



Grille QUALITÉ

des services d'accès à l'électricité



GUIDE D'UTILISATION



Grille QUALITÉ

des services d'accès à l'électricité

Bienvenue dans le guide d'utilisation de la grille QUALITÉ des services d'accès à l'électricité, conçue par le Réseau Cicle. Ce guide est adossé à la grille (sous format Excel) et à quatre questionnaires (format Word).

La grille qualité : qu'est-ce que c'est et à qui s'adresse-t-elle ?

Outil de mesure de la qualité des services d'accès à l'électricité et de leurs impacts, quelle qu'en soit la source, dans les pays des Suds faisant face à des défis d'accès à l'électricité. Elle s'adresse en priorité aux acteurs de coopération décentralisée et de solidarité internationale porteurs de micro ou mésoprojets, mais aussi aux financeurs, entreprises ou toute autre organisation qui souhaiterait l'utiliser.

Quels sont les objectifs de la grille ?

- **Harmoniser** à partir de standards communs
- **Outils** les porteurs, les bailleurs et les structures d'accompagnement
- **Faciliter** la conception, le suivi, le pilotage et l'évaluation et améliorer le service rendu aux usager·ère·s
- Renforcer la **redevabilité**
- **Valoriser** les impacts sociaux, techniques et environnementaux du service électrique

Que mesure la grille ?

La grille évalue la qualité d'un service électrique à un instant T, en croisant les données techniques, sociales, de gouvernance et les effets et impacts produits par ce service. Elle couvre aussi bien les usages domestiques et productifs que communautaires.

Il ne s'agit pas d'évaluer la qualité ou l'efficacité d'un projet, mais la fiabilité / durabilité du service rendu aux bénéficiaires.

Quand l'utiliser ?

La grille peut s'utiliser à partir du moment où le service électrique est effectif, idéalement entre 1 et 3 ans après la mise en service.

Certaines questions portent sur la situation "avant le service", notamment pour analyser les effets et impacts.

Principes de la grille

- Outil simple, accessible et structuré
- Équilibre entre les dimensions techniques, sociales et organisationnelles
- Importance donnée aux effets et impacts
- Intégration d'une lecture genre
- Données quantitatives et qualitatives
- Cadre commun adaptable aux contextes locaux
- Harmonisation, en laissant une part à l'analyse et au regard de l'évaluateur·rice

Pourquoi intégrer une analyse genre ?

Un service électrique peut améliorer fortement les conditions de vie, mais aussi reproduire ou accentuer certaines inégalités, **souvent peu visibles à l'évaluation**. Par exemple :

- si les branchements individuels sont surtout accessibles aux ménages ayant déjà davantage de ressources ou un statut important dans la communauté ;
- si l'électricité permet de développer des activités génératrices de revenus de certains seulement, ou de métiers particulièrement genrés ;
- si les lieux de décision concernant la conception ou la gestion du service électrique n'intègrent pas un groupe spécifique ;

alors le service électrique ne bénéficie pas de la même manière à toutes les personnes.

L'analyse genre consiste donc à comprendre qui utilise le service et comment, **qui en bénéficie réellement**, qui participe aux décisions et qui peut rester à l'écart ou subir un effet négatif. L'objectif est de mieux comprendre les différences d'usages, d'accès, de contraintes et de pouvoir d'agir entre les personnes et groupes concernés, entre les femmes et les hommes, mais aussi vis-à-vis d'autres facteurs de vulnérabilité : âge, handicap, isolement, appartenance communautaire, etc.

Construction de la grille

La grille est construite autour d'un outil unique sous forme de tableau, combinant :

- **4 domaines de qualité** (= les grandes dimensions)
- **14 critères de qualité** (= ce que l'on cherche concrètement à mesurer)
- **38 indicateurs** (= les éléments observables pour mesurer les critères)
- des questionnaires avec option de réponses à choix multiples
- **4 parties prenantes** potentielles

Les 4 domaines de qualité

A. CONCEPTION DE L'OFFRE DE SERVICE

- Dimensionnement adéquat du service
- Pertinence et durabilité technique
- Cohérence avec les initiatives locales

B. GOUVERNANCE ET GESTION

- Gouvernance partagée et inclusive
- Ressources humaines adéquates
- Viabilité financière

C. OPÉRATIONS ET EXPLOITATION

- Satisfaction des usagers et usagères
- Continuité et fiabilité du service
- Maintenance & sécurité

D. EFFETS ET IMPACTS

- Changement de pratiques
- Amélioration des usages domestiques
- Amélioration des usages professionnels
- Amélioration des services communautaires
- Accès aux espaces publics

Les parties prenantes

4 types de parties prenantes ont été identifiées. Toutes ne sont pas nécessairement concernées, et d'autres peuvent s'ajouter. Dans l'outil, des questionnaires sont déclinés pour chacune des parties prenantes, et une synthèse analytique croise les données par indicateur.

Les ménages bénéficiaires

foyers individuels
utilisant le service
électrique

Les infrastructures communautaires (infracomm)

écoles, centres de
santé, bibliothèques,
cafés, etc.

L'exploitant

Structure ou personne
assurant la gestion
technique et
économique

Les autorités locales

Représentant-e-s des
collectivités locales au
plus proche du service

L'outil est constitué de :

- Ce guide d'utilisation
- 4 questionnaires sous format Word (1 par type de partie prenante)
- La grille sous format Excel :
 - onglet 1 - BIENVENUE : introduction et tutoriel
 - onglet 2 - SYNTHÈSE : agrégation automatique des données
 - onglet 3 - GRILLE : grille entière, qui se complète automatiquement au fur et à mesure du renseignement des questionnaires, + deux colonnes à remplir au moment de l'analyse
 - onglets 4 à 8 - QUESTIONNAIRES : permettant de transcrire les retours des questionnaires

⇒ [Retrouvez l'outil sur ce lien](#)

⇒ [Retrouvez le tutoriel d'utilisation](#)

Comment mesurer la qualité du service ?

1 Préparer le terrain

- Prendre connaissance de la grille et du guide
- Identifier les parties prenantes à interroger
- Adapter / traduire les questionnaires si besoin
- Préparer la liste des documents à demander
- Imprimer les questionnaires

Conseils de collecte

- traduire les questionnaires en amont (plutôt que pendant l'entretien)
- des questions peuvent être ajoutées mais ne seront pas agrégables dans l'outil de synthèse de la grille
- prévoir une pochette résistant à l'eau et au terrain
- Pré-remplir les questionnaires avec les informations déjà disponibles



Pour évaluer la qualité d'un service, il s'agit donc de mesurer **si les critères de qualité sont atteints**. Pour cela, deux sources d'information complémentaires :

Collecte par questionnaire

Quatre questionnaires sont fournis en format Word. Ils peuvent être utilisés tels quels ou adaptés, modifiés et traduits.

Les questionnaires ont été conçus pour :

- rester accessibles ;
- limiter le temps d'entretien (environ 20 minutes) ;
- permettre une collecte en 1 à 2 jours.

Ils peuvent être complétés par des focus groups, des entretiens collectifs ou des observations terrain.

Collecte documentaire

Les entretiens doivent être complétés, autant que possible, par des documents permettant de confirmer et croiser les informations recueillies.

Exemples de documents utiles :

- rapports d'activités,
- normes de sécurité / règlement intérieur
- étude de faisabilité
- registre de maintenance
- budget détaillé de moins de 1 an
- registre des paiements
- outil de suivi / monitoring
- documents sur le dispositif de reprise / recyclage
- registre des équipements remplacés / collectés
- plan de secours et sources alternatives
- courrier officiel d'autorisation d'électrification (autorité locale)
- PV de réunions, calendriers des rencontres et liste de présence
- organigramme et fiches de postes
- attestations de formation
- Supports / flyers / affiches de sensibilisation



2 Collecter les données

- Conduire les entretiens auprès des différentes parties prenantes,
- recueillir les documents utiles,
- compléter les questionnaires papier ou numériques.

Conseils de collecte

- Privilégier une version papier pour les questionnaires, pour faciliter les échanges,
- Veiller aux modalités de l'entretien, notamment aux rapports de pouvoir entre les personnes présentes,
- Sécuriser les données recueillies (photos des questionnaires, sauvegarde, etc.).

3 Compléter la grille et analyser les résultats

1. **Onglets 5 à 8** : transcrire les retours des questionnaires papier (s'il y a plusieurs ménages, ajouter des colonnes)
2. **Onglet 3 GRILLE** :
 - o Prendre connaissance des données cumulées
 - o Ajuster la hauteur des lignes si nécessaire
 - o Attribuer une note selon l'échelle ci-dessous par indicateur
 - o Justifier les notes par des commentaires ou des verbatim
3. **Onglet 2 SYNTHÈSE** :
 - o Actualiser le tableau (clic droit) ou fermer/rouvrir le document
 - o Vérifier la cohérence d'ensemble
 - o Analyser les résultats globaux et faire un bilan
 - o Faire une analyse genre (cf. encart ci-dessous)
4. Conserver et archiver les questionnaires, documents et notes terrain

L'échelle de notation

La note de 1 à 4 permet d'apprécier l'atteinte de l'indicateur sur la base des retours aux questionnaires, de la documentation disponible, des observations réalisées et de l'analyse de l'évaluateur.rice.

Niveau 1 : insatisfaisant

Niveau 2 : améliorable

Niveau 3 : satisfaisant

Niveau 4 : très satisfaisant

Conseils

- Transcrire les questionnaires dès que possible (le jour même) pour ajouter des commentaires qualitatifs
- Compiler et conserver les données pour un suivi dans le temps et faciliter les transmissions
- Consacrer un temps suffisant à l'analyse
- Prendre un réel temps de partage des retours et de l'analyse en équipe (permet de capitaliser et d'harmoniser les pratiques)
- Transmettre les résultats à Cicle pour la capitalisation collective

L'analyse genre

Cette grille ne permet pas, à elle seule, de réaliser une analyse genre complète, mais peut constituer un premier niveau. Dans cette grille, l'analyse genre peut se faire par deux entrées : le profil des personnes interrogées et les 4 indicateurs dédiés.

n°	indicateur	Pourquoi et comment l'utiliser, les questions à se poser
PROFIL	- question genre - "À la tête de.."	La collecte des données est-elle représentative ? Quelle est la répartition des personnes identifiées comme responsables des ménages et des structures ? Les perceptions recueillies varient-elles selon le genre ?
n°3	Prise en compte des besoins différenciés	Vérifie si les besoins et usages des différents groupes sont pris en compte. (par exemple : accessibilité physique liée à un handicap, prix pour les familles vulnérables, besoins pour une activité génératrice de revenus, etc.)
n°9	Représentation des femmes et groupes vulnérables dans les instances de suivi	Permet d'observer qui participe aux espaces de décision et de gouvernance.
n°12	Part des femmes parmi les RH de l'exploitant	Donne des indications sur l'accès des femmes aux emplois et aux fonctions techniques
n°28	Temps moyen économisé sur les tâches domestiques par jour	Permet d'analyser si le service réduit certaines charges quotidiennes souvent assumées par les femmes.

Que faire des résultats ?

⇒ Les résultats sont bons ? Félicitations !

Mais bien sûr ça ne s'arrête pas là :

- Vérifier qu'il n'y ait pas de biais dans la mesure
- Poursuivre le suivi des effets, documenter les bonnes pratiques, maintenir la participation des différents groupes, partager les enseignements avec les partenaires, rechercher à aller encore un peu plus loin.

⇒ Les résultats montrent des faiblesses ?

Quelques premières actions simples :

- recueillir les données différenciées selon le genre
- intégrer les femmes dans les espaces de décision et veiller à ce qu'elles puissent réellement être écoutées
- adapter les horaires et modalités de concertation
- analyser qui bénéficie réellement du service
- identifier les freins économiques, sociaux ou culturels
- intégrer des usages liés aux activités économiques féminines
- sensibiliser les équipes projet et partenaires aux enjeux de genre

L'approche genre est un processus d'amélioration progressive : même des actions limitées peuvent avoir des effets importants sur l'efficacité, l'inclusion et la durabilité des projets.

4

Et après ?

Usage et valorisation des données

L'intérêt de cette grille qui se veut simple et commune est également de produire de la connaissance sur le suivi de la qualité des services d'accès à l'électricité et de faciliter le plaidoyer et les décisions collectives dans le secteur.

Pilotage

Les résultats permettent d'identifier les leviers d'amélioration du service et d'orienter les priorités d'action. Par la suite, la mesure peut être faite de manière régulière pour suivre les évolutions dans le temps et observer les effets des ajustements mis en place.

Capitalisation

Les informations collectées dans la grille permettent de repérer les pratiques particulièrement positives à pérenniser et répliquer.

Documenter ces enseignements et partager les retours d'expérience permet d'alimenter les réflexions internes, mais aussi les échanges avec le Réseau Cicle et les autres acteurs du secteur.

Harmonisation et apprentissage collectif

La grille a été construite par un groupe de travail multi-acteurs; de même, son utilisation peut servir pour appuyer des espaces de dialogue sur les pratiques : comment évaluer, selon quels critères, avec quelles analyses et quels retours d'expérience ?

À la fois en interne à la structure, entre structures et avec le Réseau Cicle, pour favoriser l'harmonisation des approches et l'apprentissage collectif.

Redevabilité

Les données issues de la grille peuvent être mobilisées pour objectiver et renforcer la fiabilité des bilans et comptes-rendus réalisés auprès des partenaires techniques et financiers.

Astuce



Cibler les ODD

L'onglet SYNTHÈSE présente un tableau spécifique à l'ODD Genre n°5.

=> En cellule H11, un filtre permet de sélectionner d'autres indicateurs par ODD dédié. Il est ainsi possible de créer une synthèse des notations selon l'ODD qui vous intéresse le plus.

=> Retrouvez tous les ODD liés aux indicateurs de la grille et leur détail dans l'onglet BIENVENUE, en "ouvrant" le + après la colonne F.

Valorisation interne

Le partage des résultats est un bon outil de motivation des équipes. Il permet de valoriser le travail réalisé lors de la collecte, de reconnaître les évolutions et d'identifier collectivement les points à ajuster.

Ces résultats peuvent donc être transmis aux équipes, aux salarié-e-s, aux usager-ère-s, aux partenaires, etc.

Valorisation et communication

Les résultats et enseignements servent de support de communication auprès des partenaires, des communautés ou d'un public plus large. Enrichies de photos, témoignages ou de retours de terrain, elles valorisent à la fois le service électrique mis en place et rassurent sur la méthodologie d'évaluation.

Où trouver l'outil ?

La grille QUALITÉ est disponible en libre accès :

⇒ [Tutoriel d'utilisation](#)

⇒ [Tous les documents](#)

Ou en contactant directement le Réseau Cicle :

cicle@reseau-cicle.org

D'où vient cet outil ?

Depuis 2020, le **Réseau Cicle**, porté par le pS-Eau et soutenu par l'AFD et l'ADEME, fédère des acteur-ric-e-s de la coopération internationale pour promouvoir l'accès universel à l'énergie (ODD 7).

Pourquoi cette grille ?

La création de cette grille répond à un besoin identifié par les acteurs de terrain : disposer d'un outil de suivi et d'évaluation accessible, standardisé et adapté aux micro-méso acteurs, utilisable par des structures disposant de moyens limités, permettant de mieux valoriser les effets et impacts des projets.

Une construction collective

Cette grille QUALITÉ a été élaborée dans le cadre d'un groupe de travail multi-acteurs, animé et accompagné par un binôme de consultantes. La grille s'est construite sur la base des connaissances et expertises des membres, complétées de ressources bibliographiques et d'une phase de test de la grille au Sénégal et à Madagascar.

Coordination : **Corentin Oudot**

Animation et accompagnement : **Kerstin Schönauer et Laure Criqui**

Participant-e-s du groupe de travail et contributeur-ric-e-s :

- **Emilie Le Barbanchon** (Electriciens sans frontières)
- **Alexis Caujolle** (Geres)
- **Tania Chauvin** (Electriciens sans frontières)
- **Pascal Descamps** (Electriciens sans frontières)
- **Massamba Gaye** (Gret)
- **Marco Geuna** (Fondem)
- **Cécile Gillot** (Réseau Cicle)
- **Lorelei Gontard** (Geres)
- **Antonin Hélias** (Gilde)
- **Nicolas Livache** (Experts Solidaires)
- **Mary Malone** (Nexans)
- **Emeline Moreau** (Gret)
- **Maxime Pinault** (Gilde)
- **Roman Poniatowski** (Synergie renouvelable)
- **Mélina Sahli** (Watt for change)
- **Léa Torres** (Watt for change)
- Projet **Café Lumière d'Ambatolampy** (ESF & Anka)
- Projet **Réseau d'Énergie Villageoise de Mangaoka** (Experts Solidaire & Anka)
- Projet **Nano-réseaux d'Andrafiabe** (Nanoé)
- Projet **Ecole du Futur de Khoulé** (Association Diaspora Action Sénégal)

Conception et mise en page : Kerstin Schönauer
Crédit photo page de garde : © Réseau Cicle

Dernière mise à jour : 2026

Le Réseau Cicle est soutenu par

