'accès et 6 en faveur de l'expérience.

Les deux dimensions ne sont que faiblement liées. La corrélation entre accès moyen et expérience moyenne dans les dix États est de 0,45, et elle dépend de la Tunisie, qui présente les valeurs les plus élevées sur les deux mesures (64,9 et 67,6) ; parmi les neuf autres États, la corrélation est de 0,00. L'implication est substantielle : les États qui déclarent une portée plus large ne déclarent pas, en règle générale, des services plus satisfaisants, de sorte que l'extension de l'accès ne peut être présumée améliorer l'expérience.

● FIGURE 1. ACCÈS, EXPÉRIENCE ET ÉCART : VUE D'ENSEMBLE RÉGIONALE

Dans les dix États, l'accès déclaré s'établit en moyenne à 57,1 et l'expérience déclarée à 51,3, soit un écart moyen de +5,7 points. L'accès dépasse l'expérience dans 74 des 110 observations État-domaine ; 26 écarts atteignent 20 points ou plus, dont 20 en faveur de l'accès et 6 en faveur de l'expérience.

ACCÈS

57,1

Accès déclaré

Moyenne des dix États



EXPÉRIENCE

51,3

Expérience déclarée

Moyenne des dix États



ÉCART

+5,7

Accès moins expérience

Valeurs positives : l'accès dépasse l'expérience



74

observations où l'accès dépasse
l'expérience

sur 110

26

grands écarts (20 points ou plus)
dans un sens ou dans l'autre

4. Résultats par domaine

Trois groupes de domaines se dégagent. Le premier réunit les domaines où l'accès dépasse l'expérience presque partout : le logement ainsi que la sécurité et la police (dans les dix États), et la santé et les soins, les relations familiales et sociales, ainsi que l'emploi, le revenu et les finances (dans neuf États). La santé et les soins présentent l'écart moyen le plus élevé (+24,2), qui atteint +46,1 au Yémen et dépasse +34 en Arabie saoudite et au Qatar. Cette configuration est cohérente avec des

systèmes de santé que les résidents peuvent atteindre sans les vivre comme satisfaisants, ce qui oriente l'attention vers la qualité, le coût et la réactivité des soins plutôt que vers leur seule disponibilité.

Le deuxième groupe se compose de l'accès et des usages numériques, seul domaine où l'expérience dépasse l'accès dans tous les États (moyenne $-10,6$; $-35,5$ en Tunisie). Les résidents qui atteignent les services numériques les apprécient, mais déclarent une portée limitée, ce qui renvoie à des contraintes de connectivité, de compétences, de canaux et de conception plutôt que de qualité.

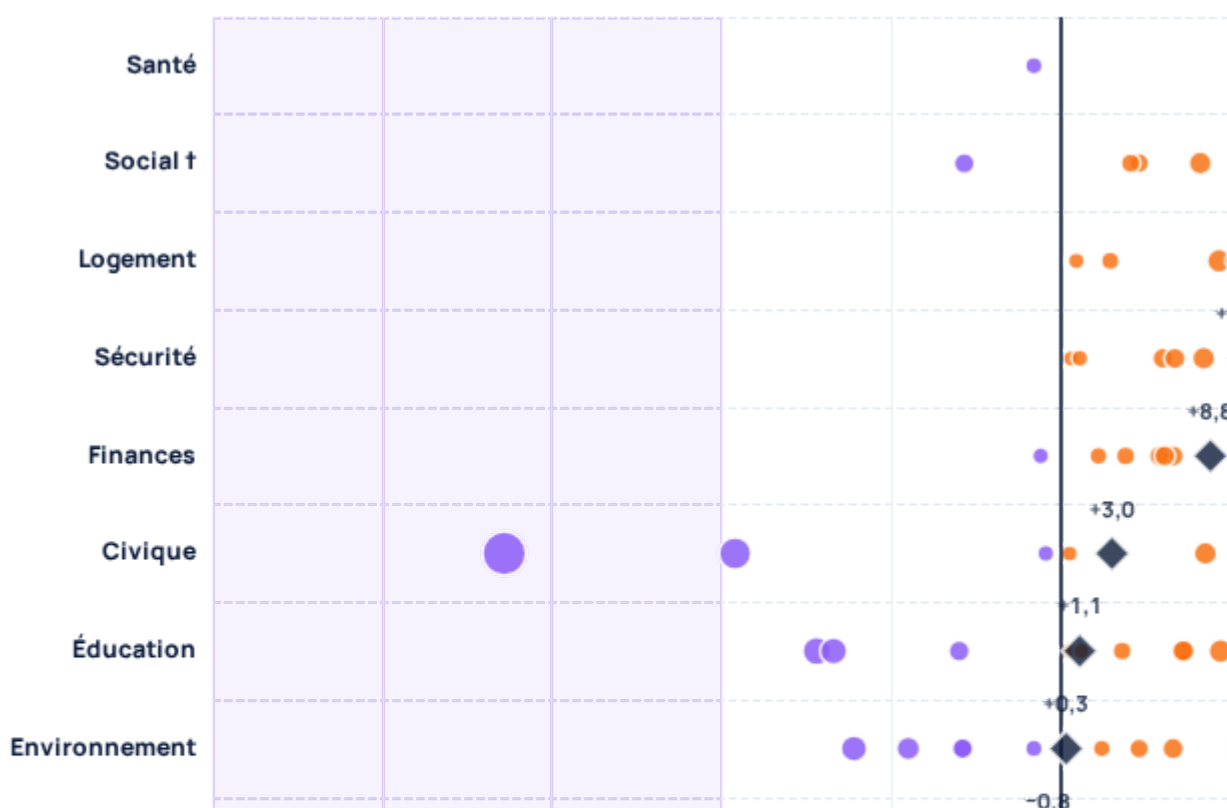
Le troisième groupe réunit les domaines qui divisent les États. Dans les loisirs et la participation communautaire, l'accès et l'expérience sont inversement liés d'un État à l'autre ($r = -0,82$), avec des écarts allant de $-46,8$ en Tunisie à $+20,4$ en Irak. La prestation de services et l'assistance distinguent quatre États où l'accès dépasse l'expérience (Yémen $+30,0$, Qatar $+19,8$, Arabie saoudite $+14,8$, Irak $+14,0$) de six États où l'expérience dépasse l'accès, le plus nettement au Maroc ($-26,8$), au Liban ($-19,4$) et en Égypte ($-19,3$). La participation civique et l'expression vont de $-32,8$ au Maroc à $+20,9$ au Koweït. Dans ces domaines, l'écart reflète des modes d'organisation de l'offre contrastés plutôt qu'une configuration régionale commune.

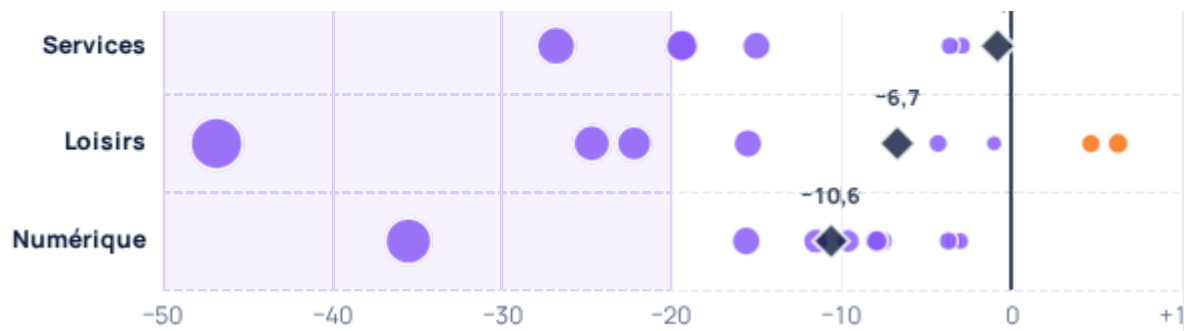
Figure 2. L'écart entre accès et expérience par domaine

Chaque piste présente l'écart dans un domaine pour les dix États, de l'expérience supérieure à l'accès (à gauche) à l'accès supérieur à l'expérience (à droite). La taille des marqueurs est proportionnelle à l'ampleur de l'écart ; le losange indique la moyenne régionale et les zones ombrées les écarts de 20 points ou plus. Le survol d'un État retrace sa position dans les onze domaines.

L'accès dépasse l'expérience dans les dix États dans les domaines suivants : logement ; et sécurité et police ; et dans neuf États : santé et soins ; relations familiales et sociales ; et emploi, revenu et finances. L'expérience dépasse l'accès dans tous les États pour accès et usages numériques. La dispersion entre États est la plus forte dans les domaines suivants : loisirs et participation communautaire (de -46,8 à +20,4) ; prestation de services et assistance (de -26,8 à +30,0) ; et relations familiales et sociales (de -5,7 à +48,4).

● Accès ● Expérience — Écart · accès supérieur à l'expérience
— Écart · expérience supérieure à l'accès





Source : A-SCOPE MENA, Arab Access and Experience Dataset 2026 · échantillons non probabilistes ; les scores décrivent les répondants. · Lire les données

[Données \(tableau et CSV\)](#)

5. Résultats par État

Trois configurations peuvent être distinguées. (i) Au Yémen (+16,8), en Irak (+12,5), en Arabie saoudite (+10,5), au Qatar (+10,1), au Koweït (+8,3) et en Jordanie (+6,6), l'accès devance l'expérience dans la plupart des domaines. Le Yémen associe l'écart net le plus élevé à la divergence la plus large entre domaines (écart absolu moyen de 19,2), tandis que la Jordanie présente la divergence la plus faible de la région (9,4).

(ii) En Tunisie (-2,7), au Maroc (-4,8) et au Liban (+3,0), de faibles écarts nets masquent de forts écarts de signe opposé. La Tunisie associe les niveaux d'accès et d'expérience les plus élevés à la deuxième divergence la plus large (19,0) : l'accès dépasse l'expérience de plus de 23 points dans le logement, l'emploi, le revenu et les finances, ainsi que la sécurité et la police, tandis que l'expérience dépasse l'accès de 46,8 points dans les loisirs et de 35,5 points dans le numérique. Pour ces États, un indicateur agrégé serait trompeur ; l'analyse doit procéder domaine par domaine.

(iii) L'Égypte (-2,9) ne présente aucun écart de domaine de 20 points ou plus ; ses écarts négatifs dans les services (-19,3) et la participation civique (-19,2) indiquent où la portée, plutôt que la qualité, contraint les résidents.

Figure 3. Silhouettes d'écart par État

Chaque profil représente un État. Dans l'empreinte, les pétales orientés vers l'extérieur de l'anneau de référence signalent les domaines où l'accès dépasse l'expérience, et les pétales orientés vers l'intérieur l'inverse ; les anneaux pointillés marquent les écarts de 20 points et le centre indique l'écart global. La silhouette présente les mêmes valeurs sous forme de tours au-dessus d'un horizon et de reflets au-dessous.

Empreinte

Silhouette

L'accès dépasse l'expérience dans la plupart des domaines dans 8 des dix États ; font exception la Tunisie et l'Égypte. De grands écarts dans les deux sens s'observent en Tunisie, au Liban et au Maroc, où un faible écart net masque une divergence importante entre domaines.

- Vers l'extérieur ou au-dessus : accès supérieur à l'expérience
- Vers l'intérieur ou au-dessous : expérience supérieure à l'accès
- Anneau de référence ou horizon : absence d'écart



Arabie saoudite

Accès 54,2 Expérience 43,7 Écart +10,5

Aucun type d'écart à ces seuils



Égypte

Accès 51,8 Expérience 54,7 Écart -2,9

Alignement accès-expérience

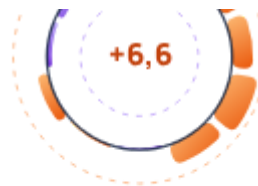


Irak

Accès 52,9 Expérience 40,4 Écart +12,5

Écart accès-prestation

Alignement accès-expérience



Jordanie

Accès 57,7 Expérience 51,1 Écart +6,6

Alignement accès-expérience



Koweït

Accès 60,7 Expérience 52,4 Écart +8,3

Écart accès-prestation

Alignement accès-expérience



Liban

Accès 59,2 Expérience 56,2 Écart +3,0

Écart accès-prestation

Écart d'interface administrative

Écart organisationnel et de coordination



Maroc

Accès 52,0 Expérience 56,8 Écart -4,8

Écart accès-portée

Écart d'interface administrative



Qatar

Accès 58,4 Expérience 48,3 Écart +10,1

Écart organisationnel et de coordination

Écart organisationnel et de coordination



 Tunisie

Accès 64,9 Expérience 67,6 Écart -2,7

Écart accès-prestation

Écart accès-portée

Écart organisationnel et de coordination



 Yémen

Accès 59,0 Expérience 42,2 Écart +16,8

Écart accès-prestation

Écart d'interface administrative

Écart organisationnel et de coordination

Source : A-SCOPE MENA, Arab Access and Experience Dataset 2026 · échantillons non probabilistes ; les scores décrivent les répondants. · Lire les données

[Données \(tableau et CSV\)](#)

6. La typologie des écarts et les déficits administratifs

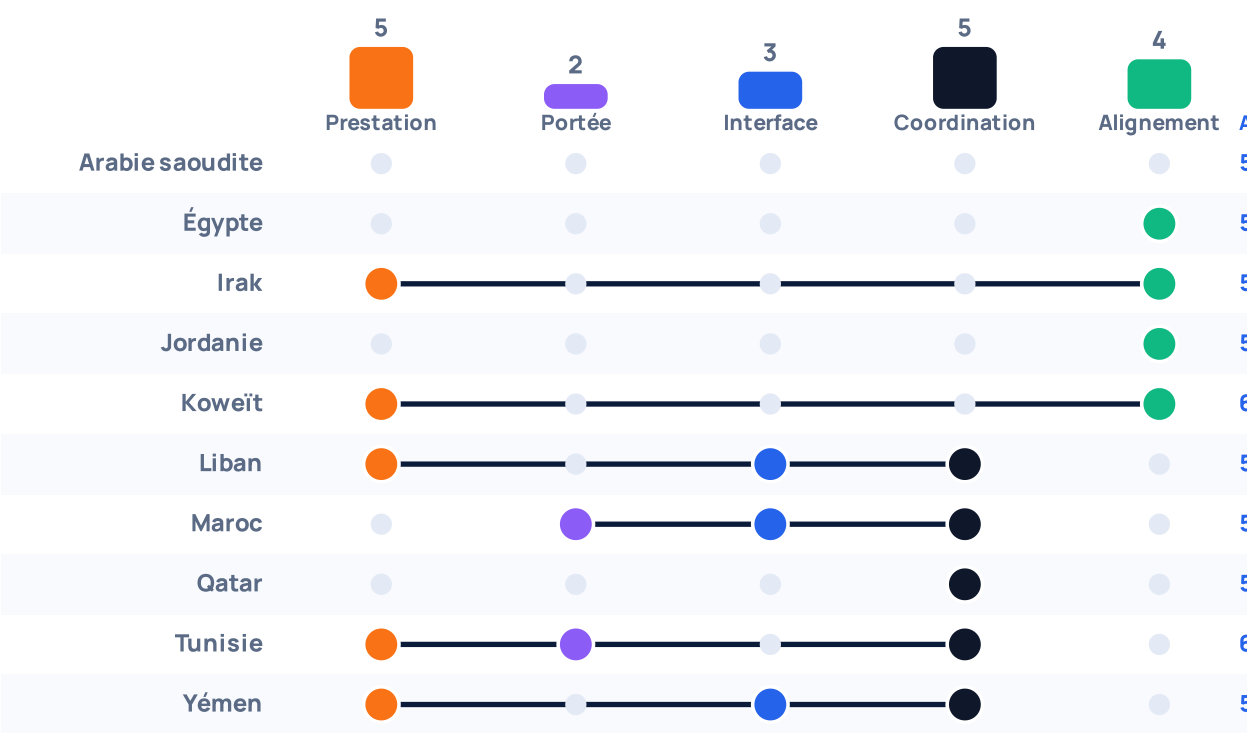
Cinq types d'écart, chacun défini par une règle explicite portant sur les écarts dans les dix domaines de service public, organisent ces configurations et relient chacune d'elles à un déficit administratif. Aux seuils retenus, l'écart accès-prestation (déficit de mise en œuvre et de prestation) et l'écart organisationnel et de coordination (déficit de capacité administrative et de coordination) sont les plus fréquents, observés chacun dans cinq États. L'écart d'interface administrative s'observe au Liban, au Maroc et au Yémen ; l'écart accès-portée (déficit de conception des services et d'accès) au Maroc et en Tunisie ; l'alignement accès-expérience en Égypte, en Irak, en Jordanie et au Koweït. L'Arabie saoudite ne présente aucun type d'écart.

Le classement est éprouvé au regard de seuils alternatifs. Sept des dix-neuf affectations actuelles se maintiennent dans au moins 90 pour cent des spécifications de seuils examinées ; les plus dépendantes des seuils sont les affectations du Koweït (42 pour cent) et du Liban (48 pour cent) à l'écart accès-prestation, qui doivent être lues avec la prudence correspondante.

Figure 4. Appartenance aux types d'écart

Les marqueurs pleins indiquent les types d'écart identifiés pour chaque État aux seuils retenus ; les lignes indiquent les combinaisons de types. Les barres donnent le nombre d'États par type.

Aux seuils retenus, les types d'écart les plus fréquents sont Écart accès-prestation ; et Écart organisationnel et de coordination (5 États chacun) ; le moins fréquent est Écart accès-portée (2). L'Arabie saoudite ne présente aucun type d'écart. Le plus grand nombre de types, 3, s'observe au Liban, au Maroc, en Tunisie et au Yémen.



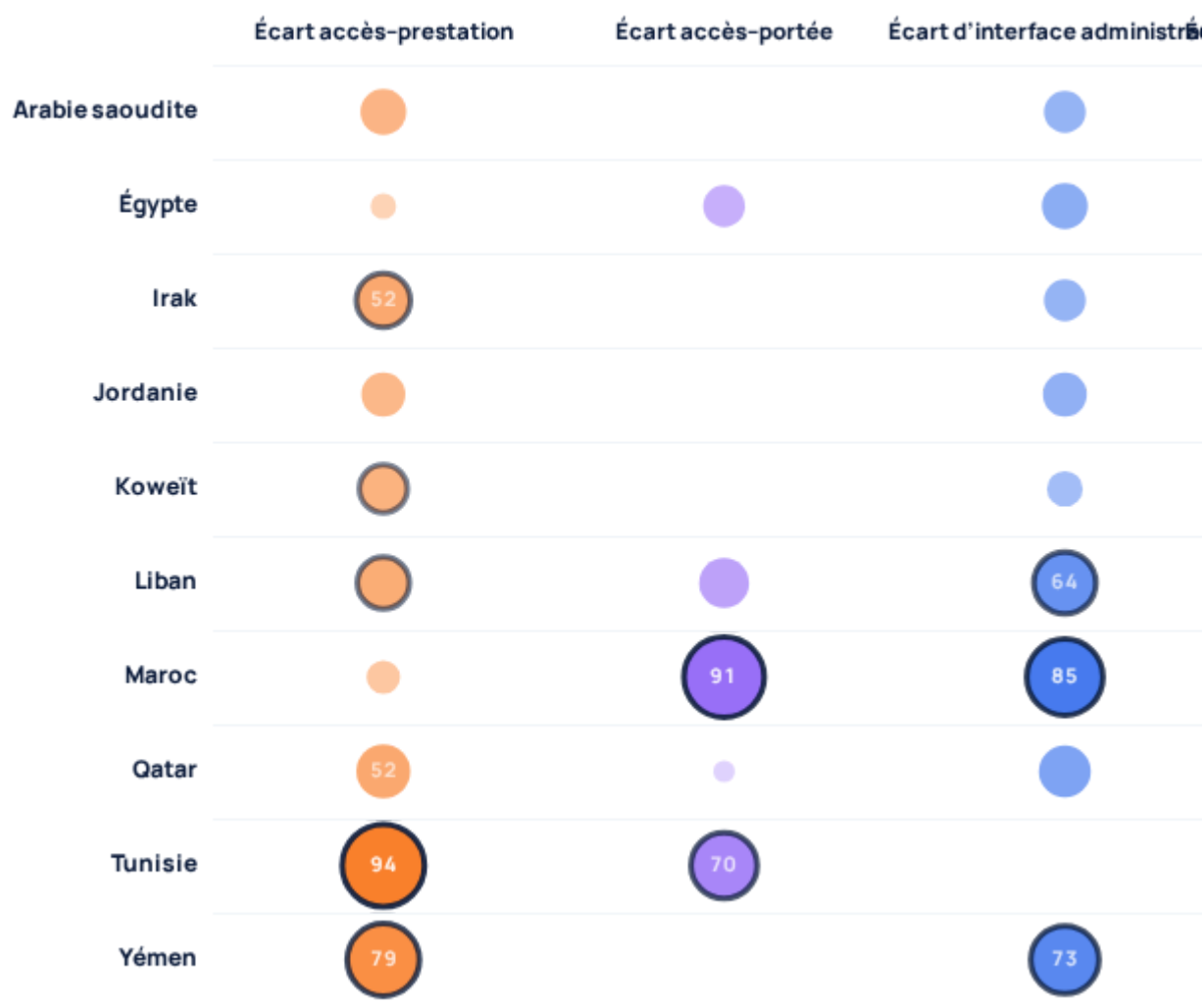
Source : A-SCOPE MENA, Arab Access and Experience Dataset 2026 · échantillons non probabilistes ; les scores décrivent les répondants. · Lire les données

[Données \(tableau et CSV\)](#)

Figure 5. Stabilité du classement

La taille des bulles est proportionnelle à la part des combinaisons de seuils pour lesquelles chaque État relève de chaque type d'écart (grand écart de 15 à 25 points dans un à trois domaines ; alignement sous 3 à 7 points dans deux à quatre domaines). Un contour signale l'appartenance aux seuils retenus.

7 des 19 affectations actuelles se maintiennent dans au moins 90 pour cent des spécifications de seuils. Les affectations actuelles les plus dépendantes des seuils sont : Koweït (Écart accès-prestation, 42 pour cent) ; et Liban (Écart accès-prestation, 48 pour cent).



Source : A-SCOPE MENA, Arab Access and Experience Dataset 2026 · échantillons non probabilistes ; les scores décrivent les répondants. · Lire les données

[Données \(tableau et CSV\)](#)

7. Interprétation

Les résultats étayent trois propositions interprétatives. Premièrement, le principal problème mis au jour par l'enquête n'est pas l'absence d'offre, mais sa conversion en services que les résidents apprécient : dans la plupart des États et des domaines, les résidents déclarent atteindre davantage qu'ils n'apprécient. Deuxièmement, le problème diffère selon les domaines : dans la santé et les soins, il porte sur la qualité de ce qui est atteint, tandis que dans les services numériques il porte sur la portée elle-même. Troisièmement, les moyennes nationales masquent la variation la plus lourde de conséquences, qui se situe entre domaines au sein d'un même État.

Ces propositions sont cohérentes avec une lecture administrative de l'écart, selon laquelle la mise en œuvre, la prestation de première ligne, les procédures et la coordination déterminent dans quelle mesure l'offre formelle devient effective et appréciée. L'enquête n'observe pas directement ces processus ; les propositions sont donc présentées comme des interprétations à examiner au moyen de données administratives et qualitatives.

8. Implications pour l'administration et la gestion publiques

- (i) La qualité de la prestation là où l'accès devance. Dans la santé et les soins, le logement, la sécurité et la police, ainsi que l'emploi, le revenu et les finances, la gestion de la performance devrait dépasser la couverture pour porter sur la qualité et la réactivité de la prestation : délais d'attente, fiabilité des services, conduite des agents de première ligne et traitement des problèmes des usagers.
- (ii) La portée là où l'expérience devance. Dans l'accès et les usages numériques, ainsi que dans les services, les loisirs et la participation civique des États où l'expérience dépasse l'accès, la réforme devrait se concentrer sur la conception des services,

l'éligibilité et le ciblage, l'information et la proximité, ainsi que la charge administrative qui conditionne l'entrée.

- (iii)** L'interface administrative. Là où les grands écarts se concentrent dans des domaines de contact direct avec les institutions publiques, comme au Liban, au Maroc et au Yémen, les procédures, la communication avec les usagers, la cohérence du pouvoir discrétionnaire de première ligne et les mécanismes de réclamation et de recours méritent un réexamen.
- (iv)** Coordination et capacité. Là où la divergence est large dans de nombreux domaines, comme en Tunisie, au Yémen, au Maroc, au Liban et au Qatar, une mise en œuvre inégale selon les secteurs appelle une coordination entre organismes et un renforcement de la capacité organisationnelle.
- (v)** Des objectifs par domaine plutôt qu'agrégés. Les agrégats masquant des écarts qui se compensent, les cadres de performance devraient fixer et suivre des objectifs domaine par domaine, pour l'accès et l'expérience conjointement.
- (vi)** L'évaluation citoyenne comme instrument de gestion. La mesure régulière de l'accès et de l'expérience dans les mêmes domaines, idéalement sur des échantillons probabilistes et en vagues répétées, permettrait aux gouvernements de suivre l'écart dans le temps et d'apprécier l'effet des réformes.

9. Limites et perspectives

Les résultats décrivent les répondants d'échantillons non probabilistes et ne doivent pas être lus comme des estimations nationales. Des différences de quelques points entre États ont peu de portée, et une partie de chaque écart reflète les formats différents des items d'accès et d'expérience. Les vagues suivantes devraient recourir à un échantillonnage probabiliste, élargir le nombre d'États, harmoniser autant que possible les formats des items d'accès et d'expérience, et relier l'enquête aux données administratives sur l'offre, afin que les mécanismes inférés dans ce rapport puissent être examinés directement.