

BAROMÈTRE D'ÉVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS AUX ÉVÉNEMENTS DE VIE EN TUNISIE

J'ai besoin d'une aide sociale





Population : Des citoyens, hommes et femmes, âgés de 20 ans et plus, provenant de tout le territoire tunisien, ayant entrepris des démarches administratives pour obtenir une aide sociale au cours des 12 derniers mois.



Echantillon : 436



Erreur maximale d'échantillonnage : 4%



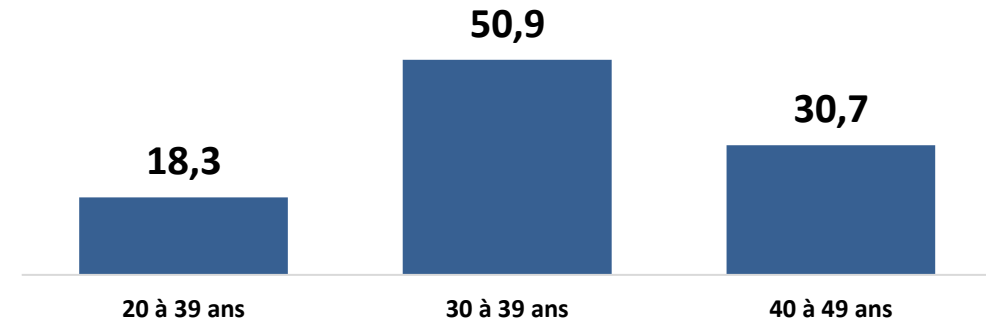
Méthode de collecte de données : Enquête par sondage
Administration des enquêtes par téléphone (CATI: Computer Assisted Telephone Interviewing au Call Center de SIGMA)

RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON

Répartition par genre



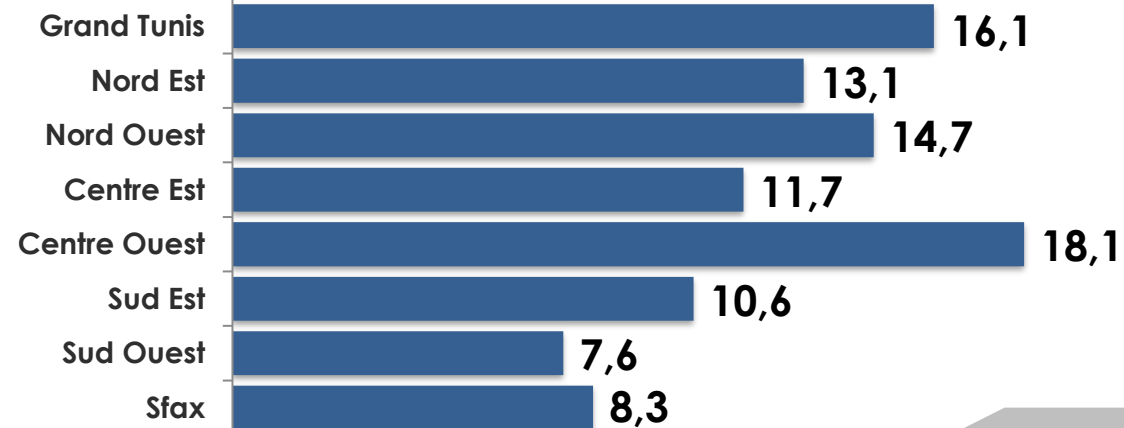
Répartition par âge



n= 436

Effectif

Répartition par Région



Usage

Accessibilité

Complexité

Satisfaction

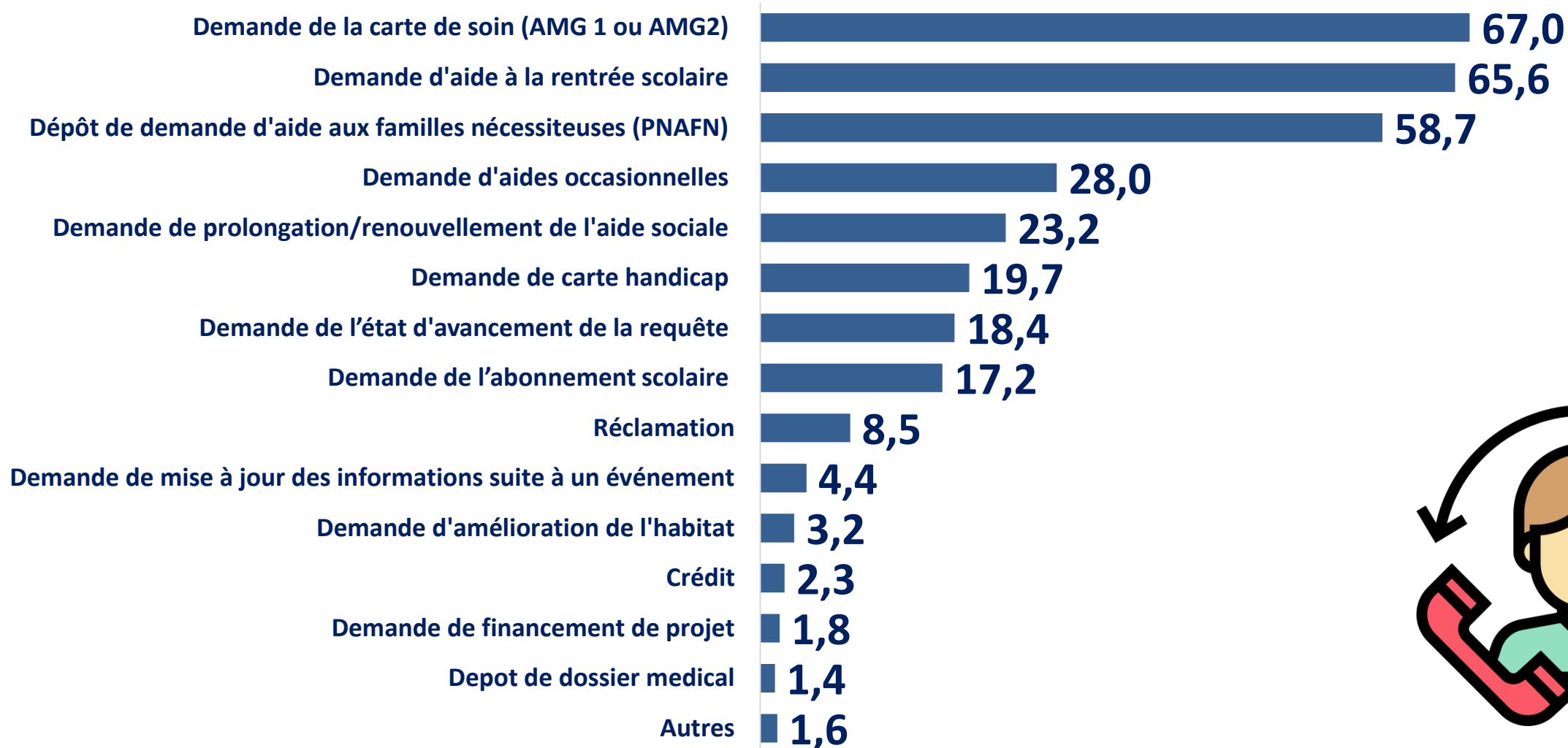
Confiance

EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA DEMANDE D'AIDE SOCIALE

Usage

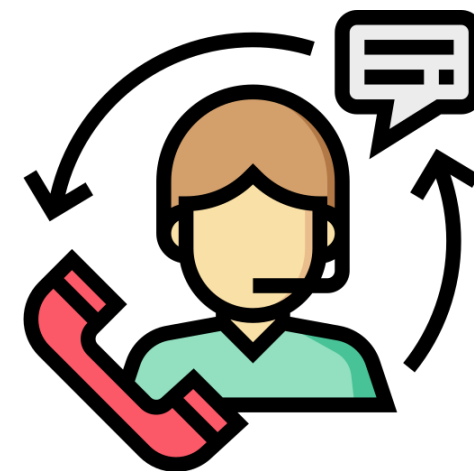


LES PRINCIPAUX SERVICES ESSENTIELS RELATIFS À LA DEMANDE D'AIDE SOCIALE RÉALISÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS



n= 436

Effectif



LES PRINCIPAUX CANAUX UTILISÉS

n= 436

Effectif



En se déplaçant

99,1 % des répondants ont mentionné qu'ils contactent l'organisme en se déplaçant sur place.



Par téléphone

4,4 % des répondants ont indiqué qu'ils contactent l'organisme par téléphone.



Par internet

1,6 % ont mentionné qu'ils utilisent Internet pour contacter l'organisme



Par courrier

0,9 % utilisent encore le courrier postal.

Autres : 0,2

EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA DEMANDE D'AIDE SOCIALE

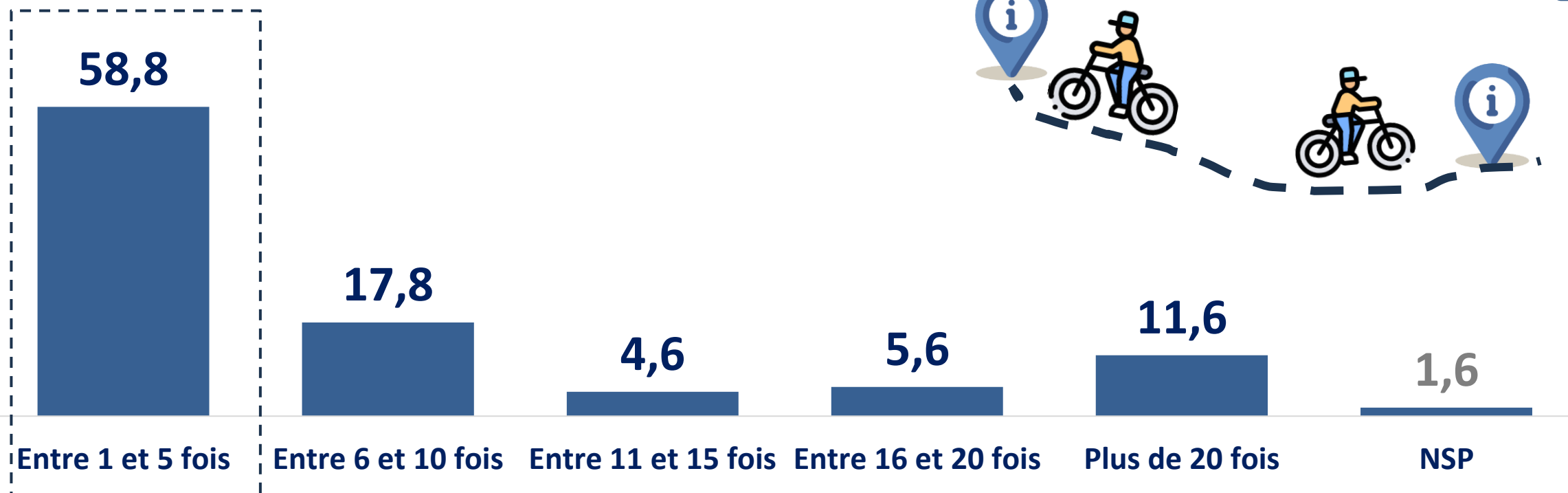
Accessibilité



NOMBRE DE DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS

Pour ceux qui ont effectué un déplacement

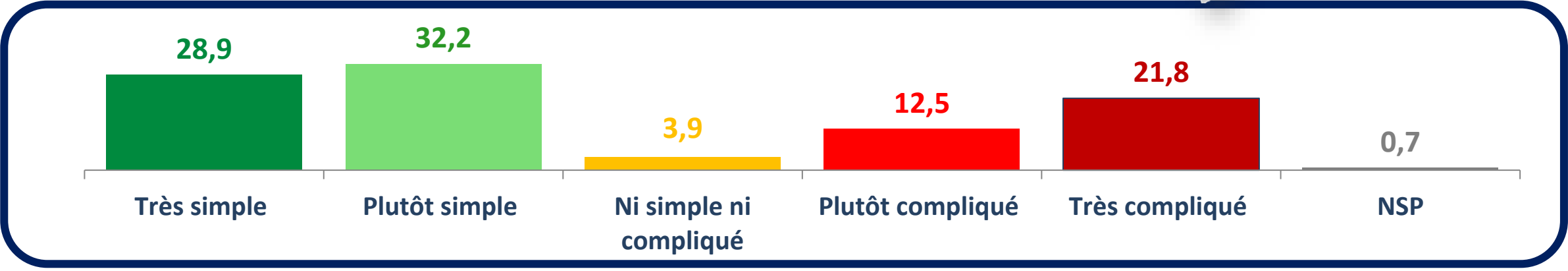
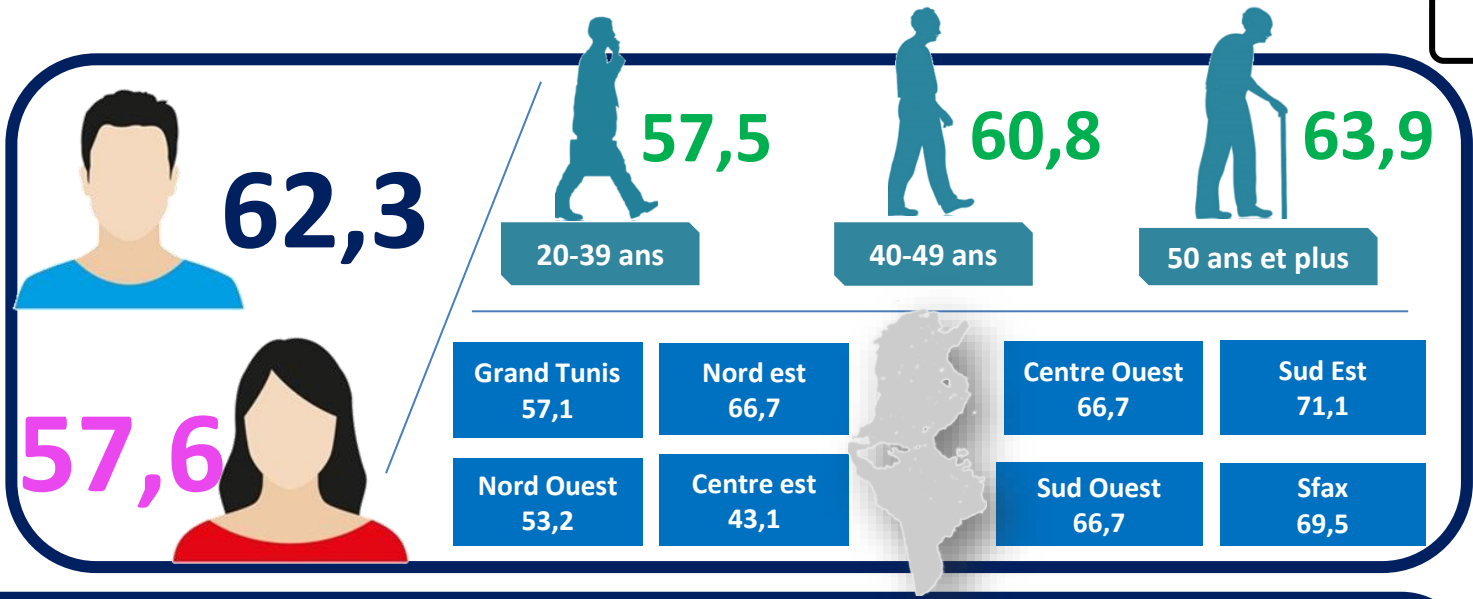
n= 432
Effectif



DEGRÉ DE SIMPLICITÉ D'ACCÈS AUX INSTITUTIONS LORS DES DÉPLACEMENTS ADMINISTRATIFS

L'accès aux institutions

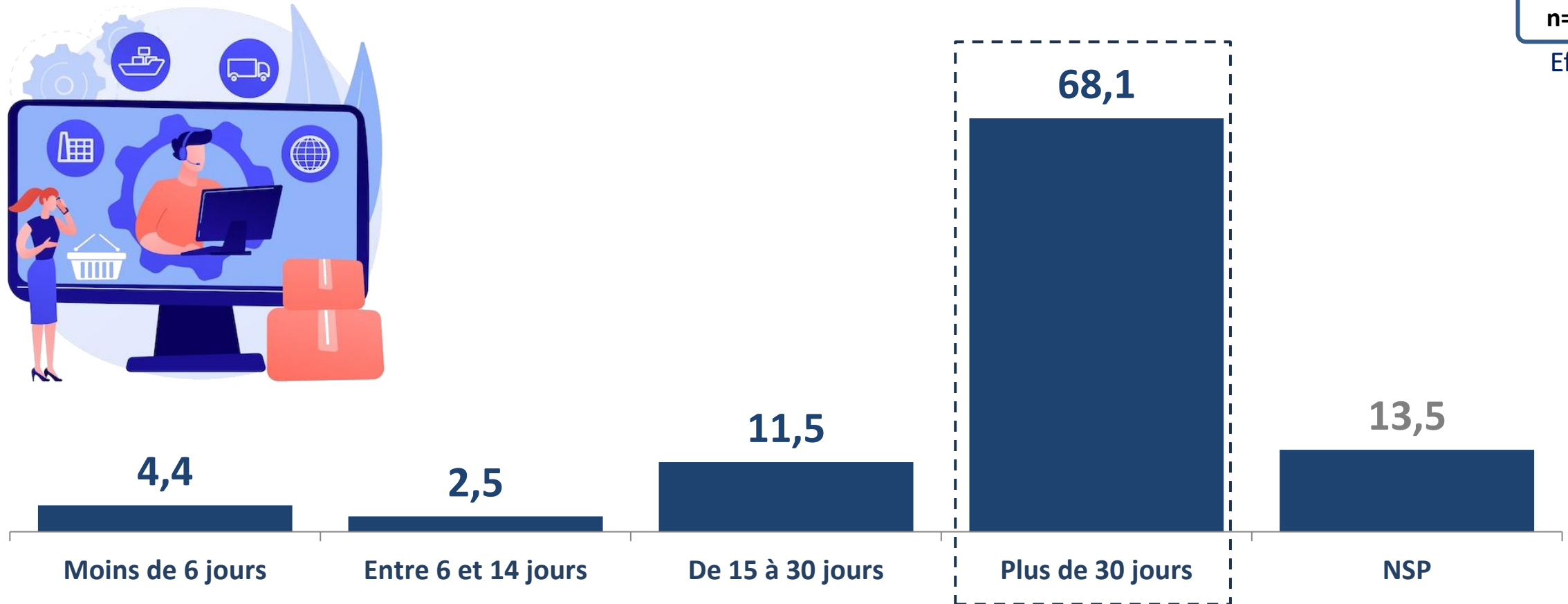
n= 432
Effectif



DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

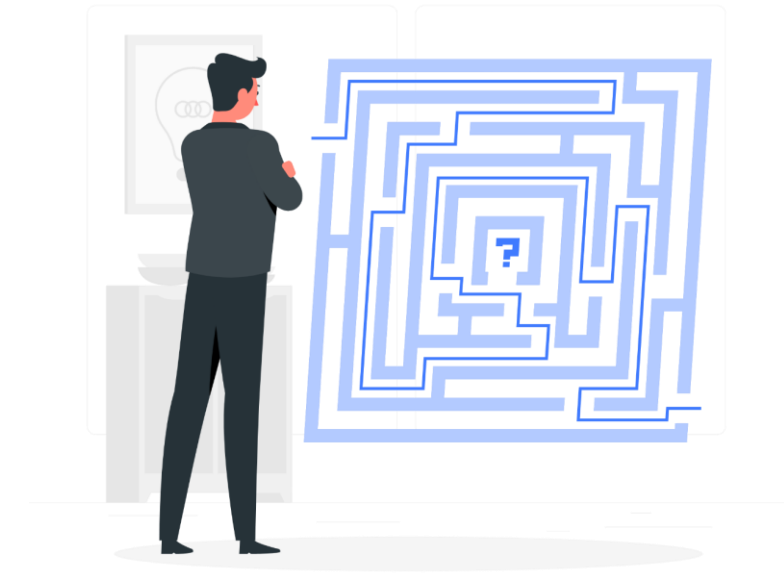
n= 436

Effectif



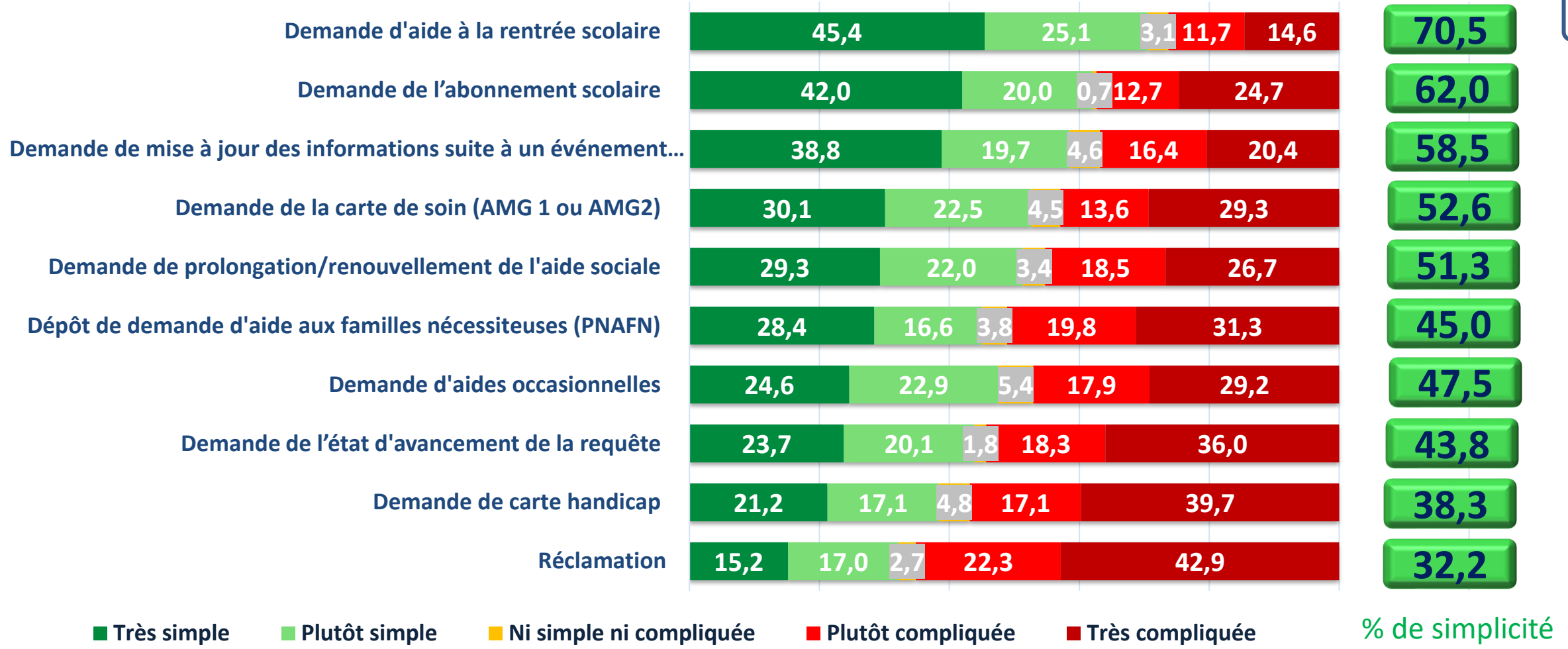
EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA DEMANDE D'AIDE SOCIALE

Complexité



EVALUATION DE LA DE LA SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

n= 436
Effectif

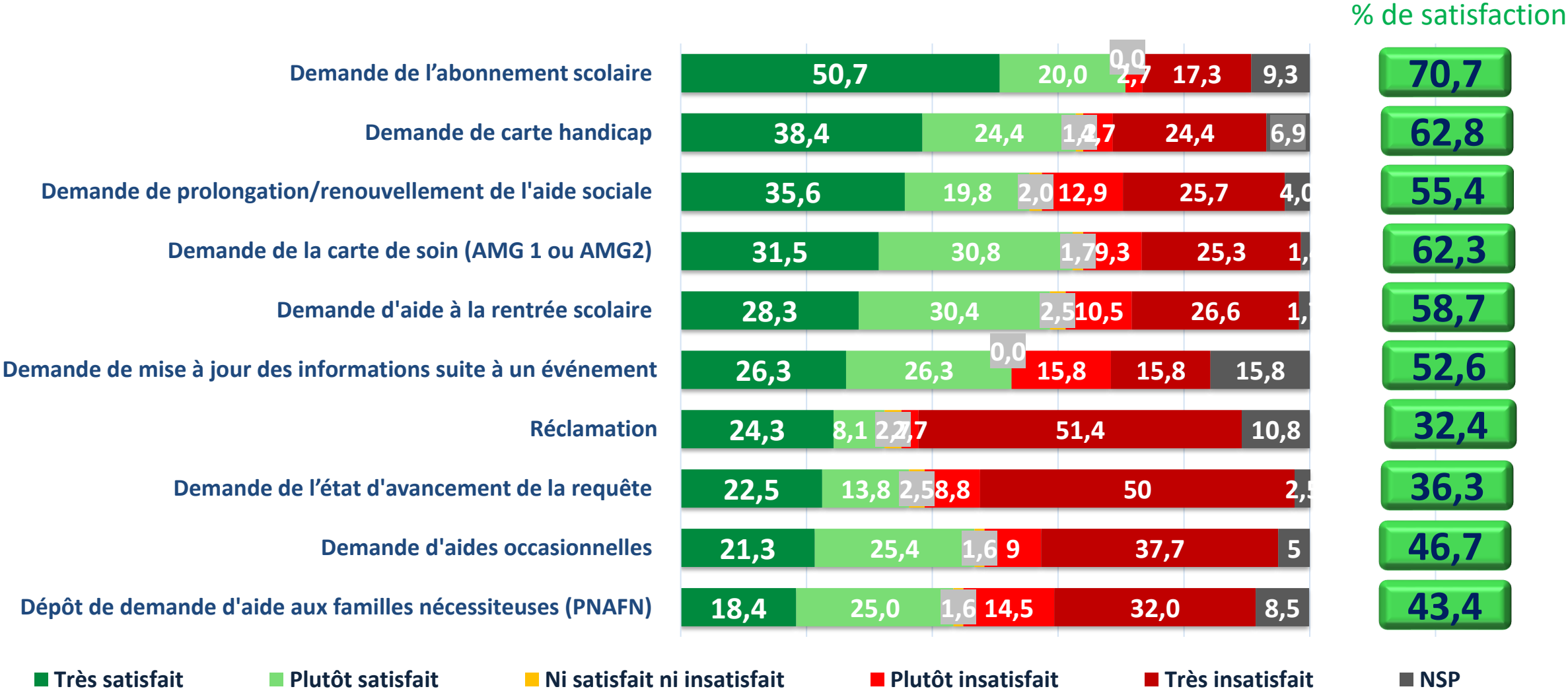


EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA DEMANDE D'AIDE SOCIALE

Satisfaction



NIVEAU DE SATISFACTION SUR LES SERVICES ADMINISTRATIFS



NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT À L'ACCÈS À L'INFORMATION

n= 436

Effectif

L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (que l'on vous a communiquée)



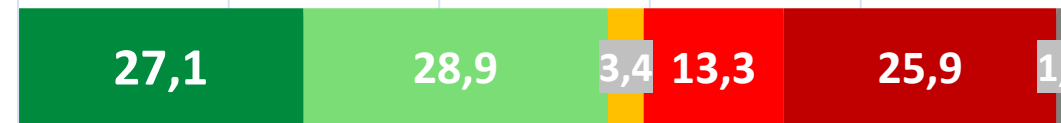
73,7

La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir



56,6

La facilité à identifier les services à contacter



56,0

La facilité à trouver l'information correspondant à votre cas personnel



48,7

La concordance des différentes sources d'informations que vous avez consultées



47,5

Très satisfait

Plutôt satisfait

Ni satisfait ni insatisfait

Plutôt insatisfait

Très insatisfait

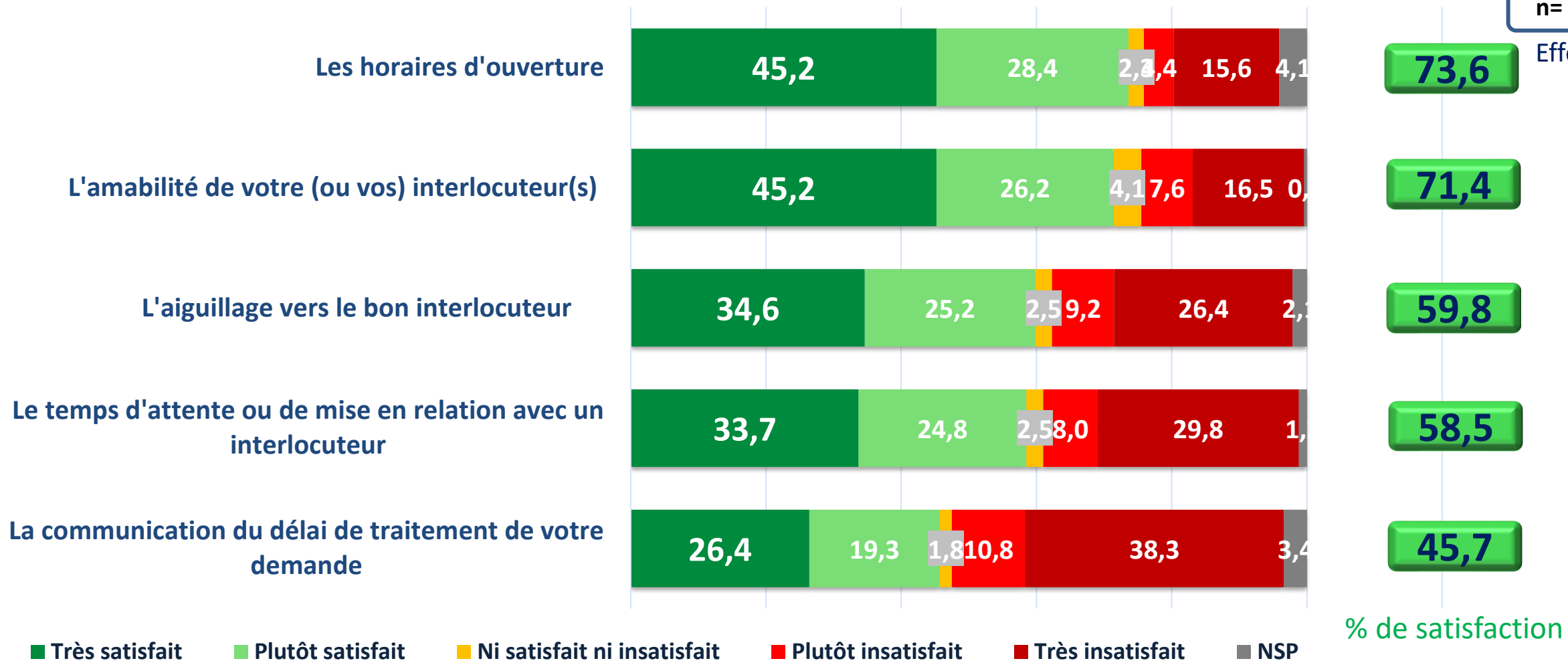
NSP

% de satisfaction

NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT LA QUALITÉ D'ACCUEIL

n= 436

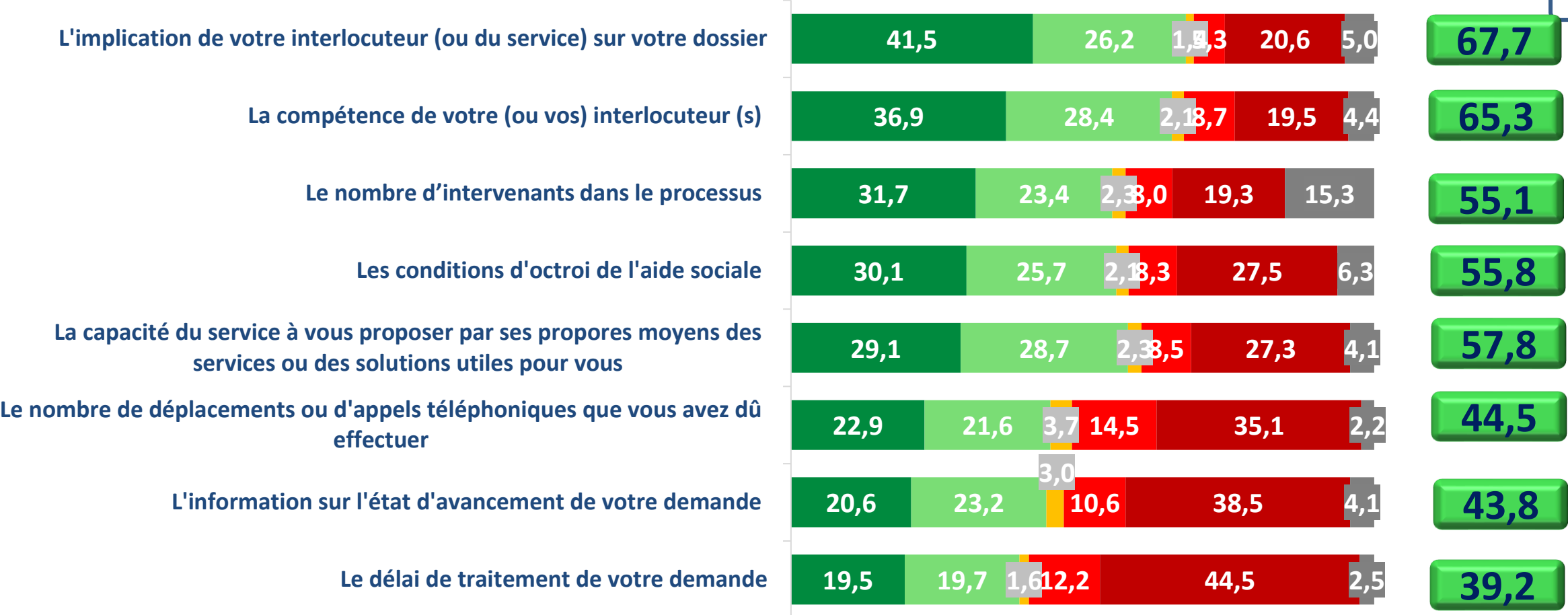
Effectif



SATISFACTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DEMANDES



n= 436
Effectif

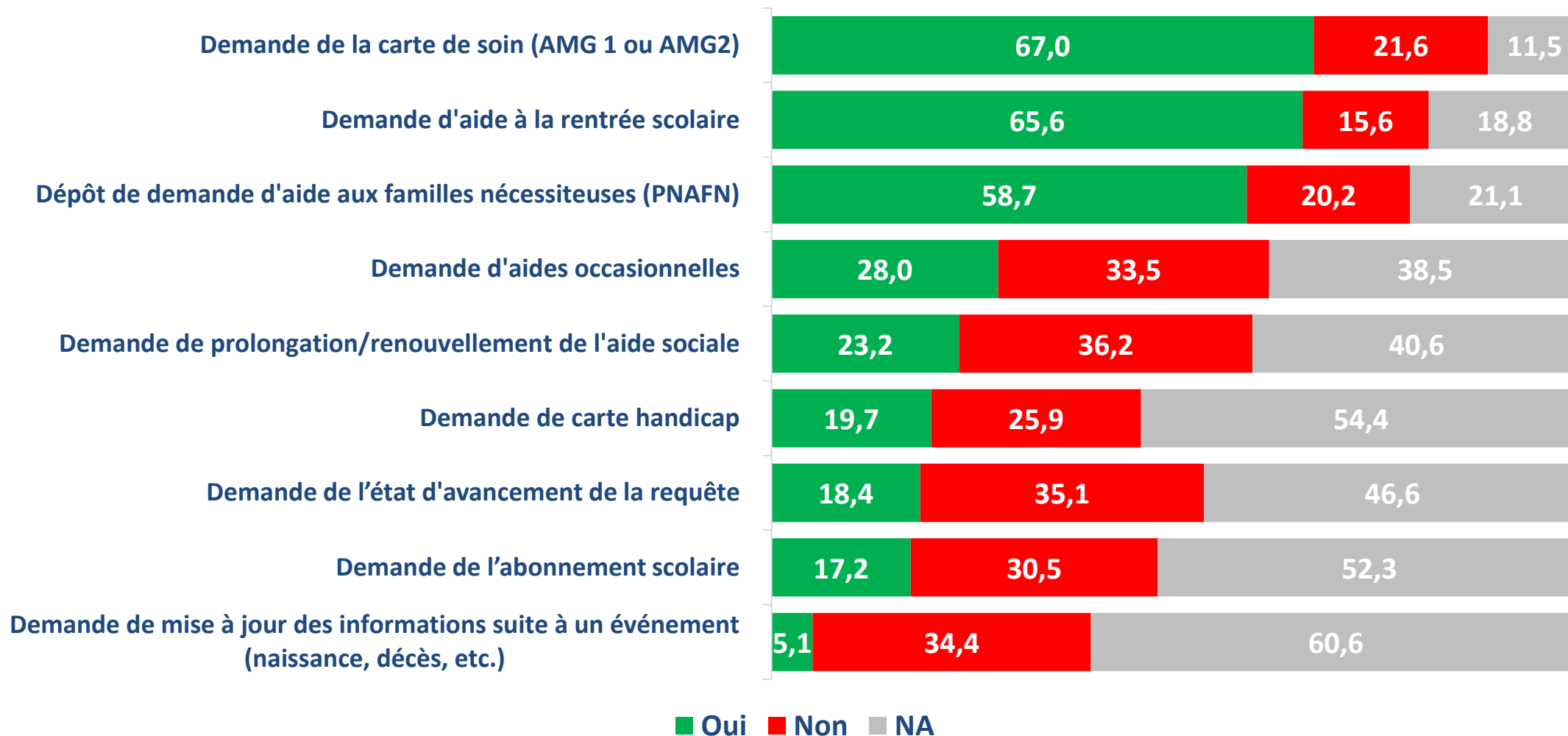


■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Ni satisfait ni insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait ■ NSP

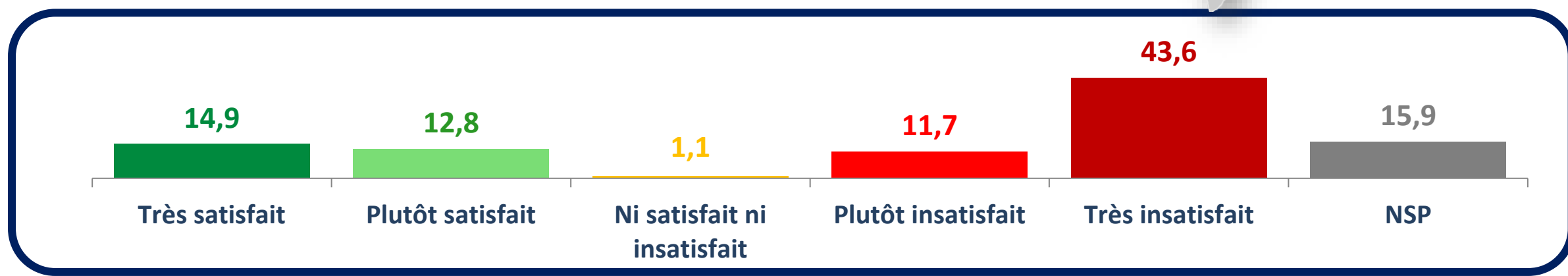
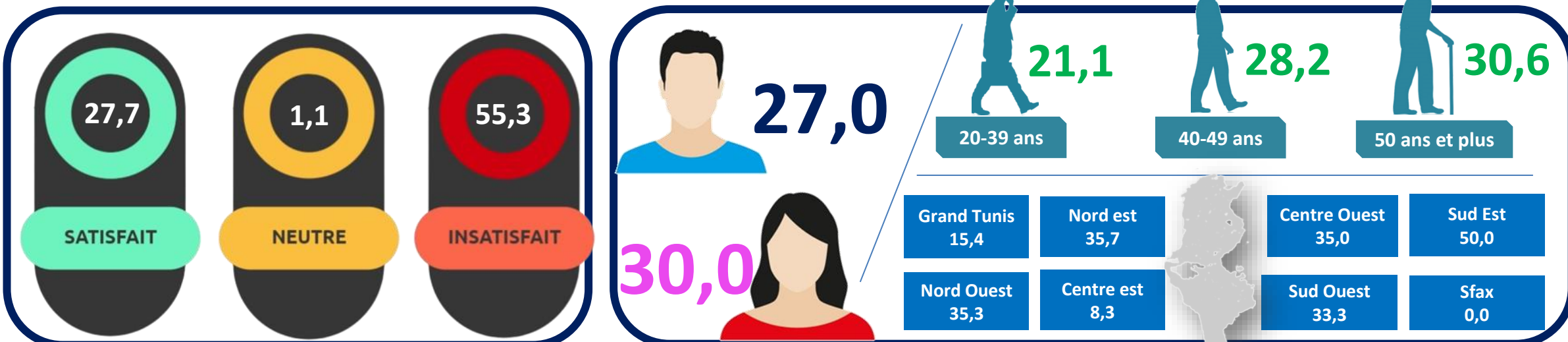
% de satisfaction

RÉCLAMATION CONCERNANT LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

n= 436
Effectif



SATISFACTION CONCERNANT LES PROCESSUS DE RÉCLAMATION



RAISONS D'INSATISFACTION PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE RÉCLAMATION



n= 51
Effectif

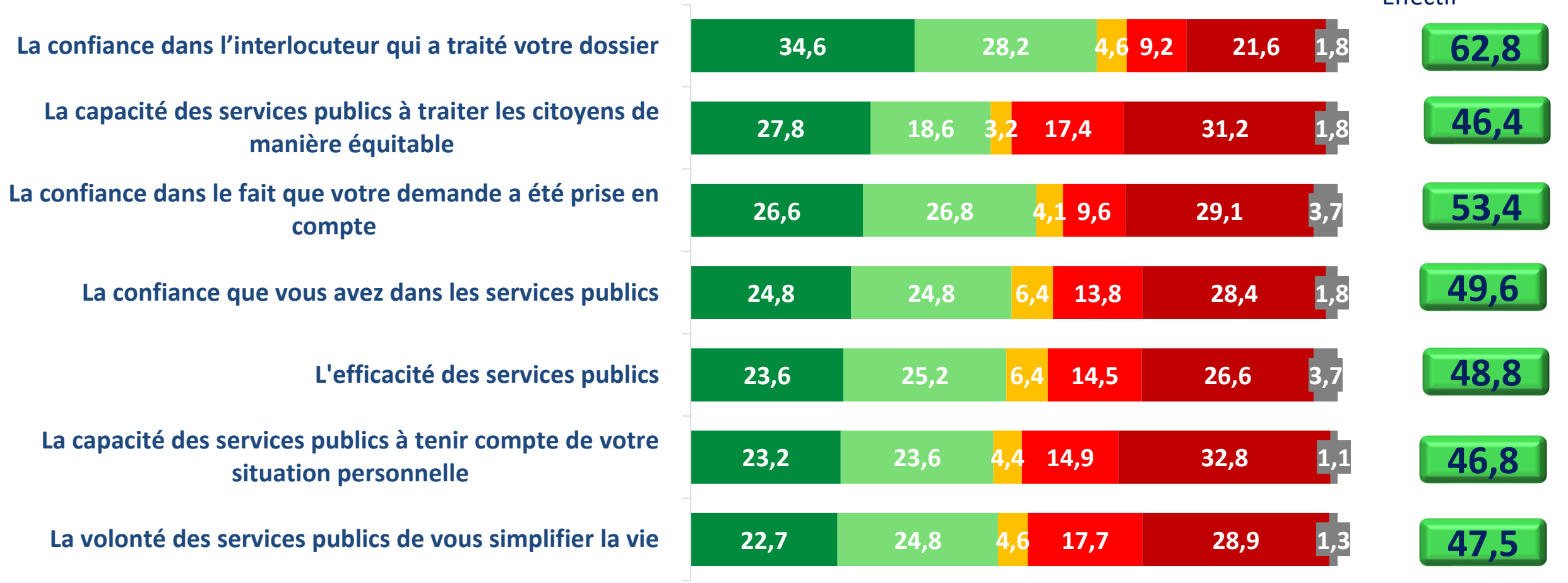
EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA DEMANDE D'AIDE SOCIALE

Confiance



CONFIANCE ET PERCEPTION DE L'EFFICACITÉ DES SERVICES PUBLICS

n= 436
Effectif



■ Très positive
 ■ Plutôt positive
 ■ Ni positive ni négative
 ■ Plutôt négative
 ■ Très négative
 ■ NSP
 ■ Confiance positives

ΣERCI