



مرصد الإدارة dans la région arabe
VOIX DES CITOYENS

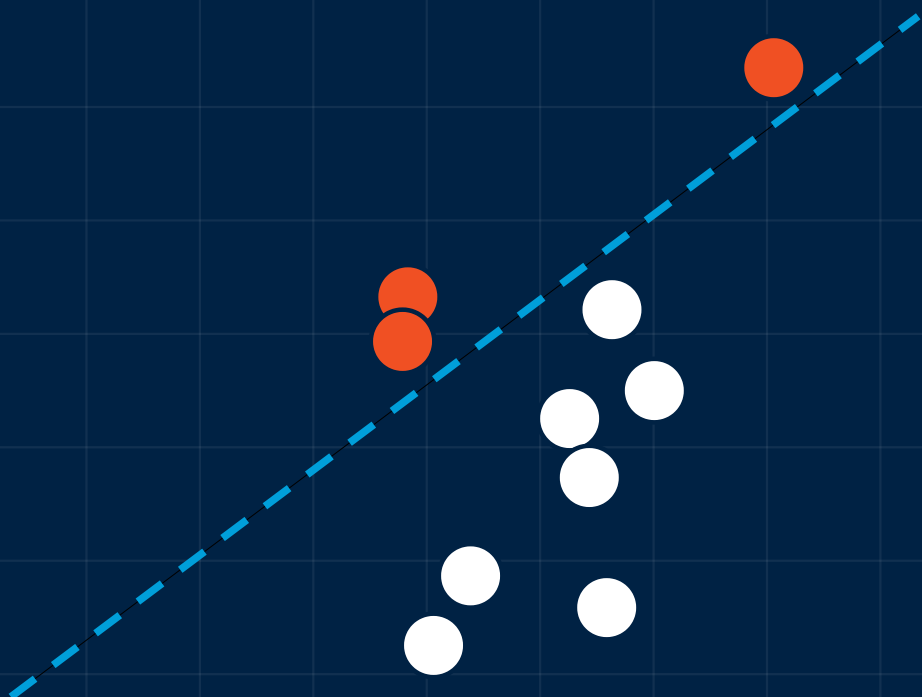
INDICE ARABE DE L'ACCÈS AUX SERVICES ET DE L'EXPÉRIENCE DES USAGERS (AAEI) 2026

De l'offre à l'expérience

Une analyse d'administration publique de l'accès aux services, ressources et opportunités dans les États arabes

Anis Ben Brik

2026



INDICE ARABE DE L'ACCÈS AUX SERVICES ET DE L'EXPÉRIENCE DES USAGERS (AAEI) 2026

De l'offre à l'expérience

Une analyse d'administration publique de l'accès aux services, ressources et opportunités dans les États arabes

Anis Ben Brik



De l'offre à l'expérience. Une analyse d'administration publique de l'accès aux services, ressources et opportunités dans les États arabes. Indice arabe de l'accès aux services et de l'expérience des usagers (AAEI) 2026.

Ben Brik, A. (2026). *De l'offre à l'expérience : une analyse d'administration publique de l'accès aux services, ressources et opportunités dans les États arabes*. Indice arabe d'accès et d'expérience (AAEI) 2026. مرصد الإدارة, Observatoire de l'administration dans la région arabe.

Ce rapport a été rédigé par Anis Ben Brik. L'instrument A-SCOPE MENA a été développé avec C. Taylor Brown (Université de Californie à Berkeley). Qihao Liang (Université du Michigan) a contribué à la construction des données ; Neil Gilbert (Université de Californie à Berkeley) a apporté ses conseils. L'auteur remercie les répondants et les équipes de terrain. Toute erreur relève de sa seule responsabilité.

© 2026 Anis Ben Brik. Version 1.0, septembre 2026. Licence : CC BY 4.0. Données, spécification des items et code sont publiés avec le rapport. L'indice décrit ce que les répondants déclarent de leur accès aux services, ressources et opportunités et de leur expérience de cet accès. Il ne mesure ni la capacité administrative, ni la performance d'un gouvernement, ni la qualité d'une administration. Les échantillons ne sont pas probabilistes ; les scores décrivent des répondants, non des populations nationales.

Sommaire

Avant-propos	5
Synthèse	6
En bref	7
1. Introduction : quand l'accès n'est pas l'expérience	8
2. Ce que mesure l'enquête	10
3. Une perspective d'administration publique : le passage de l'offre à expérience	11
4. Données et mesure	13
5. L'Indice arabe d'accès et d'expérience	14
6. Variation entre domaines	17
7. L'écart entre accès et expérience	31
8. Prestation de services, voix et réactivité administrative	34
9. La capacité dans la pénurie : Irak et Yémen	37
10. Une typologie des défis administratifs	38
11. Discussion : l'administration publique de l'accès	43
12. Implications pour la réforme administrative	44
13. Conclusion	45
Annexe A. Méthodologie	46
Annexe B. Tableaux de données	48
Références	52

Figures

Figure 1. Dans la plupart des pays, l'accès déclaré dépasse l'expérience	9
Figure 2. De l'offre à l'expérience : ce qu'observe l'enquête	12
Figure 3. L'écart entre accès et expérience est le plus large au Yémen, en Irak, en Arabie saoudite et au Qatar	15
Figure 4. L'accès devance l'expérience dans sept pays sur dix	16
Figure 5. Accès et expérience par pays dans chaque domaine (1 sur 2)	18
Figure 6. Accès et expérience par pays dans chaque domaine (2 sur 2)	19
Figure 7. La santé et les relations familiales présentent les écarts les plus larges ; l'accès numérique l'inverse	32
Figure 8. L'accès dépasse l'expérience en santé et en relations familiales presque partout	33

Figure 9. Prestation de services et assistance : là où l'accès est plus élevé, l'expérience tend à être plus faible	35
Figure 10. Participation civique et voix : là où l'accès est plus élevé, l'expérience tend à être plus faible	36
Figure 11. Cinq configurations d'accès et d'expérience	39

Tableaux

Tableau 1. Domaines, catégories et rôle de l'administration	10
Tableau 2. Échantillon et taux de réponse aux items par État	13
Tableau 3. L'Indice arabe d'accès et d'expérience 2026	14
Tableau 4. Moyennes, écarts et corrélations par domaine	17
Tableau 5. Irak et Yémen : domaines choisis	37
Tableau 6. Cinq défis administratifs	40
Tableau 7. Accès par État et domaine	48
Tableau 8. Expérience par État et domaine	48
Tableau 9. Scores de domaine par État (moyenne des deux mesures)	49

Avant-propos

مرصد الإدارة, l'Observatoire de l'administration dans la région arabe, publie ce rapport comme première version de l'Indice arabe d'accès et d'expérience. Il remplace une version antérieure qui présentait la même enquête comme un indice d'inclusion sociale. La révision est à la fois technique et conceptuelle.

Sur le plan technique, l'enquête a été renotée à partir des fichiers bruts par pays au regard du questionnaire, avec une spécification explicite des items et des scores absolus ; les dix États enquêtés sont présentés, avec la base empirique de chacun. Sur le plan conceptuel, le rapport ne prétend plus que l'instrument mesure l'inclusion sociale. Il décrit ce que les données enregistrent, l'accès et l'expérience des usagers dans onze domaines, et lit leur relation à travers une perspective d'administration publique.

Synthèse

Accès et expérience divergent.

Entre les dix États, les indices d'accès et d'expérience sont corrélés à 0,45, une relation portée par la Tunisie, qui enregistre la valeur la plus élevée sur les deux. Entre les neuf autres États, la corrélation est de 0,00.

L'accès devance généralement l'expérience.

Dans 74 des 110 cellules État-domaine, l'accès dépasse l'expérience des usagers. L'écart est le plus large en santé et soins (24,2 points en moyenne) et en relations familiales et sociales (19,4).

Dans trois domaines, les volets évoluent en sens contraires.

Loisirs ($r = -0,82$), participation civique ($-0,34$) et prestation de services ($-0,33$) : les États où la participation ou l'assistance enregistrée est la plus forte tendent à être ceux dont les résidents l'apprécient le moins.

Les domaines les plus faibles sont la prestation de services, la participation civique et les loisirs.

Moyennes régionales de 45,9, 47,6 et 47,8. La prestation de services et l'éducation évoluent à l'inverse de l'indice ($r = -0,47$ et $-0,48$) : la Tunisie, première au classement général, est dernière dans les deux.

Cinq défis administratifs.

Décalage offre-expérience (Qatar, Arabie saoudite, Koweït) ; déficit d'accès matériel (Maroc, Égypte) ; déficit d'interface administrative (Tunisie, Liban) ; capacité en temps de crise (Yémen, Irak) ; alignement intermédiaire (Jordanie).

L'explication est administrative, les éléments sont descriptifs.

La configuration est cohérente avec une capacité administrative agissant comme lien entre l'offre et l'expérience entre l'offre et l'expérience. Les données sont transversales et ne mesurent pas la capacité administrative ; le rapport énonce la proposition et signale chaque mécanisme comme une inférence.

En bref

10 · 1 861

pays et citoyens
enquêtés en 2023 et
2024

74 sur 110

scores pays-domaine où
l'accès est supérieur à
l'expérience

24 points

écart moyen entre
accès et expérience
en santé et soins, le
plus large des onze
domaines

11

domaines de la vie
quotidienne mesurés,
de la santé au
logement et à la voix
civique

Les échantillons ne sont pas représentatifs : les scores décrivent des répondants, non des populations nationales. Les comparaisons sont indicatives et les petites différences n'ont aucune portée. Voir Données et méthodes.

01

Introduction : quand l'accès n'est pas l'expérience

Le problème, la question et l'argument du rapport.

Les gouvernements peuvent étendre les services, les infrastructures et les droits formels sans améliorer à proportion la manière dont les résidents les vivent. L'enquête A-SCOPE MENA rend ce phénomène visible pour dix États arabes. Elle enregistre, pour onze domaines de la vie quotidienne, ce que les résidents déclarent pouvoir obtenir ou à quoi ils déclarent participer, et leur appréciation. Entre les dix États, les indices d'accès et d'expérience sont corrélés à 0,45, et la relation est portée par un seul État : sans la Tunisie, qui enregistre la valeur la plus élevée sur les deux, la corrélation est de 0,00.

Le rapport pose deux questions. (i) Comment l'accès aux services, ressources et opportunités et l'expérience de cet accès varient-ils entre États et entre domaines ? (ii) Que révèlent leurs divergences sur les conditions dans lesquelles l'offre publique devient un accès que les personnes peuvent utiliser et apprécier ?

L'argument est que le défi administratif central n'est pas seulement d'offrir davantage, mais de faire de l'offre des services utilisés et appréciés. L'enquête observe le résultat de ce passage, non ses rouages. Le rapport traite donc l'écart accès-expérience comme un indicateur potentiel de problèmes de prestation et énonce chaque explication administrative comme une proposition cohérente avec les données plutôt que comme un résultat établi par elles.

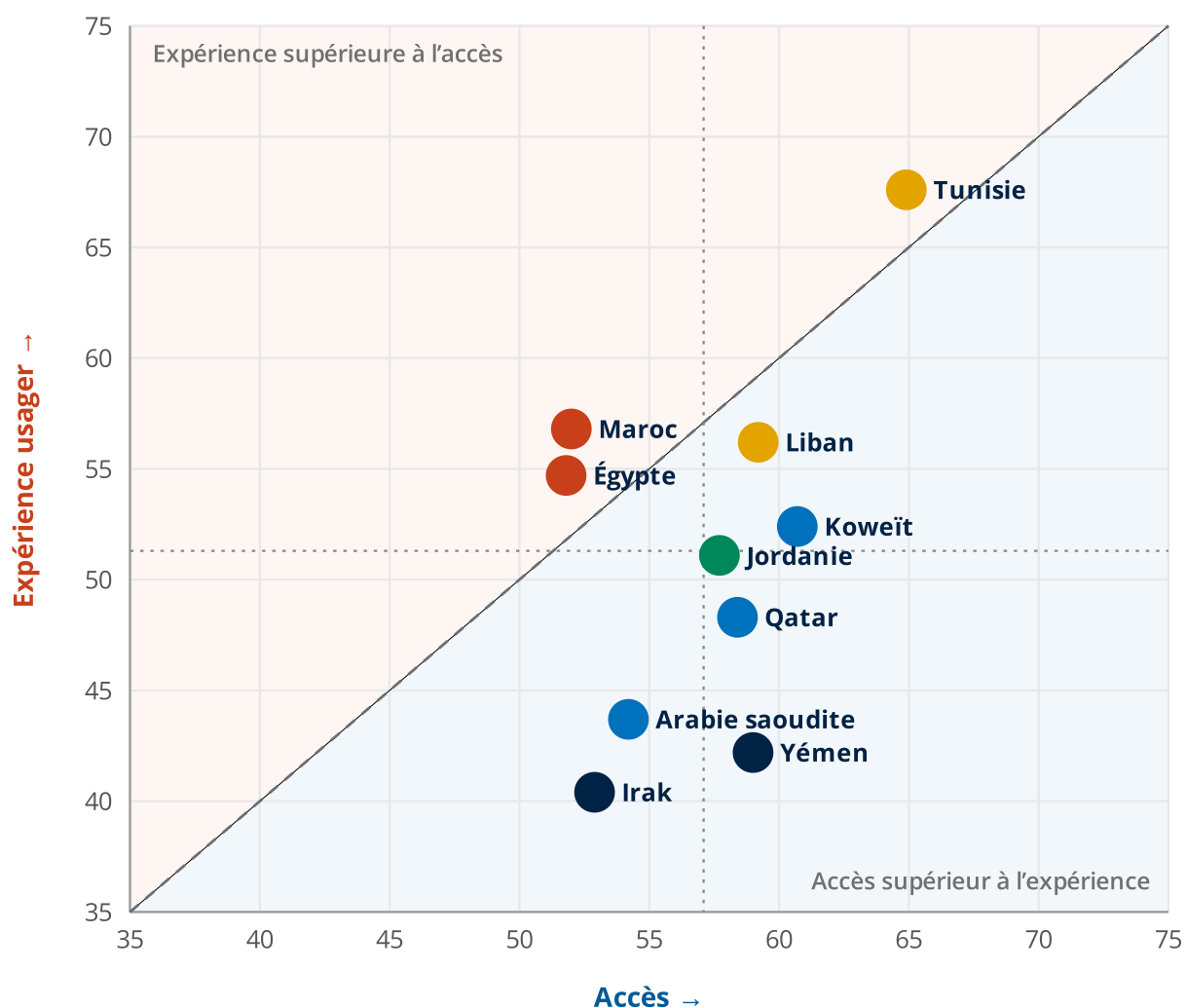
FIGURE 1

Dans la plupart des pays, l'accès déclaré dépasse l'expérience

● Décalage offre-expérience ● Déficit d'accès matériel ● Déficit d'interface administrative

● Capacité en temps de crise ● Alignement intermédiaire

--- Ligne pointillée : accès égal à l'expérience Lignes en pointillé : moyennes régionales



A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

Ce que mesure l'enquête

L'accès à quoi, et pourquoi les données ne sont ni un indice d'inclusion sociale ni une mesure de la prestation des services.

L'instrument adapte le Social and Community Opportunities Profile (Huxley et al., 2012) à la région arabe, avec trois domaines ajoutés : participation civique et voix, conditions environnementales, prestation de services et assistance. Pour chaque domaine, il pose deux types de questions. L'accès enregistre ce que les répondants peuvent obtenir, utiliser ou à quoi ils participent. L'expérience des usagers enregistre leur appréciation.

Les onze domaines sont de nature différente. Certains sont des services publics ; d'autres sont des conditions matérielles, des conditions de base, ou des opportunités sociales et civiques. Leur dénominateur commun est la capacité des personnes à atteindre les conditions institutionnelles, matérielles, sociales et civiques de la vie quotidienne et à en bénéficier. Le rapport ne décrit pas le composite comme une mesure de l'inclusion sociale, construit au regard duquel l'instrument n'a pas été validé dans la région, ni comme une mesure de la prestation des services, puisque les relations familiales et les loisirs ne sont pas des services publics.

Les données ne mesurent ni la capacité bureaucratique, ni l'efficacité, ni la mise en œuvre, ni le pouvoir discrétionnaire de première ligne, ni les procédures, ni la qualité des services délivrés, ni la réactivité pratiquée, ni les dépenses, ni les effectifs, ni les capacités organisationnelles. Ces éléments n'interviennent que comme explications possibles et comme implications.

TABEAU 1

Domaines, catégories et rôle de l'administration

Domaine	Catégorie	Rôle de l'administration
Loisirs et participation communautaire	Opportunités sociales	Limitée
Accès et usages numériques	Conditions de base	Partagée
Logement	Conditions matérielles	Partagée
Sécurité et police	Conditions de base	Directe
Emploi, revenu et finances	Conditions matérielles	Partagée
Éducation et formation	Services publics	Directe
Santé et soins	Services publics	Directe
Relations familiales et sociales	Opportunités sociales	Limitée
Participation civique et voix	Opportunités civiques	Partagée
Conditions environnementales	Conditions matérielles	Partagée
Prestation de services et assistance	Services publics	Directe

Note. Annexe C. Questions de l'enquête par domaine

Une perspective d'administration publique : le passage de l'offre à expérience

La chaîne de l'offre à l'expérience, quatre mécanismes et les limites de ce qu'observe l'enquête.

Le rapport lit l'enquête à travers une chaîne en quatre étapes : offre, accès, usage et bénéfice, expérience. L'offre est ce que mettent en place les institutions publiques ; l'accès, ce que les résidents déclarent pouvoir atteindre ; l'usage et le bénéfice, le fait que l'accès devienne usage, compte tenu du coût, de l'éligibilité, des procédures, de l'information et de la distance ; l'expérience, le fait que les résidents jugent ce qu'ils atteignent adéquat et réactif. L'enquête observe l'accès et l'expérience.

Quatre conditions déterminent si l'offre devient expérience. (i) Disponibilité : le service existe-t-il ? (ii) Accessibilité : les personnes peuvent-elles l'obtenir ? (iii) Réactivité administrative : les usagers peuvent-ils s'orienter, réclamer et obtenir une réponse ? (iv) Expérience : les personnes le jugent-elles adéquat et utile ? Le premier est enregistré en partie par le volet d'accès et le quatrième par le volet d'expérience ; le deuxième et le troisième sont le lieu des explications administratives et ne sont pas observés.

La proposition qui en découle est que la capacité administrative compte parce qu'elle détermine dans quelle mesure l'offre formelle devient des services utilisés et appréciés. Les données sont cohérentes avec cette proposition au niveau des États et des domaines. Elles ne l'établissent pas.

FIGURE 2

De l'offre à l'expérience : ce qu'observe l'enquête



A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

Données et mesure

Instrument, échantillon, notation et limites.

Le terrain s'est déroulé en 2023 et 2024 dans dix États de la Ligue arabe, tous présentés : Jordanie (n = 299), Maroc (254), Égypte (253), Yémen (252), Tunisie (251), Koweït (129), Qatar (119), Liban (103), Irak (101) et Arabie saoudite (100), soit 1 861 répondants.

Les fichiers bruts par pays ont été alignés sur le questionnaire colonne par colonne. 188 items sont notés : 120 sur le volet d'accès et 68 sur le volet d'expérience. Chaque item est affecté à un domaine selon sa place dans le questionnaire et ramené sur 0 à 100 dans le sens de l'accès ou de l'expérience positive, le sens étant tiré de ses modalités de réponse. Les codes « ne sait pas » et « sans objet », ainsi que toute valeur hors de l'ensemble de réponses documenté, sont manquants ; rien n'est imputé. Un score de domaine est la moyenne de ses deux volets ; l'indice est la moyenne non pondérée des onze domaines.

Les scores sont absolus : 50 signifie que les répondants se situent en moyenne au point médian des items, et aucun score d'État ne dépend des autres États inclus. Les limites sont substantielles : échantillons non probabilistes de 100 à 299 ; plan transversal ; taux de réponse aux items de 52 à 96 % ; différences culturelles dans l'expression de la satisfaction ; deux États touchés par un conflit pendant le terrain ; douze États de la Ligue arabe non couverts.

Les échantillons ne sont pas représentatifs des populations nationales. Les scores décrivent les répondants enquêtés, ne peuvent être généralisés aux populations des dix États et doivent être lus comme des éléments exploratoires et descriptifs, non comme des estimations nationales ou des mesures de la performance des gouvernements. L'annexe A expose les conséquences pour l'interprétation et la conception de la prochaine vague, représentative.

TABLEAU 2

Échantillon et taux de réponse aux items par État

État	Zone	n	Items notés renseignés (%)
Jordanie	Levant et Irak	299	75
Maroc	Afrique du Nord	254	52
Égypte	Afrique du Nord	253	73
Yémen	Golfe et péninsule Arabique	252	82
Tunisie	Afrique du Nord	251	96
Koweït	Golfe et péninsule Arabique	129	72
Qatar	Golfe et péninsule Arabique	119	75
Liban	Levant et Irak	103	75
Irak	Levant et Irak	101	77
Arabie saoudite	Golfe et péninsule Arabique	100	80

L'Indice arabe d'accès et d'expérience

Résultats par État sur l'indice, le volet d'accès et le volet d'expérience.

L'indice va de 66,2 (Tunisie) à 46,7 (Irak) autour d'une moyenne régionale de 54,2. L'étendue entre États, 19,5 points, est plus étroite que l'étendue entre domaines dans la plupart des États, qui va de 16 points (Koweït) à 56 (Tunisie).

La Tunisie est première sur les deux volets (accès 64,9 ; expérience 67,6). Au-delà, les deux volets classent les États différemment. Le Koweït, le Liban et le Yémen suivent en accès ; le Maroc, le Liban et l'Égypte en expérience. Le Yémen est quatrième en accès et neuvième en expérience ; le Maroc neuvième en accès et deuxième en expérience.

Les échantillons ne sont pas représentatifs des populations nationales. Les scores décrivent les répondants enquêtés, ne peuvent être généralisés aux populations des dix États et doivent être lus comme des éléments exploratoires et descriptifs, non comme des estimations nationales ou des mesures de la performance des gouvernements. L'annexe A expose les conséquences pour l'interprétation et la conception de la prochaine vague, représentative.

TABEAU 3

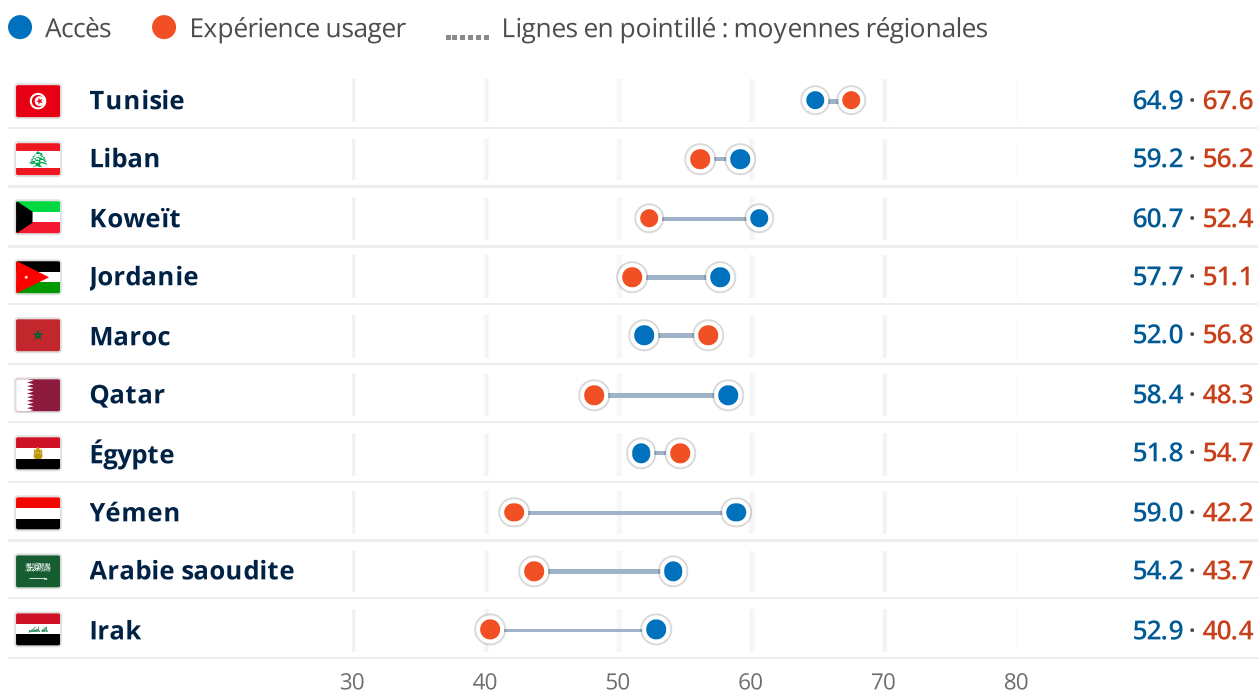
L'Indice arabe d'accès et d'expérience 2026

État	Position	Type	Indice	Accès	Expérience usager	Écart accès-expérience	n
Tunisie	Au-dessus de la moyenne régionale	Déficit d'interface administrative	66.2	64.9	67.6	-2.7	251
Liban	Au-dessus de la moyenne régionale	Déficit d'interface administrative	57.7	59.2	56.2	+3.0	103
Koweït	Au-dessus de la moyenne régionale	Décalage offre-expérience	56.6	60.7	52.4	+8.3	129
Jordanie	Proche de la moyenne régionale	Alignement intermédiaire	54.4	57.7	51.1	+6.6	299
Maroc	Proche de la moyenne régionale	Déficit d'accès matériel	54.4	52.0	56.8	-4.8	254
Qatar	Proche de la moyenne régionale	Décalage offre-expérience	53.4	58.4	48.3	+10.1	119
Égypte	Proche de la moyenne régionale	Déficit d'accès matériel	53.3	51.8	54.7	-2.9	253
Yémen	En dessous de la moyenne régionale	Capacité en temps de crise	50.6	59.0	42.2	+16.8	252
Arabie saoudite	En dessous de la moyenne régionale	Décalage offre-expérience	49.0	54.2	43.7	+10.5	100
Irak	En dessous de la moyenne régionale	Capacité en temps de crise	46.7	52.9	40.4	+12.5	101

Note. Écart accès-expérience = accès moins expérience. Positif : l'accès dépasse l'expérience des usagers. Négatif : l'expérience dépasse l'accès. Les échantillons ne sont pas représentatifs : les scores décrivent des répondants, non des populations nationales. Les comparaisons sont indicatives et les petites différences n'ont aucune portée. Voir Données et méthodes.

FIGURE 3

L'écart entre accès et expérience est le plus large au Yémen, en Irak, en Arabie saoudite et au Qatar

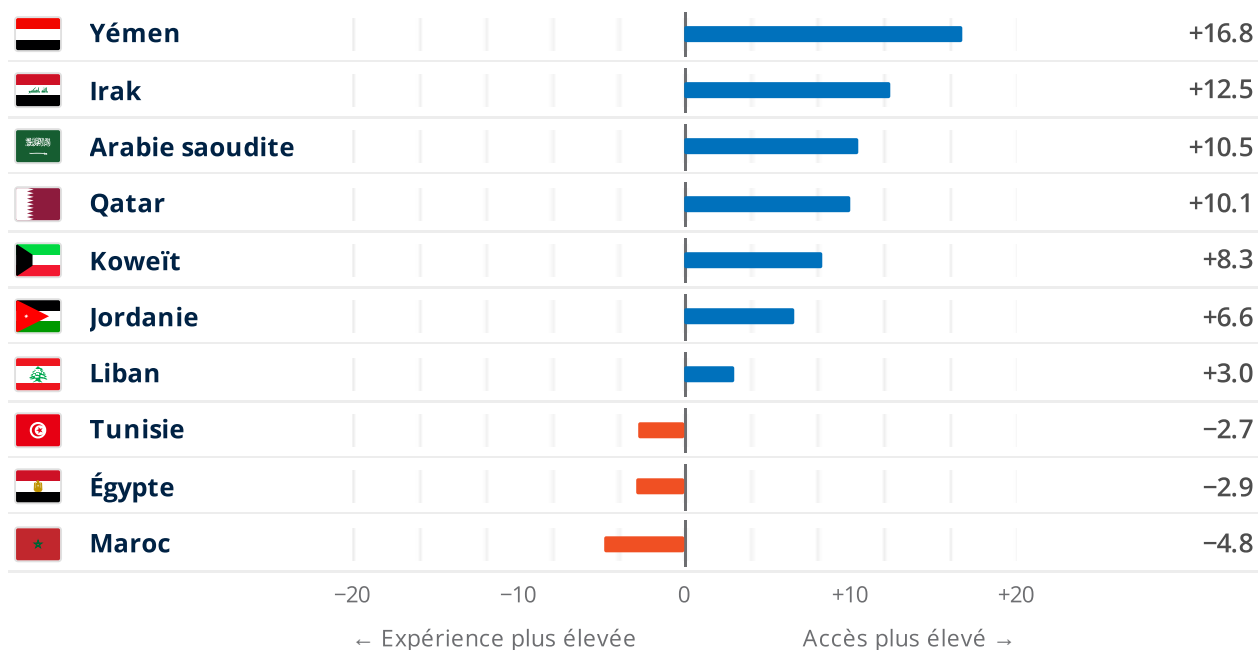


Classé selon l'écart entre accès et expérience.

A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

FIGURE 4

L'accès devance l'expérience dans sept pays sur dix



A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

Variation entre domaines

Onze domaines, leur rôle de l'administration et les points de divergence entre accès et expérience.

Les domaines les plus forts sont les relations familiales et sociales (65,3), la sécurité (61,2), la santé et les soins (60,3) et le logement (60,2). Les plus faibles sont la prestation de services (45,9), la participation civique (47,6) et les loisirs (47,8). Plusieurs domaines portent le classement des États : relations familiales ($r = 0,93$), sécurité (0,92), accès numérique (0,91) et environnement (0,90). L'éducation ($-0,48$) et la prestation de services ($-0,47$) évoluent à l'inverse de l'indice : les États les mieux placés au classement général tendent à obtenir les scores les plus bas dans les deux domaines de prestation publique directe.

TABEAU 4

Moyennes, écarts et corrélations par domaine

Domaine	Accès	Expérience usager	Écart accès-expérience	r (A, E)	r (I)
Loisirs et participation communautaire	44.5	51.1	-6.6	-0.82	0.74
Accès et usages numériques	46.7	57.3	-10.6	0.86	0.91
Logement	66.9	53.5	+13.4	0.65	0.82
Sécurité et police	66.6	55.8	+10.8	0.89	0.92
Emploi, revenu et finances	59.2	50.4	+8.8	0.85	0.87
Éducation et formation	51.2	50.1	+1.1	0.74	-0.48
Santé et soins	72.4	48.2	+24.2	0.22	0.84
Relations familiales et sociales	75.1	55.6	+19.5	0.08	0.93
Participation civique et voix	49.1	46.1	+3.0	-0.34	0.56
Conditions environnementales	50.7	50.4	+0.3	0.50	0.90
Prestation de services et assistance	45.5	46.4	-0.9	-0.33	-0.47

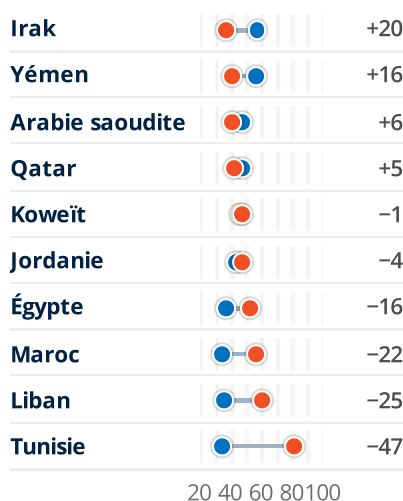
Note. r (A, E): Degré d'évolution conjointe de l'accès et de l'expérience entre pays (corrélation). r (I): Degré de concordance de ce domaine avec l'indice global (corrélation).

FIGURE 5

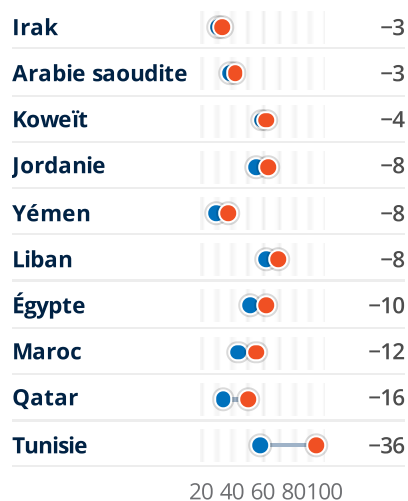
Accès et expérience par pays dans chaque domaine (1 sur 2)

● Accès ● Expérience usager

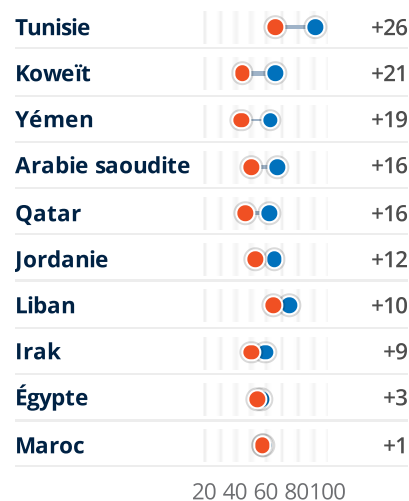
Loisirs et participation communautaire



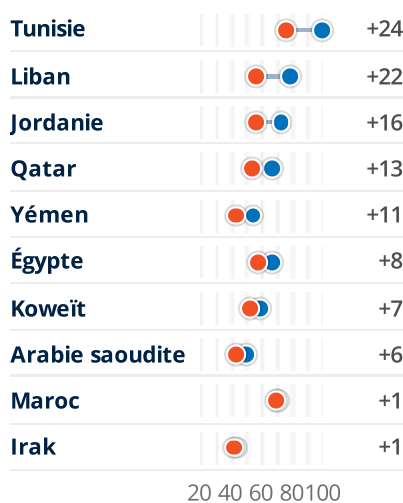
Accès et usages numériques



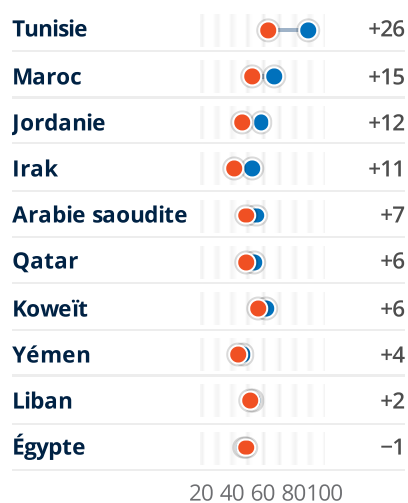
Logement



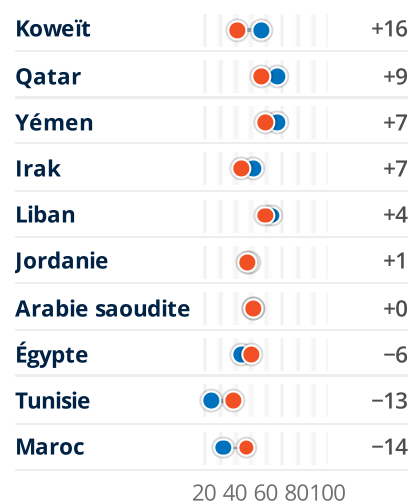
Sécurité et police



Emploi, revenu et finances



Éducation et formation



Classé selon l'écart entre accès et expérience.

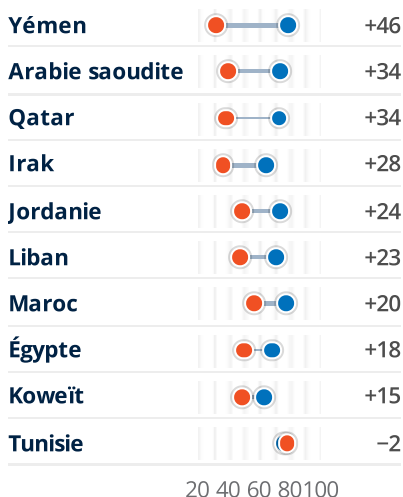
A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

FIGURE 6

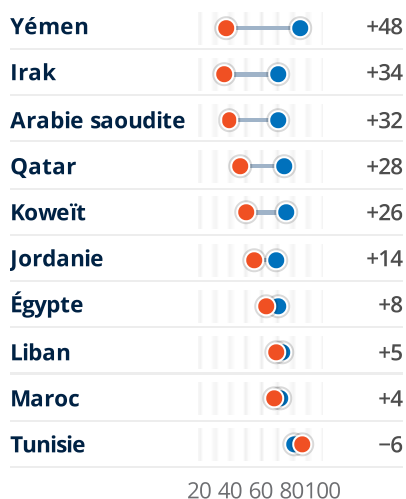
Accès et expérience par pays dans chaque domaine (2 sur 2)

● Accès ● Expérience usager

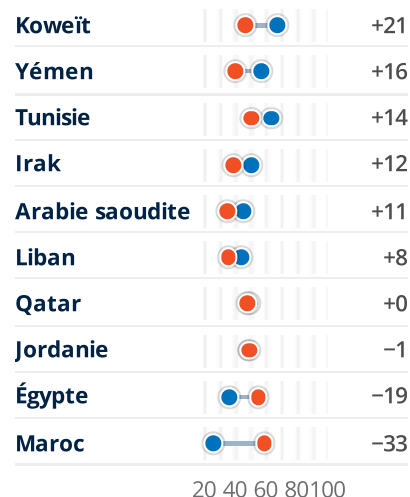
Santé et soins



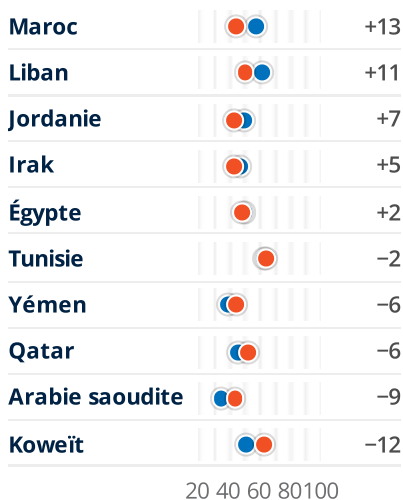
Relations familiales et sociales



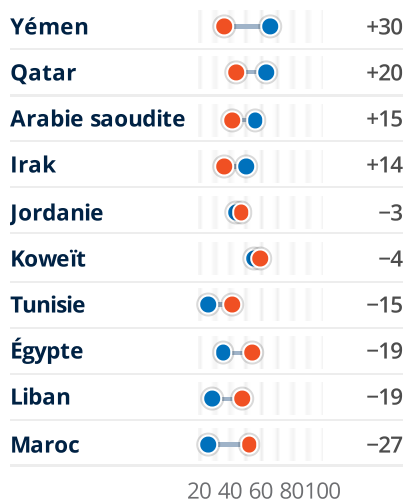
Participation civique et voix



Conditions environnementales



Prestation de services et assistance



Classé selon l'écart entre accès et expérience.

A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

6.1 Loisirs et participation communautaire

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: LIMITÉE · Opportunités sociales

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Présence de groupes communautaires, de clubs et d'organisations, d'équipements de loisirs et de sport ; appartenance à des groupes ; aide bénévole apportée à autrui ; fréquence des activités de loisirs.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Appréciation de l'éventail des possibilités de participer, de faire du bénévolat et d'occuper son temps libre ; satisfaction à l'égard des loisirs.

L'accès va de 34,5 (Tunisie) à 57,7 (Irak) et l'expérience de 37,3 (Irak) à 81,3 (Tunisie). Entre États, les deux volets évoluent en sens contraires ($r = -0,82$), la relation inverse la plus forte de l'indice.

Le Yémen et l'Irak enregistrent une appartenance et une activité (57,5 et 57,7) que les résidents ne vivent pas comme satisfaisantes (41,3 et 37,3). La Tunisie, le Liban, le Maroc et l'Égypte enregistrent l'inverse : une participation enregistrée limitée (34,5 ; 36,7 ; 34,6 ; 38,1) et une satisfaction bien plus élevée (81,3 ; 61,4 ; 56,8 ; 53,6). L'écart tunisien, -46,8, est l'écart négatif le plus large de l'indice.

Voix des citoyens

"Je n'ai aucune confiance dans le travail des ONG"



Liban

"Apporter de l'aide à ceux qui en ont besoin"



Yémen

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDiquer (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Là où la participation est enregistrée mais non valorisée, la contrainte peut tenir à la qualité, à la sécurité ou au coût de l'existant. Là où la satisfaction devance la participation, les attentes peuvent s'être ajustées à une offre limitée. L'enquête ne permet pas de départager ces explications.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Les administrations municipales et de la jeunesse peuvent suivre les taux de participation plutôt que les équipements construits, et utiliser le volet d'accès pour repérer les déficits matériels que les données de satisfaction masqueraient.

6.2 Accès et usages numériques

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: PARTAGÉE · Conditions de base

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Usage d'Internet à domicile ou ailleurs ; accès du ménage à un ordinateur et à un téléphone mobile ; usage d'outils d'IA ; usage d'Internet pour l'information essentielle et les réseaux sociaux ; piratage ou blocage subi.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Satisfaction à l'égard de l'accès à Internet, appréciation des possibilités d'aller en ligne et de l'éventail disponible.

L'accès numérique est le domaine le plus dispersé (écart-type 13,9) et étroitement lié à l'indice ($r = 0,91$). La Tunisie (58,8 en accès, 94,3 en expérience) et le Liban (62,5 ; 70,5) sont en tête ; le Yémen (30,0 ; 37,9) et l'Irak (30,8 ; 33,8) ferment la marche. Le Qatar (34,5) et l'Arabie saoudite (38,8) enregistrent un accès faible.

C'est le seul domaine où l'expérience dépasse l'accès dans tous les États, de 3 points en Irak à 35,5 en Tunisie.

Voix des citoyens

"Un accès à Internet partout"



Égypte

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDiquer (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Les résidents semblent juger leur situation numérique au regard de ce qui est disponible dans leur pays plutôt que d'un standard extérieur. Les faibles scores d'accès du Qatar et de l'Arabie saoudite reposent sur des items d'usage et d'exposition, non de couverture ou de débit, et sur des échantillons de 119 et 100 ; ils appellent une lecture par item avant tout usage de politique publique.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

L'administration numérique peut être suivie sur les démarches abouties, les compétences et les services en arabe plutôt que sur la satisfaction, qui semble progresser plus vite que l'usage.

6.3 Logement

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: PARTAGÉE · Conditions matérielles

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Disponibilité d'un logement convenable à un prix abordable dans la zone souhaitée ; logement autonome.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Sentiment à l'égard du logement, préférence pour rester dans la zone, appréciation des possibilités de trouver un logement convenable et de l'éventail disponible.

L'accès est élevé dans tous les États (57,3 en Égypte à 92,6 en Tunisie) et dépasse l'expérience dans les dix, de 0,9 point au Maroc et de 15,8 à 26,2 points au Qatar, en Arabie saoudite, au Yémen, au Koweït et en Tunisie.

La Tunisie est en tête sur les deux volets (92,6 et 66,4), le Liban deuxième (75,2 et 64,8) ; le Koweït enregistre un écart important (66,4 et 45,0).

CE QUE L'ÉCART PEUT INDIQUER (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Un écart de ce type est cohérent avec des problèmes de coût, de taille, de localisation ou de qualité du quartier plutôt que d'adéquation physique, que les items d'accès enregistrent comme élevée. L'enquête ne mesure pas lequel s'applique.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Dans les États où l'écart est le plus large, la politique du logement peut être évaluée à l'accessibilité financière et à la qualité du quartier, que le volet d'accès ne saisit pas.

6.4 Sécurité et police

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: DIRECTE · Conditions de base

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Marcher seul dans la zone après la tombée de la nuit ; victimisation par un délit ou une agression au cours de l'année.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Se sentir en sécurité la nuit et dans la zone ; satisfaction à l'égard de la sécurité publique et personnelle ; probabilité attendue de la protection policière, d'abus de pouvoir et de poursuites contre des agents.

L'accès dépasse l'expérience dans les dix États, de 0,6 point en Irak à 23,6 en Tunisie et 21,7 au Liban. Tous les répondants tunisiens déclarent marcher seuls la nuit et n'avoir subi aucune victimisation (accès 100,0). Le Maroc suit (71,4 et 70,3) ; l'Irak est le plus bas sur les deux volets (43,8 et 43,2).

La sécurité est l'un des domaines qui portent le classement des États ($r = 0,92$).

CE QUE L'ÉCART PEUT INDIQUER (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Plusieurs items d'expérience portent sur la police et les poursuites contre des agents. Un écart entre une faible victimisation déclarée et une faible sécurité vécue est cohérent avec une confiance limitée dans les institutions policières ; l'enquête enregistre l'attente, non la conduite de la police.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Les ministères de l'intérieur et les autorités municipales peuvent traiter la confiance dans la police et la présence visible dans l'espace public comme des résultats à part entière.

6.5 Emploi, revenu et finances

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: PARTAGÉE · Conditions matérielles

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Situation d'emploi ; arriérés de loyer ou de prêt ; capacité à emprunter une petite somme ; banque proche du domicile et usage pour l'épargne ou le crédit.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Sentiment à l'égard de l'emploi actuel ou de l'absence d'emploi, manière dont le ménage s'en sort, facilité à couvrir les frais de logement, appréciation des possibilités de trouver un emploi et d'augmenter son revenu, sentiment à l'égard des finances personnelles et du ménage.

L'accès va de 47,4 (Yémen) à 89,9 (Tunisie) ; l'expérience de 41,7 (Irak) à 63,9 (Tunisie). L'accès dépasse l'expérience dans neuf États, surtout en Tunisie (26,0), au Maroc (15,3) et en Jordanie (12,4) ; l'Égypte fait exception (47,9 et 49,1).

Voix des citoyens

"Je veux trouver un emploi près de chez moi"

 Yémen

"Offrir plus d'opportunités aux jeunes"

 Égypte

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDIQUER (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

L'accès bancaire et l'emploi ne se traduisent pas par une sécurité financière ressentie dans la plupart des États. La configuration est cohérente avec un revenu insuffisant, l'endettement ou un emploi précaire ; l'enquête n'enregistre pas le revenu assez finement pour le vérifier.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Des cibles d'inclusion financière formulées en détention de compte seront atteintes avant que la sécurité ressentie ne progresse ; l'adéquation du revenu et la qualité de l'emploi sont les résultats à suivre.

6.6 Éducation et formation

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: DIRECTE · Services publics

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Qualifications détenues ; inscription à un cours au cours de l'année ; formation des adultes et formation professionnelle ; apprentissage futur envisagé.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Appréciation de la disponibilité des possibilités éducatives, sentiment à l'égard de l'éventail disponible et de sa propre éducation et formation.

Le Yémen (67,2) et le Qatar (67,2) enregistrent l'accès le plus élevé ; la Tunisie (25,3) et le Maroc (33,1) le plus bas. La Tunisie enregistre aussi l'expérience la plus faible (38,7) et le score de domaine le plus bas de l'échantillon (32,0). Le Koweït enregistre un accès élevé (57,8) et une expérience faible (42,0).

Le domaine évolue à l'inverse de l'indice ($r = -0,48$) : les États les mieux placés au classement général tendent à obtenir des scores faibles en éducation.

Voix des citoyens

"Il n'y a pas d'argent pour couvrir les frais"



Qatar

"Réformer l'organisation de l'enseignement"



Jordanie

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDIQUER (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Les scores d'accès reflètent les qualifications et la formation des répondants, issus d'échantillons non probabilistes ; le score élevé du Yémen porte sur les répondants, non sur le système éducatif. Là où l'accès est élevé et l'expérience faible, la pertinence et la qualité sont des explications plausibles ; l'enquête ne les vérifie pas.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Les ministères de l'éducation peuvent publier la satisfaction et la pertinence aux côtés des inscriptions et de l'achèvement, et lire les scores d'accès au regard de la composition de l'échantillon.

6.7 Santé et soins

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: DIRECTE · Services publics

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Santé auto-évaluée ; limitation du travail ou des activités quotidiennes par la santé physique.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Humeur au cours des quatre dernières semaines ; sentiment à l'égard de la santé physique et mentale ; appréciation des possibilités d'améliorer sa santé et de l'éventail disponible.

La santé présente l'écart accès-expérience le plus large de tous les domaines : l'accès est en moyenne de 72,4 et l'expérience de 48,2. L'accès dépasse l'expérience dans neuf États, de 15,1 points au Koweït à 46,1 au Yémen (78,8 et 32,7) ; la Tunisie fait exception (76,8 et 78,4).

L'expérience classe les États : la Tunisie (78,4), le Maroc (57,4) et l'Égypte (50,9) sont en tête ; le Yémen (32,7), l'Irak (36,9), le Qatar (39,0) et l'Arabie saoudite (39,8) ferment la marche.

Voix des citoyens

"La présence de médecins dans toutes les régions"

 Égypte

"La présence d'hôpitaux publics"

 Yémen

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDIQUER (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Les items d'accès enregistrent l'état de santé, élevé partout parmi les répondants, plutôt que l'accès aux soins. L'écart sépare donc une bonne santé de la satisfaction à l'égard des soins et des possibilités d'améliorer sa santé. Dans le Golfe, cela est cohérent avec des problèmes dans l'expérience des soins ; en Irak et au Yémen, avec de faibles attentes envers le système de santé. Les deux lectures sont des inférences.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Les administrations de santé peuvent retenir l'expérience des patients et la possibilité perçue d'améliorer sa santé comme mesures de performance ; la santé auto-évaluée ne discrimine pas entre États.

6.8 Relations familiales et sociales

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: LIMITÉE · Opportunités sociales

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Contacts avec les parents, les enfants adultes, les enfants et d'autres proches par visite, téléphone et en ligne ; visites avec amis et voisins ; sorties.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Satisfaction à l'égard des contacts et des relations familiales, des amitiés et des possibilités de se faire des amis et de rencontrer des gens ; sentiment d'appartenir à la communauté.

Les contacts sont élevés dans tous les États (70,3 en Jordanie à 85,5 au Yémen). L'expérience va de 87,0 (Tunisie), 69,7 (Liban) et 69,2 (Maroc) à 37,1 (Yémen) et 36,9 (Irak). L'écart dépasse 25 points au Yémen (48,4), en Irak, en Arabie saoudite, au Qatar et au Koweït ; en Tunisie, l'expérience dépasse les contacts.

C'est le domaine le plus étroitement lié à l'indice ($r = 0,93$).

Voix des citoyens

"Un lieu avec des activités nouvelles et variées"

 Égypte

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDIQUER (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Des contacts denses ne sont pas vécus comme un soutien dans le Golfe et dans les États touchés par un conflit. L'enquête ne permet pas de dire si cela reflète le déplacement, la migration, la structure des ménages ou la qualité des relations.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Les administrations qui s'appuient sur les réseaux familiaux et communautaires ne peuvent pas supposer que le contact vaut soutien ; l'isolement des travailleurs migrants, des personnes déplacées et des personnes âgées n'apparaît pas dans les décomptes de contacts.

6.9 Participation civique et voix

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: PARTAGÉE · Opportunités civiques

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Événements et organisations civiques près du domicile, présence ou adhésion ; libertés perçues d'expression, d'association, de réunion, de la presse et d'Internet ; possibilités d'influencer les décisions publiques et fait de l'avoir tenté.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Appréciation des possibilités d'assister à des événements civiques, d'adhérer à des organisations et d'influencer le gouvernement ; sentiment à l'égard de ces possibilités ; redevabilité attendue des responsables et influence attendue des organisations criminelles.

Le deuxième domaine le plus faible de la région (moyenne 47,6). La Tunisie (57,4) et le Koweït (57,3) sont en tête ; le Koweït enregistre l'accès le plus élevé (67,8). Le Maroc enregistre l'accès le plus bas (26,5) et l'expérience la plus élevée (59,3), soit un écart de -32,8. Le Liban enregistre le score de domaine le plus bas (40,2).

Entre États, accès et expérience évoluent en sens contraires ($r = -0,34$).

Voix des citoyens

"Recueillir l'avis des citoyens sur cette question"

 Égypte

"Il n'existe pas de moyens efficaces dans ce pays"

 Jordanie

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDiquer (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Une faible participation enregistrée assortie d'une voix perçue élevée, comme au Maroc et en Égypte, peut refléter un manque de canaux plutôt qu'un manque d'intérêt. Une participation enregistrée assortie d'une faible satisfaction, comme au Koweït, au Yémen et en Irak, est cohérente avec une réactivité limitée à ce que produit la participation. Ni l'une ni l'autre n'est observée directement.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Les canaux de consultation, de réclamation et de retour d'information, l'accès à la justice et la transparence des décisions sont les instruments administratifs les plus proches de ce domaine.

6.10 Conditions environnementales

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: PARTAGÉE · Conditions matérielles

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Avoir été touché par des catastrophes naturelles ou la pollution au cours des cinq dernières années, des six et des trois derniers mois ; préparation aux catastrophes futures.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Appréciation des actions menées pour se relever des catastrophes et traiter la pollution, et sentiment à l'égard de l'éventail des actions menées.

La Tunisie (63,6), le Liban (61,8) et le Maroc (58,4) enregistrent la plus faible exposition ; l'Arabie saoudite (35,6) et le Yémen (39,7) la plus forte. L'expérience de la réponse va de 43,5 (Jordanie) à 65,2 (Tunisie) et 63,9 (Koweït).

La Tunisie, le Koweït, le Qatar, le Yémen et l'Arabie saoudite notent la réponse au-dessus de leur exposition ; le Maroc, le Liban, la Jordanie, l'Irak et l'Égypte l'inverse.

Voix des citoyens

"Installer des filtres sur les cheminées"



Arabie saoudite

"Adopter des lois fermes et des sanctions"



Égypte

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDiquer (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Là où les résidents sont touchés et notent la réponse faiblement, la configuration renvoie à l'adéquation de la réponse publique ; l'enquête n'identifie pas l'organisme qui a répondu.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

Les administrations environnementales peuvent suivre l'exposition sur le volet d'accès et utiliser le volet d'expérience pour évaluer la réponse.

6.11 Prestation de services et assistance

RÔLE DE L'ADMINISTRATION: DIRECTE · Services publics

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : ACCÈS

Éligibilité à l'assistance sociale publique et à l'aide d'organisations non gouvernementales ou caritatives, et réception de celles-ci ; éligibilité à l'aide juridictionnelle et réception.

CE QUE DEMANDE L'ENQUÊTE : EXPÉRIENCE

Appréciation de l'assistance et de l'aide juridictionnelle reçues et de l'éventail des possibilités de les obtenir ; probabilité attendue de les obtenir sans pot-de-vin ni paiement informel.

Le domaine le plus faible de la région (moyenne 45,9). Le Koweït (57,9) et le Qatar (54,0) sont en tête ; la Tunisie (34,0), le Liban (38,5) et le Maroc (39,2) ferment la marche. Le domaine évolue à l'inverse de l'indice ($r = -0,47$) : la Tunisie et le Liban, premier et deuxième au classement général, sont dernier et avant-dernier en services.

Entre États, accès et expérience évoluent en sens contraires ($r = -0,33$). Le Yémen enregistre l'accès le plus élevé (66,8), qui reflète la réception d'une aide par 158 des 252 répondants, avec une expérience faible (36,8) ; le Maroc, la Tunisie et le Liban enregistrent l'accès le plus bas (25,8 ; 26,5 et 28,8).

Voix des citoyens

"Des facilités et un développement des services"

 Égypte

Ce que les répondants disent vouloir changer. Réponses ouvertes traduites de la transcription anglaise de l'équipe d'enquête ; attribuées par pays uniquement.

CE QUE L'ÉCART PEUT INDiquer (INFÉRENCE, NON MESURÉE)

Les items d'accès comptent la réception d'une aide quelle qu'en soit la source. L'accès élevé du Yémen et de l'Irak est cohérent avec l'hypothèse, sans l'établir, d'une prestation humanitaire compensant une capacité étatique limitée. Au Liban et au Maroc, un accès faible avec une expérience modérée est cohérent avec des problèmes de couverture, d'éligibilité ou d'information à l'interface avec le citoyen.

IMPLICATION ADMINISTRATIVE

C'est le domaine où l'administration publique est mesurée le plus directement. Il peut être présenté séparément du composite, avec l'éligibilité, l'information, le traitement des réclamations et les paiements informels comme leviers administratifs.

L'écart entre accès et expérience

Accès élevé et expérience faible, accès faible et expérience élevée.

L'accès dépasse l'expérience des usagers dans 74 des 110 cellules État-domaine. L'écart est constant dans quatre domaines : le logement (moyenne +13,5) et la sécurité (+10,8) montrent un accès supérieur à l'expérience dans les dix États, la santé et les soins (+24,2) et les relations familiales (+19,4) dans neuf sur dix, la Tunisie faisant exception. L'accès numérique montre l'inverse dans les dix États (moyenne -10,6).

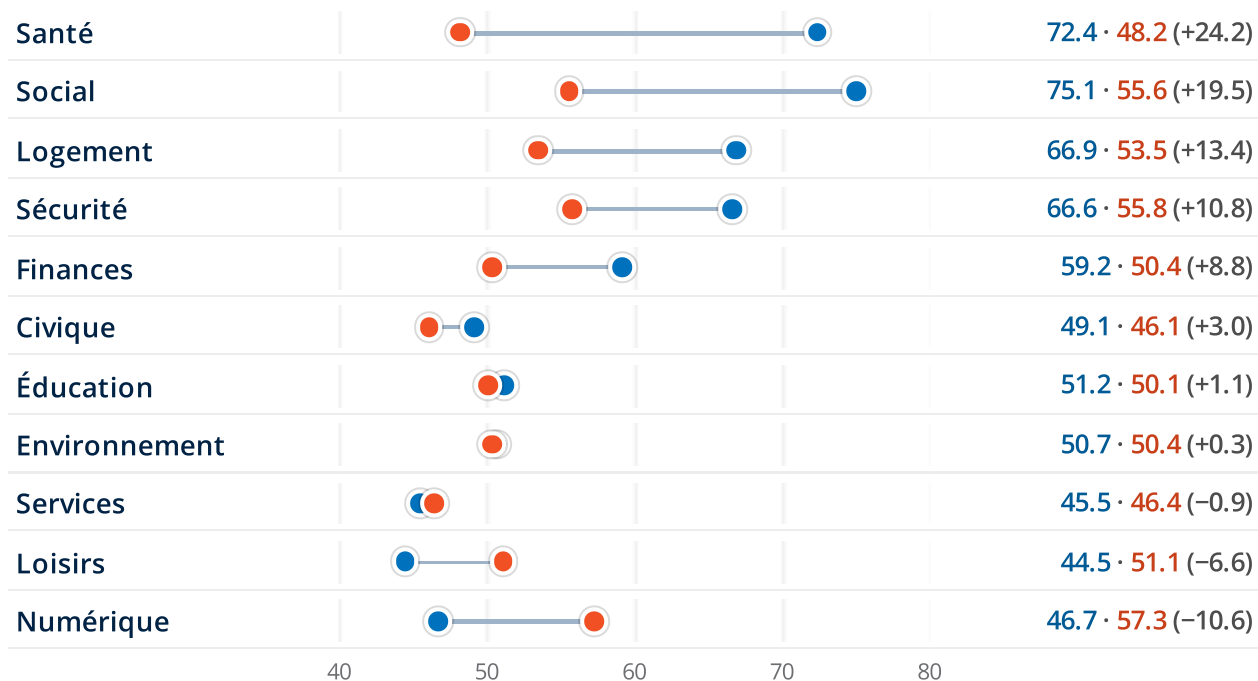
Deux configurations importent pour l'administration. Un accès élevé avec une expérience faible apparaît le plus nettement au Yémen (+16,8 sur l'indice), en Irak (+12,5), en Arabie saoudite (+10,5) et au Qatar (+10,1). Un accès faible avec une expérience élevée apparaît au Maroc (-4,8), en Égypte (-2,9) et en Tunisie (-2,7), et dans certains domaines : loisirs en Tunisie (-46,8), numérique en Tunisie (-35,5), participation civique au Maroc (-32,8), services au Maroc (-26,8), loisirs au Liban (-24,7).

Aucune des deux configurations ne se lit sur un seul volet. Une enquête de satisfaction placerait le Maroc deuxième dans la région ; une enquête de couverture placerait le Yémen quatrième. Seule la lecture conjointe des deux volets montre où l'offre ne devient pas expérience et où la satisfaction masque un déficit.

FIGURE 7

La santé et les relations familiales présentent les écarts les plus larges ; l'accès numérique l'inverse

● Accès ● Expérience usager

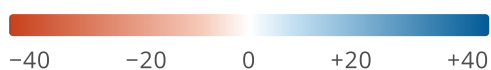


A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

FIGURE 8

L'accès dépasse l'expérience en santé et en relations familiales presque partout

Écart (accès moins expérience)



État	Santé	Social	Logement	Sécurité	Finances	Civique	Éducation	Environnement
 Tunisie	-2	-6	+26	+24	+26	+14	-13	-2
 Liban	+24	+5	+10	+22	+2	+9	+4	+11
 Koweït	+15	+26	+21	+7	+6	+21	+16	-12
 Jordanie	+24	+15	+12	+17	+12	-1	+1	+7
 Maroc	+20	+4	+1	+1	+15	-33	-14	+13
 Qatar	+34	+29	+16	+13	+6	+1	+9	-6
 Égypte	+18	+8	+3	+8	-1	-19	-6	+2
 Yémen	+46	+48	+19	+11	+4	+17	+7	-6
 Arabie saoudite	+35	+32	+17	+6	+7	+11	+0	-9
 Irak	+28	+34	+9	+1	+11	+12	+7	+5
Moyenne	+24	+20	+13	+11	+9	+3	+1	+0

Écart accès-expérience = accès moins expérience. Positif : l'accès dépasse l'expérience des usagers.

Négatif : l'expérience dépasse l'accès.

A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

Prestation de services, voix et réactivité administrative

Les deux domaines les plus proches de l'interface administrative.

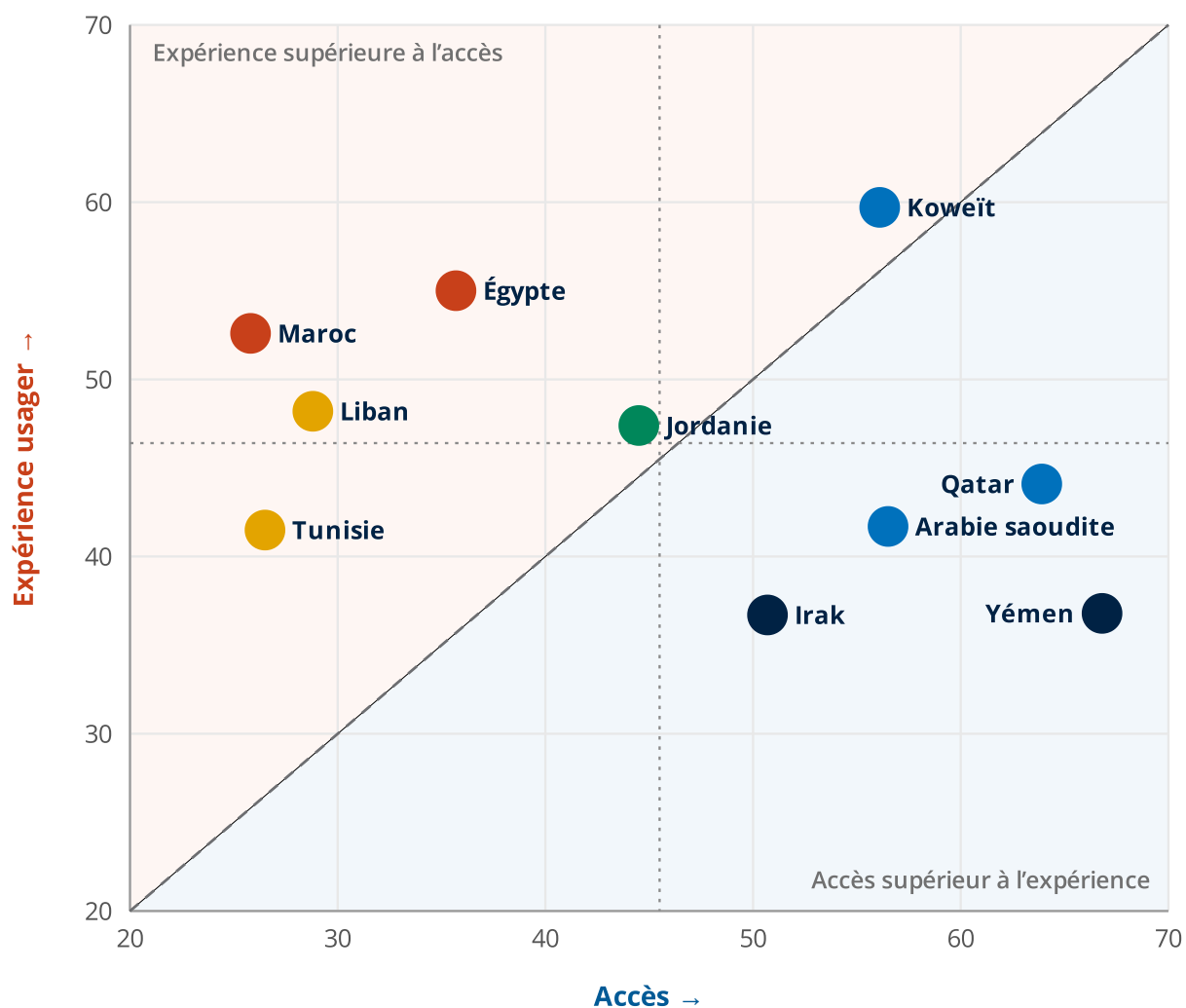
La prestation de services et la participation civique sont les domaines où l'administration publique est mesurée le plus directement : réception de l'assistance sociale et de l'aide juridictionnelle, attente de les obtenir sans paiement informel, possibilités d'influencer le gouvernement et redevabilité attendue des responsables. Dans les deux, accès et expérience évoluent en sens contraires entre États ($r = -0,33$ et $-0,34$).

La Tunisie et le Liban, premier et deuxième à l'indice, sont dernier et avant-dernier en prestation de services ; le Liban est dernier en participation civique. Le Maroc enregistre l'accès le plus bas de l'échantillon en services (25,8) et en participation civique (26,5). Là où les conditions matérielles et sociales sont solides et ces domaines faibles, la configuration est cohérente avec un déficit à l'interface administrative : procédures, éligibilité, information, traitement des réclamations et canaux d'expression. L'enquête ne les observe pas directement.

FIGURE 9

Prestation de services et assistance : là où l'accès est plus élevé, l'expérience tend à être plus faible

- Décalage offre–expérience ● Déficit d'accès matériel ● Déficit d'interface administrative
 - Capacité en temps de crise ● Alignement intermédiaire
- Ligne pointillée : accès égal à l'expérience Lignes en pointillé : moyennes régionales

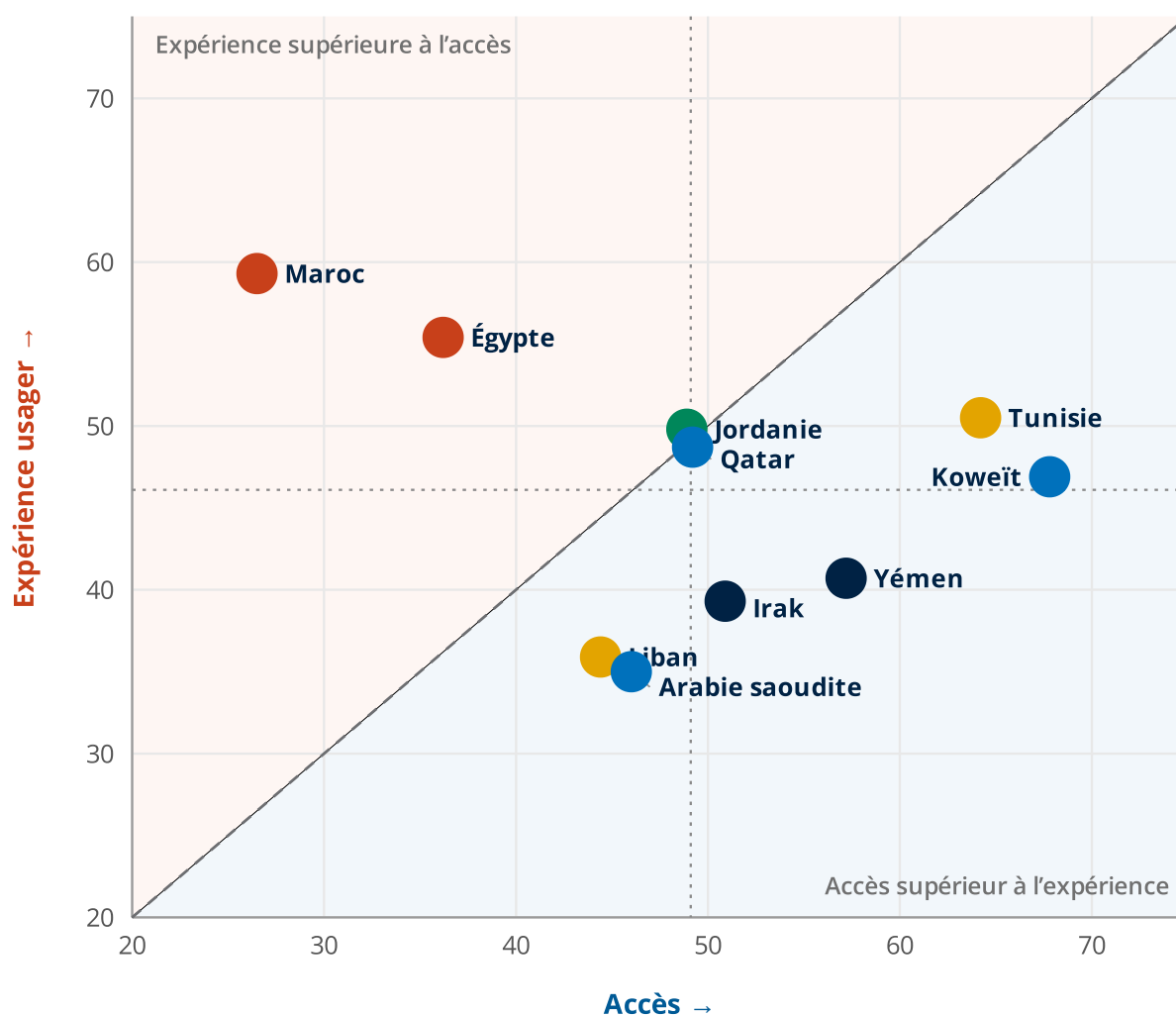


A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

FIGURE 10

Participation civique et voix : là où l'accès est plus élevé, l'expérience tend à être plus faible

- Décalage offre–expérience ● Déficit d'accès matériel ● Déficit d'interface administrative
 - Capacité en temps de crise ● Alignement intermédiaire
- Ligne pointillée : accès égal à l'expérience Lignes en pointillé : moyennes régionales



A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

La capacité dans la pénurie : Irak et Yémen

La prestation dans les États touchés par un conflit.

L'Irak et le Yémen enregistrent les indices d'expérience les plus bas (40,4 et 42,2), les écarts les plus larges et l'accès numérique et la sécurité les plus faibles. Le Yémen enregistre néanmoins l'accès le plus élevé en services (66,8) et parmi les plus élevés en contacts familiaux, santé auto-évaluée et éducation.

Le score de services reflète la réception d'une aide : 158 des 252 répondants yéménites la déclarent. L'enquête n'identifie pas qui la fournit. La configuration est cohérente avec l'hypothèse, sans l'établir, d'une prestation humanitaire compensant une faible capacité étatique. Ce que montrent les données, c'est que l'aide reçue n'est pas vécue comme adéquate : l'expérience des services au Yémen est de 36,8.

TABLEAU 5

Irak et Yémen : domaines choisis

Domaine	Irak: Accès	Yémen: Accès	Irak: Expérience usager	Yémen: Expérience usager	moyenne régionale: Accès	moyenne régionale: Expérience usager
Accès et usages numériques	30.8	30.0	33.8	37.9	57.3	
Sécurité et police	43.8	55.1	43.2	44.3	55.8	
Santé et soins	64.8	78.8	36.9	32.7	48.2	
Relations familiales et sociales	71.2	85.5	36.9	37.1	55.6	
Prestation de services et assistance	50.7	66.8	36.7	36.8	46.4	

10

Une typologie des défis administratifs

Cinq types dérivés de la forme de l'accès et de l'expérience, avec des notes par État.

Les États sont regroupés selon la forme de leurs profils d'accès et d'expérience, non selon le régime ou la région. La typologie suit le problème empirique : le point de la chaîne entre offre et expérience où l'offre semble ne pas devenir expérience.

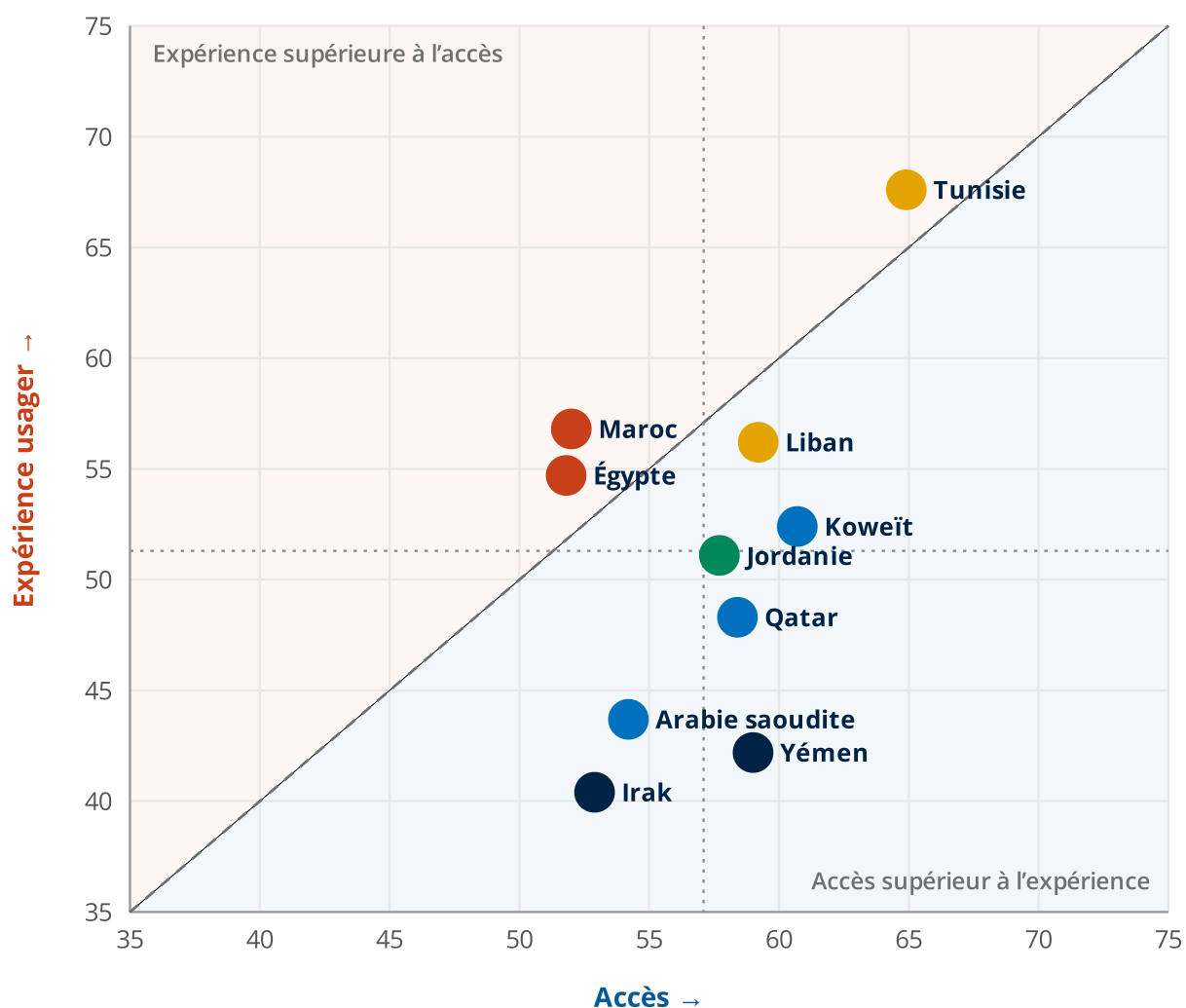
FIGURE 11

Cinq configurations d'accès et d'expérience

● Décalage offre-expérience ● Déficit d'accès matériel ● Déficit d'interface administrative

● Capacité en temps de crise ● Alignement intermédiaire

--- Ligne pointillée : accès égal à l'expérience Lignes en pointillé : moyennes régionales



A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience 2026, dix États, N = 1 861. Vague 1 · Version 1.0 · septembre 2026.

TABLEAU 6
Cinq défis administratifs

Type	États	Problème administratif
Décalage offre–expérience	Qatar, Arabie saoudite, Koweït	Le passage de l'offre à l'expérience : qualité, réactivité et expérience des usagers.
Déficit d'accès matériel	Maroc, Égypte	Une offre matérielle insuffisante que les données de satisfaction sous-estimeraient.
Déficit d'interface administrative	Tunisie, Liban	Procédures, éligibilité, information, traitement des réclamations et canaux d'expression.
Capacité en temps de crise	Yémen, Irak	Maintenir la prestation et bâtir une capacité étatique durable dans l'instabilité.
Alignement intermédiaire	Jordanie	Préserver l'alignement tout en traitant les domaines les plus faibles.

Notes par État

 **Tunisie** Indice 66.2 · Accès 64.9 · Expérience usager 67.6

DÉFICIT D'INTERFACE ADMINISTRATIVE

Indice 66,2, au-dessus de la moyenne régionale, avec l'accès (64,9) et l'expérience (67,6) les plus élevés de l'échantillon et l'amplitude entre domaines la plus large (56 points). La Tunisie est en tête dans neuf des onze domaines, avec un score d'accès de 100,0 en sécurité, et dernière en éducation (32,0) et en prestation de services (34,0) : les domaines de prestation publique directe sont de loin les plus faibles.

 **Liban** Indice 57.7 · Accès 59.2 · Expérience usager 56.2

DÉFICIT D'INTERFACE ADMINISTRATIVE

Indice 57,7, au-dessus de la moyenne régionale et proche de la parité (accès 59,2 ; expérience 56,2). Le Liban est deuxième en numérique, logement et relations familiales, dernier en participation civique (40,2) et avant-dernier en prestation de services (38,5). Les conditions matérielles et sociales sont solides ; les domaines les plus proches de l'interface administrative sont les plus faibles. La sécurité vécue est inférieure de 22 points à la sécurité déclarée.

 **Koweït** Indice 56.6 · Accès 60.7 · Expérience usager 52.4 **DÉCALAGE OFFRE-EXPÉRIENCE**

Indice 56,6, au-dessus de la moyenne régionale, avec le deuxième accès le plus élevé de l'échantillon (60,7) et une expérience de 52,4. Le Koweït est en tête en prestation de services (57,9), deuxième en participation civique et en environnement, et présente le profil le plus régulier (écart-type 4,4). L'accès dépasse l'expérience de 21 points en logement, de 26 en relations familiales et de 16 en éducation.

Jordanie Indice 54.4 · Accès 57.7 · Expérience usager 51.1

ALIGNEMENT INTERMÉDIAIRE

Indice 54,4, proche de la moyenne régionale, avec un accès au-dessus de la moyenne régionale (57,7 contre 57,1) et une expérience à son niveau (51,1 contre 51,3). Aucun domaine n'est à plus de quatre points sous la moyenne régionale. L'écart est le plus large en santé (24,0) et en sécurité (16,5).

Maroc Indice 54.4 · Accès 52.0 · Expérience usager 56.8 **DÉFICIT D'ACCÈS MATÉRIEL**

Indice 54,4, proche de la moyenne régionale, deuxième en expérience (56,8) et neuvième en accès (52,0) : l'État où l'expérience dépasse le plus l'accès. Le Maroc est deuxième en sécurité, finances et santé et enregistre l'accès le plus bas de l'échantillon en participation civique (26,5) et en services (25,8), et le deuxième plus bas en éducation (33,1), avec dans chaque cas une expérience bien supérieure à l'accès. Le volet d'accès identifie des déficits que la satisfaction masquerait.

Qatar Indice 53.4 · Accès 58.4 · Expérience usager 48.3 **DÉCALAGE OFFRE-EXPÉRIENCE**

Indice 53,4, proche de la moyenne régionale, accès 58,4 et expérience 48,3. L'écart est de 34,3 points en santé et de 28,5 en relations familiales. Le Qatar est deuxième en éducation et en services et enregistre un faible accès en usages numériques (34,5).

Égypte Indice 53.3 · Accès 51.8 · Expérience usager 54.7 **DÉFICIT D'ACCÈS MATÉRIEL**

Indice 53,3, proche de la moyenne régionale, avec une expérience supérieure à l'accès (54,7 et 51,8). L'Égypte enregistre l'indice d'accès le plus bas de l'échantillon ; l'expérience dépasse l'accès enregistré de 19 points en participation civique et en services. Le déficit se situe dans l'accès, non dans la satisfaction.

Yémen Indice 50.6 · Accès 59.0 · Expérience usager 42.2 **CAPACITÉ EN TEMPS DE CRISE**

Indice 50,6, en dessous de la moyenne régionale, avec l'écart accès-expérience le plus large de l'échantillon (accès 59,0 ; expérience 42,2). Des contacts, une santé auto-évaluée et une réception d'aide élevés (66,8 en services) côtoient une faible expérience des soins (32,7), du soutien (37,1) et de l'assistance (36,8). L'accès numérique et la sécurité sont faibles sur les deux volets.

**Arabie saoudite** Indice 49.0 · Accès 54.2 · Expérience usager 43.7**DÉCALAGE OFFRE-EXPÉRIENCE**

Indice 49,0, en dessous de la moyenne régionale, accès 54,2 et expérience 43,7. L'écart est de 34,5 points en santé et de 31,8 en relations familiales. L'Arabie saoudite est dernière en environnement et en loisirs et enregistre un faible accès en sécurité (50,0) et en usages numériques (38,8).

**Irak** Indice 46.7 · Accès 52.9 · Expérience usager 40.4**CAPACITÉ EN TEMPS DE CRISE**

Indice 46,7, en dessous de la moyenne régionale, accès 52,9 et expérience 40,4, l'expérience la plus faible de l'échantillon. L'Irak est dernier en numérique, sécurité, santé et relations familiales ; la participation civique et le logement sont plus proches de la moyenne régionale.

Discussion : l'administration publique de l'accès

Quatre propositions.

L'offre n'est pas la mise en œuvre. Un gouvernement peut mettre en place des infrastructures et des droits sans produire l'accès que déclarent les résidents. Le volet d'accès enregistre le résultat de la mise en œuvre, non l'offre qui la précède.

L'accès n'est pas l'usage. La disponibilité formelle ne garantit pas l'usage. Lorsque les items d'accès enregistrent séparément la disponibilité et l'usage, l'usage est nettement inférieur à la disponibilité : sur l'ensemble des dix échantillons, des équipements de loisirs sont déclarés présents dans 68 % des réponses et utilisés dans 44 % ; des organisations civiques sont déclarées proches dans 59 % et l'adhésion dans 31 %.

L'usage n'est pas l'expérience. Des personnes peuvent utiliser un service et le juger inadéquat, trop coûteux, peu pertinent ou peu réactif. La santé et les soins, où une bonne santé côtoie une faible satisfaction à l'égard des soins, et la prestation de services au Yémen, où la réception d'une aide côtoie une faible satisfaction à son égard, en sont les cas les plus nets.

La capacité administrative comme lien entre l'offre et l'expérience. La proposition selon laquelle la capacité administrative détermine le passage de l'offre à accès utilisé et apprécié est cohérente avec les éléments disponibles au niveau des États et des domaines. Elle n'est pas vérifiée par eux. La vérifier exige des données que l'enquête ne contient pas : registres administratifs, procédures, dépenses et pratiques de première ligne, reliés aux répondants.

Implications pour la réforme administrative

Six implications qui découlent des éléments sans les excéder.

(i) Améliorer la réactivité des services. Des procédures simplifiées, des mécanismes de retour d'information et de réclamation et la transparence des décisions portent sur l'étape de la chaîne que l'enquête ne peut observer et sur les domaines où l'écart est le plus large.

(ii) Mesurer l'expérience des usagers. Les indicateurs de couverture et d'infrastructure manquent la divergence documentée dans ce rapport ; les mesures d'expérience ont leur place dans les cadres de performance des services.

(iii) Cibler les écarts entre accès et expérience. Là où l'accès est élevé et l'expérience faible (santé et relations familiales partout ; États du Golfe et États en conflit sur l'indice), la qualité, le coût, la pertinence et la réactivité sont les premiers points à examiner.

(iv) Traiter les déficits matériels. Là où l'expérience dépasse l'accès (Maroc et Égypte ; participation civique, services et éducation en particulier), la satisfaction masque un déficit qu'une offre élargie permettrait de traiter.

(v) Bâtir la continuité administrative. En Irak et au Yémen, maintenir la prestation pendant le passage de l'offre humanitaire à l'offre étatique est la condition préalable à l'amélioration de l'expérience.

(vi) Institutionnaliser la mesure à deux volets. Les offices statistiques et les services peuvent recueillir l'accès et l'expérience dans un même instrument, avec des échantillons probabilistes, des désagréations et des vagues répétées.

Conclusion

Le défi administratif : faire de l'offre une expérience.

Les éléments recueillis dans dix États arabes montrent que l'accès et l'expérience des usagers sont distincts, qu'ils divergent selon des configurations propres à chaque domaine et à chaque État, et que les domaines les plus proches de l'interface administrative comptent parmi les plus faibles et évoluent à l'inverse de l'indice d'ensemble. Le défi administratif central n'est pas seulement d'offrir davantage, mais de faire de l'offre un accès que les résidents peuvent utiliser et apprécier. Mesurer les deux, et lire la distance qui les sépare, est le point de départ de l'administration publique.

Annexe A. Méthodologie

Instrument

A-SCOPE MENA adapte le Social and Community Opportunities Profile (Huxley et al., 2012) à la région arabe. Il couvre onze domaines, huit issus de l'instrument source et trois ajoutés pour la région : participation civique et voix, conditions environnementales, prestation de services et assistance. Chaque domaine combine des questions d'accès et d'expérience des usagers.

Échantillon

Le terrain s'est déroulé en 2023 et 2024 dans dix États de la Ligue arabe, tous présentés : Jordanie (n = 299), Maroc (254), Égypte (253), Yémen (252), Tunisie (251), Koweït (129), Qatar (119), Liban (103), Irak (101) et Arabie saoudite (100), N = 1 861. Les échantillons ne sont pas probabilistes ; les scores décrivent des répondants, non des populations nationales.

Notation

Les fichiers bruts par pays ont été alignés sur le questionnaire colonne par colonne, en confrontant chaque colonne à l'ensemble de réponses documenté. 188 items sont notés, 120 sur le volet d'accès et 68 sur le volet d'expérience. Chaque item est ramené sur 0 à 100 dans le sens de l'accès ou de l'expérience positive, le sens étant tiré item par item de ses modalités de réponse. « Ne sait pas », « sans objet » et toute valeur hors de l'ensemble documenté sont manquants ; rien n'est imputé. Le score de volet d'un répondant est la moyenne des items renseignés (au moins deux, ou un pour les batteries courtes). Le score de domaine d'un État est la moyenne de ses deux volets ; l'indice est la moyenne non pondérée des onze domaines ; l'écart accès-expérience est l'accès moins l'expérience.

Dans huit États, certains items à quatre points ont été administrés sur cinq points et sont ramenés sur l'échelle utilisée. La réception d'une aide publique ou non gouvernementale est comptée comme un accès aux services, conformément à l'instrument source.

Limites

(i) Échantillons non probabilistes de 100 à 299 par État. (ii) Plan transversal. (iii) Taux de réponse aux items de 52 % (Maroc) à 96 % (Tunisie) ; la non-réponse n'est pas aléatoire. (iv) Les différences culturelles dans l'expression de la satisfaction affectent le volet d'expérience. (v) L'Irak et le Yémen étaient touchés par un conflit pendant le terrain. (vi) Dans quatre fichiers, des répondants partagent avec au moins un autre des réponses identiques sur les 188 items notés, tout en différant sur des champs non notés. Le nombre de configurations de réponses distinctes est de 7 sur 251 en Tunisie, 22 sur 101 en Irak, 41 sur 100 en Arabie saoudite et 66 sur 119 au Qatar. Leur retrait modifie l'indice de 0,2 point ou moins pour la Tunisie, l'Irak et l'Arabie saoudite et abaisse le Qatar de 53,4 à 52,0 ; la position de la Tunisie ne peut être vérifiée de cette manière. Les scores sont présentés tels que les donnent les données. (vii) Douze États de la Ligue arabe ne sont pas couverts. (viii) Certains scores d'accès (usages numériques et sécurité en Arabie saoudite et au Qatar) sont en décalage avec d'autres éléments et sont lus par item avant tout usage de politique publique. (ix) Les données ne mesurent ni la capacité administrative ni la prestation des services ; toutes les explications administratives sont des inférences.

Représentativité et lecture des résultats

Les échantillons ne sont pas représentatifs. Les échantillons d'A-SCOPE MENA n'ont pas été tirés par des méthodes probabilistes à partir d'une base de sondage définie. La probabilité de sélection de chaque résident

est inconnue, aucune pondération de plan ou de post-stratification n'est appliquée, et la composition de chaque échantillon n'a pas été contrôlée pour correspondre à la population selon l'âge, le sexe, la région, le milieu urbain ou rural, l'éducation, l'emploi ou la nationalité. Les échantillons comptent de 100 à 299 répondants par État. Les scores décrivent donc les personnes enquêtées. Ce ne sont pas des estimations pour les populations nationales des dix États, et ils ne peuvent pas être généralisés à ces populations.

Conséquences pour la lecture des résultats. (i) La probabilité de sélection étant inconnue, les mesures habituelles de l'erreur d'échantillonnage, erreurs types, intervalles de confiance et tests de significativité, ne peuvent être calculées de manière pertinente, et aucune n'est présentée. (ii) Les différences entre États peuvent refléter des différences dans les personnes enquêtées autant que des différences de conditions ou d'administration publique. Un État dont l'échantillon comprend davantage de répondants diplômés, urbains ou en emploi tendra à obtenir des scores plus élevés dans plusieurs domaines pour cette seule raison. (iii) Les petites différences n'ont aucune portée interprétative : la Jordanie et le Maroc partagent un score de 54,4, et le Qatar (53,4) et l'Égypte (53,3) ne diffèrent que d'un dixième de point. Les classements sont des ordonnancements indicatifs des échantillons, non des palmarès d'États. (iv) Les comparaisons au sein d'un État, entre domaines et entre les volets d'accès et d'expérience, sont moins exposées à la composition de l'échantillon que les comparaisons entre États, puisque les deux volets sont renseignés par les mêmes répondants ; elles n'en restent pas moins affectées.

Usage des résultats. L'indice, la typologie et les analyses par domaine sont exploratoires et descriptifs. Ils identifient des configurations, au premier rang desquelles la divergence entre accès et expérience des usagers, qui appellent explication et vérification. Ils doivent être lus comme des hypothèses sur les points où le passage de l'offre à expérience peut échouer, non comme des mesures des conditions nationales ou de la performance des gouvernements. Ils ne doivent servir ni à fixer des cibles de politique publique, ni à allouer des ressources, ni à évaluer ou classer des gouvernements, ni à se substituer aux statistiques officielles. Toute citation d'un score doit être assortie de cette réserve.

La prochaine vague. Les travaux futurs de l'observatoire porteront sur des enquêtes représentatives. La prochaine vague est conçue autour d'échantillons probabilistes tirés de bases de sondage nationales définies, stratifiés par région, par milieu urbain ou rural et, le cas échéant, par nationalité ; de tailles d'échantillon suffisantes pour produire des estimations pour les principaux groupes de population ; de pondérations, d'effets de plan publiés et d'intervalles de confiance pour chaque score ; de protocoles de terrain normalisés assortis de contrôles de qualité, y compris la détection des enregistrements dupliqués ; et d'une couverture élargie des États de la Ligue arabe au fil de vagues répétées. D'ici là, les présents résultats constituent une première description de l'accès et de l'expérience dans dix échantillons, et une base pour les questions auxquelles une enquête représentative devra répondre.

Citation

Ben Brik, A. (2026). *De l'offre à l'expérience : une analyse d'administration publique de l'accès aux services, ressources et opportunités dans les États arabes*. Indice arabe d'accès et d'expérience (AAEI) 2026. مرصد الإدارة, Observatoire de l'administration dans la région arabe.

Données : A-SCOPE MENA, base de données arabe sur l'accès et l'expérience, 2026. Ben Brik, A. et Taylor Brown, C.

Annexe B. Tableaux de données

TABLEAU 7
Accès par État et domaine

État	Loisirs	Numérique	Logement	Sécurité	Finances	Éducation	Santé	Social	Civique	Environnement	Services	Moyenne
Tunisie	34.5	58.8	92.6	100.0	89.9	25.3	76.8	81.3	64.2	63.6	26.5	64.9
Liban	36.7	62.5	75.2	78.8	53.9	63.5	71.6	74.3	44.4	61.8	28.8	59.2
Koweït	46.7	59.0	66.4	59.3	62.5	57.8	63.9	76.3	67.8	51.7	56.1	60.7
Jordanie	43.5	56.0	65.8	73.3	59.0	49.3	73.8	70.3	48.9	50.1	44.5	57.7
Maroc	34.6	44.1	58.9	71.4	68.1	33.1	77.8	73.3	26.5	58.4	25.8	52.0
Qatar	47.4	34.5	62.2	67.4	55.1	67.2	73.3	75.6	49.2	46.9	63.9	58.4
Égypte	38.1	52.3	57.3	67.3	47.9	44.6	68.6	71.4	36.2	51.1	35.7	51.9
Yémen	57.5	30.0	63.1	55.1	47.4	67.2	78.8	85.5	57.2	39.7	66.8	58.9
Arabie saoudite	47.8	38.8	67.7	50.0	55.5	52.6	74.3	71.5	46.0	35.6	56.5	54.2
Irak	57.7	30.8	59.9	43.8	52.7	51.5	64.8	71.2	50.9	48.3	50.7	52.9
Moyenne	44.5	46.7	66.9	66.6	59.2	51.2	72.4	75.1	49.1	50.7	45.5	57.1

TABLEAU 8
Expérience par État et domaine

État	Loisirs	Numérique	Logement	Sécurité	Finances	Éducation	Santé	Social	Civique	Environnement	Services	Moyenne
Tunisie	81.3	94.3	66.4	76.4	63.9	38.7	78.4	87.0	50.5	65.2	41.5	67.6
Liban	61.4	70.5	64.8	57.1	51.7	59.9	48.1	69.7	35.9	51.2	48.2	56.2
Koweït	47.7	62.7	45.0	52.6	56.7	42.0	48.8	50.7	46.9	63.9	59.7	52.4
Jordanie	47.8	63.6	53.4	56.8	46.6	48.1	49.8	55.8	49.8	43.5	47.4	51.1
Maroc	56.8	55.6	58.0	70.3	52.8	47.5	57.4	69.2	59.3	45.0	52.6	56.8
Qatar	42.7	50.1	46.4	54.3	49.0	57.8	39.0	47.1	48.7	52.7	44.1	48.4
Égypte	53.6	61.9	54.4	58.9	49.1	50.6	50.9	63.2	55.4	48.7	55.0	54.7
Yémen	41.3	37.9	44.3	44.3	43.6	60.0	32.7	37.1	40.7	45.5	36.8	42.2
Arabie saoudite	41.5	42.2	51.2	44.0	48.9	52.2	39.8	39.7	35.0	44.6	41.7	43.7
Irak	37.3	33.8	50.6	43.2	41.7	44.3	36.9	36.9	39.3	43.7	36.7	40.4
Moyenne	51.1	57.3	53.5	55.8	50.4	50.1	48.2	55.6	46.1	50.4	46.4	51.4

TABLEAU 9

Scores de domaine par État (moyenne des deux mesures)

État	Loisirs	Numérique	Logement	Sécurité	Finances	Éducation	Santé	Social	Civique	Environnement	Services	Moyenne
Tunisie	57.9	76.6	79.5	88.2	76.9	32.0	77.6	84.1	57.4	64.4	34.0	66.2
Liban	49.1	66.5	70.0	68.0	52.8	61.7	59.8	72.0	40.2	56.5	38.5	57.7
Koweït	47.2	60.8	55.7	56.0	59.6	49.9	56.3	63.5	57.3	57.8	57.9	56.5
Jordanie	45.7	59.8	59.6	65.1	52.8	48.7	61.8	63.0	49.3	46.8	45.9	54.4
Maroc	45.7	49.8	58.4	70.9	60.5	40.3	67.6	71.3	42.9	51.7	39.2	54.4
Qatar	45.0	42.3	54.3	60.8	52.0	62.5	56.1	61.3	49.0	49.8	54.0	53.4
Égypte	45.8	57.1	55.9	63.1	48.5	47.6	59.7	67.3	45.8	49.9	45.3	53.3
Yémen	49.4	33.9	53.7	49.7	45.5	63.6	55.8	61.3	49.0	42.6	51.8	50.6
Arabie saoudite	44.7	40.5	59.5	47.0	52.2	52.4	57.1	55.6	40.5	40.1	49.1	49.0
Irak	47.5	32.3	55.3	43.5	47.2	47.9	50.9	54.1	45.1	46.0	43.7	46.7
Moyenne	47.8	52.0	60.2	61.2	54.8	50.7	60.3	65.3	47.6	50.6	45.9	54.2

Annexe C. Questions de l'enquête par domaine

Loisirs et participation communautaire

Ce que demande l'enquête : accès. Présence de groupes communautaires, de clubs et d'organisations, d'équipements de loisirs et de sport ; appartenance à des groupes ; aide bénévole apportée à autrui ; fréquence des activités de loisirs.

Ce que demande l'enquête : expérience. Appréciation de l'éventail des possibilités de participer, de faire du bénévolat et d'occuper son temps libre ; satisfaction à l'égard des loisirs.

Accès et usages numériques

Ce que demande l'enquête : accès. Usage d'Internet à domicile ou ailleurs ; accès du ménage à un ordinateur et à un téléphone mobile ; usage d'outils d'IA ; usage d'Internet pour l'information essentielle et les réseaux sociaux ; piratage ou blocage subi.

Ce que demande l'enquête : expérience. Satisfaction à l'égard de l'accès à Internet, appréciation des possibilités d'aller en ligne et de l'éventail disponible.

Logement

Ce que demande l'enquête : accès. Disponibilité d'un logement convenable à un prix abordable dans la zone souhaitée ; logement autonome.

Ce que demande l'enquête : expérience. Sentiment à l'égard du logement, préférence pour rester dans la zone, appréciation des possibilités de trouver un logement convenable et de l'éventail disponible.

Sécurité et police

Ce que demande l'enquête : accès. Marcher seul dans la zone après la tombée de la nuit ; victimisation par un délit ou une agression au cours de l'année.

Ce que demande l'enquête : expérience. Se sentir en sécurité la nuit et dans la zone ; satisfaction à l'égard de la sécurité publique et personnelle ; probabilité attendue de la protection policière, d'abus de pouvoir et de poursuites contre des agents.

Emploi, revenu et finances

Ce que demande l'enquête : accès. Situation d'emploi ; arriérés de loyer ou de prêt ; capacité à emprunter une petite somme ; banque proche du domicile et usage pour l'épargne ou le crédit.

Ce que demande l'enquête : expérience. Sentiment à l'égard de l'emploi actuel ou de l'absence d'emploi, manière dont le ménage s'en sort, facilité à couvrir les frais de logement, appréciation des possibilités de trouver un emploi et d'augmenter son revenu, sentiment à l'égard des finances personnelles et du ménage.

Éducation et formation

Ce que demande l'enquête : accès. Qualifications détenues ; inscription à un cours au cours de l'année ; formation des adultes et formation professionnelle ; apprentissage futur envisagé.

Ce que demande l'enquête : expérience. Appréciation de la disponibilité des possibilités éducatives, sentiment à l'égard de l'éventail disponible et de sa propre éducation et formation.

Santé et soins

Ce que demande l'enquête : accès. Santé auto-évaluée ; limitation du travail ou des activités quotidiennes par la santé physique.

Ce que demande l'enquête : expérience. Humeur au cours des quatre dernières semaines ; sentiment à l'égard de la santé physique et mentale ; appréciation des possibilités d'améliorer sa santé et de l'éventail disponible.

Relations familiales et sociales

Ce que demande l'enquête : accès. Contacts avec les parents, les enfants adultes, les enfants et d'autres proches par visite, téléphone et en ligne ; visites avec amis et voisins ; sorties.

Ce que demande l'enquête : expérience. Satisfaction à l'égard des contacts et des relations familiales, des amitiés et des possibilités de se faire des amis et de rencontrer des gens ; sentiment d'appartenir à la communauté.

Participation civique et voix

Ce que demande l'enquête : accès. Événements et organisations civiques près du domicile, présence ou adhésion ; libertés perçues d'expression, d'association, de réunion, de la presse et d'Internet ; possibilités d'influencer les décisions publiques et fait de l'avoir tenté.

Ce que demande l'enquête : expérience. Appréciation des possibilités d'assister à des événements civiques, d'adhérer à des organisations et d'influencer le gouvernement ; sentiment à l'égard de ces possibilités ; redevabilité attendue des responsables et influence attendue des organisations criminelles.

Conditions environnementales

Ce que demande l'enquête : accès. Avoir été touché par des catastrophes naturelles ou la pollution au cours des cinq dernières années, des six et des trois derniers mois ; préparation aux catastrophes futures.

Ce que demande l'enquête : expérience. Appréciation des actions menées pour se relever des catastrophes et traiter la pollution, et sentiment à l'égard de l'éventail des actions menées.

Prestation de services et assistance

Ce que demande l'enquête : accès. Éligibilité à l'assistance sociale publique et à l'aide d'organisations non gouvernementales ou caritatives, et réception de celles-ci ; éligibilité à l'aide juridictionnelle et réception.

Ce que demande l'enquête : expérience. Appréciation de l'assistance et de l'aide juridictionnelle reçues et de l'éventail des possibilités de les obtenir ; probabilité attendue de les obtenir sans pot-de-vin ni paiement informel.

Références

- Ben Brik, A. and Brown, C. T. (2025). Critical review of conceptualisation and measurement of social inclusion: directions for conceptual clarity. *Social Policy and Society*, 1–18. <https://doi.org/10.1017/S1474746425000302>
- Brik, A. B. and Brown, C. T. (2024). Global trends in social inclusion and social inclusion policy: a systematic review and research agenda. *Social Policy and Society*, 1–24. <https://doi.org/10.1017/S147474642400054X>
- Brown, C. T. and Brik, A. B. (2024). Welfare regime typologies: the six worlds of social inclusion. *International Journal of Community and Social Development*. <https://doi.org/10.1017/ics.2024.14>
- Ben Brik, A. and Taylor Brown, C. (2025). A-SCOPE MENA: adapting the Social and Community Opportunities Profile for the Arab world. Methodological paper, available on request.
- Huxley, P. et al. (2012). Development of a social inclusion index to capture subjective and objective life domains (Phase II): psychometric development study. *Health Technology Assessment*, 16(1), 1–248. <https://doi.org/10.3310/hta16010>



مرصد الإدارة dans la région arabe
VOIX DES CITOYENS

Observatoire de l'administration dans la région arabe

Voix des citoyens

mena-inclusion.org · anis.ben.brik@usi.ch