

# Projet de mise en place des Espaces de citoyens

Rapport de l'enquête de Satisfaction des citoyens

Commune de Siliana

Février 2015



1. Rappel de l'objectif de l'enquête
2. La méthodologie de l'enquête
3. Planning de réalisation de l'enquête
4. Les analyses et résultats de l'enquête

## Rappel de l'objectif de l'enquête

---

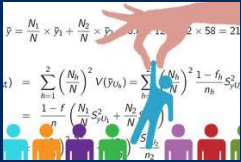


- Réaliser une enquête par échantillonnage visant à établir une deuxième mesure pour le **niveau de satisfaction des citoyens** par rapport aux **services municipaux**
- Suivre l'évolution du niveau de satisfaction des citoyens afin **d'en tirer les enseignements**

# La méthodologie de l'enquête

# La méthode d'échantillonnage

1



## Echantillonnage

- La méthodologie d'échantillonnage adoptée pour cette enquête sera la méthode **d'échantillonnage non probabiliste par « quotas renforcés »** comportant un quota croisé entre sexe afin de respecter la parité hommes/femmes (50% femmes, 50% hommes) et âge (interviewer les individus âgés de plus de 15 ans)
- Cette méthode **permet aussi de masquer le problème de la non-réponse et permet d'atteindre le taux de réponse satisfaisant**. Si un citoyen refuse de participer, l'interviewer ou l'enquêteur ira voir un autre car il a à combler son quota.
- Avec un taille d'échantillon de 300 individus et un risque d'erreur fixé à 5% la marge d'erreur de l'enquête est de 5.65% → Donc avec un échantillon de 300 on est sûr à 95 % que les résultats de l'enquête se situeront à  $\pm 5.65\%$  des valeurs réelles

# Administration des questionnaires

2



Collecte  
d'informations  
(Administration  
du  
questionnaire)

L'administration du questionnaire et la collecte des données sera conduite suivant les procédures suivantes :

- **Formation des enquêteurs** : Avant le début de l'enquête, l'ensemble de l'équipe (enquêteurs et superviseurs) suivra une session de Formation d'une journée. Cette formation couvrira les aspects techniques du questionnaire, ainsi que des éléments spécifiques au contexte de l'enquête. Durant cette formation seront notamment réalisées des simulations de questionnaires entre enquêteurs sous l'encadrement des superviseurs et du responsable du projet
- **Réalisation** : Pour couvrir un échantillon de près de 200 individus réparties sur les deux communes, Ficom coordonnera avec une association pour mobiliser une équipe d'enquêteurs sur le terrain (constituée d'hommes et femmes)
- Cette méthode permet de combler les non réponses aux questions relatives à l'appréciation des services fournis par la commune s'il s'avère que l'individu interrogé ne fréquente pas la commune



**Enquête à chaud**

Interroger les individus en sortant de la commune



**Enquête à froid**

Interroger par téléphone les individus ayant participé à la première enquête (coordonnées disponible dans la Baseline)

# Le traitement des données de l'enquête

3



## Traitement des données

- **Le contrôle qualité** (interne et externe) sera réalisé à trois niveaux :
  - **Niveau 1** réalisé par le statisticien : Accompagner 10% des interviews ; Assister les enquêteurs de son équipe en cas de besoin ; Demander aux enquêteurs de refaire un questionnaire si les données ne sont pas claires ;
  - **Niveau 2**: Tous les questionnaires (100%) sont vérifiés par l'équipe projet dans un délai maximal de 1 jour après avoir été remplis. Ceci permet d'identifier les questionnaires ayant des informations incomplètes ou pas claires. Ils seront alors refaits sur le terrain par la suite.
  - **Niveau 3**: Le contrôle à ce niveau est réalisé au département Data Processing de Ficom Conseil, afin de vérifier en détail toutes les informations issues des questionnaires avant la saisie
- **Le plan de dépouillement**
  - Le plan de dépouillement des résultats de l'enquête sera pris en charge par notre équipe et s'articulera autour des points suivants :
    - Codage des questionnaires au fur et à mesure de leur réalisation ;
    - Saisie des questionnaires contrôlés et validés ;
    - Vérification et "nettoiemment" du fichier de base ;
  - Le dépouillement se fera à l'aide du logiciel Sphinx l'un des logiciels les plus performants actuellement pour les enquêtes et l'analyse des données.



Analyse des  
données de  
l'enquête

- Le traitement des données doit déboucher sur une analyse descriptive uni-variée et multi-variée permettant un croisement des variables pertinentes afin d'avoir une meilleure représentativité de la population au niveau des critères préétabli.
  
- A l'issue de l'enquête, Ficom fournira les documents suivants :
  - un rapport détaillé des résultats de l'enquête comportant les différentes analyses effectuées et les différentes conclusions relevées
  - un rapport de synthèse des résultats de l'enquête
  - L'analyse statistique des données
  - Une base de données consolidée de tous les éléments de l'enquête (questionnaire, échantillon, résultats,...etc) sous format Excel ou SPSS

# Planning de réalisation de l'enquête



# Planning de réalisation de l'enquête

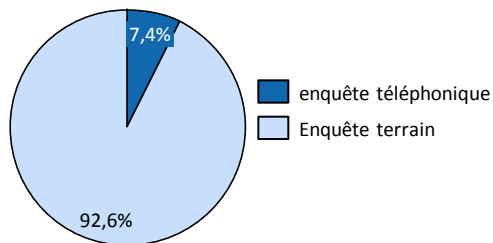
Activité	Jan					Feb
	01.	05.	12.	19.	26.	02.
Etape 0 : Organisation et préparation l'enquête (plan de sondage , questionnaire, logistique)	[Barre à traits blancs]					
Etape 1 : Réalisation de l'enquête		[Barre noire]				
Etape 2 : Dépouillement des résultats				[Barre noire]		
Etape 3 :Restitution des résultats (rapports et bases de données)						[Barre noire]

# Les analyses et résultats de l'enquête

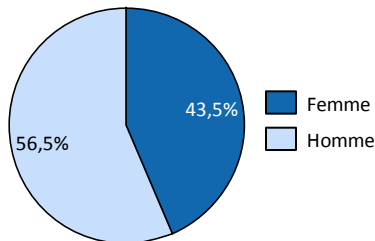
# Répartition des participants à l'enquête selon des facteurs démographiques



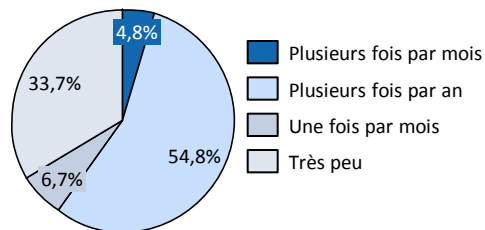
## Répartition de l'échantillon



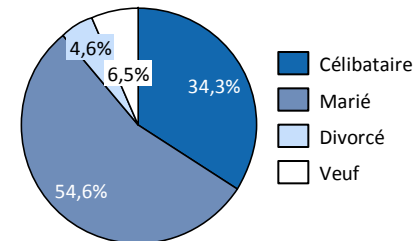
## Genre



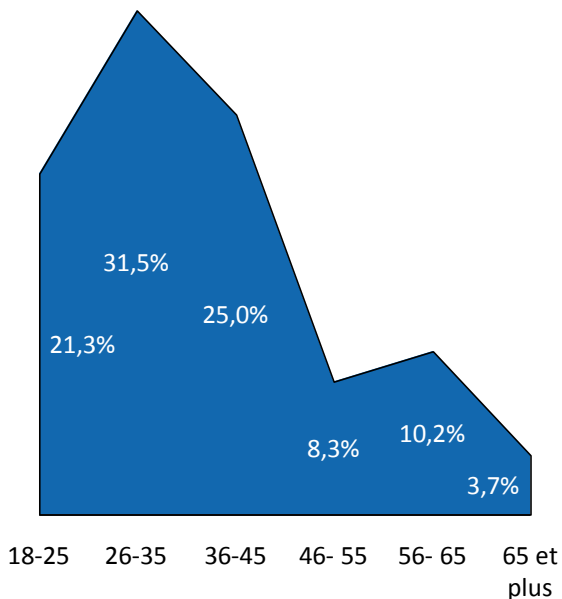
## Fréquence de visite



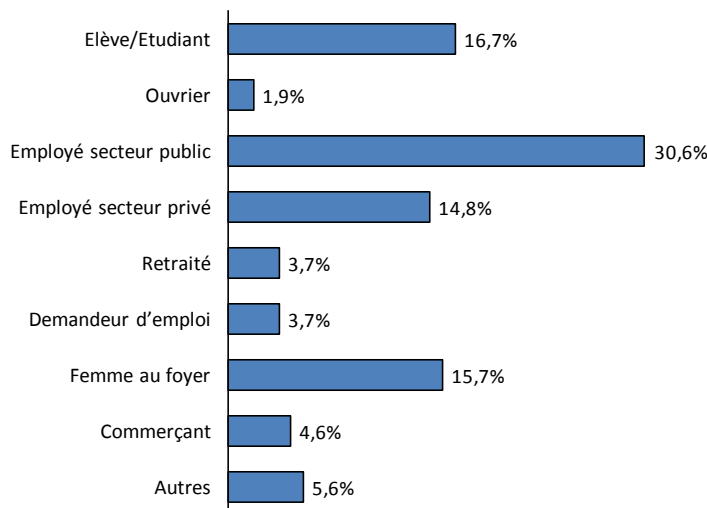
## Etat civil



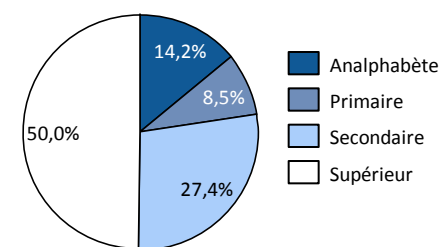
## Distribution des âges



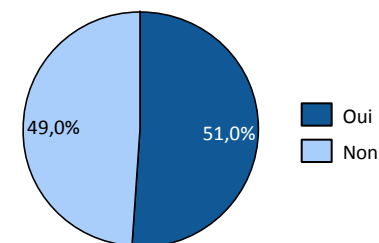
## Catégorie socioprofessionnelle



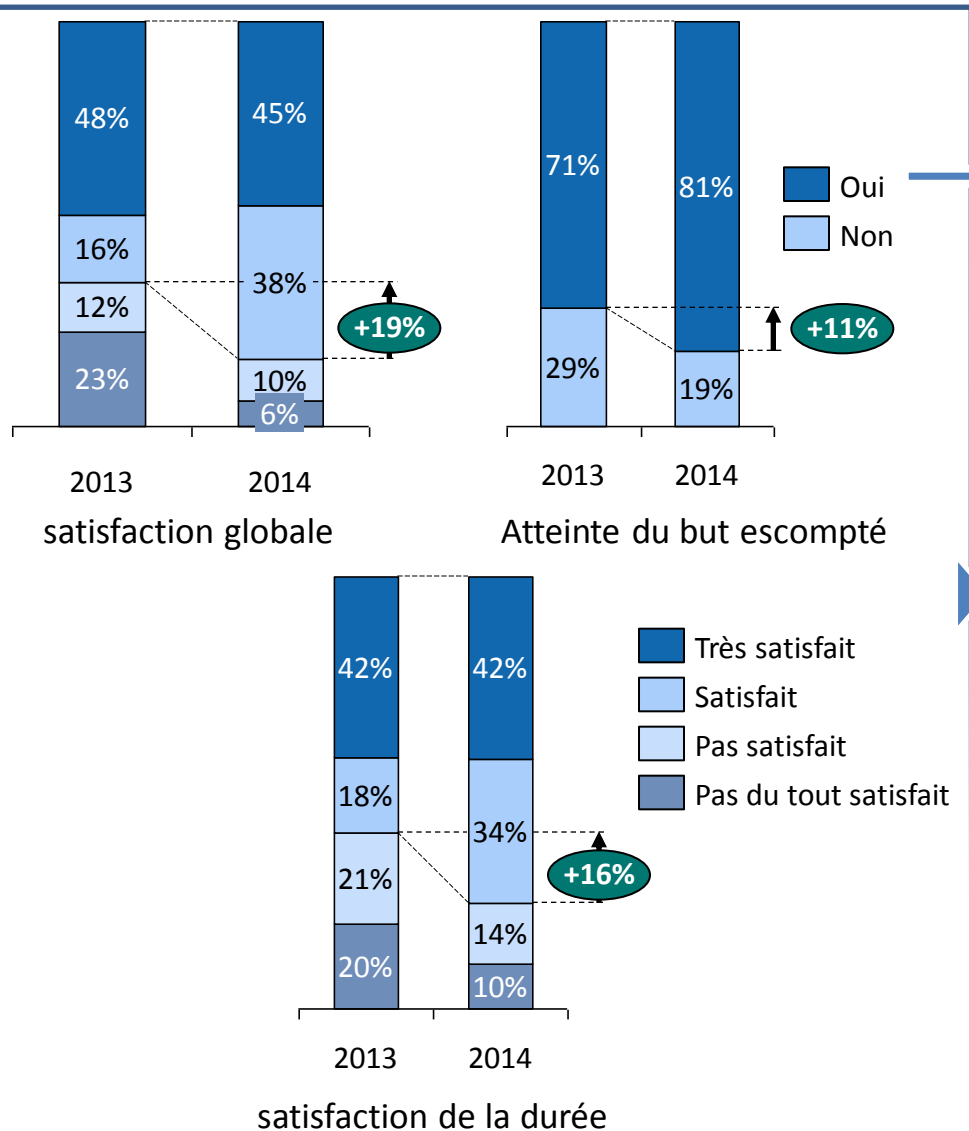
## Niveau de scolarité



## Accès à internet



# Évolution de la satisfaction globale des citoyens



Une amélioration de **19%** est observée au niveau du **taux de satisfaction globale des citoyens** tous services confondus.

Ainsi, nous observons **une évolution de 22%** des citoyens **satisfait**, qui passent de 16% en 2013 à 38% en 2014.

**Le taux d'insatisfaction globale** en 2014 est de **16%**. Ainsi, nous observant **une diminution de 17%** des citoyens **très insatisfait**, qui passent de 23% en 2013 à 6% en 2014.

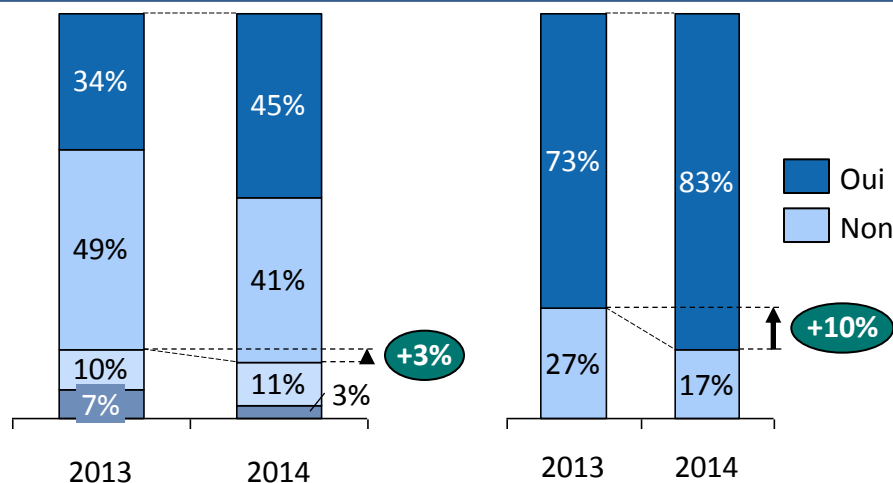
Une amélioration de **16%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 76%.

Une timide amélioration de **11%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

# Synthèse de l'évolution de la satisfaction des citoyens par services

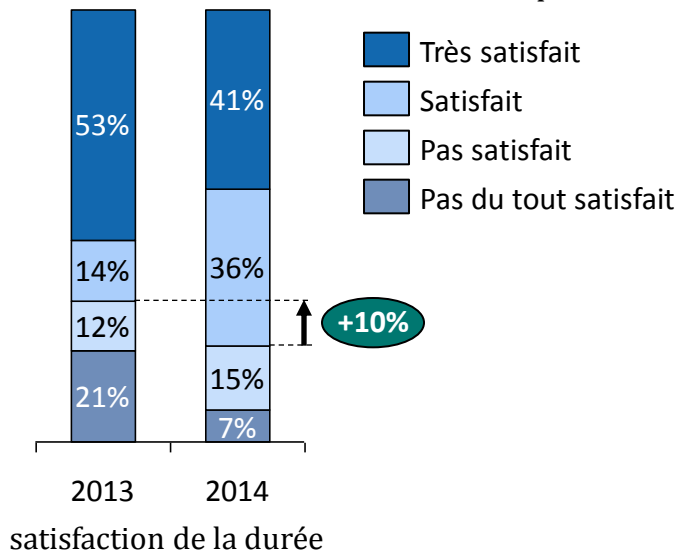
	Satisfaction globale	Atteinte du but escompté	Satisfaction de la durée	
Service de l'état civil	+3%	+10%	+10%	On observe une nette <b>amélioration</b> de la satisfaction du service.
Service de Préparation des dossiers	+3%	+2%	+7%	On observe une nette <b>amélioration</b> de la satisfaction du service.
Service de Réclamations	-61%	-75%	-50%	On observe une nette <b>dégradation</b> de la satisfaction du service.
Service d'Information	0%	-22%	+21%	On observe que la population n'atteint plus son but mais elle n'est pas <b>insatisfaite du service</b> .
Service de Permis de bâtir	+26%	-5%	+18%	On observe que la population n'atteint plus son but mais elle est <b>satisfaite du service</b> .
Service de Raccordement aux réseaux	+33%	+6%	+21%	On observe une nette <b>amélioration</b> de la satisfaction du service.
Service de Recouvrement Taxes	+1%	+17%	+5%	On observe une nette <b>amélioration</b> de la satisfaction du service.

# Évolution de la satisfaction du service de l'état civil



satisfaction globale

Atteinte du but escompté



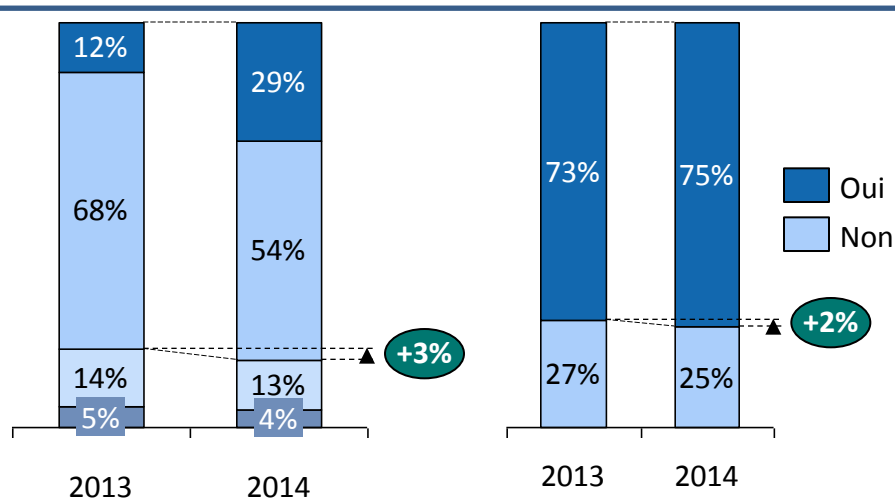
Une amélioration de **2%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de l'état civil.

Ainsi, on observe **une évolution de 11%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 34% en 2013 à 45% en 2014.

Une amélioration de **10%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 77%.

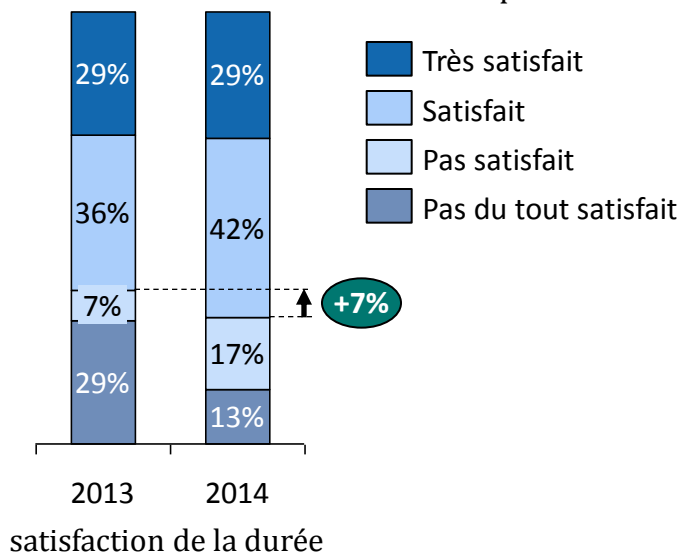
Une diminution de **10%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

# Évolution de la satisfaction du service de Préparation des dossiers



satisfaction globale

Atteinte du but escompté



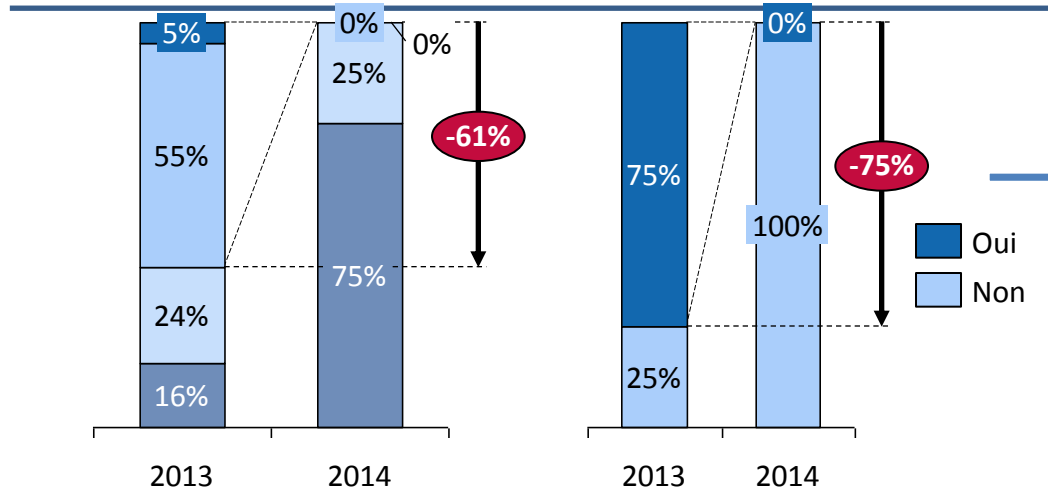
satisfaction de la durée

Une augmentation de **3%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Préparation des dossiers. Ainsi, on observe **une évolution de 17%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 12% en 2013 à 29% en 2014.

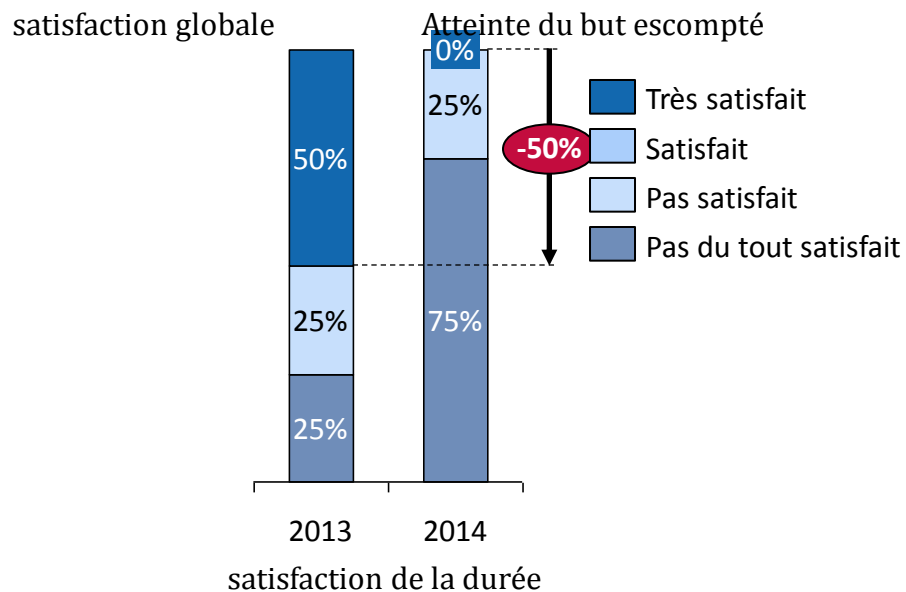
Une augmentation de **7%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 71%.

Une augmentation de **2%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

# Évolution de la satisfaction du service de Réclamations



Une régression de **61%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de réclamation. On observe ainsi, un **taux d'insatisfaction globale** en 2014 atteignant ainsi **100%**.

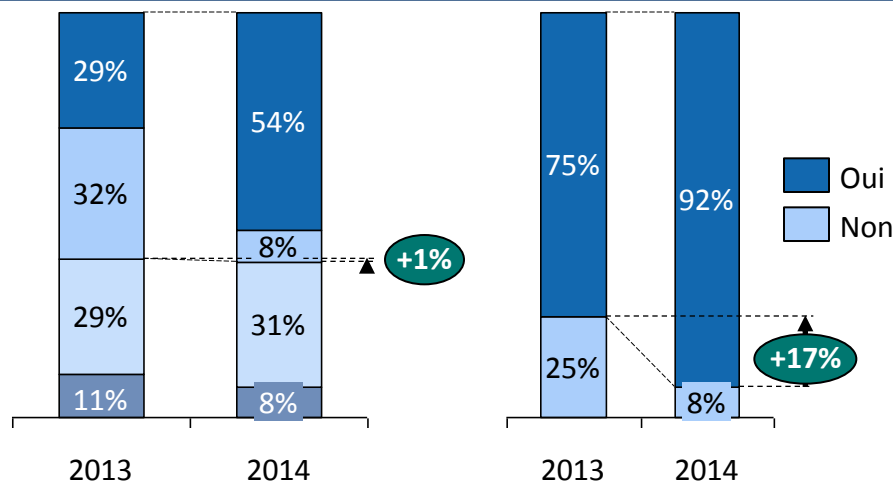


Une régression de **50%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi **100%**.

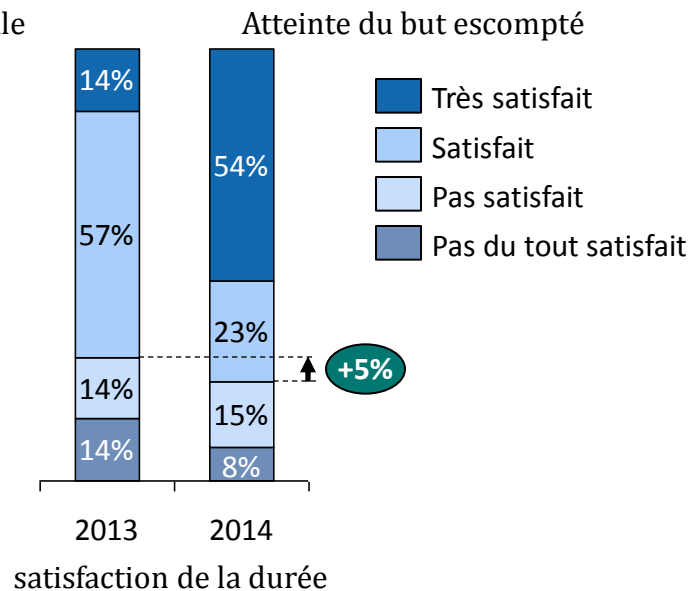
Une régression de **75%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.



# Évolution de la satisfaction du service de Recouvrement Taxes



satisfaction globale



satisfaction de la durée

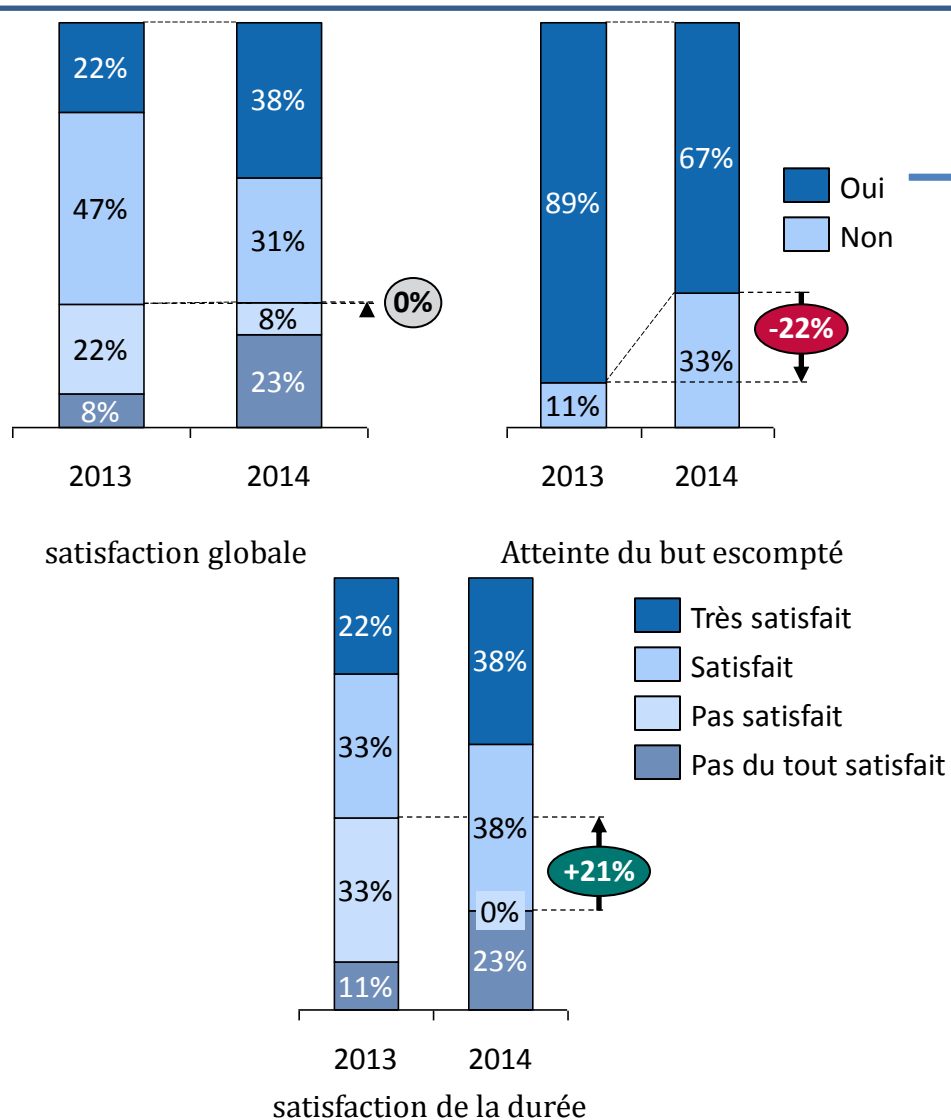
Une amélioration de **1%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Recouvrement Taxes.

Ainsi, on observe **une évolution de 25%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 29% en 2013 à 54% en 2014.

Une croissance de **5%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 77%.

Une croissance de **17%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

# Évolution de la satisfaction du service d'Information



Une stagnation est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services d'information.

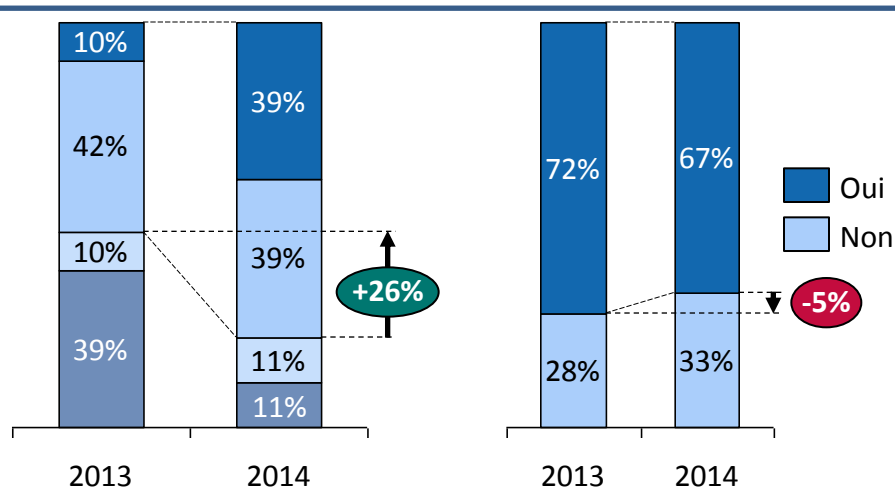
Ainsi, on observe **une évolution de 16%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 22% en 2013 à 38% en 2014.

**Le taux d'insatisfaction globale** en 2014 est de **31%**.

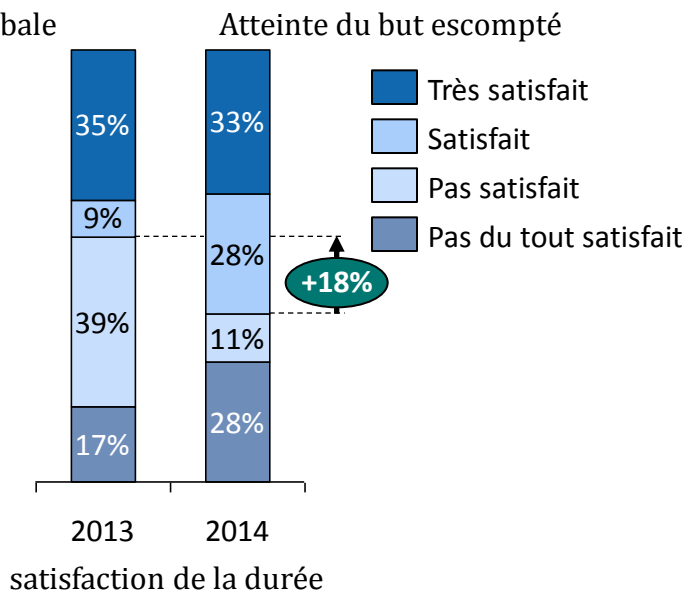
Une augmentation de 21% est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 77%.

Une régression de 22% est observée au niveau du **taux d'atteinte du but** atteignant ainsi les 67%.

# Évolution de la satisfaction du service de Permis de bâtir



satisfaction globale



Atteinte du but escompté

satisfaction de la durée

Une amélioration de **26%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Permis de bâtir.

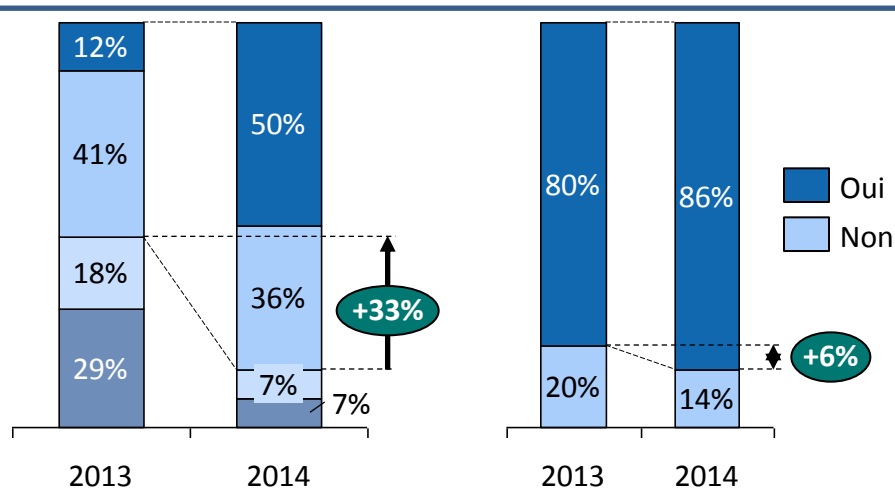
Ainsi, on observe **une évolution de 29%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 10% en 2013 à 39% en 2014.

**Le taux d'insatisfaction globale** en 2014 est de **22%**.

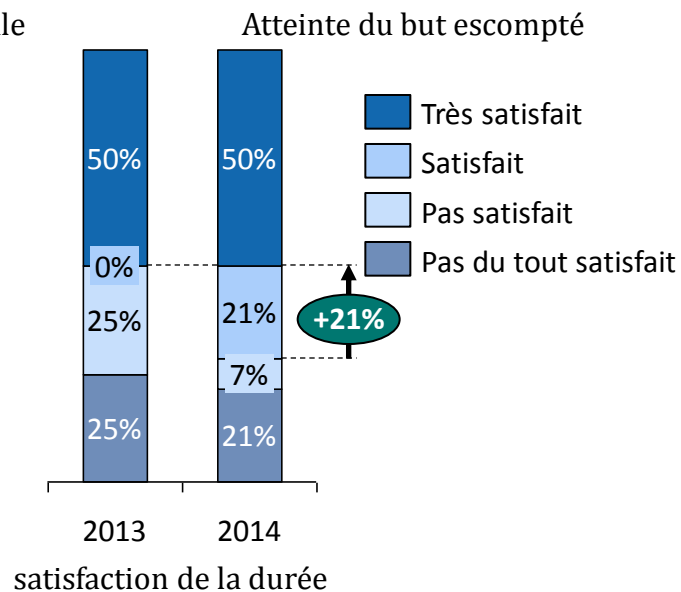
Une croissance de 18% est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 66%.

Une régression de 5% est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

# Évolution de la satisfaction du service de Raccordement aux réseaux



satisfaction globale



satisfaction de la durée

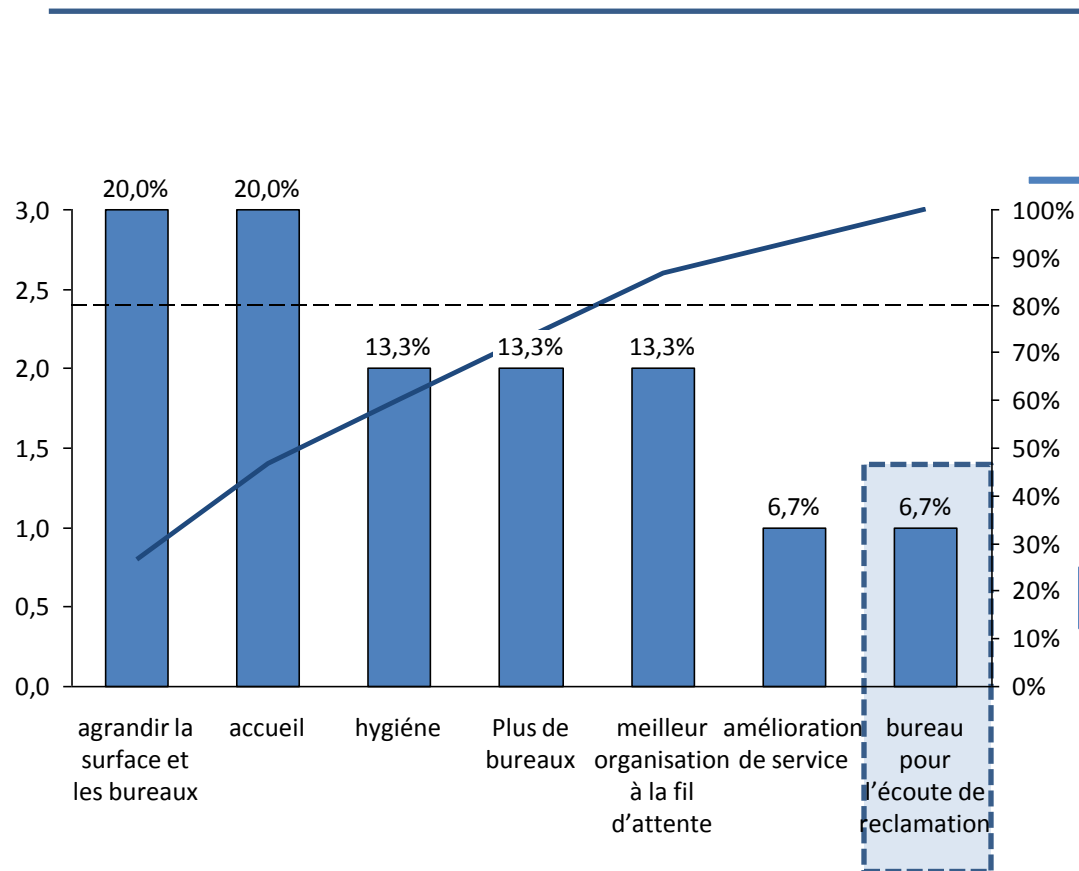
Une augmentation de **33%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Raccordement aux réseaux. Ainsi, on observe **une évolution de 38%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 12% en 2013 à 50% en 2014.

**Le taux d'insatisfaction globale** en 2014 est de **14%**.

Une augmentation de **21%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi **71%**.

Une croissance de **6 %** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

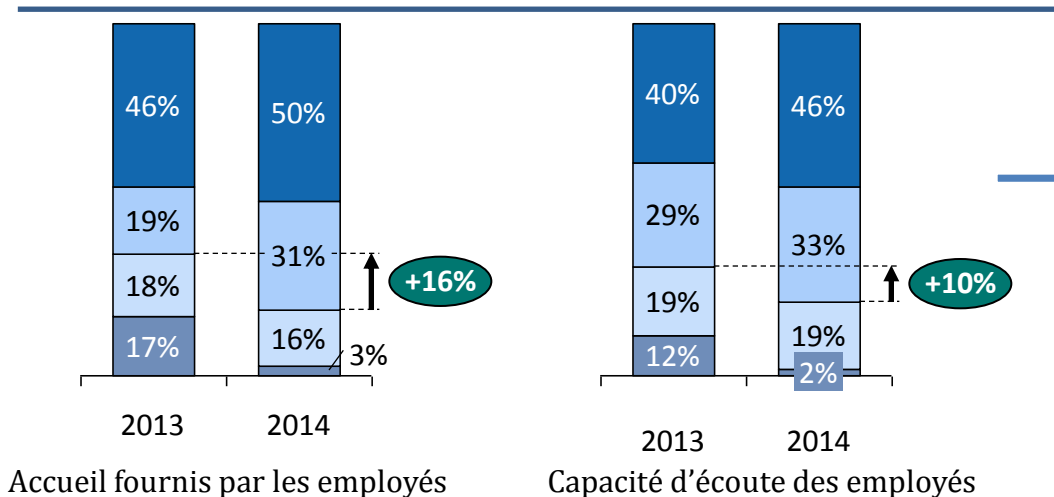
## Type de service supplémentaire suggérer par les enquêtes



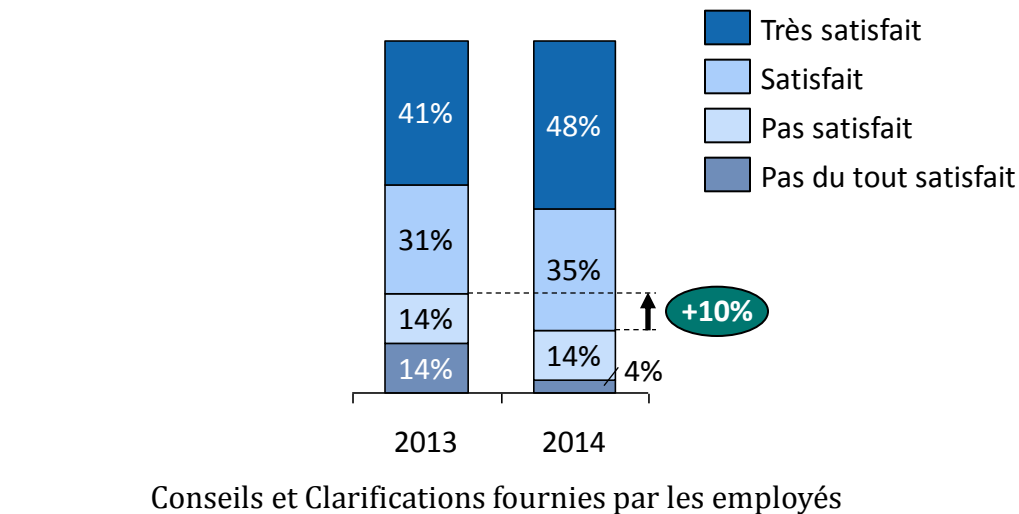
Plus de 80% des répondants suggèrent d'agrandir l'espace, un meilleur accueil, une meilleur hygiène et de rajouter plus de bureaux.

6,7% proposent le service de réclamation, ce qui explique par le fort taux d'insatisfaction des réclamants.

# Évaluation des employés de l'espace citoyen



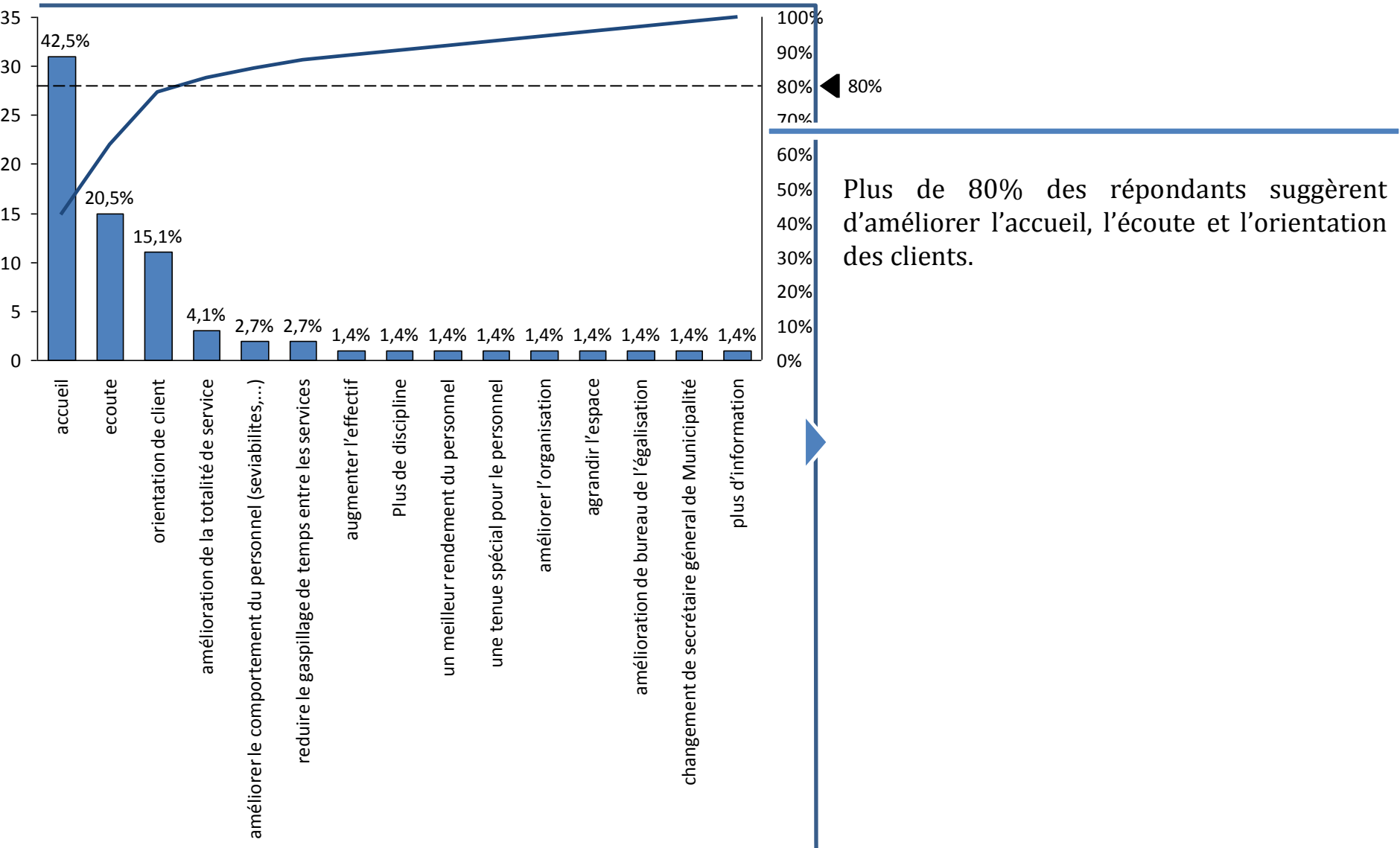
Une amélioration de **16%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** de l'accueil fournis par les employés. Ainsi, on observe **une évolution de 4%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 46% en 2013 à 50% en 2014.



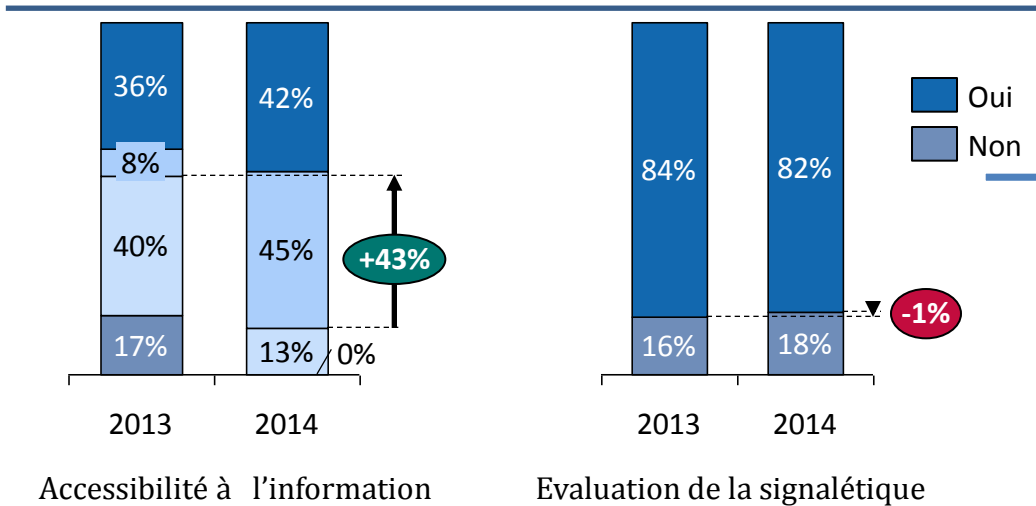
Une amélioration de **10%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** de la capacité d'écoute des employés. Ainsi, on observe **une évolution de 6%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 40% en 2013 à 46% en 2014.

Une amélioration de **10%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des Conseils et Clarifications fournies par les employés. Ainsi, on observe **une évolution de 7%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 41% en 2013 à 48% en 2014.

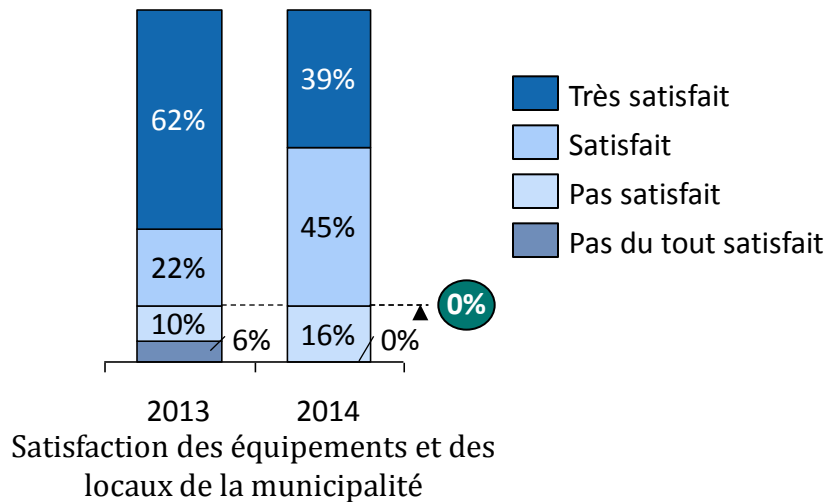
# Amélioration relative aux employés suggérer par les enquêtes



# Évaluation globale de l'espace citoyen



Une amélioration de **43%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** de l'accessibilité à l'information. Ainsi, on observe **une évolution de 37%** des citoyens **satisfaits**, qui passent de 8% en 2013 à 45% en 2014.

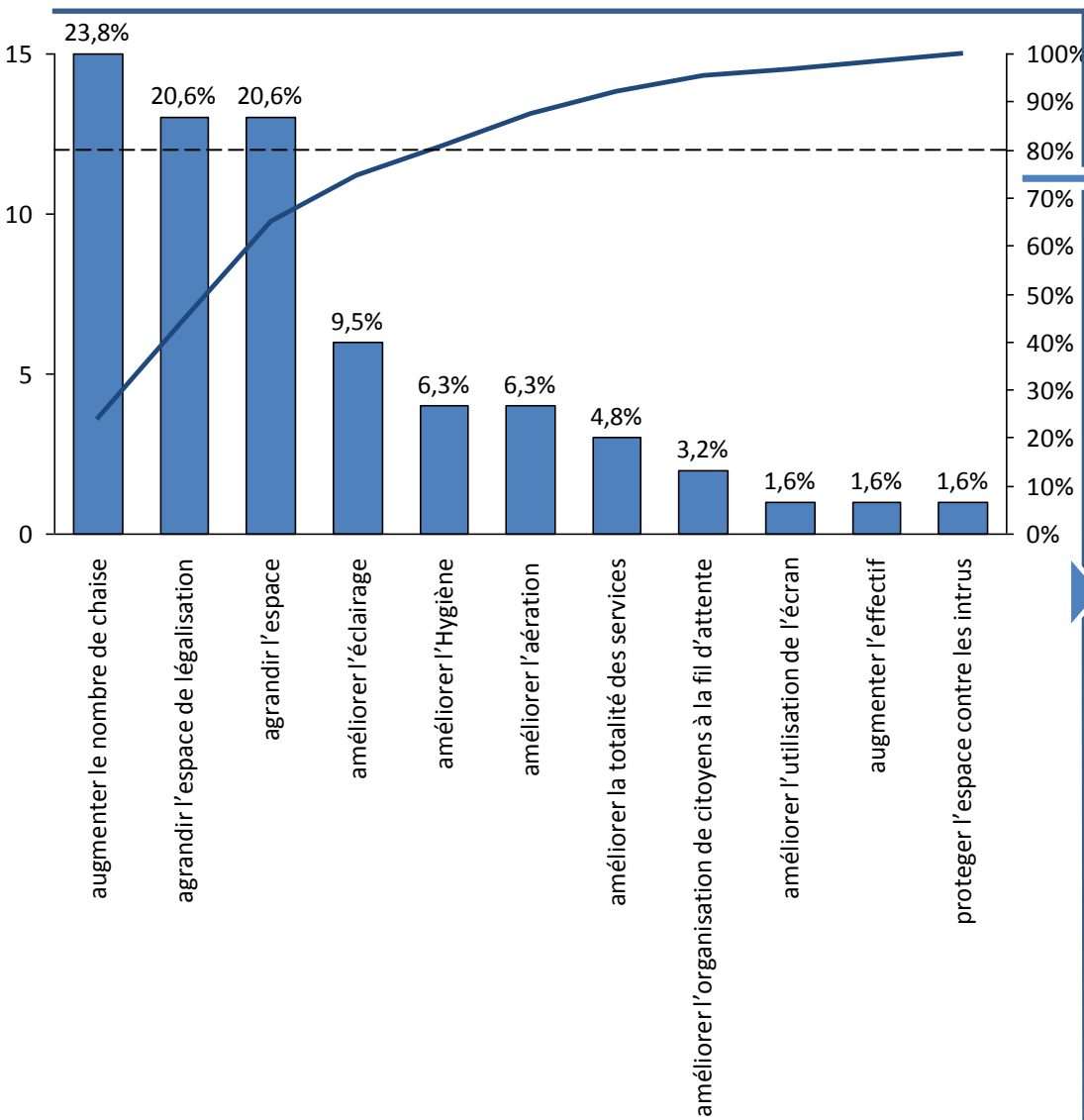


Une stagnation est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des équipements et des locaux de l'espace citoyen. Ainsi, on observe un taux de satisfaction des citoyens de 84%.

**82%** estiment que **la signalétique** leur permet de s'orienter au sein de l'espace citoyen. Ce qui représente une **régression de près de 1%** par rapport à 2013.



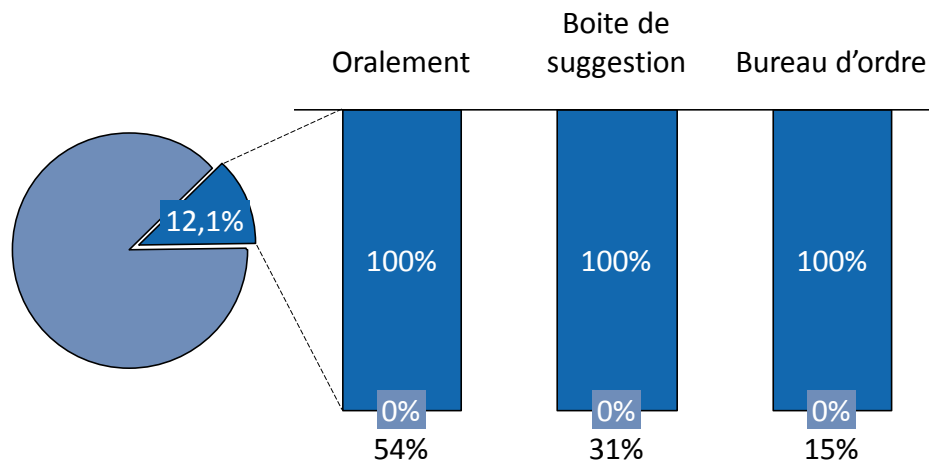
## Amélioration relative à l'espace suggérer par les enquêtes



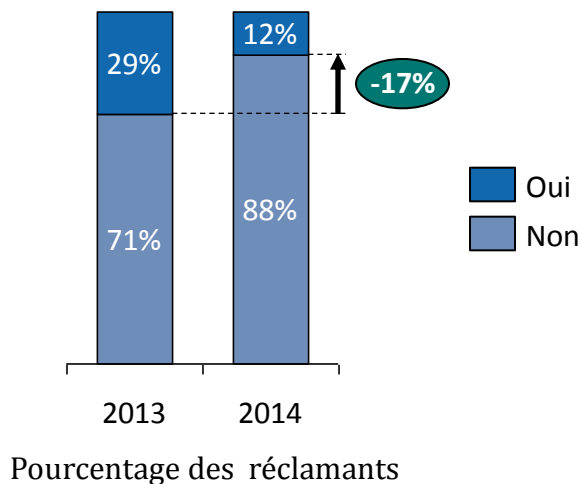
Plus de 80% des répondants suggèrent de rajouter des chaises pour la salle d'attente, d'agrandir l'espace du service légalisation, d'agrandir l'espace, de mieux éclairer la salle, et d'améliorer l'hygiène des locaux.

23,8% proposent le rajout des chaises pour la salle d'attente. Ceci s'explique par une forte fréquentation l'espace citoyen, car le taux de satisfaction de la durée de traitement est de 76%.

# Évaluation de la communication communale



Pourcentage des réclamants/( par canal réclamation/réactivité de la municipalité)

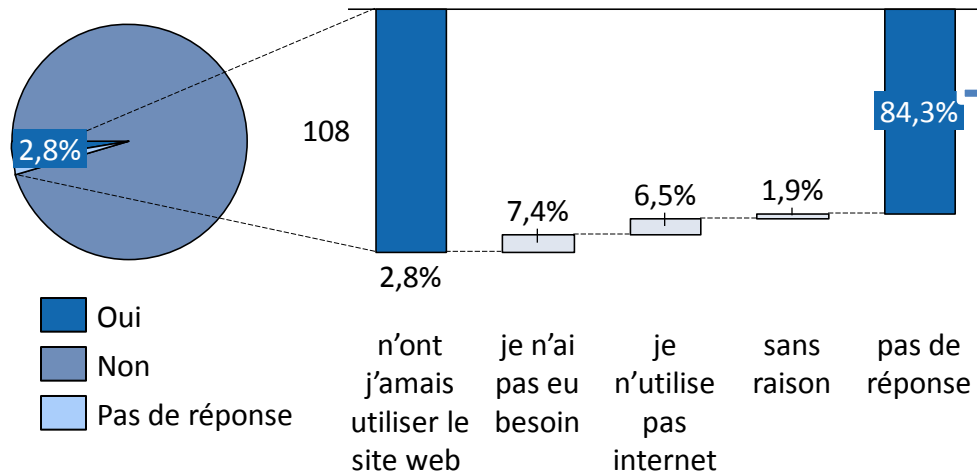


Une régression de **17%** des réclamants, atteignons ainsi près de **12%**.

Parmi ces réclamants **54%** disent qu'ils ont effectué leurs réclamations **oralement**, **31%** via la **boite à suggestion**, **15%** via le **bureau d'ordre**.

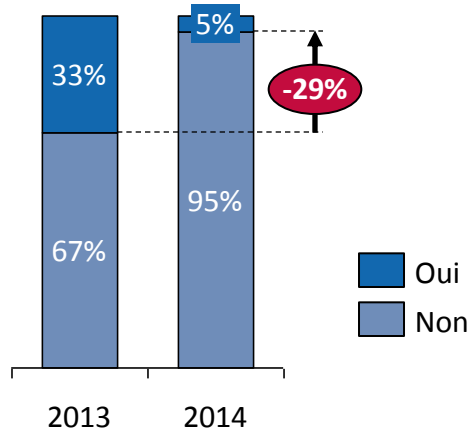
Les enquêtés ayant effectué leurs réclamations jugent que leur réclamation a bien été prise en considération.

# Évaluation de la communication communale « Site web »



**2,8 des enquêtés** seulement ont **utilisé le site web** de la municipalité.

Parmi les répondants **7,4%** disent qu'ils **n'ont pas eu besoin**. 6,5% n'utilisent pas internet et 1,9% ne trouvent aucune raison d'utiliser le site web.



Une régression de **29%** des enquêtés qui déclarent **ne pas être informée des programmes et des activités de la commune** (projets municipaux, nouveaux services...), atteignons ainsi **95%**.