



Baromètre des services essentiels, vague 1

600 personnes ont répondu à ce sondage. Électricité, eau, télécoms, Mobile Money, banques, santé, transports : votre expérience des services essentiels, opérateur par opérateur.

Répondants

n = 600

questionnaires
complets

Note moyenne

6,8/10

note moyenne

Note moyenne

5,1/10

sur une échelle de 0 à
10



Méthodologie

● Résultats définitifs

POPULATION

Usagers des services essentiels âgés de 18 ans et plus, résidant au Burkina Faso.

RECRUTEMENT

Questionnaire en ligne diffusé par Consom'Action (site, réseaux sociaux, WhatsApp) et panel ; échantillon non probabiliste.

EFFECTIF ET PÉRIODE

n = 600 questionnaires complets, collectés **du 6 juillet 2026 au 27 septembre 2026**.

COLLECTE ET TRAITEMENT

Questionnaire en ligne sur téléphone, en français et anglais, 67 questions, durée médiane 10 min. Résultats bruts, non pondérés, arrondis à l'unité.

Limites

Les usagers connectés et urbains sont surreprésentés ; les scores des opérateurs ayant moins de 30 répondants ne sont pas publiés.

Statut : résultats définitifs, validés par le comité méthodologique de Consom'Action le 1 octobre 2026.

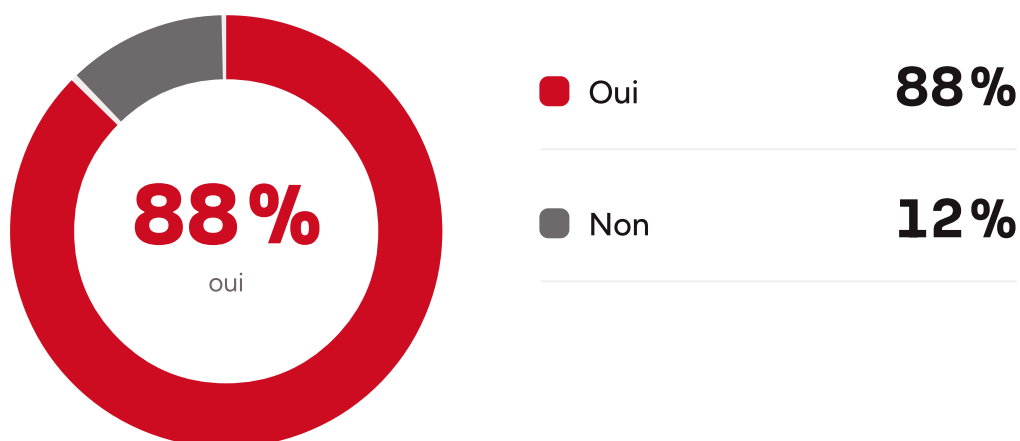
Score de confiance : 40 % satisfaction, 30 % confiance, 15 % réclamations traitées, 15 % NPS normalisé ; n minimal de 30 répondants par opérateur.



QUESTION 1 Oui / non

Votre foyer est-il raccordé au réseau électrique ?

n = 600 répondants



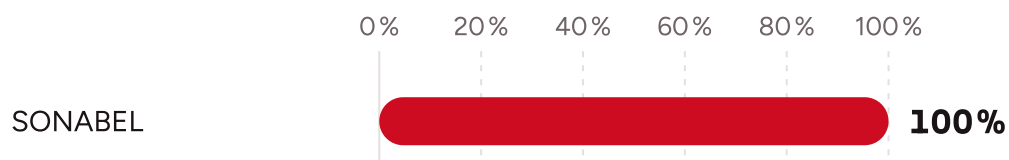
Lecture : 88 % des répondants ont répondu « Oui ».



QUESTION 2 Choix unique

Quel est votre fournisseur d'électricité ?

n = 526 répondants

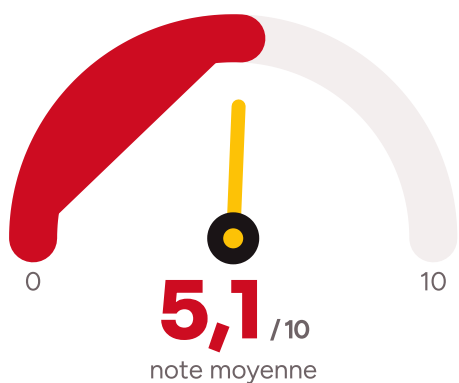


Lecture : 100 % des répondants ont répondu « SONABEL ». 74 personnes n'ont pas répondu.

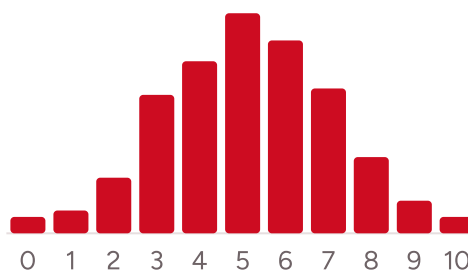
QUESTION 3 Échelle numérique

Globalement, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce service, de 0 à 10 ?

n = 526 répondants



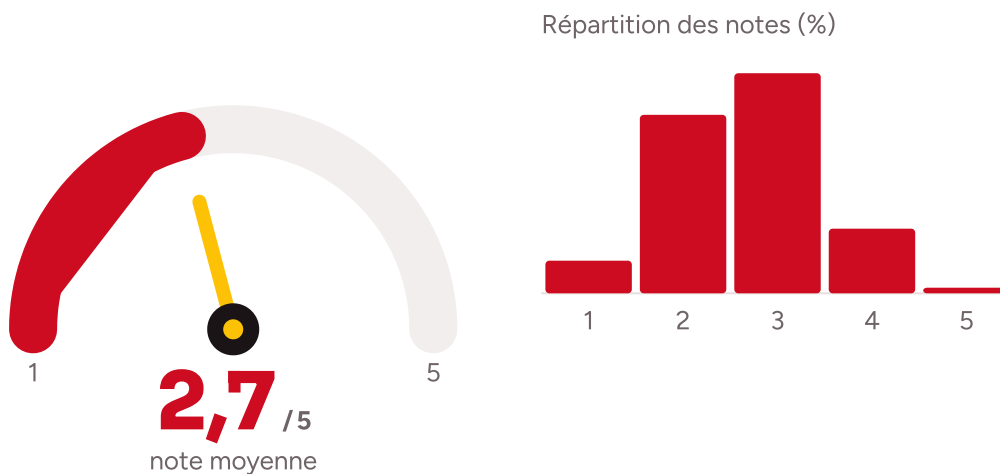
Répartition des notes (%)



Lecture : moyenne 5,1, médiane 5, écart-type 2,0. 74 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 4 Échelle numérique**Quelle confiance accordez-vous à ce prestataire, de 1 à 5 ?**

n = 526 répondants



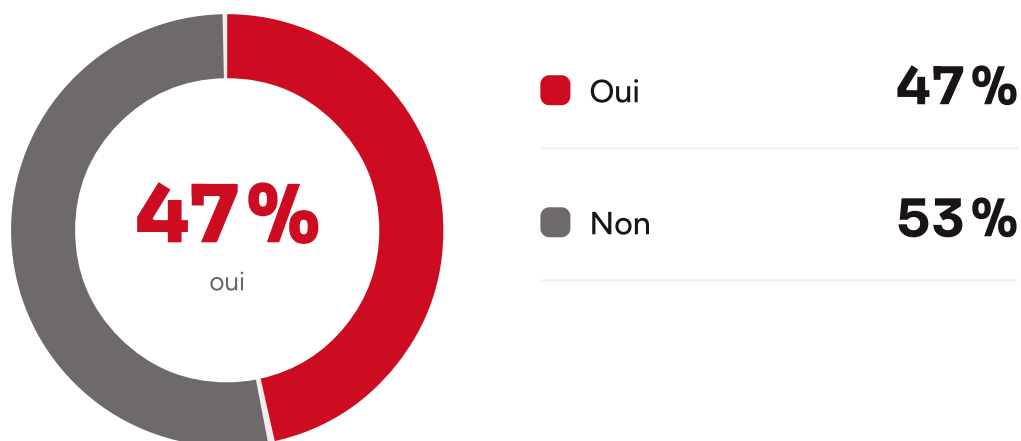
Lecture : moyenne 2,7, médiane 3, écart-type 0,8. 74 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 5 Oui / non

Votre réclamation a-t-elle été traitée ?

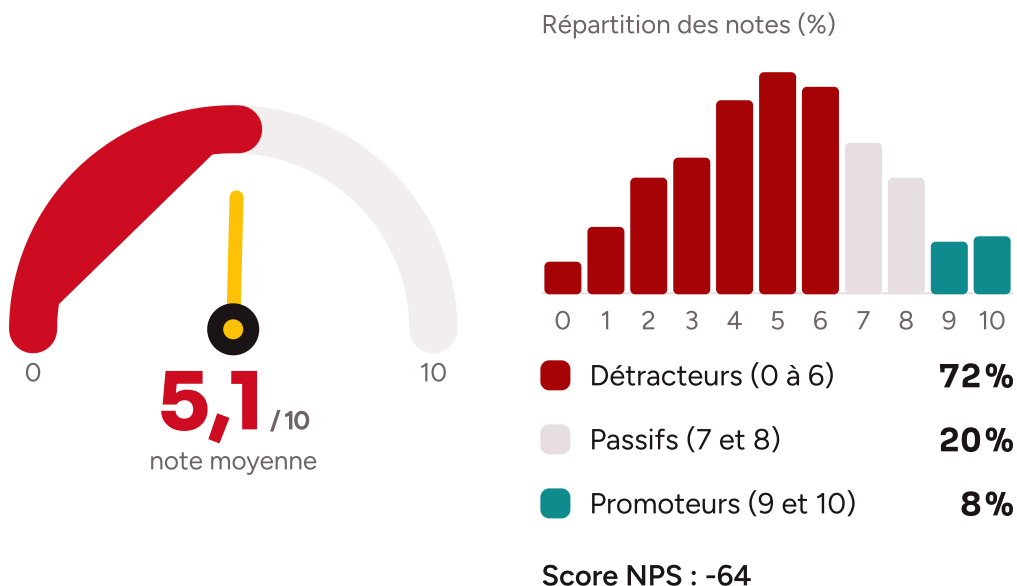
n = 179 répondants



Lecture : 53 % des répondants ont répondu « Non ». 421 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 6 Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous ce prestataire à un proche, de 0 à 10 ?**

n = 526 répondants



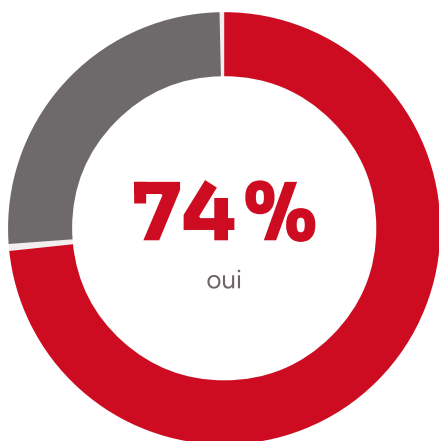
Lecture : note moyenne de 5,1 sur 10 ; 8 % de promoteurs (9 ou 10) et 72 % de détracteurs (0 à 6). 74 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 7 Oui / non

Votre foyer est-il abonné au réseau d'eau potable ?

n = 600 répondants



☒ Oui

74%

☐ Non

26%

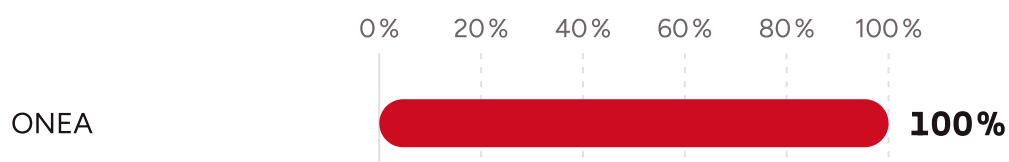
Lecture : 74 % des répondants ont répondu « Oui ».



QUESTION 8 Choix unique

Quel est votre fournisseur d'eau ?

n = 442 répondants

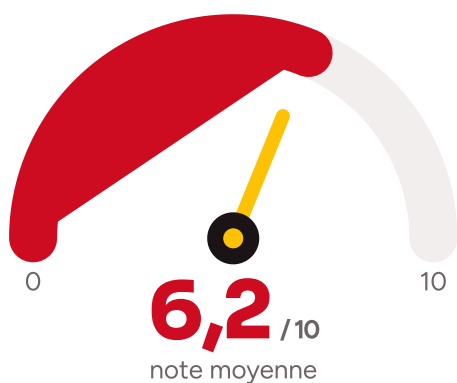


Lecture : 100 % des répondants ont répondu « ONEA ». 158 personnes n'ont pas répondu.

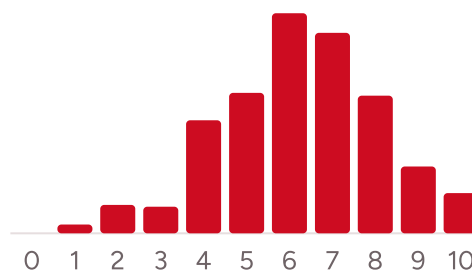
QUESTION 9 Échelle numérique

Globalement, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce service, de 0 à 10 ?

n = 442 répondants



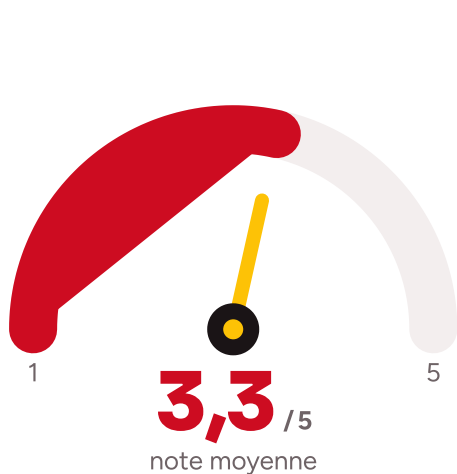
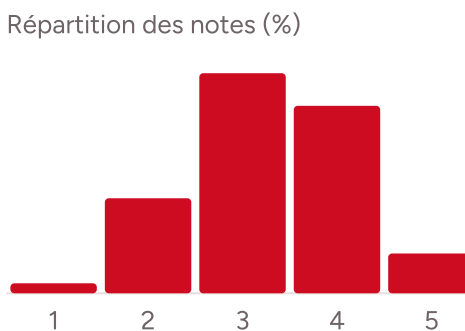
Répartition des notes (%)



Lecture : moyenne 6,2, médiane 6, écart-type 1,9. 158 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 10 Échelle numérique**Quelle confiance accordez-vous à ce prestataire, de 1 à 5 ?**

n = 442 répondants



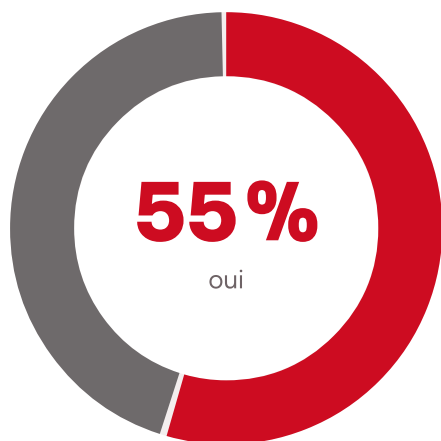
Lecture : moyenne 3,3, médiane 3, écart-type 0,9. 158 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 11 Oui / non

Votre réclamation a-t-elle été traitée ?

n = 82 répondants



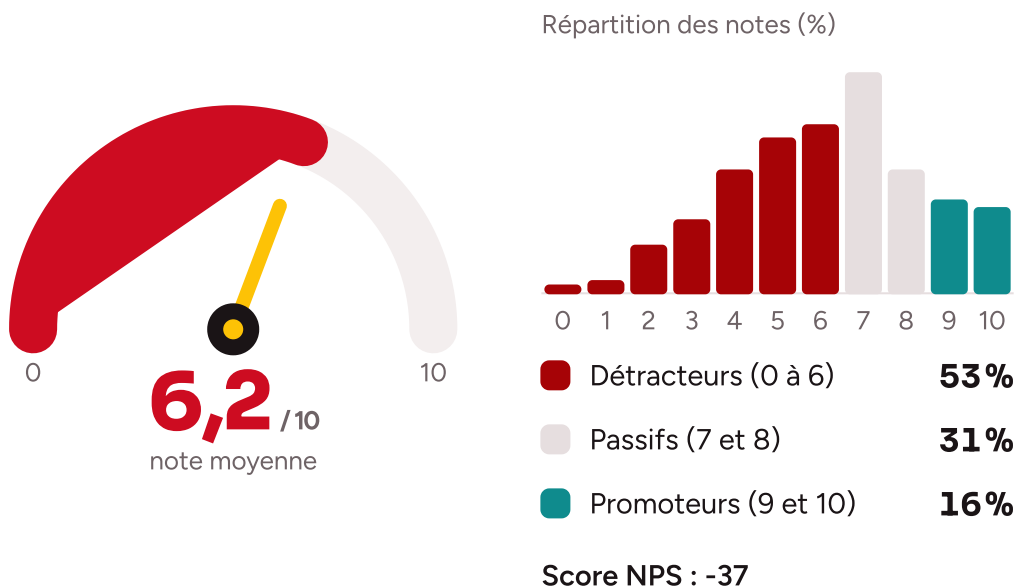
☒ Oui **55%**

☐ Non **45%**

Lecture : 55 % des répondants ont répondu « Oui ». 518 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 12 Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous ce prestataire à un proche, de 0 à 10 ?**

n = 442 répondants



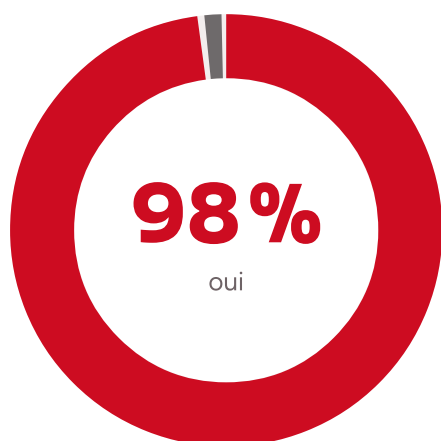
Lecture : note moyenne de 6,2 sur 10 ; 16 % de promoteurs (9 ou 10) et 53 % de détracteurs (0 à 6). 158 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 13 Oui / non

Utilisez-vous un téléphone mobile ?

n = 600 répondants



☒ Oui **98%**

☐ Non **2%**

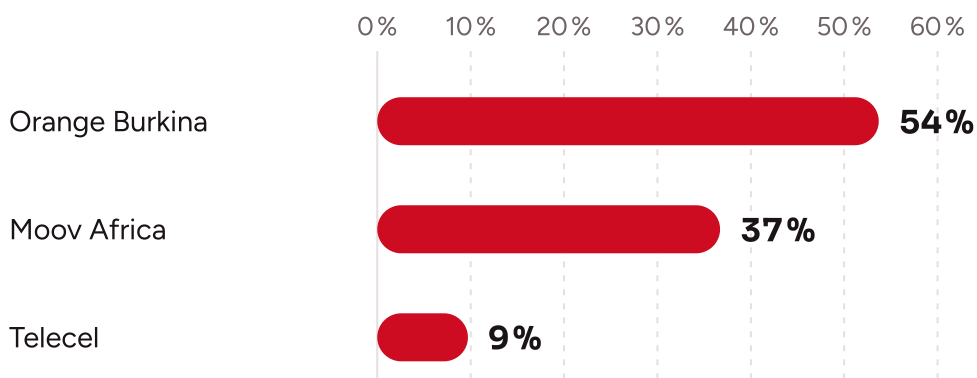
Lecture : 98 % des répondants ont répondu « Oui ».



QUESTION 14 Choix unique

Quel est votre opérateur principal ?

n = 589 répondants

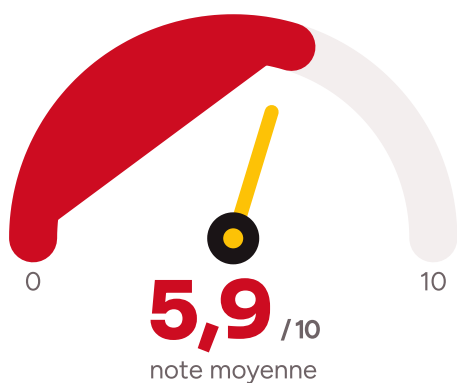


Lecture : 54 % des répondants ont répondu « Orange Burkina ». 11 personnes n'ont pas répondu.

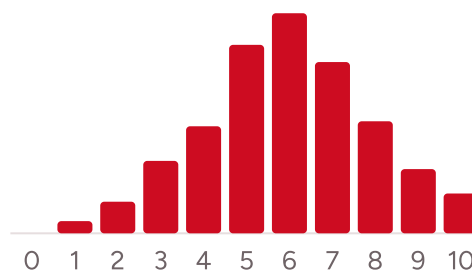
QUESTION 15 Échelle numérique

Globalement, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce service, de 0 à 10 ?

n = 589 répondants



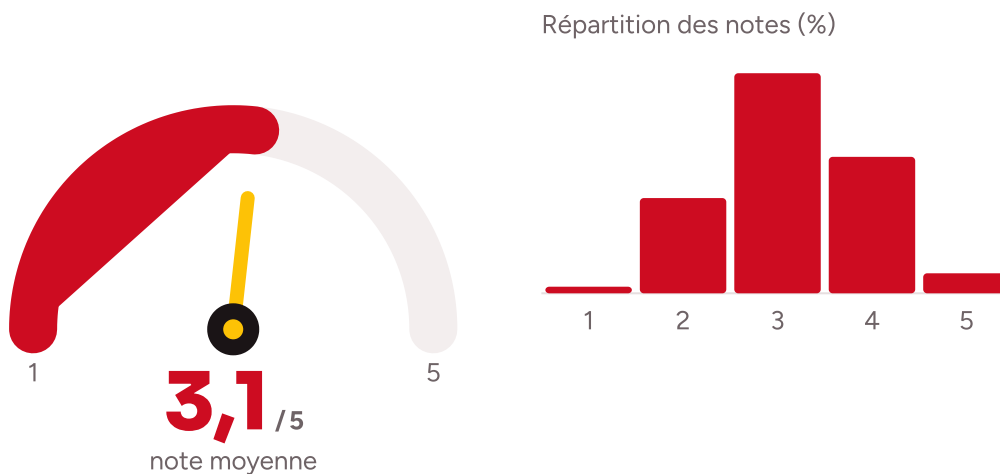
Répartition des notes (%)



Lecture : moyenne 5,9, médiane 6, écart-type 2,0. 11 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 16 Échelle numérique**Quelle confiance accordez-vous à ce prestataire, de 1 à 5 ?**

n = 589 répondants

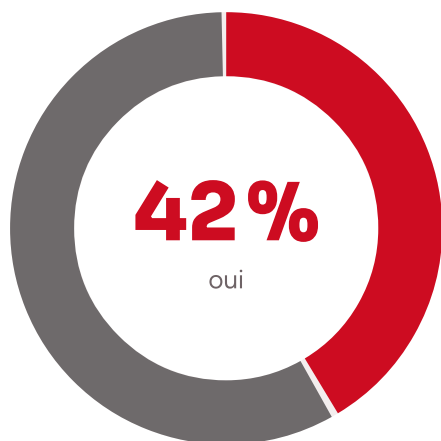
**Lecture :** moyenne 3,1, médiane 3, écart-type 0,8. 11 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 17 Oui / non

Votre réclamation a-t-elle été traitée ?

n = 122 répondants



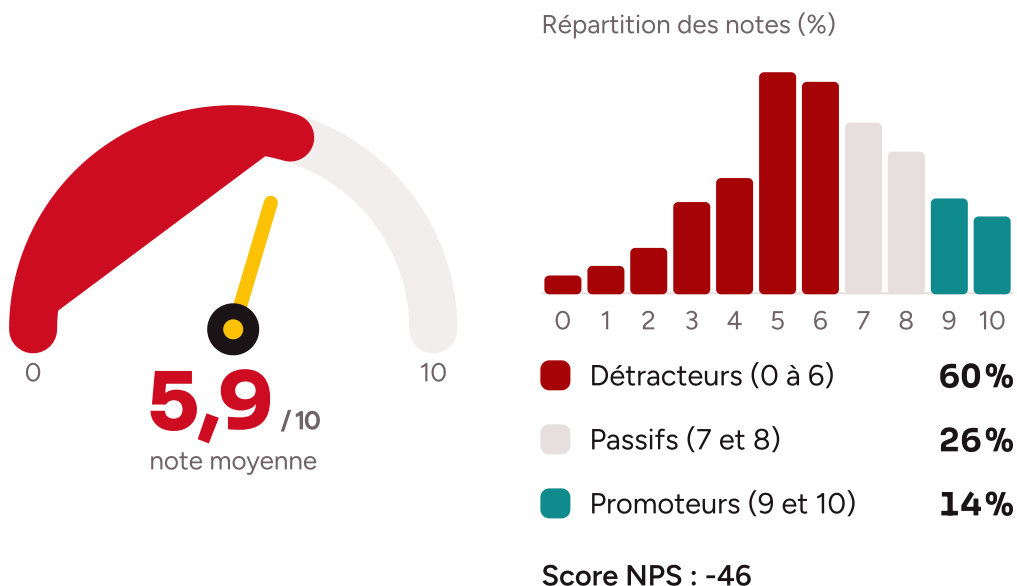
☒ Oui **42%**

☐ Non **58%**

Lecture : 58 % des répondants ont répondu « Non ». 478 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 18 Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous ce prestataire à un proche, de 0 à 10 ?**

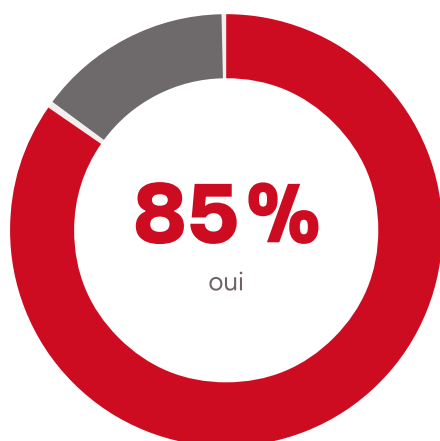
n = 589 répondants



Lecture : note moyenne de 5,9 sur 10 ; 14 % de promoteurs (9 ou 10) et 60 % de détracteurs (0 à 6). 11 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 19 Oui / non**Utilisez-vous un service de Mobile Money ?**

n = 600 répondants



☒ Oui **85%**

☐ Non **15%**

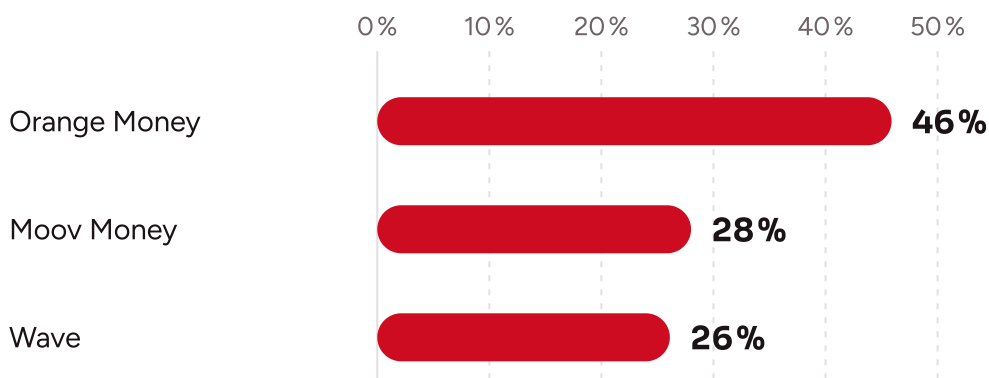
Lecture : 85 % des répondants ont répondu « Oui ».



QUESTION 20 Choix unique

Quel service de Mobile Money utilisez-vous le plus ?

n = 510 répondants

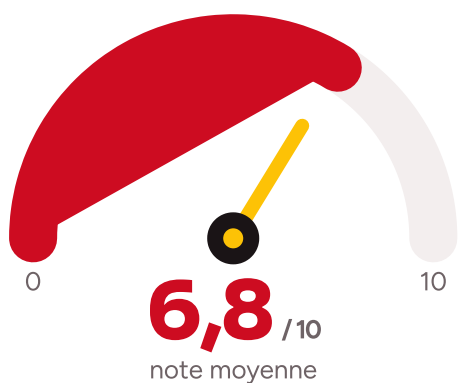


Lecture : 46 % des répondants ont répondu « Orange Money ». 90 personnes n'ont pas répondu.

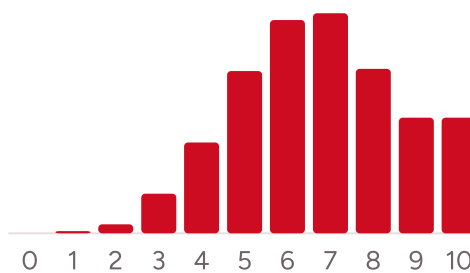
QUESTION 21 Échelle numérique

Globalement, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce service, de 0 à 10 ?

n = 510 répondants



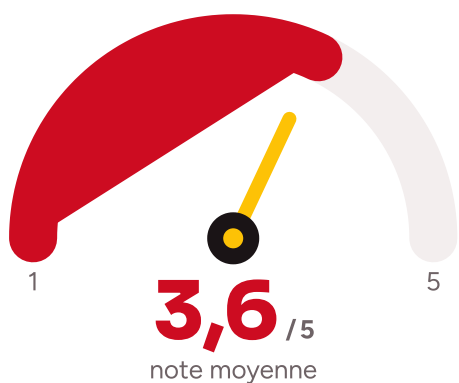
Répartition des notes (%)



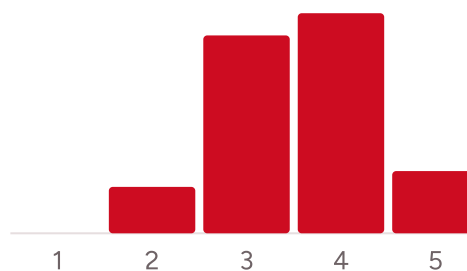
Lecture : moyenne 6,8, médiane 7, écart-type 1,9. 90 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 22 Échelle numérique**Quelle confiance accordez-vous à ce prestataire, de 1 à 5 ?**

n = 510 répondants



Répartition des notes (%)

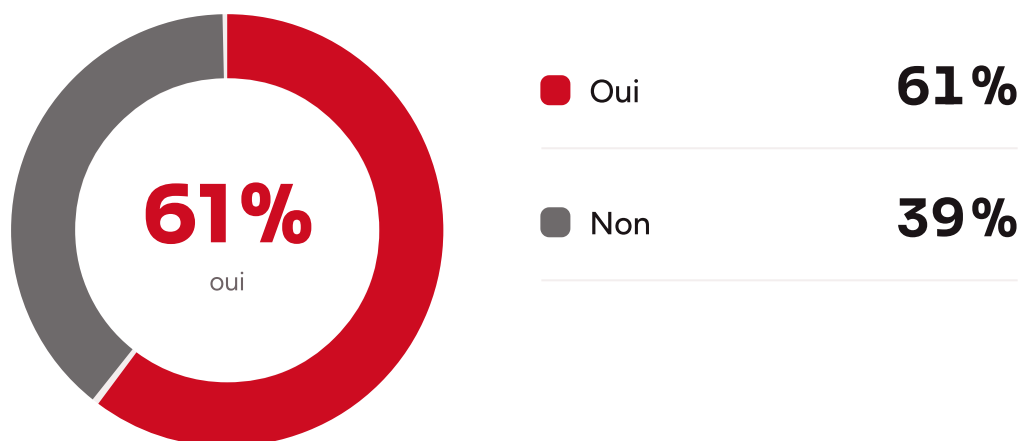
**Lecture :** moyenne 3,6, médiane 4, écart-type 0,8. 90 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 23 Oui / non

Votre réclamation a-t-elle été traitée ?

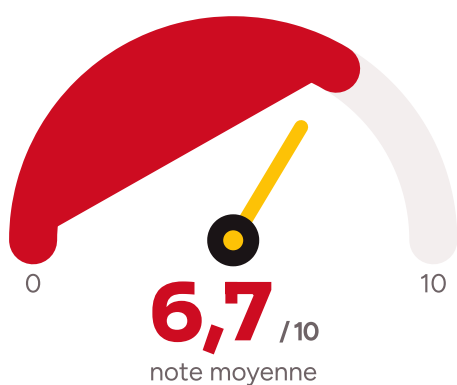
n = 71 répondants



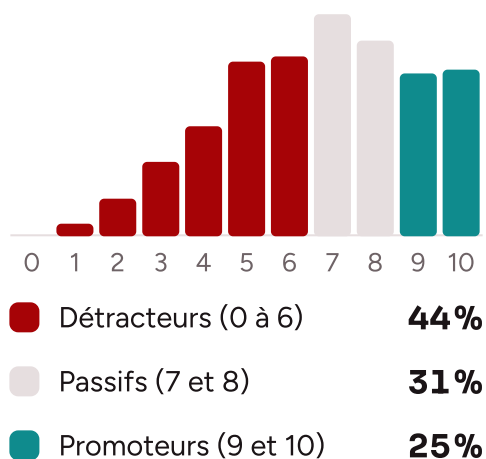
Lecture : 61 % des répondants ont répondu « Oui ». 529 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 24 Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous ce prestataire à un proche, de 0 à 10 ?**

n = 510 répondants



Répartition des notes (%)

**Score NPS : -19**

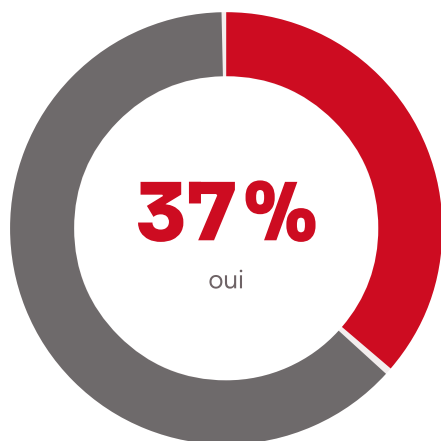
Lecture : note moyenne de 6,7 sur 10 ; 25 % de promoteurs (9 ou 10) et 44 % de détracteurs (0 à 6). 90 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 25 Oui / non

Avez-vous un compte bancaire ?

n = 600 répondants



☒ Oui

37%

☐ Non

63%

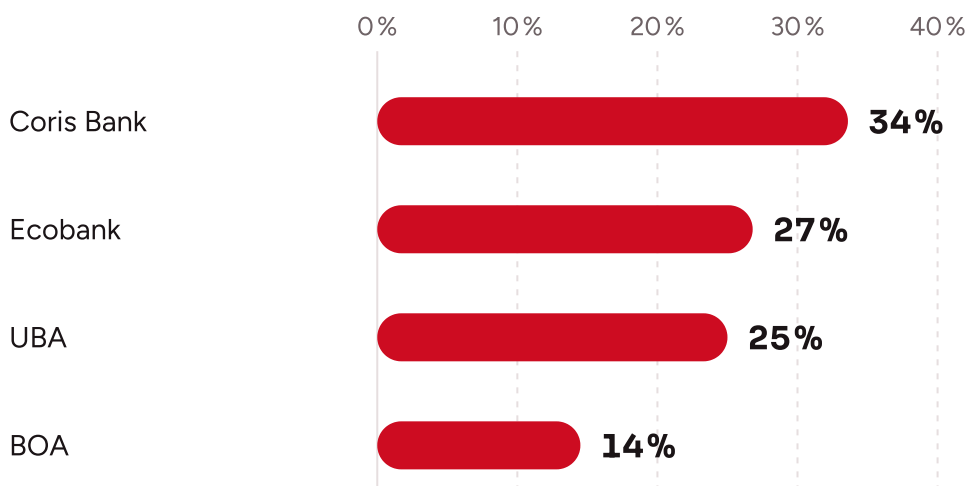
Lecture : 63 % des répondants ont répondu « Non ».



QUESTION 26 Choix unique

Quelle est votre banque principale ?

n = 220 répondants

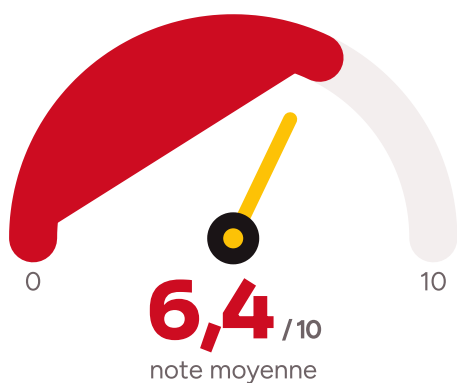


Lecture : 34 % des répondants ont répondu « Coris Bank ». 380 personnes n'ont pas répondu.

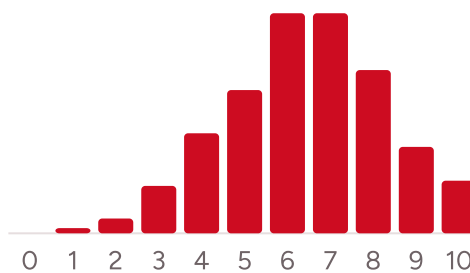
QUESTION 27 Échelle numérique

Globalement, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce service, de 0 à 10 ?

n = 220 répondants



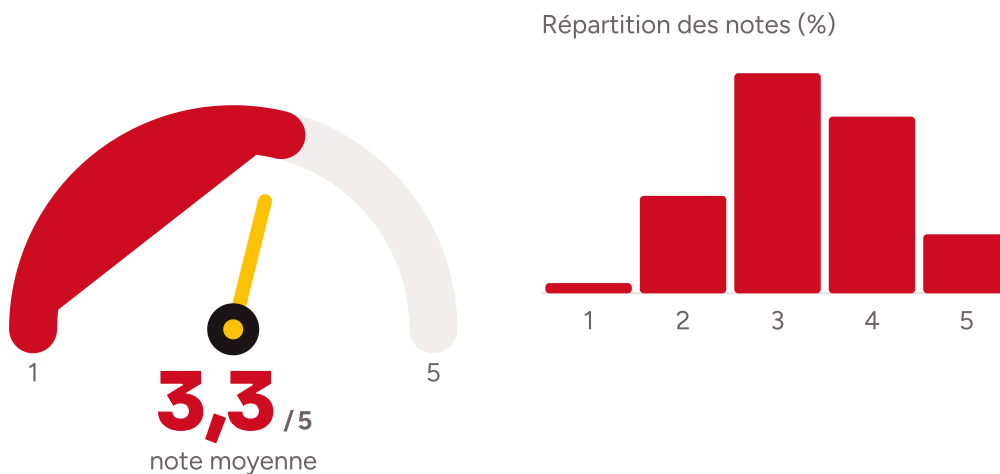
Répartition des notes (%)



Lecture : moyenne 6,4, médiane 6, écart-type 1,9. 380 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 28 Échelle numérique**Quelle confiance accordez-vous à ce prestataire, de 1 à 5 ?**

n = 220 répondants



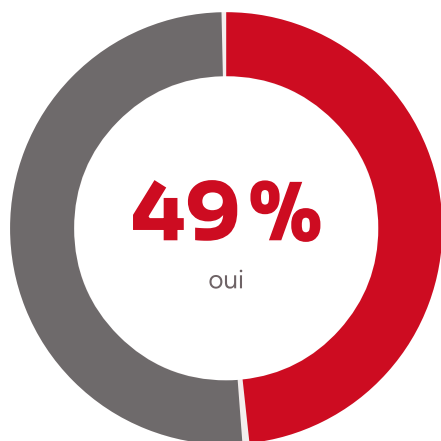
Lecture : moyenne 3,3, médiane 3, écart-type 0,9. 380 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 29 Oui / non

Votre réclamation a-t-elle été traitée ?

n = 39 répondants



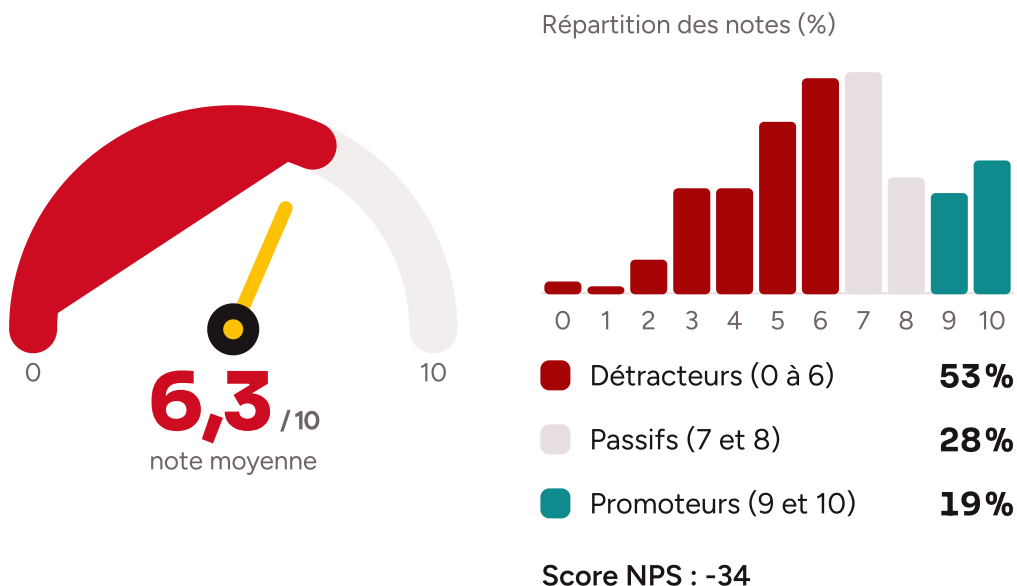
☒ Oui **49%**

☐ Non **51%**

Lecture : 51 % des répondants ont répondu « Non ». 561 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 30 Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous ce prestataire à un proche, de 0 à 10 ?**

n = 220 répondants

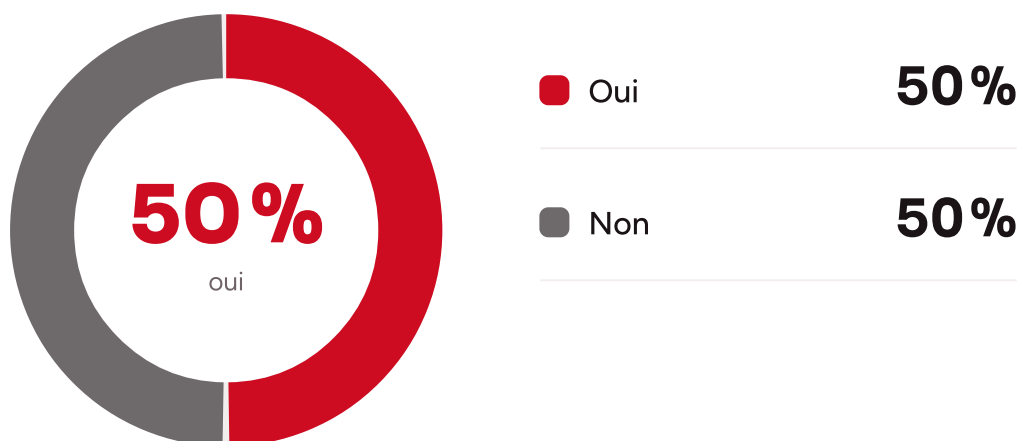


Lecture : note moyenne de 6,3 sur 10 ; 19 % de promoteurs (9 ou 10) et 53 % de détracteurs (0 à 6). 380 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 31 Oui / non

Avez-vous fréquenté un établissement de santé public ces trois derniers mois ?

n = 600 répondants



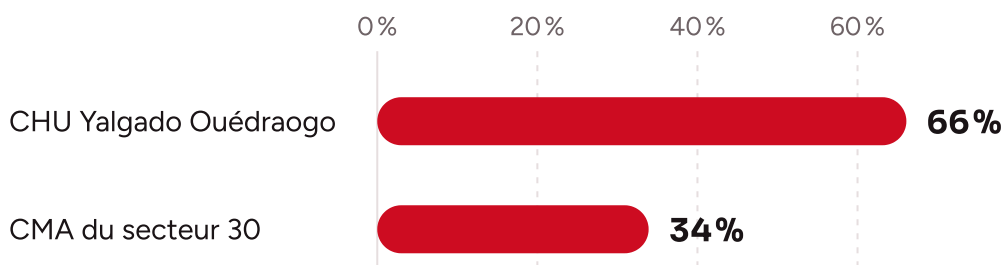
Lecture : 50 % des répondants ont répondu « Oui ».



QUESTION 32 Choix unique

Quel établissement avez-vous fréquenté ?

n = 301 répondants

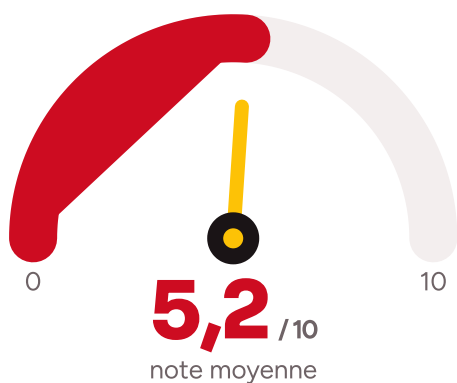


Lecture : 66 % des répondants ont répondu « CHU Yalgado Ouédraogo ». 299 personnes n'ont pas répondu.

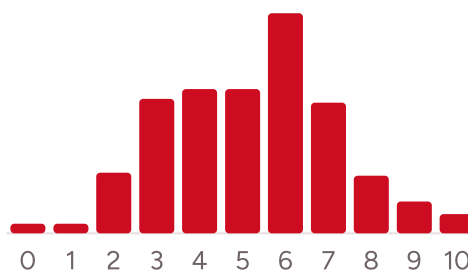
QUESTION 33 Échelle numérique

Globalement, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce service, de 0 à 10 ?

n = 301 répondants



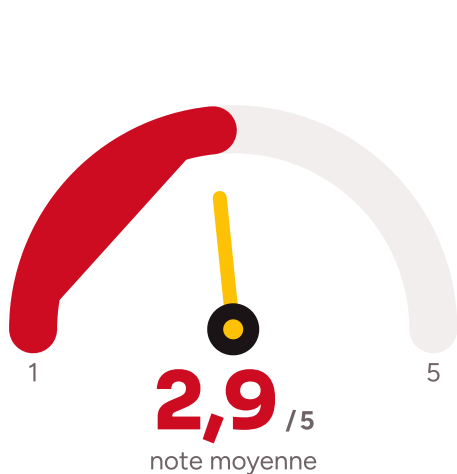
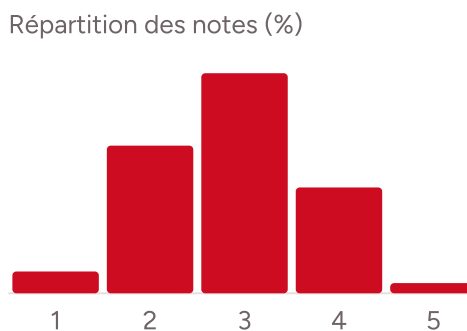
Répartition des notes (%)



Lecture : moyenne 5,2, médiane 5, écart-type 2,0. 299 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 34 Échelle numérique**Quelle confiance accordez-vous à ce prestataire, de 1 à 5 ?**

n = 301 répondants



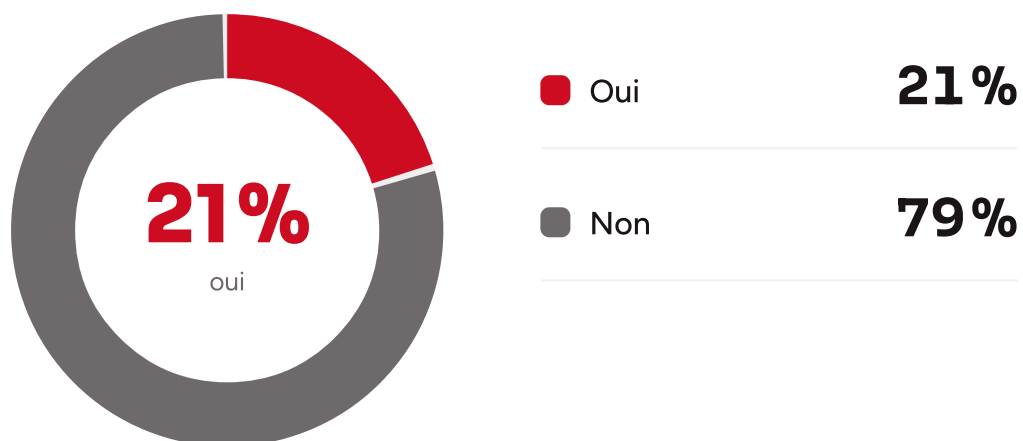
Lecture : moyenne 2,9, médiane 3, écart-type 0,9. 299 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 35 Oui / non

Votre réclamation a-t-elle été traitée ?

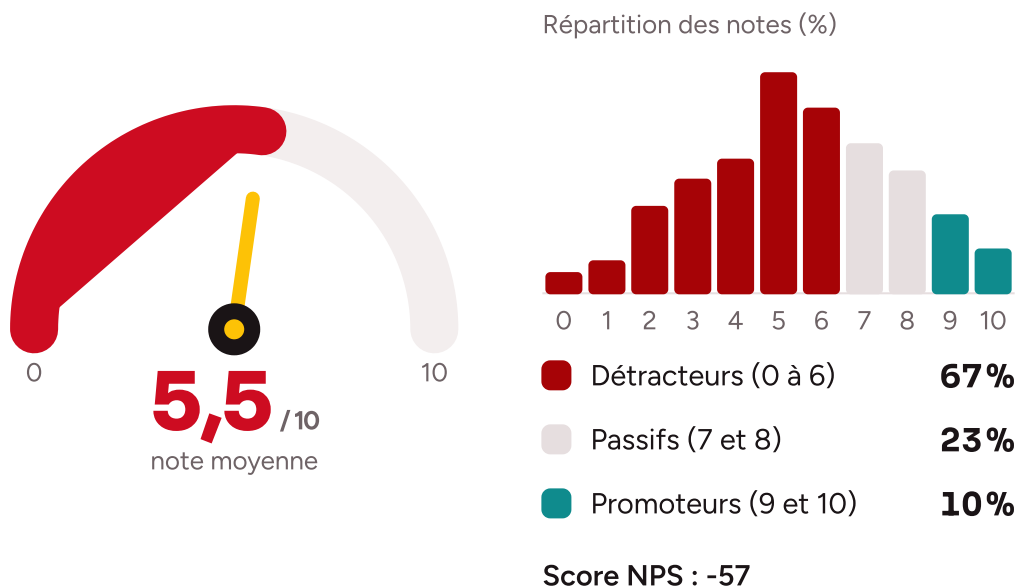
n = 39 répondants



Lecture : 79 % des répondants ont répondu « Non ». 561 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 36 Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous ce prestataire à un proche, de 0 à 10 ?**

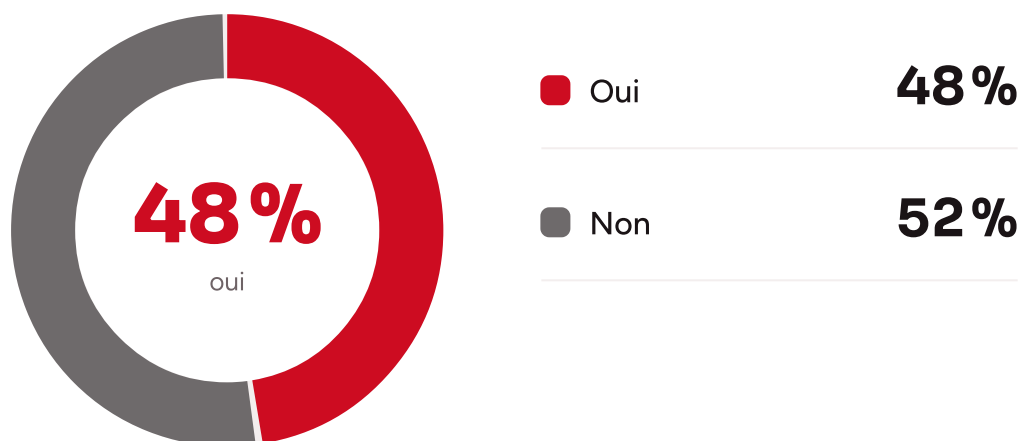
n = 301 répondants



Lecture : note moyenne de 5,5 sur 10 ; 10 % de promoteurs (9 ou 10) et 67 % de détracteurs (0 à 6). 299 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 37 Oui / non**Avez-vous utilisé un transport collectif ces trois derniers mois ?**

n = 600 répondants

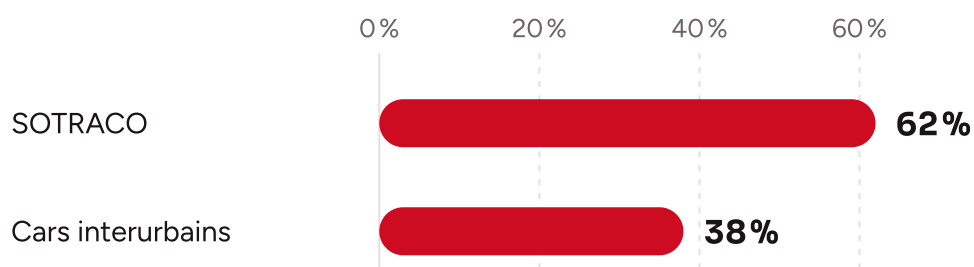
**Lecture :** 52 % des répondants ont répondu « Non ».



QUESTION 38 Choix unique

Quel transport avez-vous utilisé le plus ?

n = 287 répondants

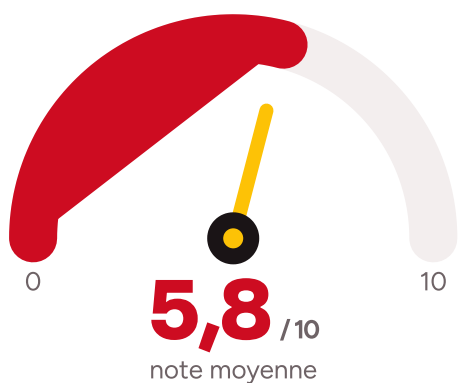


Lecture : 62 % des répondants ont répondu « SOTRACO ». 313 personnes n'ont pas répondu.

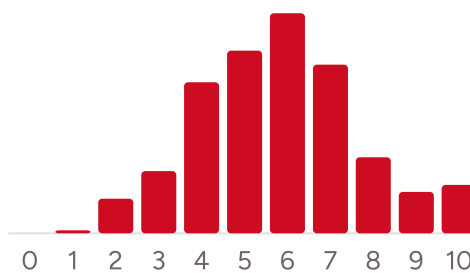
QUESTION 39 Échelle numérique

Globalement, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce service, de 0 à 10 ?

n = 287 répondants



Répartition des notes (%)



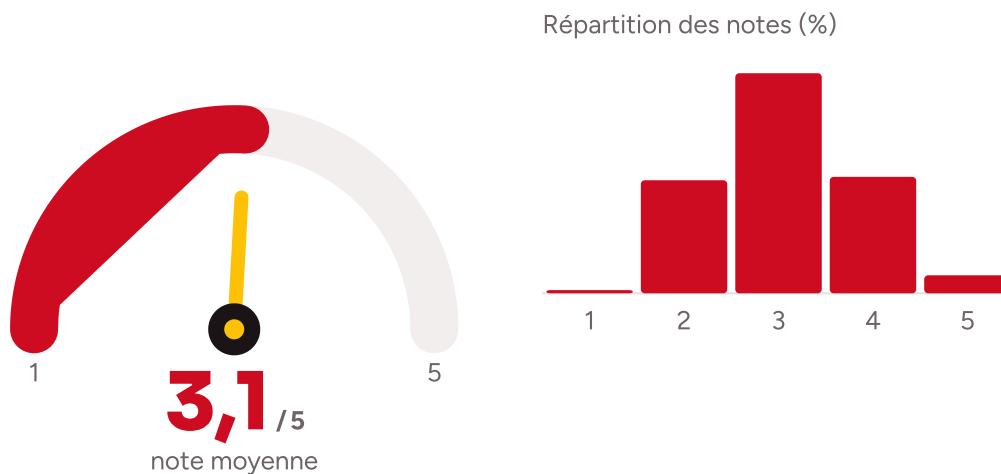
Lecture : moyenne 5,8, médiane 6, écart-type 1,9. 313 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 40 Échelle numérique

Quelle confiance accordez-vous à ce prestataire, de 1 à 5 ?

n = 287 répondants



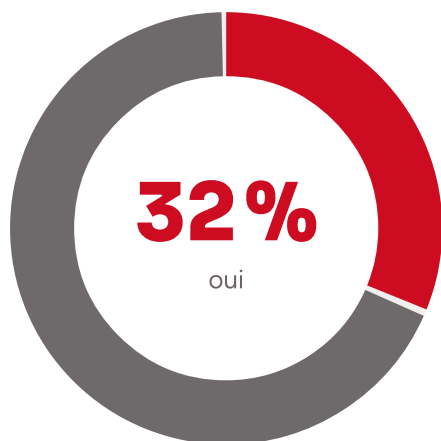
Lecture : moyenne 3,1, médiane 3, écart-type 0,8. 313 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 41 Oui / non

Votre réclamation a-t-elle été traitée ?

n = 19 répondants



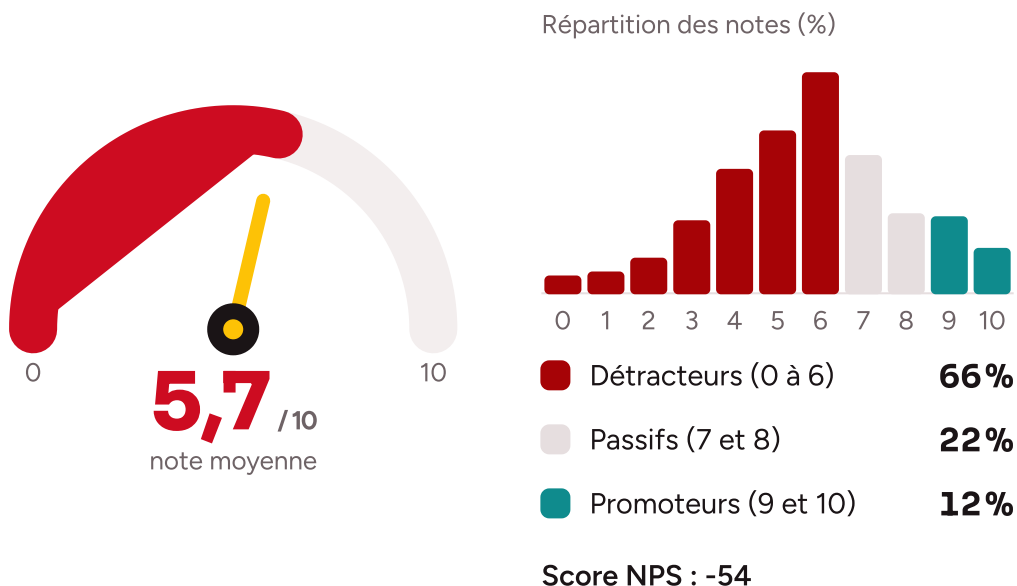
☒ Oui **32%**

☐ Non **68%**

Lecture : 68 % des répondants ont répondu « Non ». 581 personnes n'ont pas répondu.

QUESTION 42 Note de 0 à 10**Recommanderiez-vous ce prestataire à un proche, de 0 à 10 ?**

n = 287 répondants



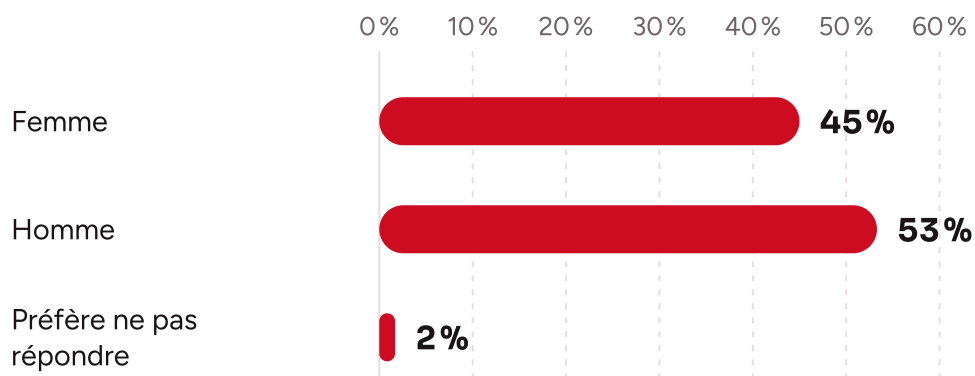
Lecture : note moyenne de 5,7 sur 10 ; 12 % de promoteurs (9 ou 10) et 66 % de détracteurs (0 à 6). 313 personnes n'ont pas répondu.



QUESTION 43 Profil des répondants

Sexe

n = 600 répondants



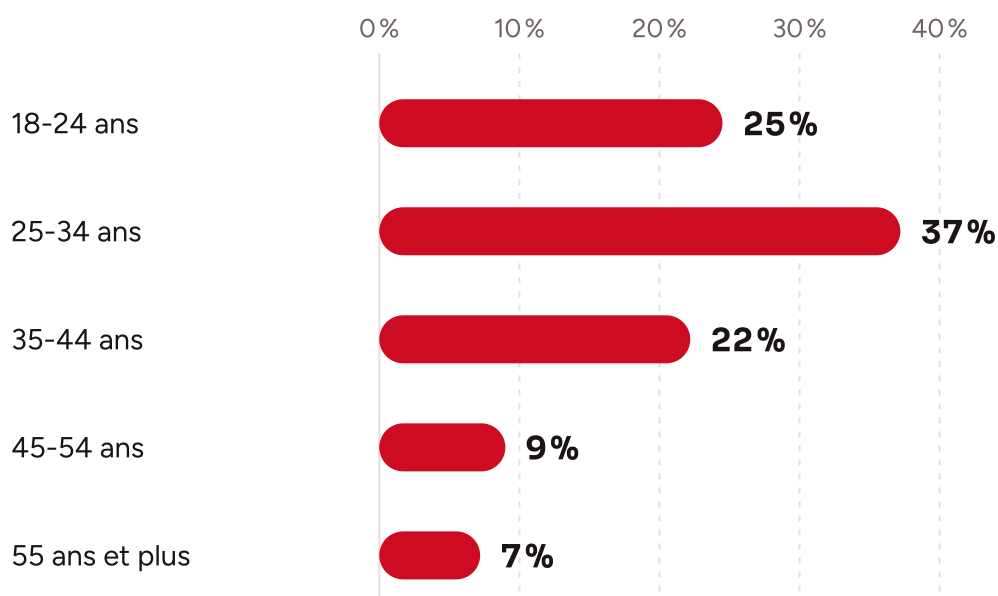
Lecture : 53 % des répondants ont répondu « Homme ».



QUESTION 44 Profil des répondants

Tranche d'âge

n = 600 répondants



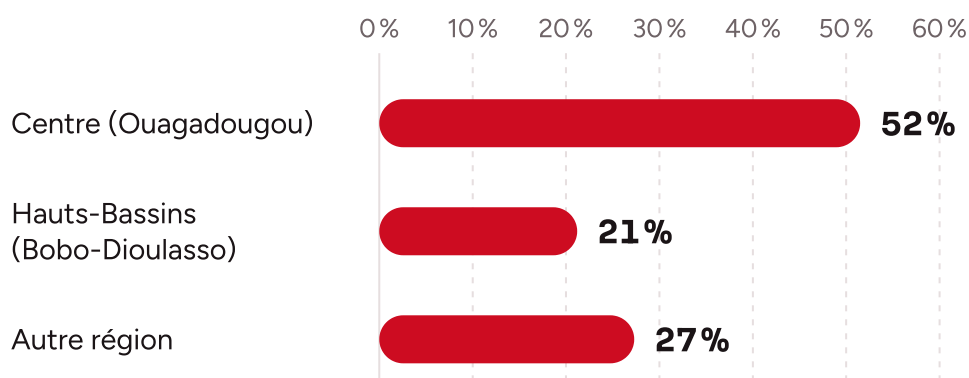
Lecture : 37 % des répondants ont répondu « 25-34 ans ».



QUESTION 45 Profil des répondants

Région

n = 600 répondants



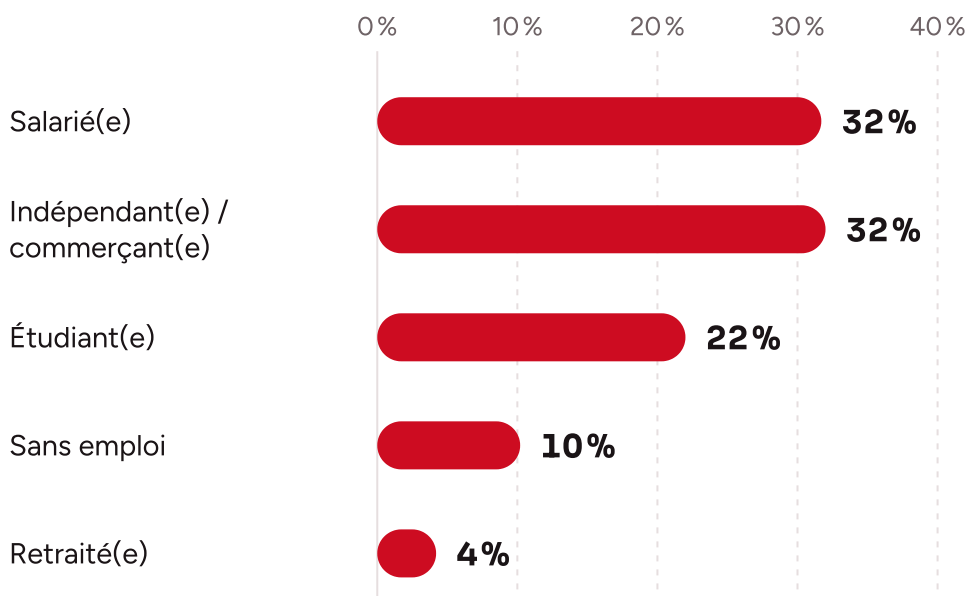
Lecture : 52 % des répondants ont répondu « Centre (Ouagadougou) ».



QUESTION 46 Profil des répondants

Situation d'activité

n = 600 répondants



Lecture : 32 % des répondants ont répondu « Indépendant(e) / commerçant(e) ».

Ce qu'il faut retenir

Première vague du baromètre trimestriel des services essentiels : satisfaction, confiance, réclamations et recommandation, avec un score de confiance sur 100 pour chaque opérateur ayant au moins 30 répondants.

- 1 En tête de leur secteur : Orange Burkina (Télécoms, **52,0/100**) ; Wave (Mobile Money, **69,1/100**) ; Coris Bank (Banques, **59,7/100**) ; CMA du secteur 30 (Santé, **49,8/100**) ; Cars interurbains (Transports, **49,6/100**).
- 2 La santé publique et l'électricité obtiennent les scores de confiance les plus bas.
- 3 Moins de la moitié des réclamations déposées sont déclarées traitées dans plusieurs secteurs.

Citer ces résultats

Consom'Action (2026). Baromètre des services essentiels, vague 1 Consomètre, résultats définitifs, n = 600, 6 juillet 2026 – 27 septembre 2026.
dev.consomaction.bf/resultats/barometre-services-essentiels-vague-1