

Projet de mise en place des Espaces de citoyens

Rapport de l'enquête de Satisfaction des citoyens



Commune de Menzel Bourguiba

Novembre 2014



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

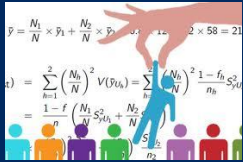


- Réaliser une enquête par échantillonnage visant à établir une deuxième mesure pour le **niveau de satisfaction des citoyens** par rapport aux **services municipaux**
- Suivre l'évolution du niveau de satisfaction des citoyens afin **d'en tirer les enseignements**

La méthodologie de l'enquête

La méthode d'échantillonnage

1


$$\bar{y} = \frac{N_1}{N} \times \bar{y}_1 + \frac{N_2}{N} \times \bar{y}_2 + \dots + \frac{N_k}{N} \times \bar{y}_k = 0,5 \times 58 = 29$$
$$s^2 = \sum_{h=1}^2 \left(\frac{N_h}{N} \right)^2 V(\bar{y}_h) = \sum_{h=1}^2 \left(\frac{N_h}{N} \right)^2 \frac{1-f_h}{n_h} S_{yh}^2$$
$$= \frac{1-f}{n} \left(\frac{N_1}{N} S_{y1}^2 + \frac{N_2}{N} S_{y2}^2 \right)$$

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 disponibles 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 leurs équipes 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

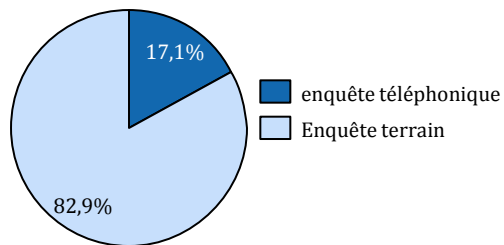
Activité	Oct.		Nov.			
	20.	27.	03.	10.	17.	24.
Etape 0 : Organisation et préparation l'enquête (plan de sondage , questionnaire, logistique)	■		■			
Etape 1 : Réalisation de l'enquête			■			
Etape 2 : Dépouillement des résultats				■		
Etape 3 :Restitution des résultats (rapports et bases de données)					■	

Les analyses et résultats de l'enquête

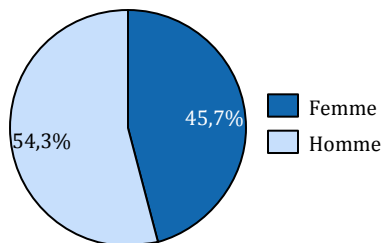
Répartition des participants à l'enquête selon des facteurs démographiques



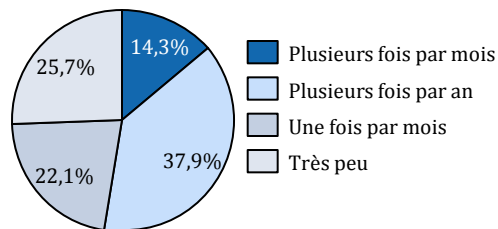
Répartition de l'échantillon



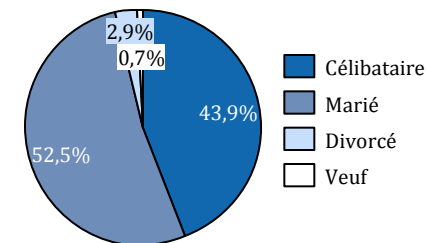
Genre



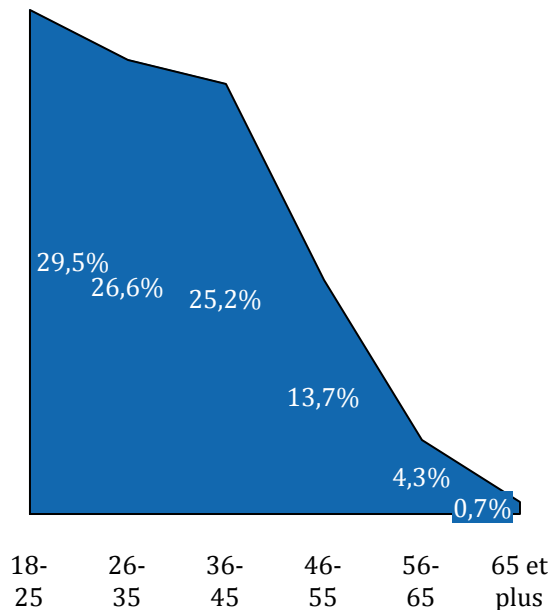
Fréquence de visite



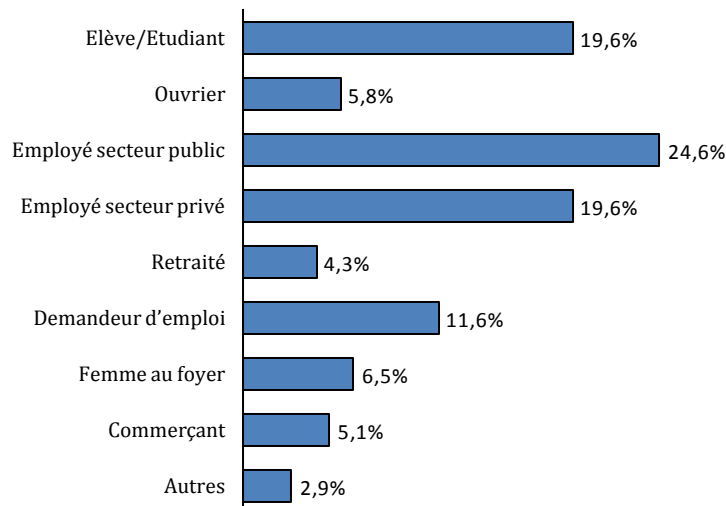
Etat civil



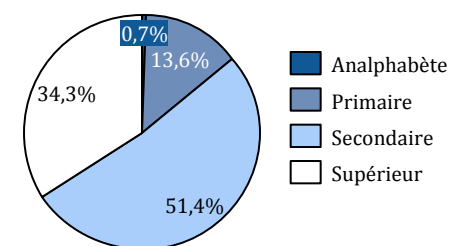
Distribution des âges



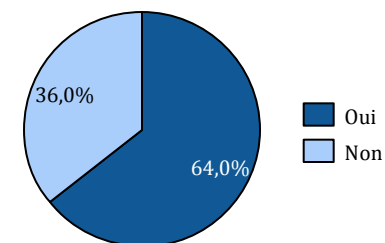
Catégorie socioprofessionnelle



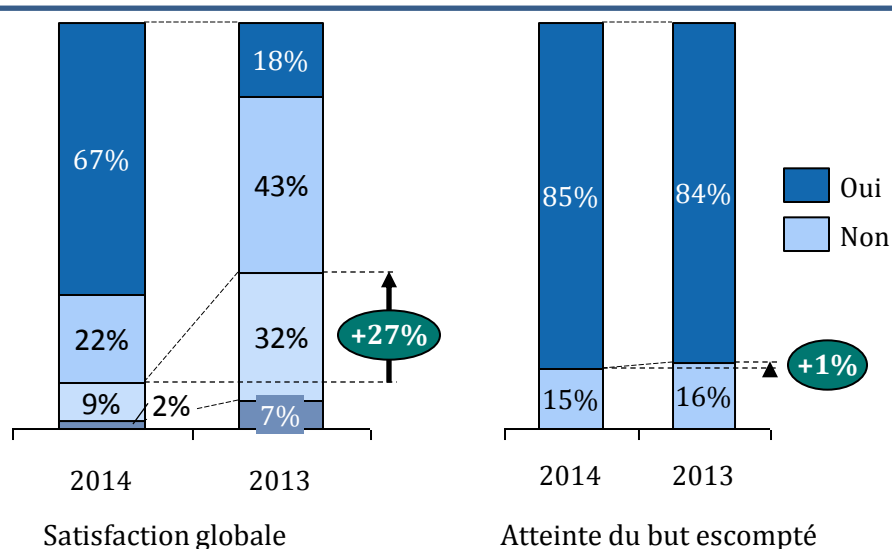
Niveau de scolarité



Accès à internet



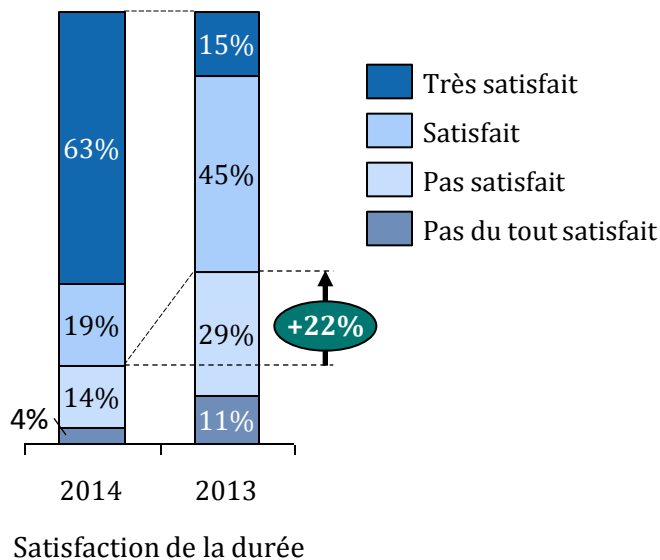
Évolution de la satisfaction globale des citoyens



Une amélioration de **27%** est observée au niveau du **taux de satisfaction globale des citoyens** tous services confondus.

Ainsi, nous observons **une évolution de 49%** des citoyens **très satisfait**, qui passent de 18% en 2013 à 67% en 2014.

Le taux d'insatisfaction globale en 2014 est de **11%**. Ainsi, nous observant **une diminution de 5%** des citoyens **très insatisfait**, qui passent de 7% en 2013 à 2% en 2014.



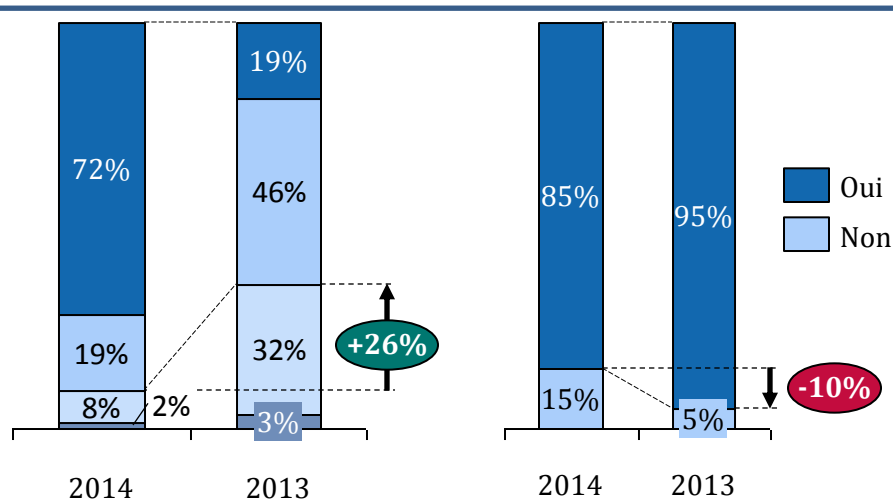
Une amélioration de **22%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 82%.

Une timide amélioration de **1%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**. Ce qui s'explique par le fort taux déjà atteint l'année dernière.

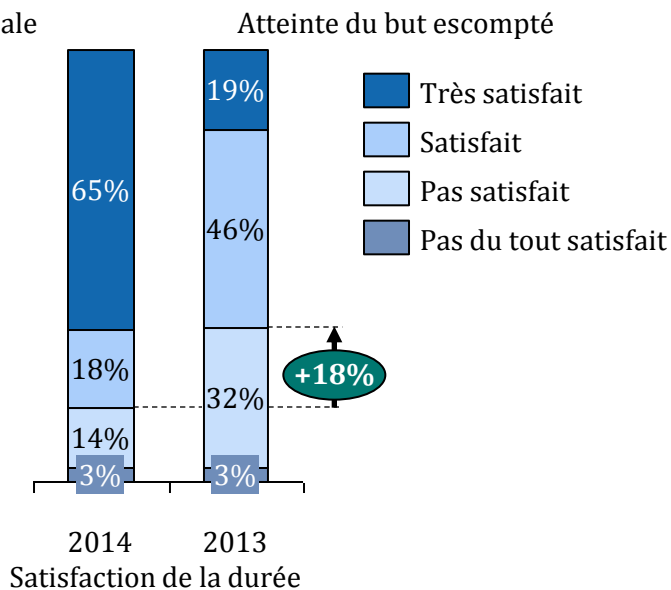
Synthèse de l'évolution de la satisfaction des citoyens par services

	satisfaction globale	Atteinte du but escompté	satisfaction de la durée	
Service de l'état civil	+2 6%	-10 %	+1 8%	On observe que la population atteint moins son but mais elle reste satisfaite du service .
Service de Préparation des dossiers	-42 %	-38 %	-42 %	On observe une nette dégradation de la satisfaction du service.
Service de Réclamations	+9 1%	36 %	+1 8%	On observe que la population atteint moins son but mais elle reste satisfaite du service .
Service d'Information	10 %	+2 7%	10 %	On observe que la population atteint plus son but mais elle est insatisfaite du service .
Service de Permis de bâtir	+3 3%	+2 7%	+1 7%	On observe une nette amélioration de la satisfaction du service.
Service de Raccordement aux réseaux	- 4%	+2 2%	- 4%	On observe que la population atteint plus son but mais elle est insatisfaite du service .
Service de Recouvrement Taxes	+9 %	+1 9%	+1 8%	On observe une nette amélioration de la satisfaction du service.

Évolution de la satisfaction du service de l'état civil



Satisfaction globale



Satisfaction de la durée

Atteinte du but escompté

Une amélioration de **26%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de l'état civil.

Ainsi, on observe **une évolution de 53%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 19% en 2013 à 72% en 2014.

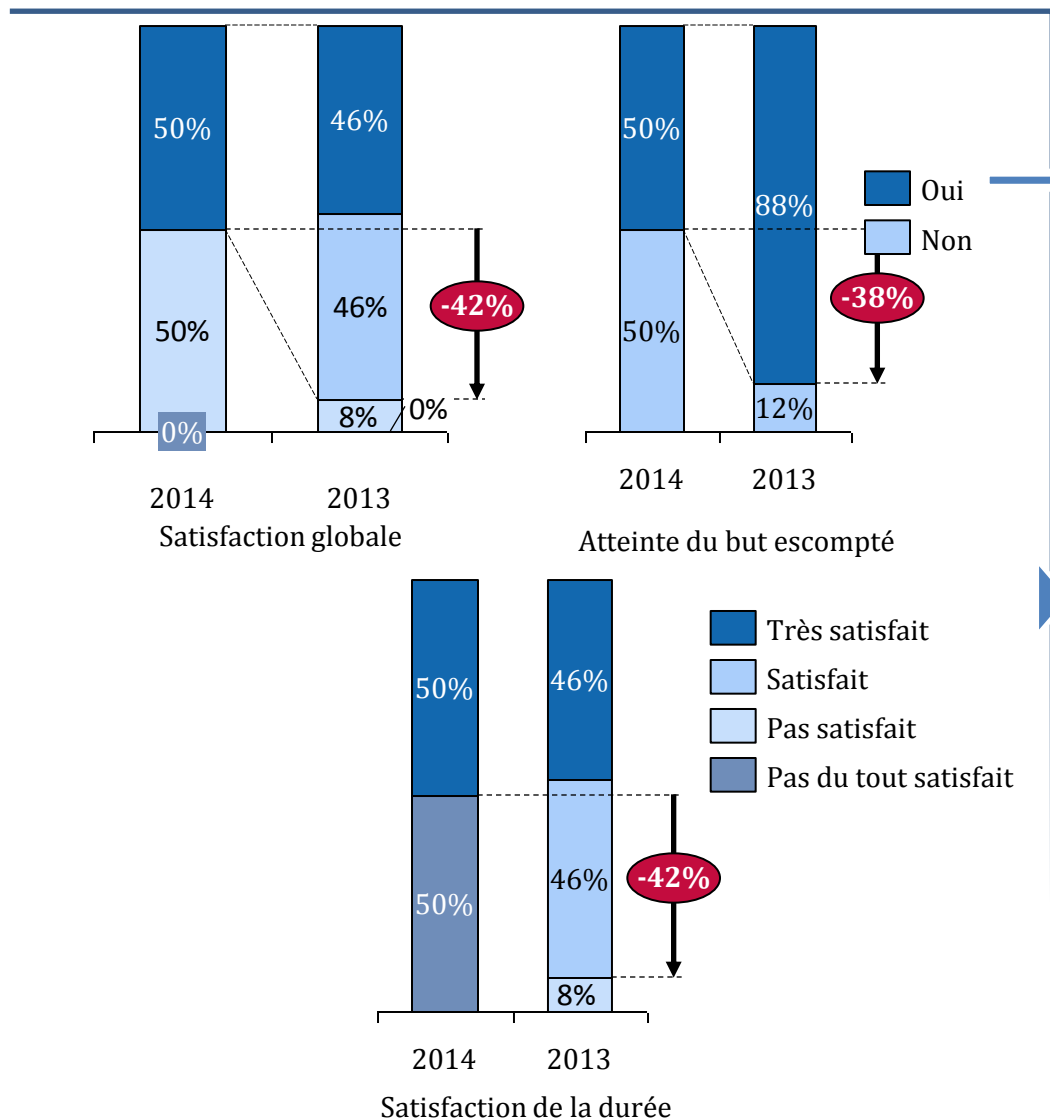
Le taux d'insatisfaction globale en 2014 est de **10%**.

Ainsi, on observe **une diminution de 1%** des citoyens **très insatisfaits**, qui passent de 3% en 2013 à 2% en 2014.

Une amélioration de **18%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 83%.

Une diminution de **10%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**. Ce qui peut expliquer la demande des citoyens d'étoffer l'effectif.

Évolution de la satisfaction du service de Préparation des dossiers



Une diminution de **42%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Préparation des dossiers.

Ainsi, on observe **une évolution de 4%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 46% en 2013 à 50% en 2014.

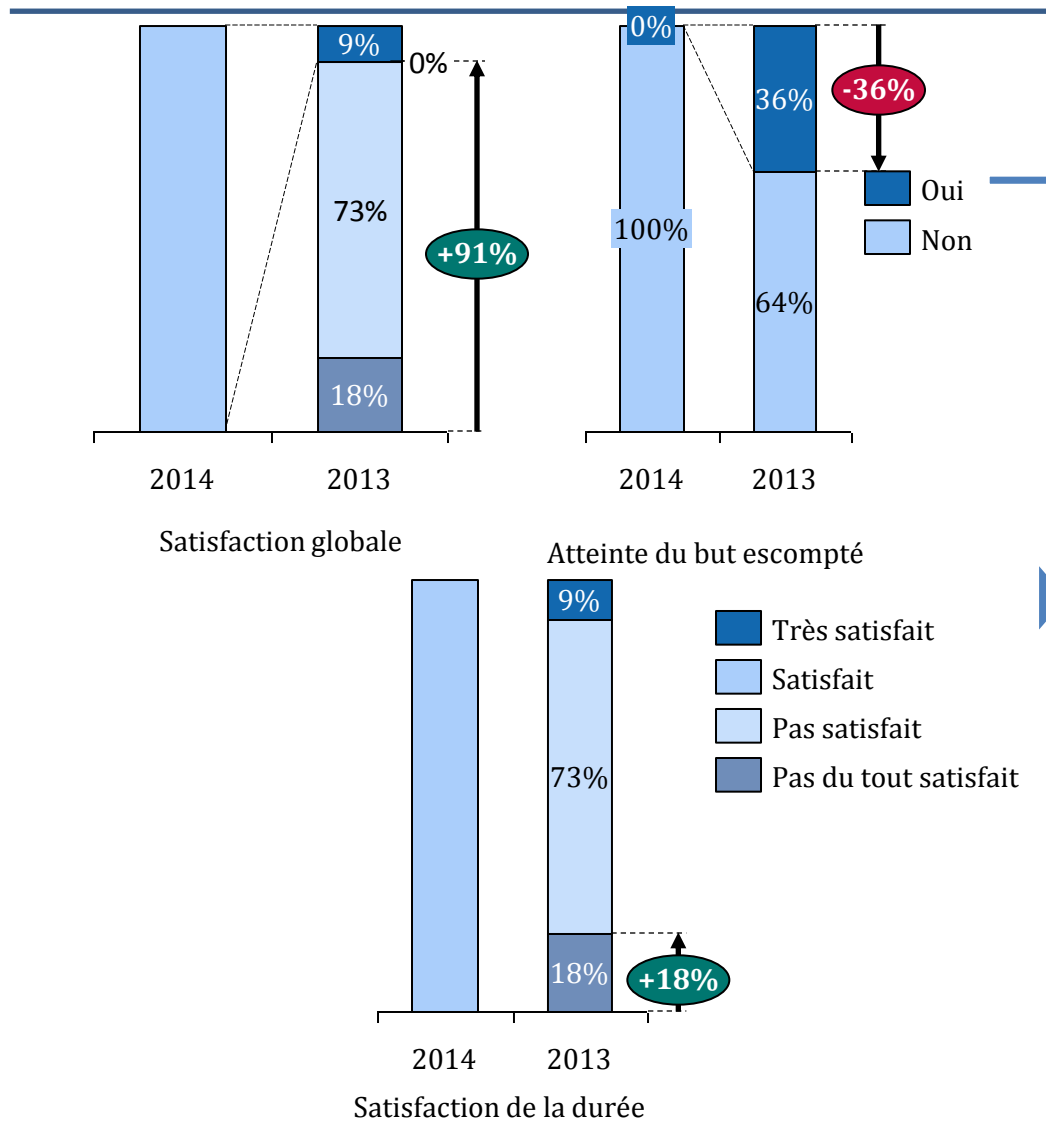
Le taux d'insatisfaction globale en 2014 atteint **50%** contre **8%** en 2013.

Ainsi, on observe **une croissance de 42%** des citoyens **insatisfaits**, qui passent de 8% en 2013 à 50% en 2014.

Une régression de **42%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 50%.

Une régression de **38%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

Évolution de la satisfaction du service de Réclamations



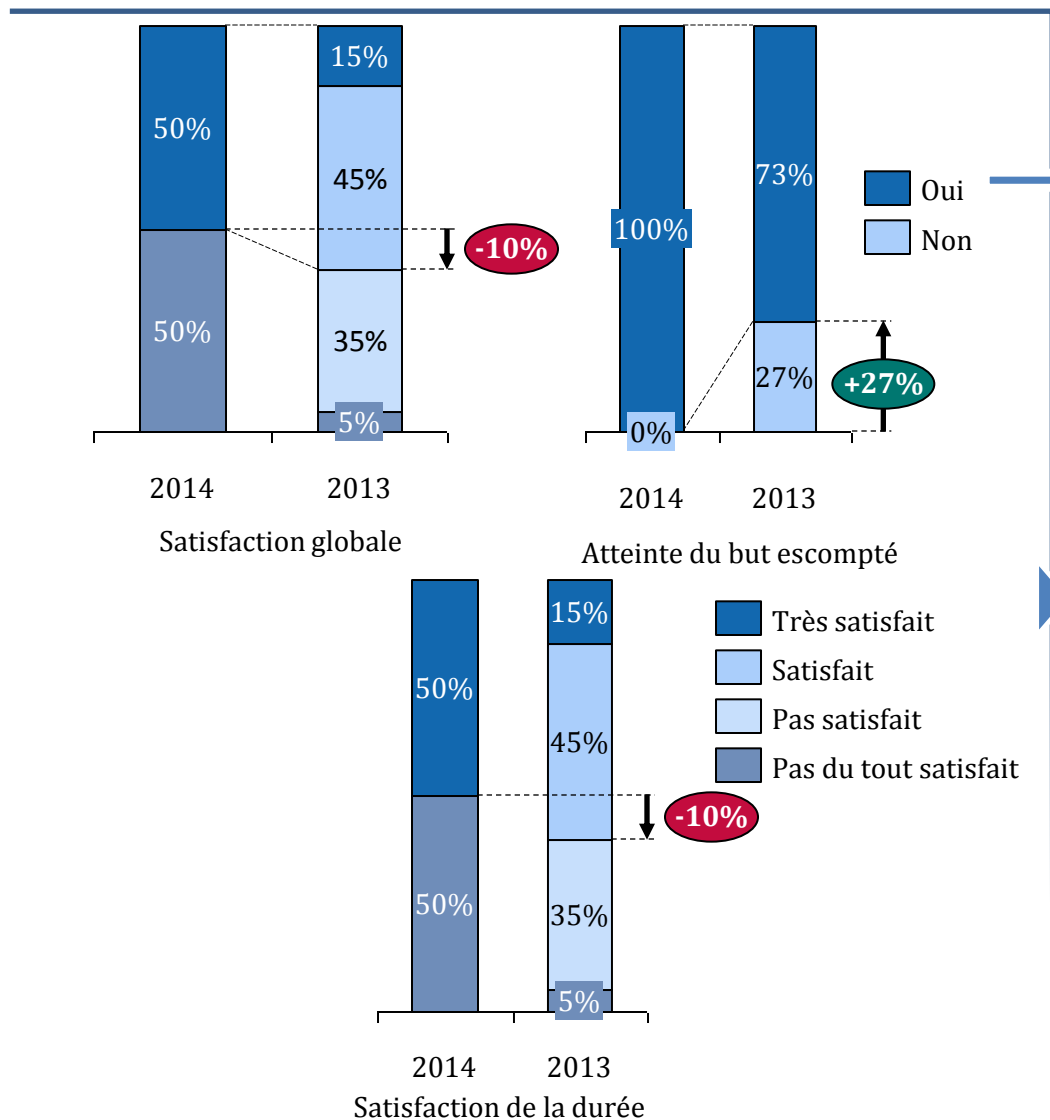
Une amélioration de **91%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de réclamation. On observe ainsi, un **taux d'insatisfaction globale en 2014 nul**.

Une amélioration de **18%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi **100%**.

Une régression de **36%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

Ceci explique que les citoyens sont satisfaits par la procédure et la durée de traitement de leurs réclamations, **même s'il n'est pas encore pris en considération**.

Évolution de la satisfaction du service d'Information



Une régression de **10%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services d'information.

Ainsi, on observe **une évolution de 35%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 15% en 2013 à 50% en 2014.

Le taux d'insatisfaction globale en 2014 est de **50%**.

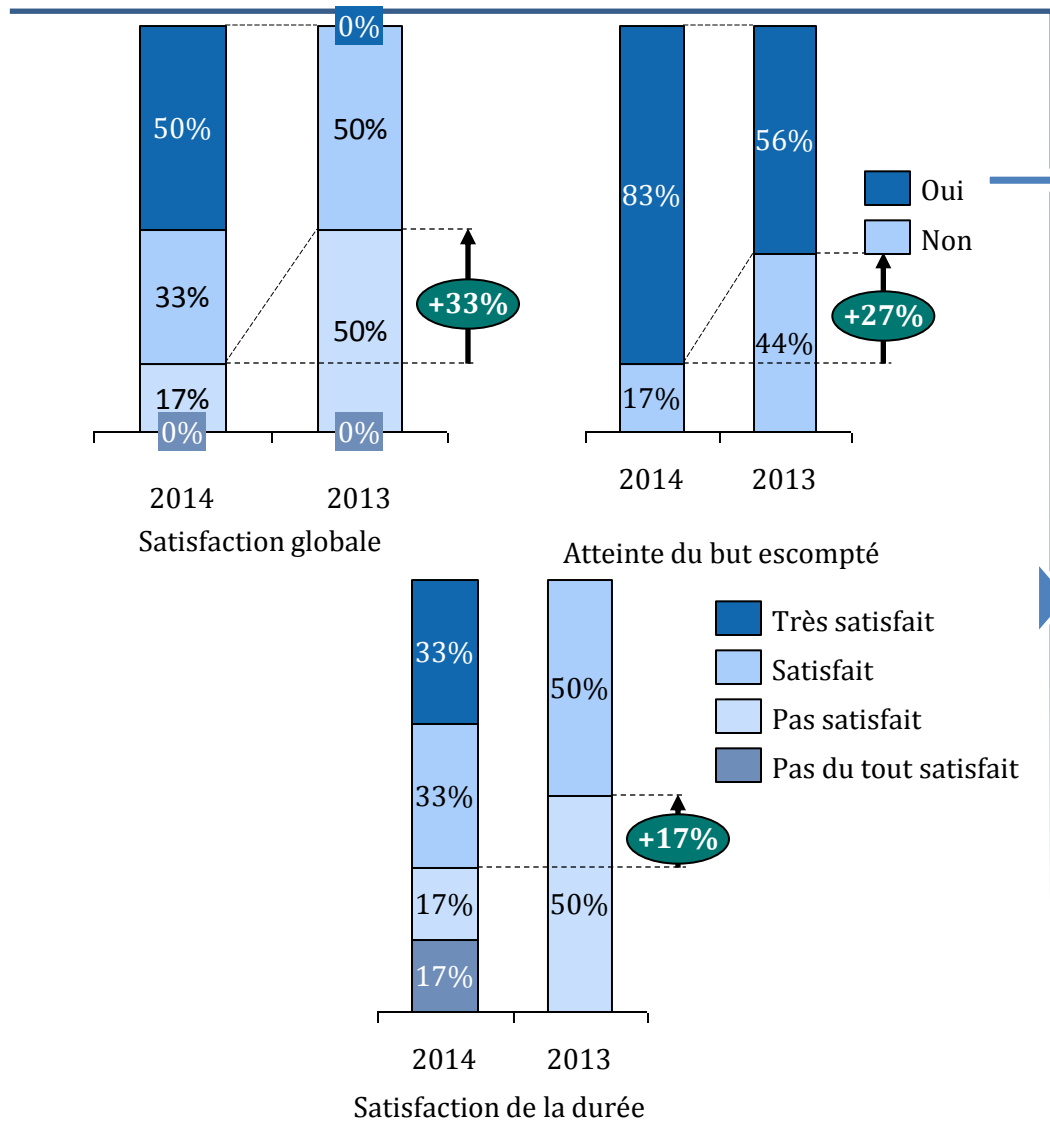
Ainsi, on observe **une croissance de 45%** des citoyens **très insatisfaits**, qui passent de 5% en 2013 à 50% en 2014.

Une régression de 10% est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 50%.

Une croissance de **27%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but** atteignant ainsi les 100%.

Malgré que 100% des citoyens en atteignent leurs buts, 50% d'entre eux restent très insatisfait de ce service et de la durée de traitement de ce service.

Évolution de la satisfaction du service de Permis de bâtir



Une amélioration de **33%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Permis de bâtir.

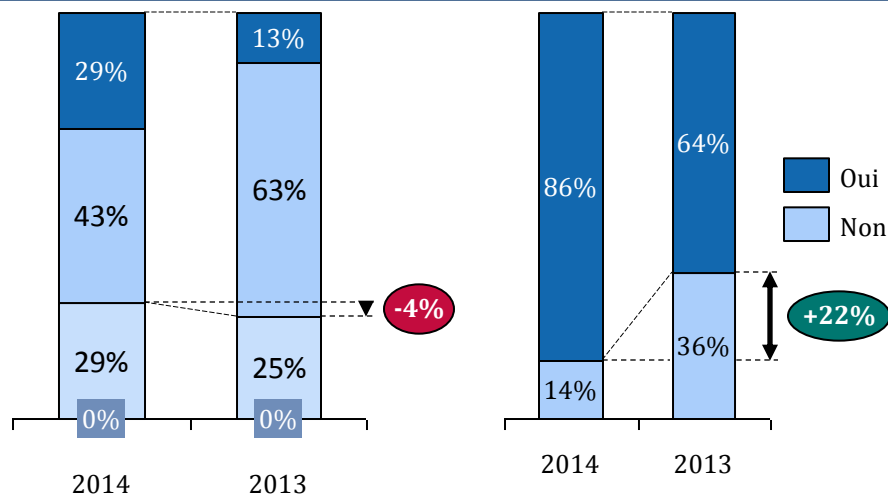
Ainsi, on observe **une évolution de 50%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 0% en 2013 à 50% en 2014.

Le taux d'insatisfaction globale en 2014 est de **17%**.

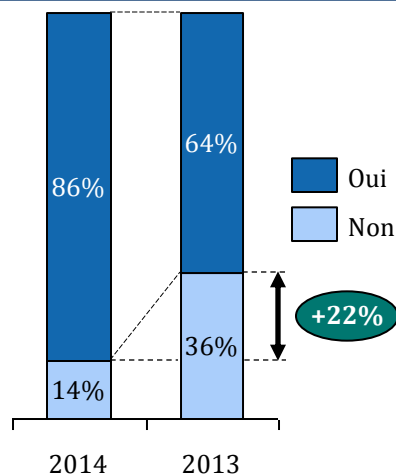
Une croissance de **17%** est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi **66%**.

Une croissance de **27%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

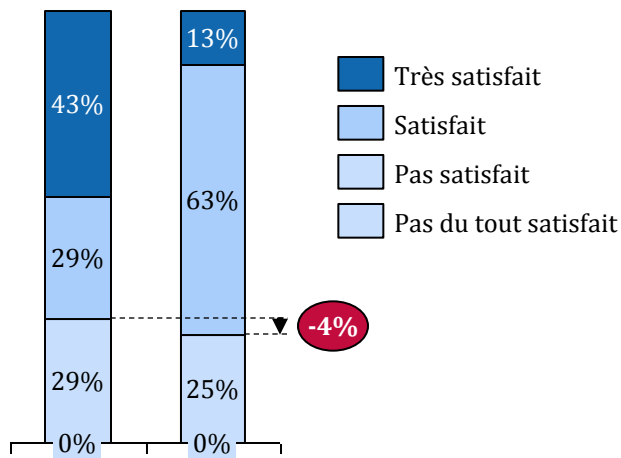
Évolution de la satisfaction du service de Raccordement aux réseaux



Satisfaction globale



Atteinte du but escompté



Satisfaction de la durée

Une régression de **4%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Raccordement aux réseaux.

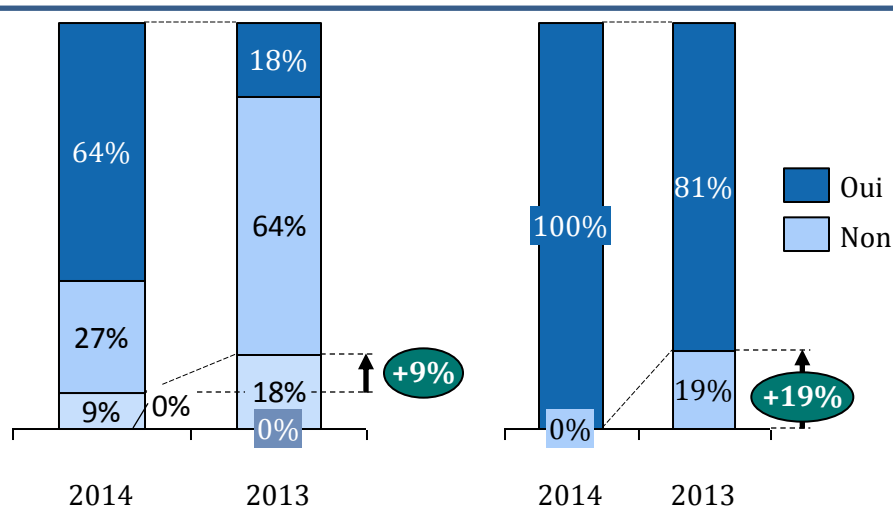
Ainsi, on observe **une évolution de 16%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 13% en 2013 à 29% en 2014.

Le taux d'insatisfaction globale en 2014 est de **29%**.

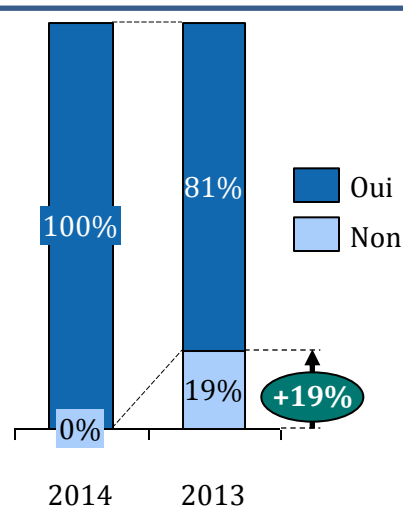
Une régression de 4% est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 72%.

Une croissance de **22%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

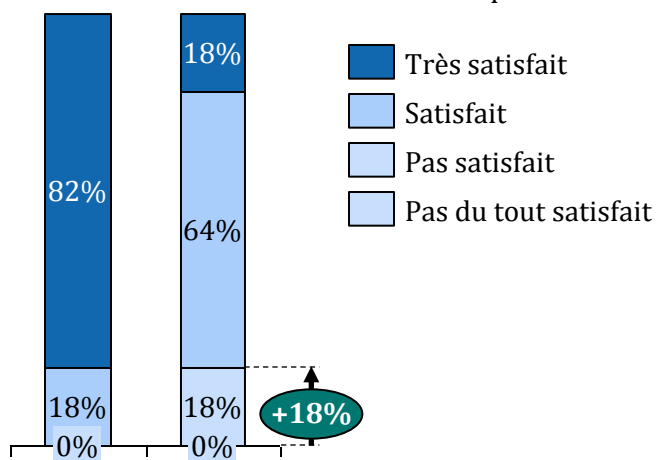
Évolution de la satisfaction du service de Recouvrement Taxes



Satisfaction globale



Atteinte du but escompté



Satisfaction de la durée

Une amélioration de **9%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des services de Recouvrement Taxes.

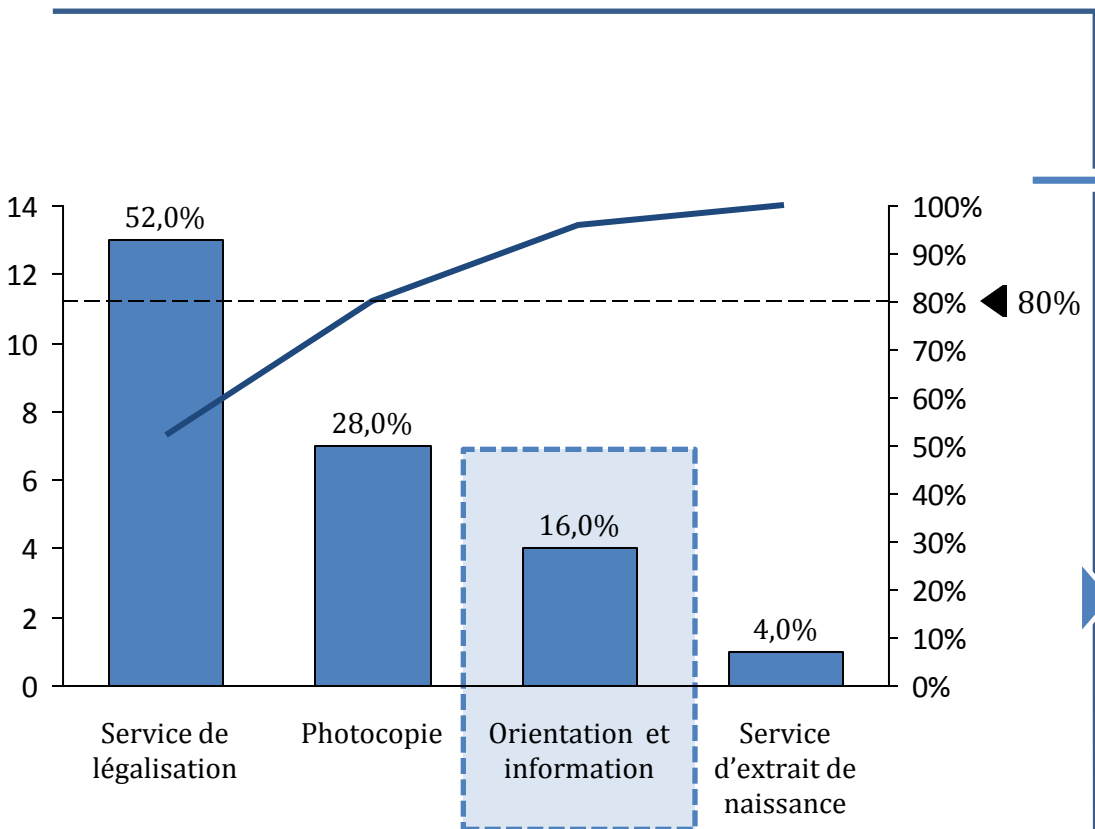
Ainsi, on observe **une évolution de 46%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 18% en 2013 à 64% en 2014.

Le taux d'insatisfaction globale en 2014 est de **9%**.

croissance de 18% est observée au niveau du **taux de satisfaction de la durée de traitement** atteignant ainsi 100%.

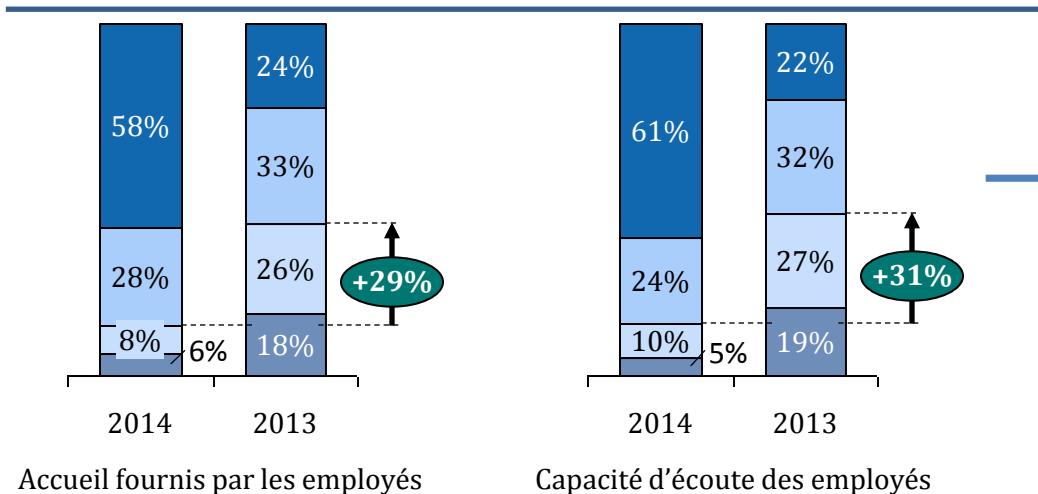
Une croissance de **19%** est observée au niveau du **taux d'atteinte du but**.

Type de service supplémentaire suggérer par les enquêtes

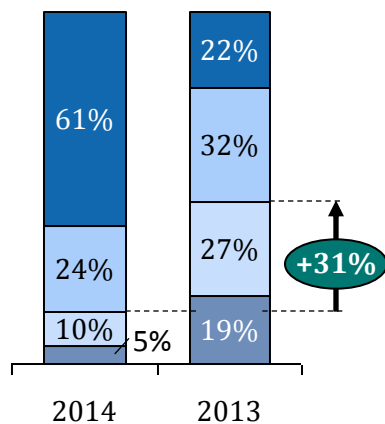


Plus de 80% des répondants suggèrent d'intégrer un service de légalisation des signatures et une photocopieuse. 52% proposent le service de légalisation, ce qui s'explique par le fort taux de satisfaction des autres services de l'état civil intégré dans l'espace citoyen près de 80%. **16% proposent un service d'orientation et d'information.**

Évaluation des employés de l'espace citoyen

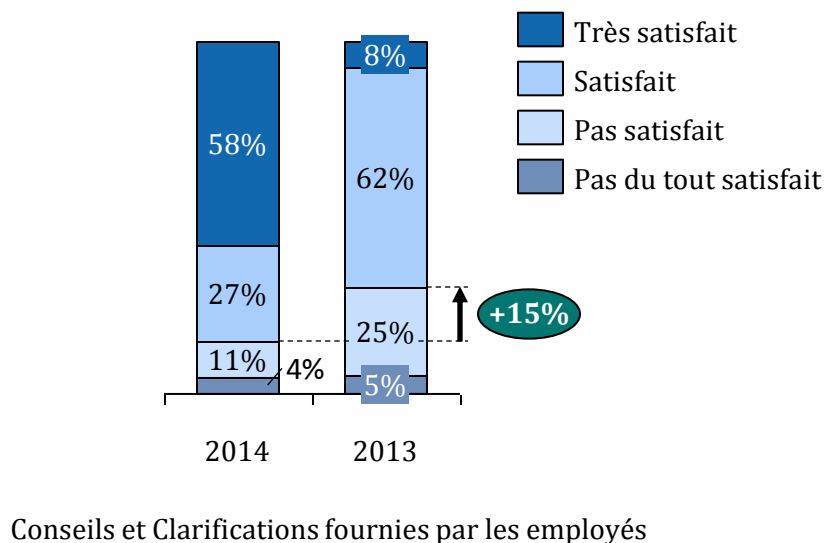


Capacité d'écoute des employés



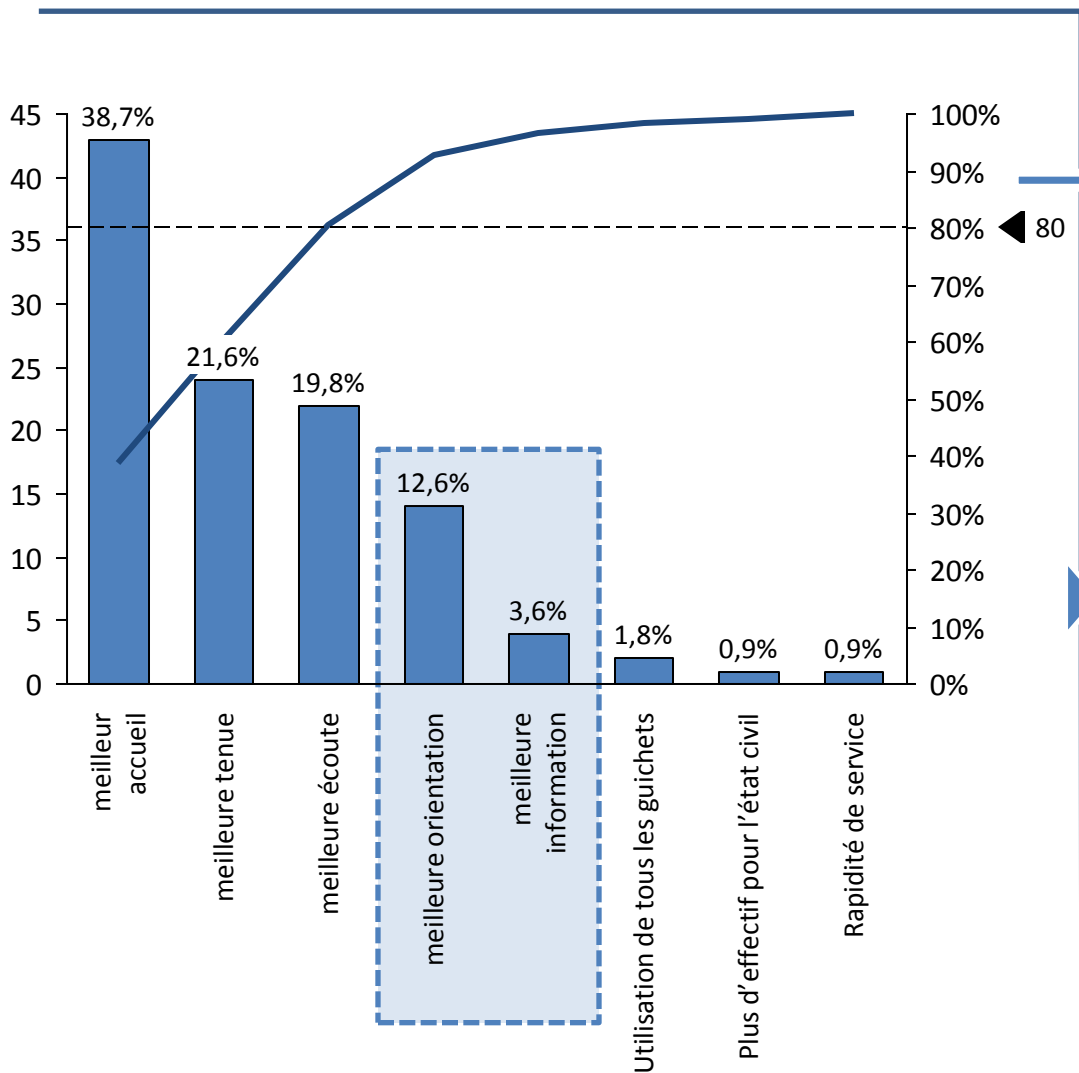
Une amélioration de **29%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** de l'accueil fournis par les employés. Ainsi, on observe **une évolution de 34%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 24% en 2013 à 58% en 2014.

Une amélioration de **31%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** de la capacité d'écoute des employés. Ainsi, on observe **une évolution de 39%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 22% en 2013 à 61% en 2014.



Une amélioration de **15%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des Conseils et Clarifications fournies par les employés. Ainsi, on observe **une évolution de 50%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 8% en 2013 à 58% en 2014.

Amélioration relative aux employés suggérer par les enquêtes

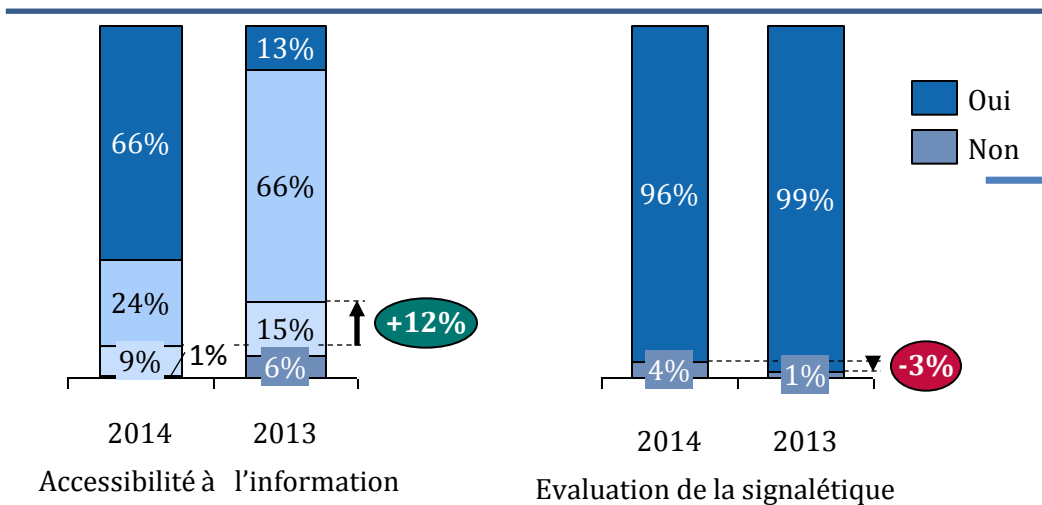


Plus de 80% des répondants suggèrent d'améliorer l'accueil, la tenue des employés et l'écoute.

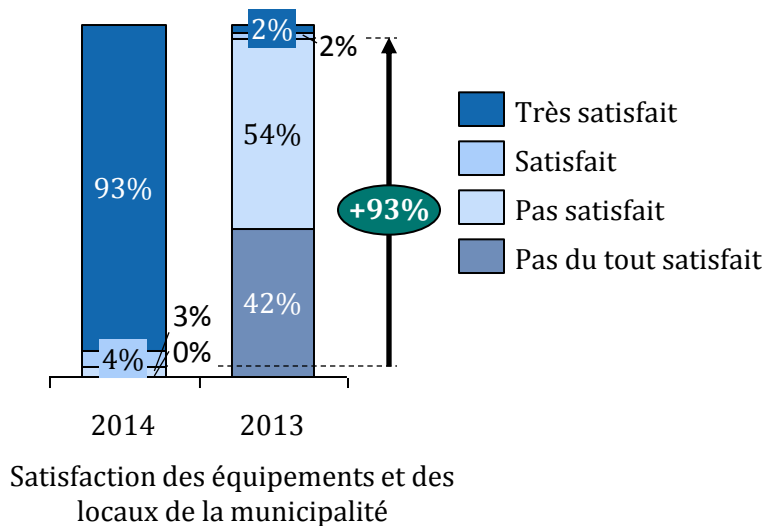
52% proposent le service de légalisation, ce qui s'explique par le fort taux de satisfaction des autres services de l'état civil intégré dans l'espace citoyen près de 80%.

16% proposent un service d'orientation et d'information.

Évaluation globale de l'espace citoyen



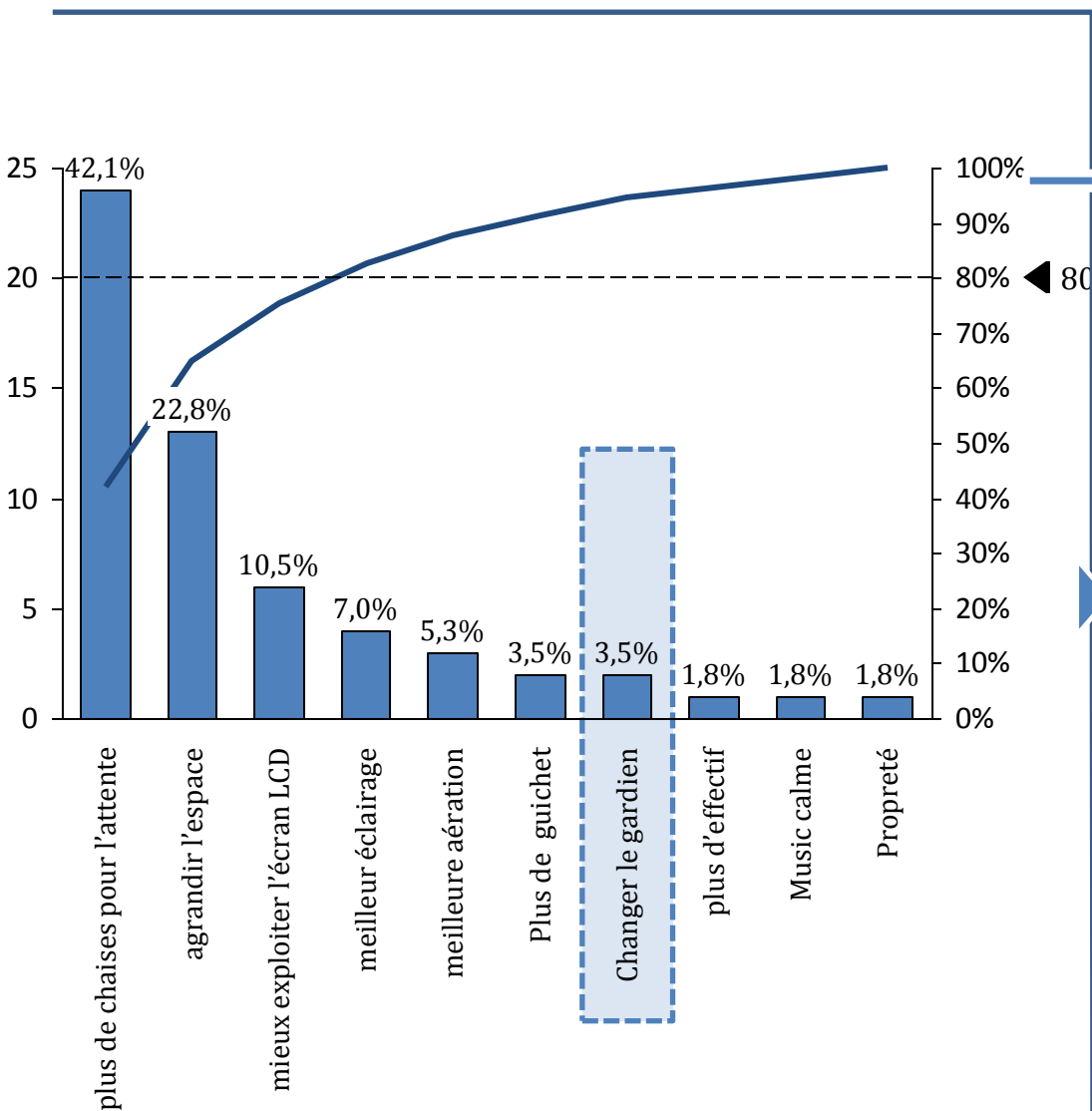
Une amélioration de **12%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** de l'accessibilité à l'information. Ainsi, on observe **une évolution de 53%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 13% en 2013 à 66% en 2014.



Une amélioration de **93%** est observée au niveau du **taux de satisfaction des citoyens** des équipements et des locaux de l'espace citoyen. Ainsi, on observe **une évolution de 91%** des citoyens **très satisfaits**, qui passent de 2% en 2013 à 93% en 2014.

96% estiment que **la signalétique** leur permet de s'orienter au sein de l'espace citoyen. Ce qui représente une **régression de 3%** par rapport à 2013.

Amélioration relative à l'espace suggérer par les enquêtes

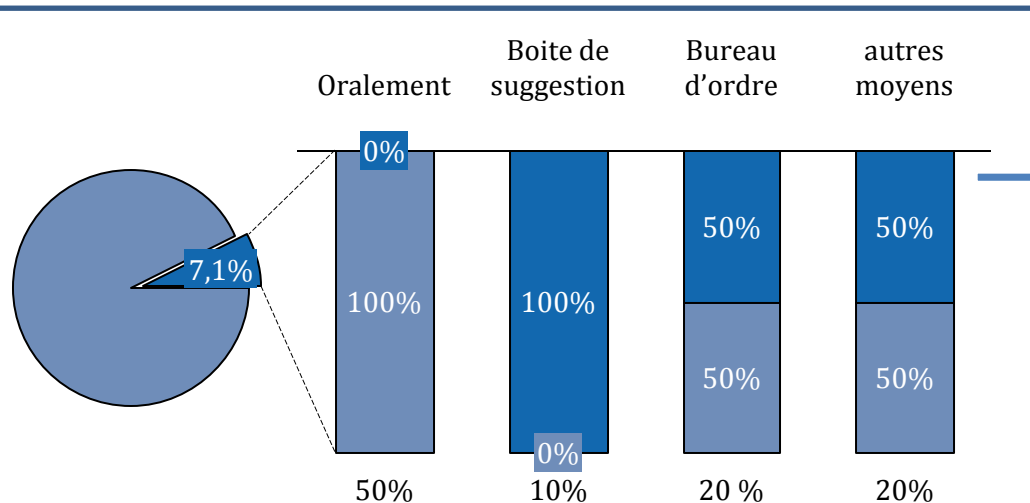


Plus de 80% des répondants suggèrent de rajouter des chaises dans la salle d'attente, afin d'agrandir l'espace, de mieux exploiter l'écran LCD et de mieux éclairer la salle.

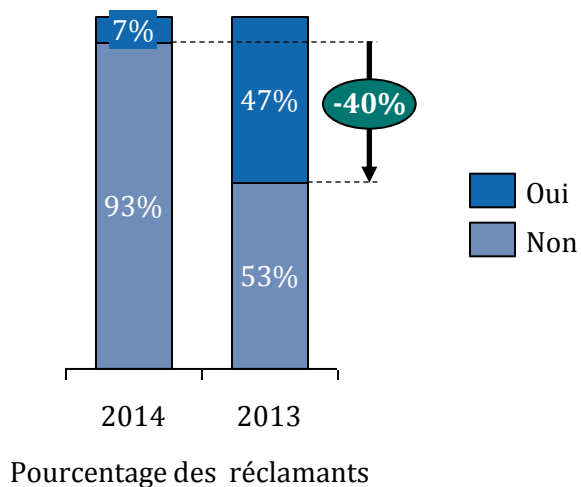
42,1% proposent le rajout des chaises dans salle d'attente. Ceci s'explique par une forte fréquentation l'espace citoyen, car le taux de satisfaction de la durée de traitement est de 82%.

3,5% expriment leur insatisfaction du gardien.

Évaluation de la communication communale



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

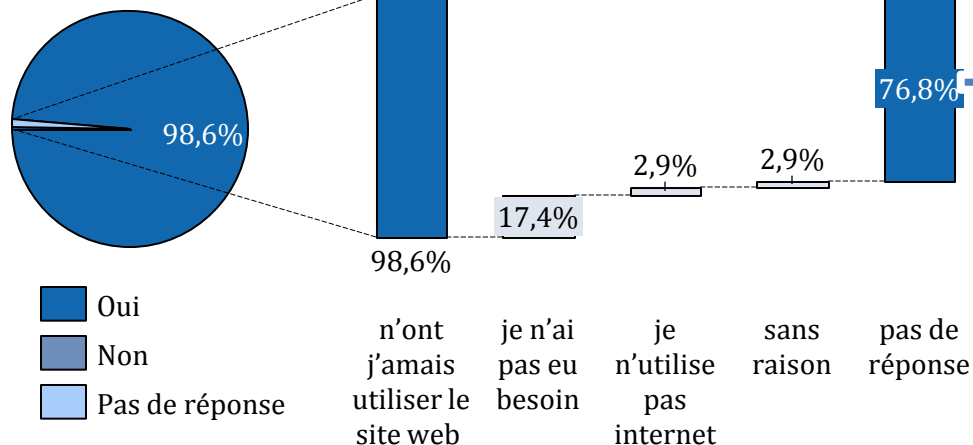


Une régression de **40%** des réclamants, atteignons ainsi près de **7%**.

Parmi ces réclamants **50%** disent qu'ils ont effectué leurs réclamations **oralement**, **10%** via la **boite à suggestion**, **20%** via le **bureau d'ordre** et **20%** via **d'autres moyens (tel que le supérieur hiérarchique, la délégation spéciale ...)**.

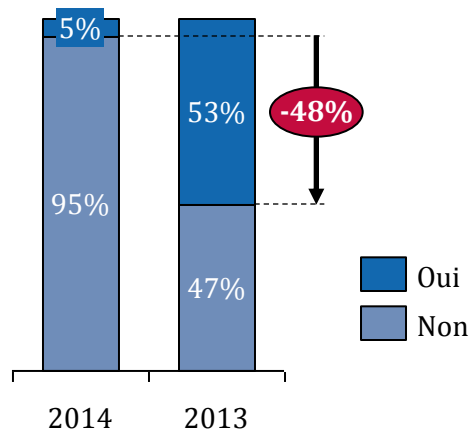
Les enquêtés ayant effectué leurs réclamations oralement jugent que leur réclamation n'a pas été prise en considération. Contrairement aux autres réclamants via la boite à suggestion (100% prise en considération), bureau d'ordre (50% prise en considération) et autre moyens (50% prise en considération).

Évaluation de la communication communale « Site web »



Aucun enquêté n'a jamais utilisé le site web de la municipalité.

Parmi ces répondants **17,4%** disent qu'ils **n'ont pas eu besoin**. 2,9% n'utilisent pas internet et 2,9% ne trouvent aucune raison d'utiliser le site web.



Une croissance de **48%** des enquêtés qui déclarent **ne pas être informée des programmes et des activités de la commune** (projets municipaux, nouveaux services...), atteignons ainsi **95%**.