



*Projet de mise en place des Espaces
citoyen*

Méthodologie de
l'enquête

Tunis, le 13 Octobre 2014

I	Rappel de l'objectif de l'enquête
II	La méthode d'échantillonnage
III	Administration des questionnaires
IV	Traitement et analyse des données de l'enquête
V	Model conceptuel et définition des besoins en informations
VI	Le planning de réalisation de l'enquête

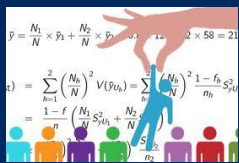
Rappel de l'objectif de l'enquête



- 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 méthode d'échantillonnage

1



- 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.

Echantillonnage

Enquête terrain prévu

Commune	Taille de l'échantillon	Homme	Femme
Siliana	100	50	50
Menzel Bourguiba	100	50	50

Enquête téléphonique prévu échantillon issu de la Baseline

Commune	Taille de l'échantillon	Homme	Femme
Siliana	26	15	11
Menzel Bourguiba	89	44	45

Structure de l'échantillon

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)

Administration des questionnaires

L'administration des questionnaires se fera en étroite collaboration avec la société civile.

Ficom mettra en place une équipe d'enquêteurs internes pour la réalisation des enquêtes téléphoniques.

Ci dessous les tableau des deux associations qui vont mobiliser des enquêteurs pour la réalisation de l'enquête:

Commune	Nom Association	Contact	Fonction	Numéro de téléphone
Menzel Bourguiba	جمعية النهوض بالإعلام بمنزل بورقيبة	Mlle Sahar		72 518 598
Siliana	سليانة أولى	Anas Soltani	président	22 178 690

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 "nettoisement" 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

Méthodologie : définition des besoins en informations et rédaction du questionnaire



Les liens relationnels
 La tangibilité – La fiabilité -
 L'empressement- L'empathie

Les liens fondamentaux
 La justice- La sécurité -La dignité
 et le respect

Les liens procéduraux
 L'accès - La clarté - La simplicité

	Les liens relationnels	Les liens fondamentaux	Les liens procéduraux
Evaluation du service de l'EC	Q5-Q3- Q4		
Evaluation des employés	Q6-Q7		Q8
Appréciation globale	Q9		Q10 – Q11
Evaluation de la Communication Communale	Q14	Q12-Q13	Q15
Socio-démographiques	Q16 – Q17 – Q18 – 19 – Q20 – Q21 – Q22 – Q23 – Q24 – Q25 – Q26 – Q27		

Le planning prévisionnel de la phase d'enquête de satisfaction auprès des citoyens

