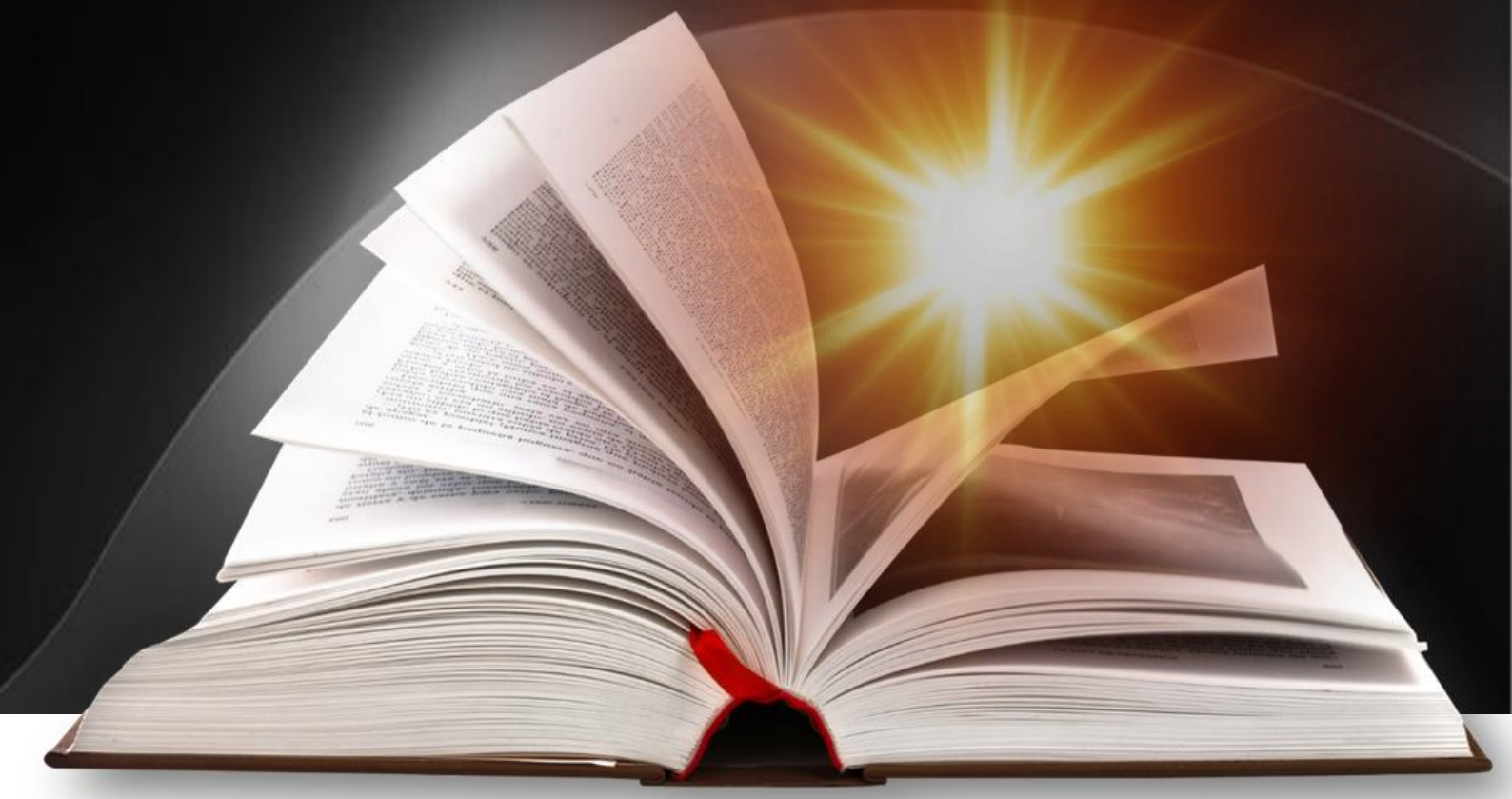
ISSN
: 2790-6248
: 2790-6256

RPJ

Revue Panafricaine de la Jeunesse

- Pan African Youth Journal -



Volume 2, n°3, Septembre - Décembre 2023

EDITIONS LUMUMBA
Un nouvel élan de l'édition africaine

Association Panafricaine pour l'Encadrement et la Formation de la Jeunesse

African Scientific Universe

Afrindala Group

Gouvernance administrative au Bénin entre politique de l'innovation et satisfaction des usagers des services publics : le défi d'une plateforme numérique nommée « WECHE »

[Administrative governance in Benin, between innovation Policy and the satisfaction of users of public services : the challenge of a digital platform called "WÈCHE"]

Thélesphore Toliton DIKPO
Ecole Nationale d'Administration Université d'Abomey Calavi/Bénin
Email : tolitedo@yahoo.com

ISSN

: 2790-6248

: 2790-6256

Revue Panafricaine de la Jeunesse

- Pan African Youth Journal -

DOI : https://doi.org/10.58610/RPJ.2790.6248.6256.31

Editions Lumumba I Afriscience I Association Panafricaine pour l'Encadrement et la Formation de la Jeunesse

EDITIONS LUMUMBA

Un nouvel élan de l'édition africaine

Revue Panafricaine de la Jeunesse (RPJ)
ISSN : 2790-6248
e-ISSN : 2790-6256
Volume 2, n°3, Septembre – Décembre 2023
© Editions Lumumba - APANAEFJ
Bibliothèque Nationale du Congo I Ordonnance loi n° 89-010
du 11 janvier 1989 – Permis d'implantation n° BNC/DPHK/08/2022

Afrindala Group

La Revue Panafricaine de la Jeunesse (RPJ) est une revue scientifique internationale, interdisciplinaire et interactive. Elle se veut un lieu de diffusion de travaux de recherche originaux et substantiels sur diverses questions liées aux enjeux et défis des sociétés africaines, dans toutes les disciplines scientifiques. La RPJ est enregistrée par le Centre International de l'ISSN (International Standard Serial Number) sous les numéros ISSN : 2790-6256 et e-ISSN : 2790-6248.

Les Éditions Lumumba, sous la houlette du label panafricain Afrindala Group, branche scientifique « Afriscience », sont une maison d'édition enregistrée en RD Congo conformément à l'Ordonnance-Loi n° 89-010 du 11 janvier 1989 et opérant sous le permis d'établissement n° BNC/DPHK/08/2022. Enregistrées auprès de l'Agence Internationale de l'ISBN, par l'intermédiaire de l'Agence Francophone pour la Numérotation Internationale du Livre (AFNIL), les Éditions Lumumba sont enregistrées sous l'identifiant éditeur : 978-2-38489.

Le comité scientifique international, composé d'enseignants et de spécialistes d'Afrique et d'ailleurs, assure une diversité d'expertises et de perspectives. En tant que membre de Crossref, une organisation américaine participant à l'indexation globale du contenu scientifique, les Éditions Lumumba bénéficient d'un préfixe DOI (10.58610) pour attribuer un DOI unique à chaque œuvre éditée. Cela permet aux publications d'être accessibles à des milliers de membres de Crossref et à des centaines d'organisations, y compris des institutions scientifiques et universitaires du monde entier, augmentant considérablement la visibilité et l'impact international des travaux publiés.

Les Éditions Lumumba s'appuient sur un vaste réseau de distributeurs et de partenaires internationaux, incluant des universités, des ONG et de grandes plateformes telles que CAIRN.INFO (la plus grande bibliothèque numérique francophone), DILICOM, OpenEdition Books, la plateforme Afriscience, etc.

© Editions Lumumba, décémbre 2023

Revue Panafricaine de la Jeunesse

— RPJ —

- Pan African Youth Journal –

Revue scientifique internationale, interdisciplinaire et interactive

Périodicité : avril, août et décembre
Prix du numéro : 30 USD
Abonnement annuel : 100 USD
Version numérique disponible sur : www.afriscience.org
Suivez-nous sur nos réseaux sociaux :
@editionslumumba | @afriscience

Imprimé en République Démocratique du Congo

Tél. (+243) 90 43 370 19
Email : contact@editionslumumba.com
Site web : www.editionslumumba.com
Siège : 10, avenue de la Moto croisement boulevard M'siri, ville de Lubumbashi, RD Congo

Revue Panafricaine de la Jeunesse – RPJ –
©Editions Lumumba
ISSN: 2790-6248 I e-ISSN: 2790-6256
Volume 2, n°3, Septembre – Décembre 2023

Editorial

C'est avec une exaltation palpable que nous vous convions à explorer les tréfonds de la pensée et de l'innovation africaines à travers ce dernier chef-d'œuvre, le couronnement de l'année 2023 pour la Revue Panafricaine de la Jeunesse. À l'intérieur de ces pages, se déploie une mosaïque foisonnante d'idées et de perspectives, émanant des esprits les plus éclairés du continent africain et au-delà.

Notre objectif transcendantal reste clair et impérieux : éclairer la scène intellectuelle pour les décideurs politiques, les chercheurs, les acteurs sociaux et toutes les âmes assoiffées de connaissance, en offrant des données scientifiques solides comme socle inébranlable.

La Revue Panafricaine de la Jeunesse s'est affirmée comme une voix internationale, un carrefour où convergent et s'entrelacent des études profondément enracinées dans la réalité africaine. Autrefois freinées par des barrières éditoriales, ces études rayonnent désormais, reflétant la diversité des voix et des expériences qui composent la richesse de notre continent.

L'essor fulgurant de la science africaine est un patrimoine collectif à cultiver, une source d'énergie à entretenir avec ferveur. Les membres dévoués de notre comité scientifique, accompagnés d'experts issus d'horizons variés, ont embrassé avec ardeur le défi d'enrichir la pensée africaine. La diversité des connaissances et des idées, s'étendant des confins d'Afrique et au-delà, fait de la RPJ une plateforme panafricaine en constante métamorphose, porteuse d'une promesse renouvelée à chaque page.

En tant que bastion de la recherche africaine, la RPJ s'engage avec intransigeance à maintenir des normes de qualité rigoureuses, chaque article publié étant le fruit d'un processus de sélection sérieux avec un taux d'acceptation de 50%. L'enthousiasme chaleureux que nous recevons d'un public vaste et diversifié, tant africain qu'international, est une attestation vibrante de notre engagement indéfectible à promouvoir une science africaine robuste et irréprochable.

Ce numéro exceptionnel présente les contributions de chercheurs éminents, explorant des domaines aussi variés que la jeunesse, l'éducation, le sport, l'environnement, le développement durable, la santé, la psychologie, le droit, la politique, la sociologie, les lettres, les langues, et les arts. Chacun de ces articles, ciselé avec minutie, offre une plongée captivante dans des thématiques cruciales pour notre temps.

Notre équipe éditoriale, main dans la main avec notre comité scientifique et nos évaluateurs externes, travaille sans relâche avec les auteurs pour garantir la qualité et

la pertinence de chaque contribution. Cette synergie collaborative est cruciale pour propulser la science africaine au pinacle international, assurant que les sociétés africaines récoltent pleinement les fruits de la recherche novatrice.

Nous vous invitons à vous plonger avec passion dans ce numéro captivant, à dévoiler les trésors de la science africaine et à rejoindre notre communauté de lecteurs. En participant à cette aventure intellectuelle, vous contribuez à renforcer l'influence de la science africaine à l'échelle mondiale, ouvrant ainsi la voie à des sociétés africaines éclairées par les lumières de la recherche de qualité. Embarquez avec nous dans ce voyage fascinant à travers les découvertes, les innovations, et les idées qui sculptent le futur dynamique de l'Afrique et du monde.

Dr Basile Mulwani Makelele
Professeur des Universités

Equipe de la revue

Comité de rédaction

- Directeur de Publication : M. le Pr. Basile Mulwani Makelele, RD. Congo
- Rédacteur en chef : M. le Pr. Philippe Kasongo Maloba Tshikala, Belgique
- Rédacteur en chef Adjoint : M. Valery Ngoy Ndala, RD. Congo
- Examinateur principal : Jean-Micky Kafuwa Musongo, RD Congo
- Secrétaire éditorial : William Agbaka, Bénin
- Coordinateur du processus d'adhésion : Marie Mbatshiona Mundi, RD Congo
- Gestionnaire administratif : Banon Zinsou Côme, Bénin
- Gestionnaire financière : Clarisse Mwelwa Bilepo
- Coordinateur des partenariats : Fidèle Bukasa Kabwe, RD Congo
- Gestionnaire des statistiques : Kalunga Shakoli Dieu Merci, RD Congo
- Traducteur en chef : Dr. Fo-Koku D. Woameno, Togo
- Correcteur principal : Jean-Micky Kafuwa Musongo, RD Congo
- Responsable de la publication en ligne : Mme Blin Acouh Marie-José, Côte d'Ivoire

Comité éditorial :

- Abdoulaye Ouedraogo, PhD, Ministère de l'Économie, des Finances et de la Planification (MEFP), Burkina Faso
- Abi-Kaberou Gildas, PhD, UAC/ENS-Porto-Novo/Laboratoire de Pédagogie et Didactique des Sciences Humaines (LaPEDIH), Bénin
- Adaba Koffi Amessou, PhD, Université de Lomé, Togo
- Akimou Tchagnaou, PhD, Université de Zinder, Niger
- Ambombi Eyolo Azede Espoir, PhD, Chaire MBA, Afrikan campus, République du Congo
- Amoussou Franck, PhD, Université d'Abomey-Calavi, Bénin
- Ballo Drissa, PhD, Enseignant-chercheur, Mali
- Basile Mulwani Makelele, PhD, Université de Lubumbashi, République démocratique du Congo
- Bekolo Engoudou Bruno, PhD, Université de Douala, Cameroun
- Bitouga Bernard Aristide, PhD, Université de Douala, Cameroun
- BOUMA Carine Nadège, PhD, Université de Bamenda, Cameroun

- Christian Bumute, PhD, Université de Likasi, RD Congo
- Essome Lele Gislain Arnaud, PhD, Unité de recherche ECLLA, Université Jean-Monnet Saint-Étienne, Cameroun
- Félix N'dia Anon, PhD, Université Félix Houphouët-Boigny, Côte d'Ivoire
- Fidélie Ntshikala Mbuya, PhD, Université de Kolwezi, RD Congo
- Fo-Koku D. Woameno, PhD, Université de Lomé, Togo
- Gaby Ilunga Mutombo, PhD, Université de Lubumbashi, RD Congo
- Gano Nouhou, PhD, Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Sénégal
- Gninneyo Sylvestre-Pierre NIYA, PhD, École Normale Supérieure, Burkina Faso
- José Ngoy Wa Ngoy Twite, PhD, Université de Kolwezi, RD Congo
- Kabiena Kuluila Pierre Valery Dieudonné, PhD, Université Officielle de Mbuji-Mayi, RD Congo
- Kabuya-Kabeya Sthilobo Hilaire, PhD, Université Officielle de Mbuji-Mayi, RD Congo
- Kaniki Wa Cilombo Joseph-Robert, PhD, Université Officielle de Mbuji-Mayi, RD Congo
- Kongue Toyindou, PhD, Université de Lomé, Togo
- Lago Blé Angelin, PhD, Université Jean-Lorougnon Guede, Daloa, Côte d'Ivoire
- Lokossou Bonaventure, PhD, Université d'Abomey-Calavi, Bénin
- Matthias Cinyabuguma, PhD, Banque mondiale, RD Congo
- Melingui Ayissi, PhD, Université de Douala, Cameroun
- Metsena Ndjavoua, PhD, Université de Maroua, Cameroun
- Mohamed Atteyoub H. dit Modibo SIDIBÉ, PhD, Université des Sciences Sociales et de Gestion de Bamako (USSGB), Mali
- Moussa Coulibaly, PhD, Université Assane Seck de Ziguinchor, Sénégal
- Moussa Dourfaye Abdoul-kadze, PhD, Service de la santé, Niger
- Nebie Boukary, PhD, Université de Fada N'Gourma, Burkina Faso
- Ngala Ntumba Peter, PhD, Université Officielle de Mbuji-Mayi, RD Congo
- Ngono Ossango Pangrace, PhD, Université de Yaoundé, Cameroun
- Nkongolo Mulami Kapweka Alphonse, PhD, Université Officielle de Mbuji-Mayi, RD Congo
- Ntita Ntita Jean Christ, PhD, Université Officielle de Mbuji-Mayi, RD Congo
- Nyebe Atangana Sandrine, PhD, Ministère de l'Éducation Secondaire, Cameroun
- Patrice M'Bétien KONE, PhD, Université Félix Houphouët-Boigny, Côte d'Ivoire

- Philippe Kasongo Maloba Tshikala, PhD, Université de Lubumbashi, RD Congo
- Raymond-Bernard Ahouandjinou, PhD, Université d'Abomey Calavi, Bénin
- Serge Caleb Mbula Musasa Mwadianvita, PhD, Université Pédagogique Nationale (UPN) de Kinshasa, RD Congo
- Sidibé Ousmane, PhD, Université de San Pedro, Côte d'Ivoire
- Yamsoumouna Ndimma Joël, PhD, Centre d'Études et de Recherche en Droit International et Communautaire (CEDIC), Tchad

Revue Panafricaine de la Jeunesse
Revue scientifique internationale
ISSN : 2790-6248 I e-ISSN : 2790-6256
Editions Lumumba
Un nouvel élan de l'édition africaine
Email : contact@editionslumumba.com
Afriscience
African Scientific Universe

Gouvernance administrative au Bénin entre politique de l'innovation et satisfaction des usagers des services publics : le défi d'une plateforme numérique nommée « WECHE »

[Administrative governance in Benin, between innovation Policy and the satisfaction of users of public services : the challenge of a digital platform called "WÈCHE"]

Thélesphore Toliton DIKPO
Ecole Nationale d'Administration Université d'Abomey Calavi/Bénin
Email : tolitedo@yahoo.com

Résumé

Cette étude s'est penchée sur l'analyse de la satisfaction des usagers de « WECHE », un service public en ligne innovant, axé sur la résolution des tracasseries liées aux carrières des agents de l'Etat. En utilisant des méthodes de recherche quantitatives, et l'enquête comme stratégie de collecte des données, l'étude a exploré les facteurs clés influençant la satisfaction des utilisateurs, notamment la facilité d'utilisation de la plateforme, les difficultés à se connecter, la disponibilité des actes et la qualité du service. Les résultats ont révélé des tendances significatives et préoccupantes, permettant ainsi d'identifier des préconisations opérationnelles pertinentes pour améliorer la plateforme et optimiser la satisfaction des usagers. Cette analyse offre des perspectives importantes aux décideurs publics et aux responsables de la gestion des services numériques, visant à créer des expériences positives et efficaces dans le domaine du service public en ligne au Bénin.

Mots-clés : Analyse, satisfaction, usager, usager/client, service public, « WECHE ».

Abstract

This study focused on analyzing the satisfaction of users of "WECHE," an innovative online public service aimed at resolving issues related to the careers of government employees. Using quantitative research methods and surveys as a data collection strategy, the study explored key factors influencing user satisfaction, including the ease of platform use, connectivity challenges, document availability, and service quality. The results revealed significant and concerning trends, allowing for the

identification of relevant operational recommendations to enhance the platform and optimize user satisfaction. This analysis provides valuable insights for public policymakers and digital service management officials, aiming to create positive and effective experiences in the field of online public service in Benin.

Keywords : Analysis, satisfaction, user, user/client, public service, "WECHE.".

0. Introduction

Les services publics jouent un rôle fondamental dans la vie quotidienne des citoyens, en fournissant une gamme de prestations et de ressources essentielles pour la société. Dans cette ère numérique en constante évolution, les services publics ont évolué pour intégrer les technologies de l'information et de la communication (TIC) afin de répondre plus efficacement aux besoins des usagers. La digitalisation des services publics a amélioré les processus et facilité les responsabilités et les tâches des fonctionnaires publics (Tangi et al., 2021). Au Bénin, l'un des développements majeurs en termes de dématérialisation et de transformation numérique du service public est la mise en place d'une plateforme dénommée « WECHE », qui vise à faciliter aux agents publics le suivi de leur carrière et l'obtention de leurs différents actes administratifs. Cette plateforme se positionne comme une réponse innovante à cette demande croissante en offrant des services permettant aux usagers d'obtenir des informations et d'accomplir des démarches administratives via des canaux numériques. Cette transition vers des services publics numériques suscite un intérêt croissant tant du point de vue des citoyens que des décideurs politiques.

Mais malgré ces avancées, la réussite d'une transformation numérique dépend en grande partie de la satisfaction des usagers. D'après Warin (1999), «la satisfaction des usagers des services publics et des administrations devient un indicateur de choix de la performance publique. (Warin, 1999, p. 52). C'est un des objectifs explicites des programmes de réforme du secteur public inspirés du New Public Management. Dans la pratique, la convivialité offerte par une plateforme, la clarté des informations fournies, sa réactivité, la simplicité des procédures et la facilité de son utilisation sont autant d'éléments qui influencent directement la perception des usagers quant à la qualité du service. Il apparait donc clairement que, la satisfaction des usagers est un indicateur de la qualité des services publics (Parasuraman, Zeithmal et Berry, 1988). C'est pour cette raison qu'une évaluation approfondie de ces aspects devient essentielle pour orienter les améliorations futures et garantir le bon fonctionnement du service public au Bénin. Ainsi, le but de cette étude est d'examiner les facteurs tels que la disponibilité des actes de carrière sur la plateforme, la convivialité de la plateforme, la pertinence des informations fournies, l'efficacité du support et la

simplicité des démarches administratives accomplies. Pour ce faire, le présent article a tenté d'identifier les domaines qui suscitent des niveaux élevés de satisfaction ainsi que ceux nécessitant des améliorations et rendre compte du degré de satisfaction des Usagers/Clients et de la gouvernance administrative au Bénin. Il est structuré en deux parties. La première partie met en relief l'essence de l'itinéraire méthodologique de collecte et d'analyse des données. La deuxième partie livre les résultats de la recherche et la discussion suscitée.

1. Méthodologie

L'article s'appuie sur une réforme introduite au sein du Ministre en charge de la fonction publique entrant dans le cadre global de la mise en place d'une administration publique intelligente et diligente au profit des Usagers/Clients.

Le groupe cible comprend les Agents Permanents de l'Etat (APE/ AE) et les Agents Contractuels de l'Etat (ACE), tous inscrits sur la plateforme « WECHE », et occupant diverses fonctions du secteur public. Un échantillon de cinq cents (500) personnes a été sélectionné de manière aléatoire au sein de la population des usagers à qui le questionnaire a été envoyé, 431 ont répondu. L'enquête a couvert l'ensemble des communes du Bénin. Les techniques et outils de collecte et d'analyse de données qualitatives et quantitatives à savoir les entretiens semi-directifs, les questionnaires de recueils de statistiques ont été individuellement appliqués sur chaque personne de l'échantillon. L'analyse quantitative s'est appuyée sur l'interprétation des tableaux statistiques. Les données qualitatives, issues des entretiens quant à elles, ont été relues, corrigées puis transcrites et analysées par regroupement thématique pour servir d'appréciation de la plateforme. Les données ont été collectées au moyen d'un questionnaire conçu sous forme de sondage en ligne, créé via Google Forms. Cet outil a été choisi pour sa facilité d'utilisation, sa flexibilité, et sa capacité à recueillir des données de manière structurée. Les questionnaires ont été envoyés aux 500 répondants potentiels sélectionnés sur la base d'un échantillonnage systématique, à travers l'application de messagerie WhatsApp. Les numéros de téléphones des personnes concernées ont été obtenus à partir du compte WhatsApp du Ministère du Travail et de la Fonction Publique, garantissant ainsi une source fiable de contacts. C'est l'échantillonnage systématique. Cette méthode permet non seulement de minimiser les biais et d'obtenir des résultats plus fiables, mais permet également de tirer des conclusions statistiques plus solides et de généraliser les résultats de l'échantillon à l'ensemble de la population avec une plus grande confiance. Au total, cette étude a consisté à explorer les expériences des usagers de « WECHE » en

appréciant leurs niveaux de satisfaction. Cette enquête offre un aperçu des attentes et des préférences des utilisateurs. L'échantillon de participants était composé d'utilisateurs de la plateforme « WECHE » provenant de divers horizons géographiques comme cela peut être constaté à travers la répartition dont la synthèse est présentée dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1: Répartition selon les communes de résidence des participants

COMMUNES	NOMBRE D'AGENT ENQUETE	POURCENTAGE	COMMUNES	NOMBRE D'AGENT ENQUETE	POURCENTAGE
ABOMEY	9	2,09%	KETOU	5	1,16%
ABOMEY CALAVI	21	4,87%	KLOUEKANME	5	1,16%
ADJA-OUÈRÈ			KOUANDE		
ADJARRA	4	0,93%	KPOMASSE	2	0,46%
ADJOHOUN	3	0,70%	LALO	2	0,46%
AGBANGNIZOUN	4	0,93%	LOKOSSA	4	0,93%
AGUEGUES	5	1,16%	MALANVILLE	10	2,32%
AKPRO - MISSRETE	2	0,46%	MATERI	6	1,39%
ALLADA	3	0,70%	N'DALI	5	1,16%
APLAHOUE	4	0,93%	NATITINGOU	4	0,93%
ATHIEME	2	0,46%	NIKKI	10	2,32%
AVRANKOU	3	0,70%	OUAKE	2	0,46%
BANIKOARA	3	0,70%	OUESSE	4	0,93%
BANTE	10	2,32%	OUIDAH	3	0,70%
BASSILA	4	0,93%	OUINHI	11	2,55%
BEMBEREKE	7	1,62%	PARAKOU	3	0,70%
BOHICON	8	1,86%	PERERE	28	6,50%
BOPA	4	0,93%	POBE PORTO-NOVO	3	0,70%
BOUKOUMBE	4	0,93%	SAKETE	4	0,93%
COME	6	1,39%	SAVALOU	19	4,41%
COPARGO	3	0,70%	SAVE SEGBANA	8	1,86%
COTONOU	37	8,58%	SEME-KPODJI	2	0,46%
COVE	3	0,70%	SINENDE	4	0,93%
DANGBO	4	0,93%	SO-AVA	3	0,70%
DASSA-ZOUME	4	0,93%	TANGUIETA	6	1,39%
DJAKOTMEY	7	1,62%	TCHAOUROU	3	0,70%
DJIDJA			TOFFO		
DJOUGOU			TORI-BOSSITO		
DOGBO			TOUCOUNTOUNA		
GLAZOUE			TOVIKLIN		
GOGOUNOU			ZA-KPOTA		
GRAND-POPO			ZAGNANADO		
HOUEYOGBE			ZE		
IFANGNI			ZOGBODOMEY		

KALALE	4	0,93%		6	1,39%
KANDI	2	0,46%		4	0,93%
KARIMAMA	15	3,48%		5	1,16%
	4	0,93%		5	1,16%
	7	1,62%		8	1,86%
	2	0,46%		3	0,70%
	8	1,86%		4	0,93%
	2	0,46%		5	1,16%
	5	1,16%		2	0,46%
	2	0,46%	**TOTAL**	2	0,46%
	9	2,09%		6	1,39%
	2	0,46%		**431**	**100%**

Source : notre enquête

2. Résultats

L'analyse géographique des résultats a révélé que les agents enquêtés proviennent de soixante-treize (73) communes sur les soixante-dix-sept (77) que compte le Bénin. Cette analyse a permis de noter une plus forte participation au niveau de certaines grandes villes comme Cotonou, Parakou, Abomey-Calavi, Porto-Novo et Djougou avec respectivement des taux de participation de 8,58% (Cotonou), 6,50% (Parakou), 4,87% (Abomey-Calavi), 4,41% (Porto-Novo) et 3,48% (Djougou). Cette diversité géographique confère à cette étude une pluralité d'expérience des utilisateurs, permettant ainsi de mieux comprendre la question de la satisfaction et d'avoir un résultat suffisamment représentatif du point de vue géographique. Par ailleurs, les participants à cette enquête sont issus des différentes catégories d'agents qui prévalent dans l'effectif de l'administration publique béninoise à savoir : les Agents Permanents de l'Etat (APE), les Agents Contractuels de l'Etat (ACE)...

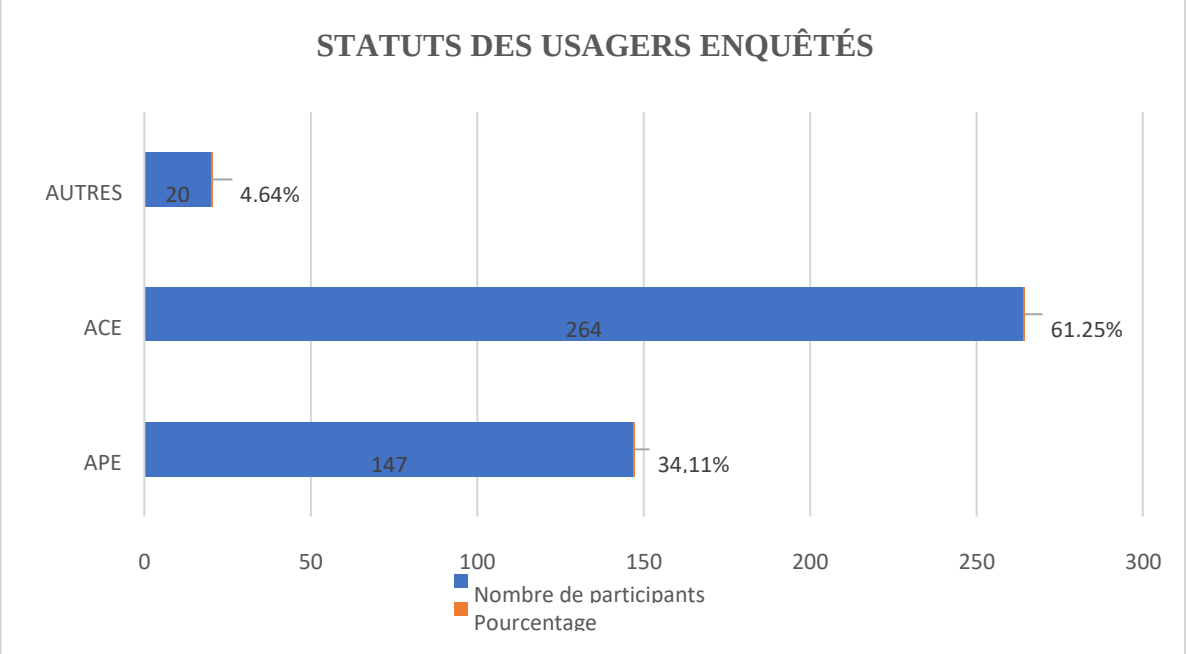
Tableau 2 : Répartition selon les statuts des participants

Statuts des Agents enquêtés	Nombre de participants
APE	147
ACE	264
Autres	20
TOTAL	**431**

Source : notre enquête

Ces données ont facilité la présente répartition statistique selon les statuts des participants à l'enquête.

Graphique 1: Répartition selon les statuts des participants



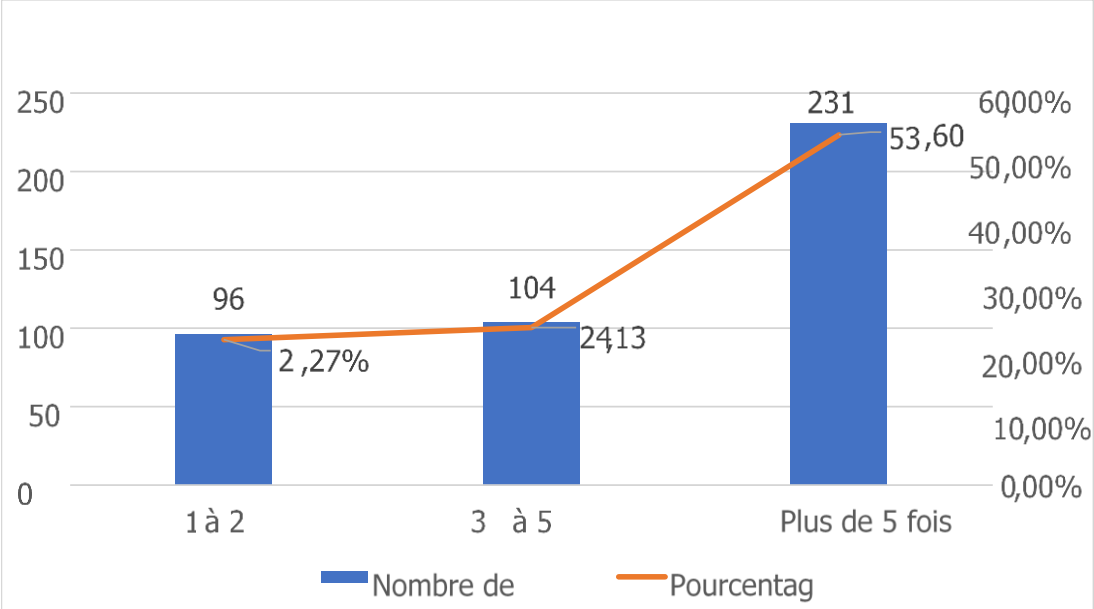
Source: notre enquête

L'analyse des résultats du graphique ci-dessus révèle une représentation substantielle des Agents Contractuels de l'Etat avec une participation de 61,25%, des Agents

permanents de l'Etat à hauteur de 34,11%, et d'autres catégories d'agents à hauteur de 4,64%. Cette participation diversifiée offre une base pour une analyse approfondie et permet une compréhension réaliste de la satisfaction des usagers de « WECHE ». Cette participation des usagers de divers statuts reflète l'intérêt des participants à contribuer à l'amélioration de « WECHE ». Par ailleurs, ces résultats constituent une base pour notre analyse qualitative et quantitative, renforçant ainsi la crédibilité et la pertinence de la question de satisfaction des usagers de la plateforme. Après avoir établi le panorama des différentes catégories d'usagers ayant participé à l'enquête, nous nous tournons maintenant vers l'exploration de la fréquence et l'intensité de l'utilisation de « WECHE ».

A cet effet, le graphique ci-après montre la fréquence d'utilisation de « WECHE » par les usagers enquêtés au cours des six derniers mois ayant précédé l'enquête.

Graphique 2 : Fréquence d'utilisation de "WECHE" par les usagers enquêtés au cours des six derniers mois

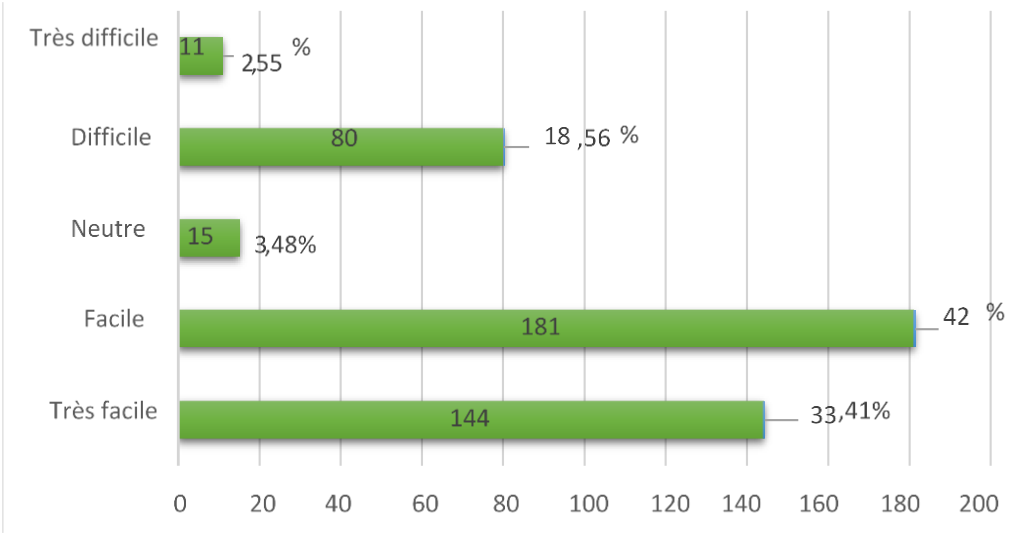


Source : notre enquête

L'analyse des données contenues dans le graphique ci-dessus montre une forte fréquence d'utilisation de « WECHE » au niveau de la majorité des usagers enquêtés. En effet, 231 des usagers enquêtés soit 53,60% ont affirmé avoir utilisé « plus de 5 fois » le service « WECHE » au cours des six derniers mois ayant précédé l'enquête. De même, 104 usagers avouent l'avoir utilisé « 3 à 5 fois » au cours de la même

période soit 24,13% des enquêtés. Enfin, 22,27% affirment l'avoir utilisé « 1 à 2 fois » soit 96 usagers sur les 431 enquêtés. Il est essentiel de comprendre que la fréquence d'utilisation d'une plateforme offre aux utilisateurs la possibilité d'explorer, de manière plus approfondie, les fonctionnalités de cette dernière. En ce sens, les utilisateurs réguliers développent une familiarité avec l'interface, et cette familiarité peut entrainer soit un sentiment de confiance ou de satisfaction, soit le contraire. Les utilisateurs qui interagissent régulièrement avec la plateforme ont tendance à mieux comprendre son fonctionnement et à connaitre les dysfonctionnements ou des fonctionnalités qui peuvent impacter positivement ou négativement leur niveau de satisfaction. Le fait donc d'avoir une utilisation assez fréquente par la majorité des enquêtés permet d'avoir une compréhension objective sur leur satisfaction. Celle-ci étant également conditionnée par la maîtrise des paramètres de son utilisation.

Graphique 3 : Répartition selon le degré de facilité d'utilisation de « WECHE »



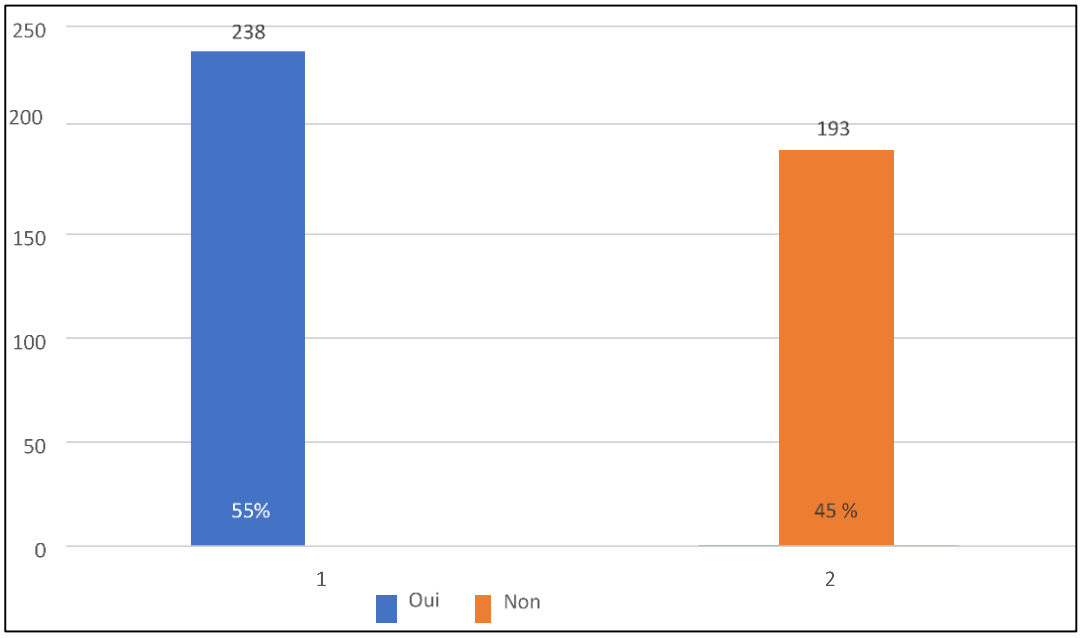
Source : notre enquête

L'analyse des réponses des participants a révélé que 33.41% d'entre eux ont déclaré « WECHE » très facile à utiliser. Aussi, 42% ont estimé que « WECHE » est facile d'utilisation. Cependant, 18.56% des participants ont signalé que « WECHE » est difficile à utiliser tandis que 2,55% ont trouvé la plateforme très difficile à utiliser. Par ailleurs, 3,48% des enquêtés sont restés neutre par rapport à la facilité d'utilisation de la plateforme.

En effet, la facilité d'utilisation d'une plateforme est souvent étroitement liée à la satisfaction des utilisateurs. Lorsqu'une plateforme est facile à naviguer, les utilisateurs ont une expérience plutôt positive. Si les avis des usagers sont partagés en ce qui

concerne la facilité d'utilisation de la plateforme « WECHE », qu'en est-il spécifiquement de la question : ***avez-vous souvent rencontré des difficultés en vous connectant ?*** A cette question, les participants ont donné les réponses consignées dans le graphique ci-dessous.

Graphique 4 : Répartition selon le degré de difficultés liées à la connexion

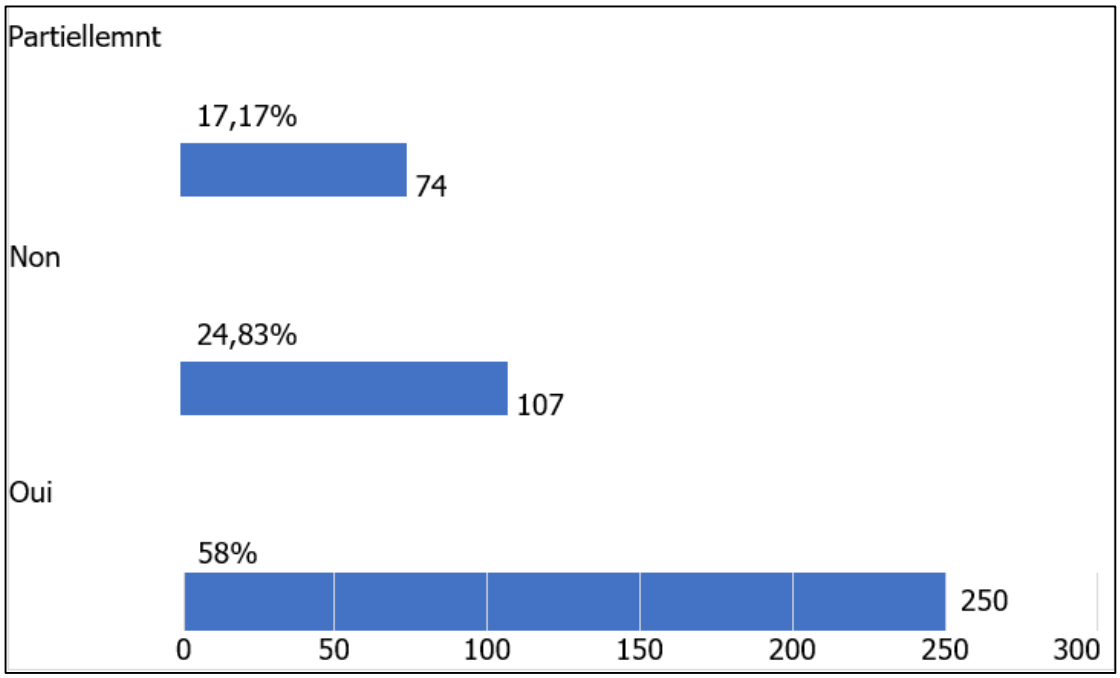


Source : notre enquête

Les résultats consignés dans le graphique ci-dessus montrent clairement que 55% des participants, soit 238 ont répondu « oui » qu'ils rencontrent souvent des difficultés en cherchant à se connecter sur la plateforme. Par contre, 193 participants soit 45% ont répondu ne pas rencontrer des difficultés en se connectant sur la plateforme.

Les difficultés à se connecter sur une plateforme peuvent avoir un impact direct sur la satisfaction des utilisateurs. Si les utilisateurs rencontrent fréquemment des problèmes, cela peut créer une frustration et entrainer une expérience négative. Dans le cas spécifique de « WECHE », plus de la moitié des participants affirment rencontrer des difficultés en cherchant à se connecter. Si les difficultés à se connecter sur la plateforme constituent un défi pour la plupart des participants, qu'en est-il alors de la question de savoir si : *« Weche » a-t-il répondu à vos besoins de manière efficace.*

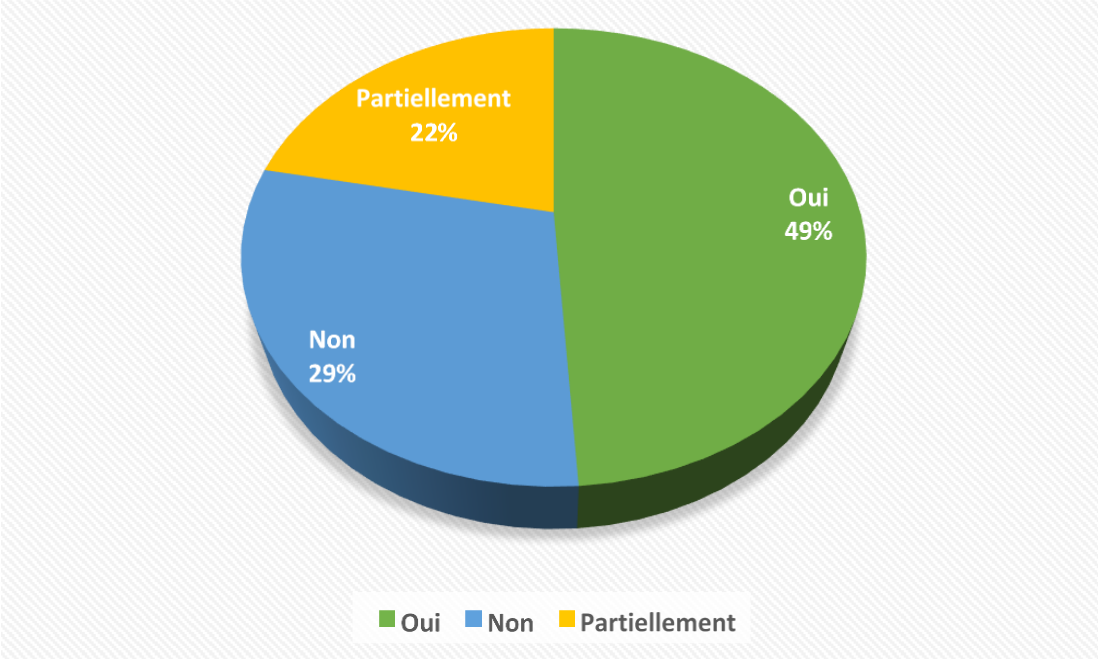
Graphique 5 : Répartition sur l'efficacité de « WECHE »



Source : notre enquête

L'analyse des résultats ci-dessus dévoile que 58% des usagers enquêtés ont exprimé un accord positif, soulignant que leurs besoins sont satisfaits de manière efficace par la plateforme. A l'inverse, 24,83% ont exprimé leur insatisfaction en répondant « non », tandis que 17,17% ont indiqué une satisfaction partielle. Ces chiffres nous offrent un aperçu précieux des expériences variées des utilisateurs et du niveau d'efficacité de « WECHE ». Par ailleurs, lorsque la question, ***avez-vous obtenu à chaque fois les actes ou informations que vous cherchez sur « WECHE »*** leur a été posée, les participants ont une fois encore eu des expériences diverses et variées. La synthèse des réponses à cette question se présente ainsi qu'il suit :

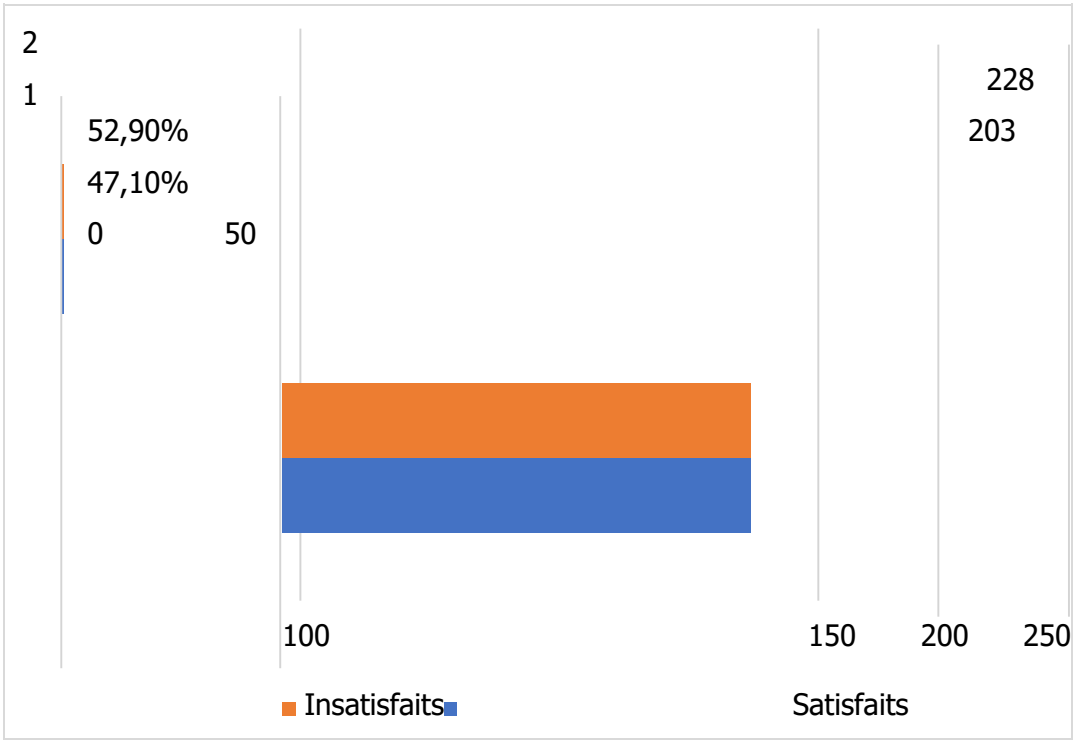
Graphique 6 : Répartition sur la disponibilité des actes sur « WECHE »



Source : notre enquête

Les résultats ci-dessus indiquent qu'un peu moins de la moitié, soit 49% des participants ont affirmé trouver à chaque fois les actes et les informations recherchés sur la plateforme. Néanmoins, il est important de noter qu'un groupe non négligeable de **29%** des participants a exprimé des difficultés, en répondant « **Non** ». Cela peut être interprété comme un témoignage négatif de l'efficacité de la plateforme, suggérant que pour cette tranche d'utilisateurs, la plateforme ne répond pas à leurs attentes en termes de disponibilité des actes. Par ailleurs, **22%** des participants ont confirmé avoir rencontré des obstacles partiels dans leurs recherches des actes et informations. Il faut noter que l'accessibilité rapide et efficace aux actes et informations recherchés est essentielle car une accessibilité rapide améliore l'expérience utilisateur et contribue à la satisfaction des utilisateurs. Les usagers évaluent la facilité avec laquelle ils peuvent accéder au service, que ce soit en termes de proximité géographique, d'horaires d'ouverture ou de disponibilité en ligne (Sorensen et al., 2014). Cependant, si la disponibilité des actes sur la plateforme est un facteur important de satisfaction des usagers, qu'en est-il du délai que cela prend avant que les actes ne soient mis en ligne. Nous avons donc posé la question aux participants sur leur niveau de satisfaction par rapport au délai d'attente avant la mise en ligne des actes. Leurs réponses sont illustrées dans le graphique ci-après :

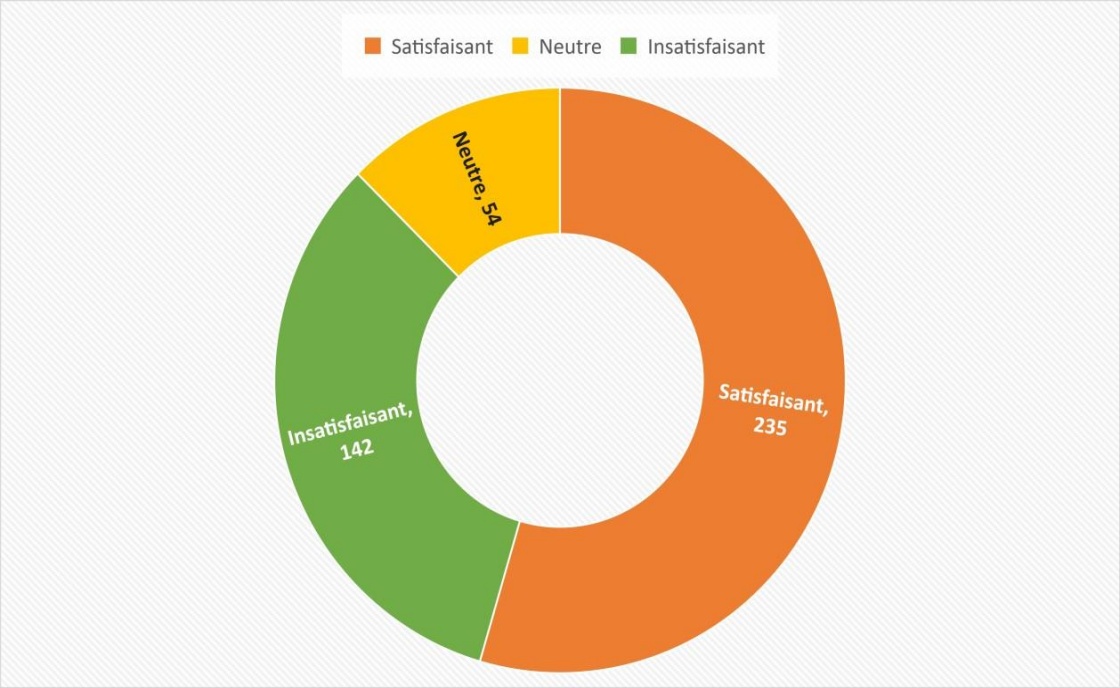
Graphique 7: Niveau de satisfaction lié au délai d'attente avant la mise en ligne des actes



Source : notre enquête

L'analyse des données ci-dessus a dévoilé que sur les 431 participants, seulement 203 personnes soit 47,10 % se disent « Satisfaits » du délai d'attente avant la mise en ligne des actes. En revanche 228 des individus, soit 52,90% des participants ont exprimé leur « insatisfaction » vis-à-vis du délai d'attente avant la mise en ligne des actes. Ces chiffres mettent en lumière le mécontentement majoritaire des utilisateurs de la plateforme et présagent, par ailleurs, leurs différents niveaux de satisfaction.

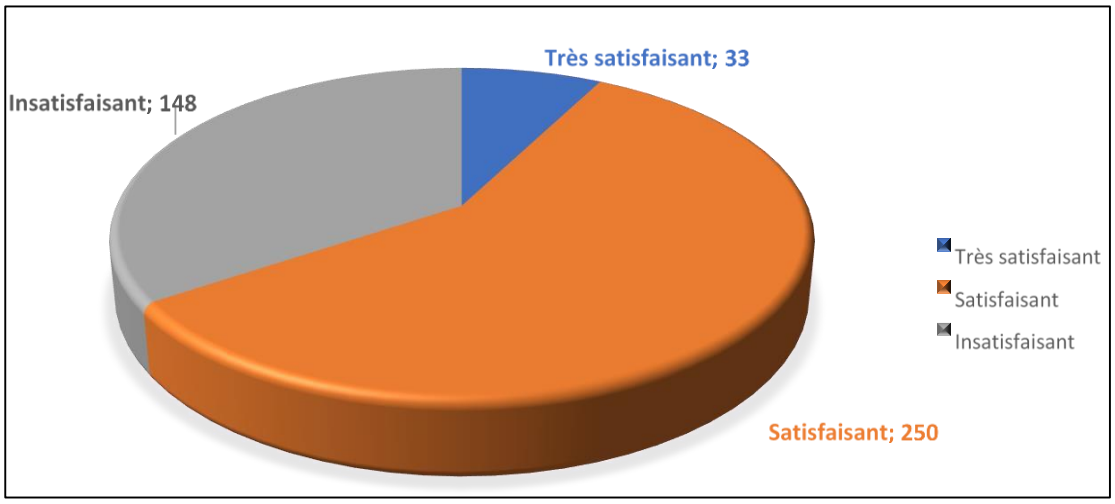
Graphique 8 : Niveaux de satisfaction liés à la qualité des prestations de « WECHE »



Source : notre enquête

L'analyse des résultats ci-dessus révèle que parmi les participants, 235 ont exprimé leur satisfaction par rapport à la qualité du service soit 54,52% des répondants. Ce chiffre constitue une majorité appréciable d'utilisateurs satisfaits de la qualité, soulignant ainsi les aspects positifs de l'expérience « WECHE ». Cependant, 12,53% des participants, soit 54 personnes, sont restés neutres dans leurs réponses. Cette neutralité peut indiquer une perception ambivalente de la plateforme ou des attentes non entièrement comblées. Il est essentiel de comprendre les raisons derrière cette neutralité afin d'optimiser l'expérience pour ce groupe, ce qui pourrait potentiellement augmenter le taux de satisfaction ou non. D'autre part, 142 des participants, soit 32,95% ont exprimé leur insatisfaction par rapport à la qualité du service. Ces réponses représentent un secteur critique nécessitant une attention immédiate car des études antérieures ont démontré que lorsque les usagers perçoivent un niveau élevé de qualité dans la prestation du service, leur satisfaction globale s'améliore (Johson et al., 2012).

Graphique 9 : Niveau global de satisfaction des participants



Source : notre enquête

Les résultats ci-dessus révèlent une image nuancée de la satisfaction des usagers de « WECHE ». D'abord, 7,66% des participants soit 33 individus se déclarent « très satisfaits » de « WECHE ». Cela suggère que tous les aspects de « WECHE » répondent pleinement aux attentes d'un petit mais important groupe d'utilisateurs. Leur satisfaction peut être attribuée à des fonctionnalités spécifiques, une efficacité exceptionnelle, une facilité d'utilisation remarquable, une disponibilité des actes sans faille et aucune difficulté à se connecter. Ensuite, 58% des participants, soit 250 usagers, se considèrent « satisfaits ». Ce groupe représente une partie significative de la base d'utilisateurs, indiquant que la plateforme répond à un niveau de satisfaction acceptable. Cependant, il est important de noter que cette satisfaction peut être sujette à des fluctuations et qu'il faille continuer à s'adapter aux besoins changeants des usagers. En revanche, le résultat le plus préoccupant est que 34,34% soit 148 participants se disent « insatisfaits ». Cette proportion considérable d'insatisfaction indique qu'il y a des domaines dans lesquels WECHE ne répond pas aux attentes de manière adéquate. Il est donc impératif d'identifier ces domaines d'insatisfaction, que ce soit en termes de la facilité d'utilisation de la plateforme, les difficultés à se connecter à l'internet, l'efficacité de la plateforme, la disponibilité des actes et la qualité du service, pour apporter des améliorations ciblées. Une satisfaction élevée peut renforcer la confiance des citoyens envers le gouvernement (Hetherington, 1998) et favoriser la participation citoyenne (O'Connell & McGuinness, 2007).

3. Discussion

La satisfaction des usagers du service public est un domaine de recherche porteur dans l'administration publique. Les contributions des auteurs, les outils de mesure, et la compréhension de son importance continuent d'évoluer. Cette notion sert de légitimation du fonctionnement des institutions publiques (Bovaird & Loffler, 2009). Une satisfaction élevée peut renforcer la confiance des citoyens envers le gouvernement (Hetherington, 1998) et favoriser la participation citoyenne (O'Connell & McGuinness, 2007). Ainsi, selon Hood, (1995), la satisfaction des usagers doit être au cœur de la planification et de la prestation des services publics. C'est pour cette raison qu'elle se réfère à la mesure sur laquelle les citoyens fondent leur satisfaction. Cette notion a évolué au fil du temps pour inclure la qualité, l'accessibilité et la réactivité des services publics (Parasuraman ; Zeithaml, & Berry, 1988). Les attentes des usagers jouent un rôle crucial dans leur évaluation de la satisfaction (Oliver, 1980). Les récents travaux de Li et al. (2017) ont montré que la facilité d'utilisation, la personnalisation des services et la sécurité en ligne sont également des déterminants significatifs de la satisfaction des usagers. La mesure de la satisfaction des usagers est donc devenue un domaine de recherche actif. Les méthodes incluent les enquêtes, les retours d'expérience, les indicateurs de qualité et les réseaux sociaux pour évaluer la perception des usagers (Lovelock & Wirtz, 2011). Les scores de satisfaction sont couramment utilisés pour évaluer les services publics (Parasuraman et al, 1994).

Par ailleurs, les enquêtes en ligne comme celle utilisée dans la présente étude, demeurent courantes, permettant de recueillir des données quantitatives sur l'expérience des usagers (Kim et al. 2015). Aussi, des études qualitatives, ont-elles été utilisées pour explorer en détail les perceptions des usagers (Wang et al. 2018). Toutefois, la mesure de la satisfaction des usagers de la plateforme « WECHE » nous a indiqué l'importance de mesurer la satisfaction de manière adaptée, en intégrant des aspects spécifiques tels que la disponibilité des actes sur la plateforme ou encore les difficultés à se connecter.

4. Conclusion

L'étude sur la satisfaction des usagers du service public « WECHE » a révélé des résultats profondément instructifs et préoccupants. L'analyse des données a montré que sur les **431** participants, seulement 203 personnes soit 47,10 % se disent « Satisfaits » du délai d'attente avant la mise en ligne des actes. En revanche **228** des individus, soit **52,90%** des participants ont exprimé leur « insatisfaction » vis-à-vis

de ce délai. Ces chiffres mettent en lumière le mécontentement majoritaire des utilisateurs de la plateforme Elle nous a permis d'évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs actuels au Bénin. Les données recueillies ont indiqué que seul un léger pourcentage d'utilisateurs est actuellement satisfait de l'expérience offerte par la plateforme. Cette constatation souligne l'urgence d'une action immédiate pour améliorer la qualité des services proposés. L'étude a par ailleurs révélé que l'impact de l'amélioration de la satisfaction des usagers va au-delà de la simple expérience individuelle des utilisateurs. En améliorant la qualité du service public, nous contribuons à renforcer la confiance des citoyens dans les initiatives gouvernementales numériques, favorisant ainsi l'adoption croissante des services en ligne. Cela peut également conduire à des économies substantielles, en réduisant le besoin de recourir à des canaux de services traditionnels, tout en améliorant l'efficacité globale de l'administration publique béninoise.

5. Bibliographie

BOVAIRD, T, & LOFFLER, E, (2009). Eds, *Public Management and Governance ISBN 9780415501866 446 Pages 19 B/W Illustrations*, Published October 13, 2015 by Routledge

LI C, C, et al (2017), *Optimization of microwave-assisted extraction of sargassum thunbergii polysaccharides and its antioxidant and hypoglycemic activities*, - Elsevi

LOVELOCK, C., and WIRTZ, J. (2011). *Services Marketing-People, Technology, and Strategy. 7th* Edition, Pearson Prentice Hall.

MCGUINNESS, S.; MCGINNITY, F.; O'CONNELL, P., (2008) Working Paper Changing returns to education during a boom? The case of Ireland ESRI Working Paper, No. 227

PARASURAMAN A., ZEITHAML, V., & BERRY, L .L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*, 58, 111-124;

PARASURAMAN, A., ZIETHAMl, V., et BERRY, L .L. (1988). « SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality » *Journal of Retailing*, vol. 62, no 1, p. 25.

SORENSEN, P. F., & YAEGER, T. (2014). Advancing Research that makes a difference. Dans H. Savall & al. (dir.), *Facilitating the Socio-Economic Approach to Management*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.

TANGI, L., et al. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356. doi: https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356.

WANG, G. C, L, ZHANG, R., WANG, S, WEI, X (2018): *Experiment on the effects of oligo-alginate elicitation on juvenile and adult sporophytes of Saccharin Japonica and Saccharina PANGAEA*, https://doi.org/10.1594/PANGAEA.896664

WARIN, P., (1999). *La performance publique : attentes des usagers et réponses des Ministères ;* Politiques et management public, Vol 17 n° 2**.**

ZEITHAML, V., PARASUMARAN A. et BERRY, L.L. (1985), Problems and Strategies in Service Marketing, *Journal of Marketing*, 49, 33