



# BAROMÈTRE DES SERVICES PUBLICS LIÉS AUX ÉVÉNEMENTS DE VIE EN TUNISIE

Je veux accéder à la couverture sociale



# MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE : FICHE TECHNIQUE



**Population** : Des travailleurs non salariés, hommes et femmes, âgés de 20 ans et plus de tout le territoire tunisien ayant entrepris des démarches pour accéder à la couverture sociale au cours des 24 derniers mois



**Echantillon** : 614



**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)



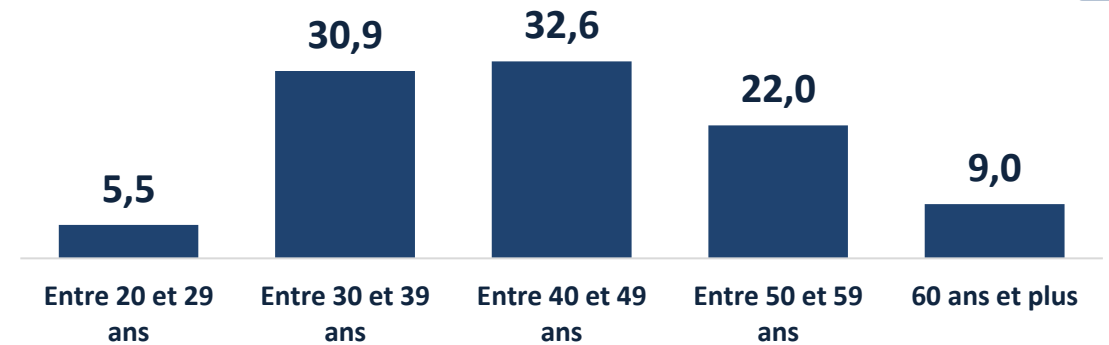


# RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON TOTAL (1/2)

## Répartition par genre



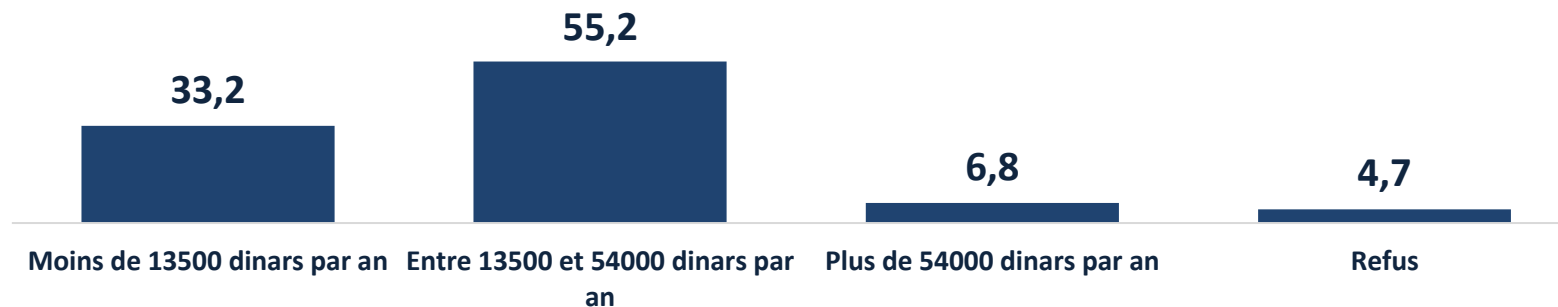
## Répartition par âge



n= 614

Effectif

## Répartition par revenu





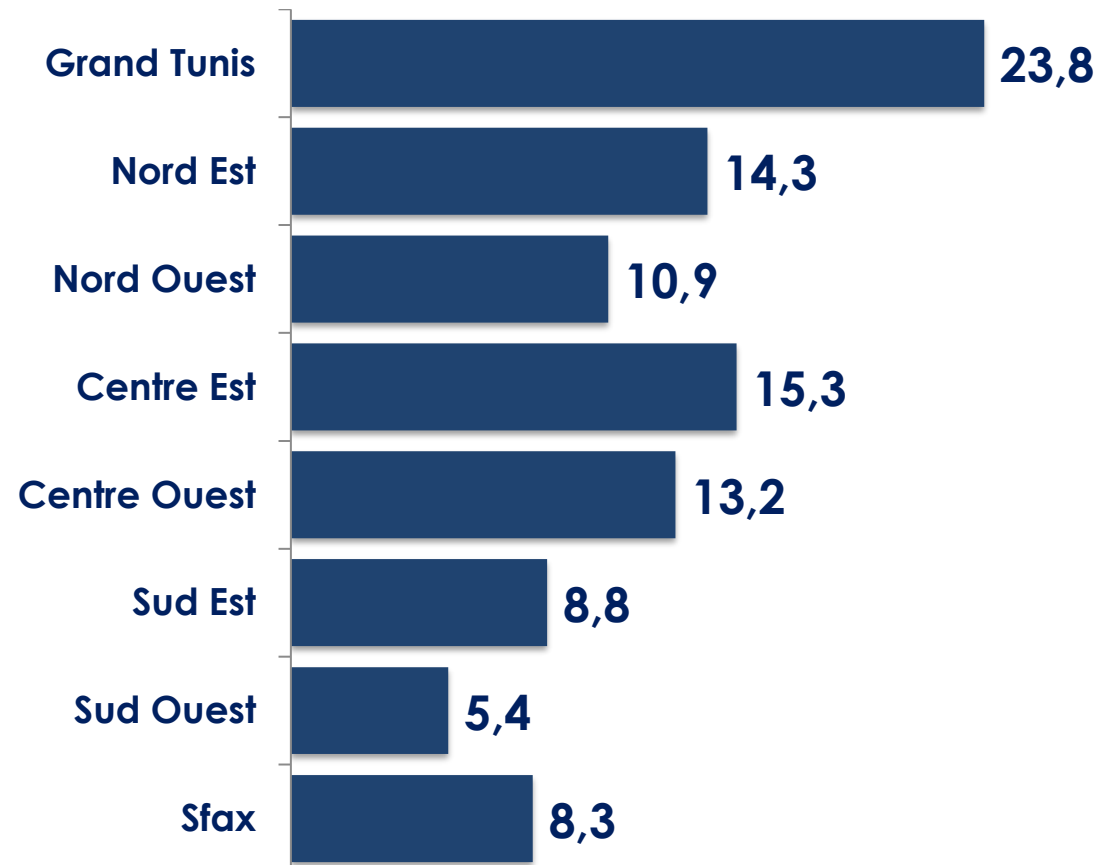
# RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON TOTAL (2/2)

n= 614

Effectif



## Répartition par Région





# MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE : CRITÈRES D'ÉVALUATION

**Usage**

**Accessibilité**

**Complexité**

**Satisfaction**

**Confiance**



# EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA COUVERTURE SOCIALE

Usage

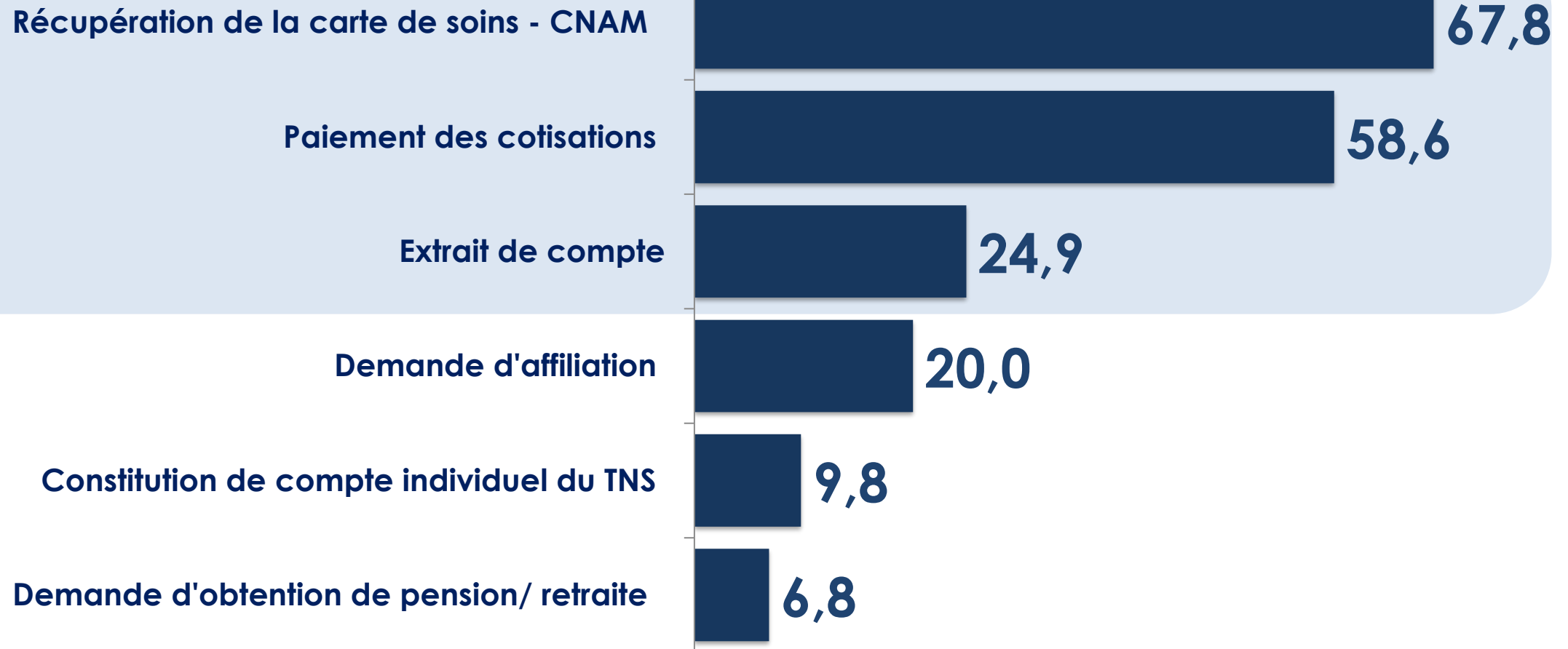




## LES PRINCIPAUX SERVICES ESSENTIELS RELATIFS À LA COUVERTURE SOCIALE RÉALISÉS AU COURS DES 24 DERNIERS MOIS

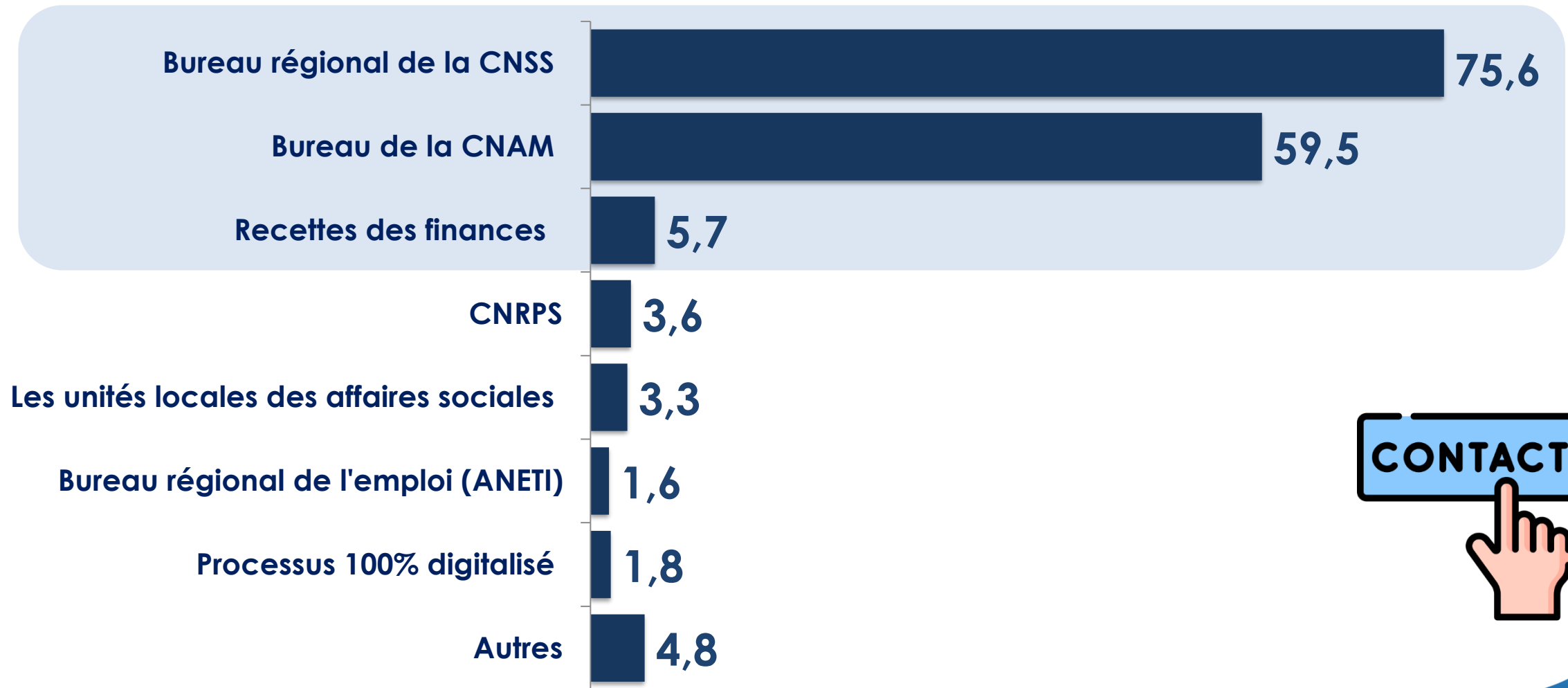
n= 614

Effectif





## LES PRINCIPAUX ORGANISMES CONTACTÉS DANS LE CADRE DE DÉMARCHE POUR LA COUVERTURE SOCIALE







# LES PRINCIPAUX CANAUX UTILISÉS POUR CONTACTER LES ORGANISMES DANS LE CADRE DE DÉMARCHÉ POUR LA COUVERTURE SOCIALE

n= 614

Effectif



En se déplaçant

**95,8 %** des répondants ont mentionné qu'ils contactent l'organisme en se déplaçant sur place.



Par internet

**10,6 %** ont mentionné qu'ils utilisent Internet pour contacter l'organisme



Par téléphone

**6,4 %** des répondants ont indiqué qu'ils contactent l'organisme par téléphone.



Par courrier

Environ **3,3 %** utilisent encore le courrier postal.



Par E-mail

**3,1 %** préfèrent le faire par email.

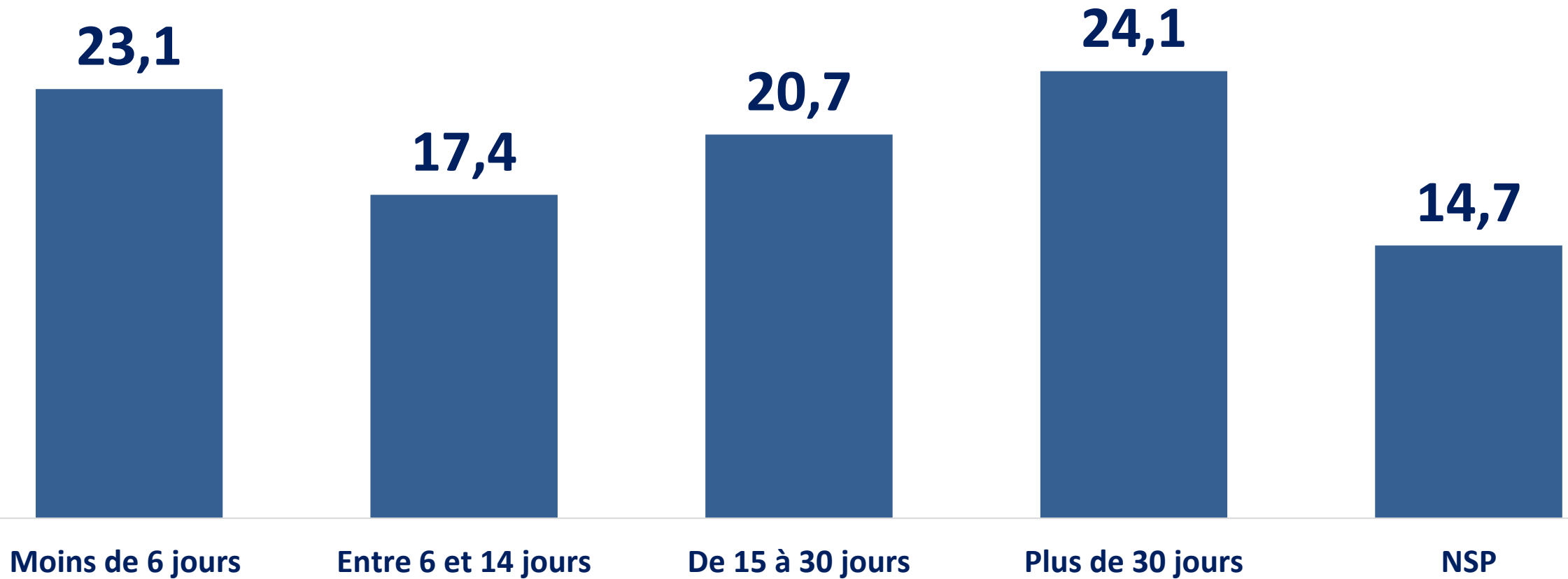
**Autres : 1,0**

# DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES



n= 614

Effectif





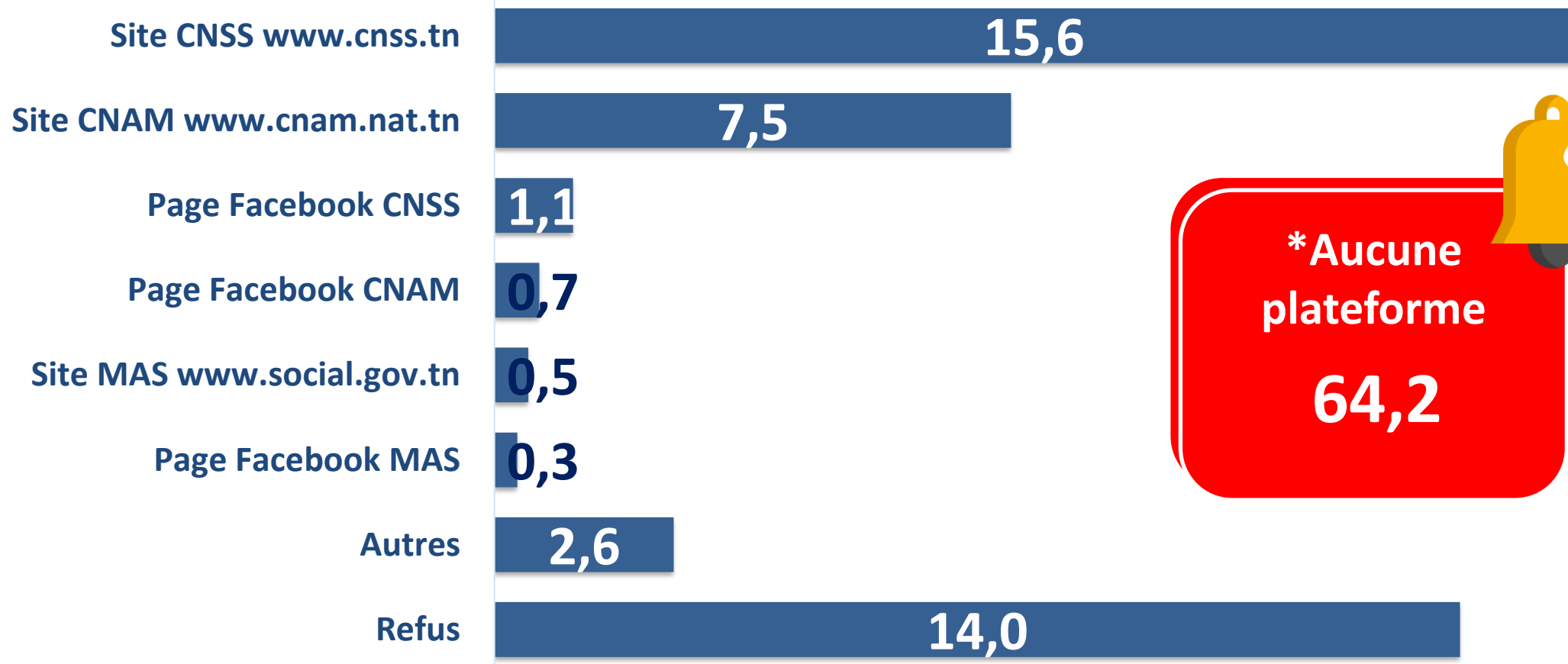
# EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA COUVERTURE SOCIALE

## Accessibilité





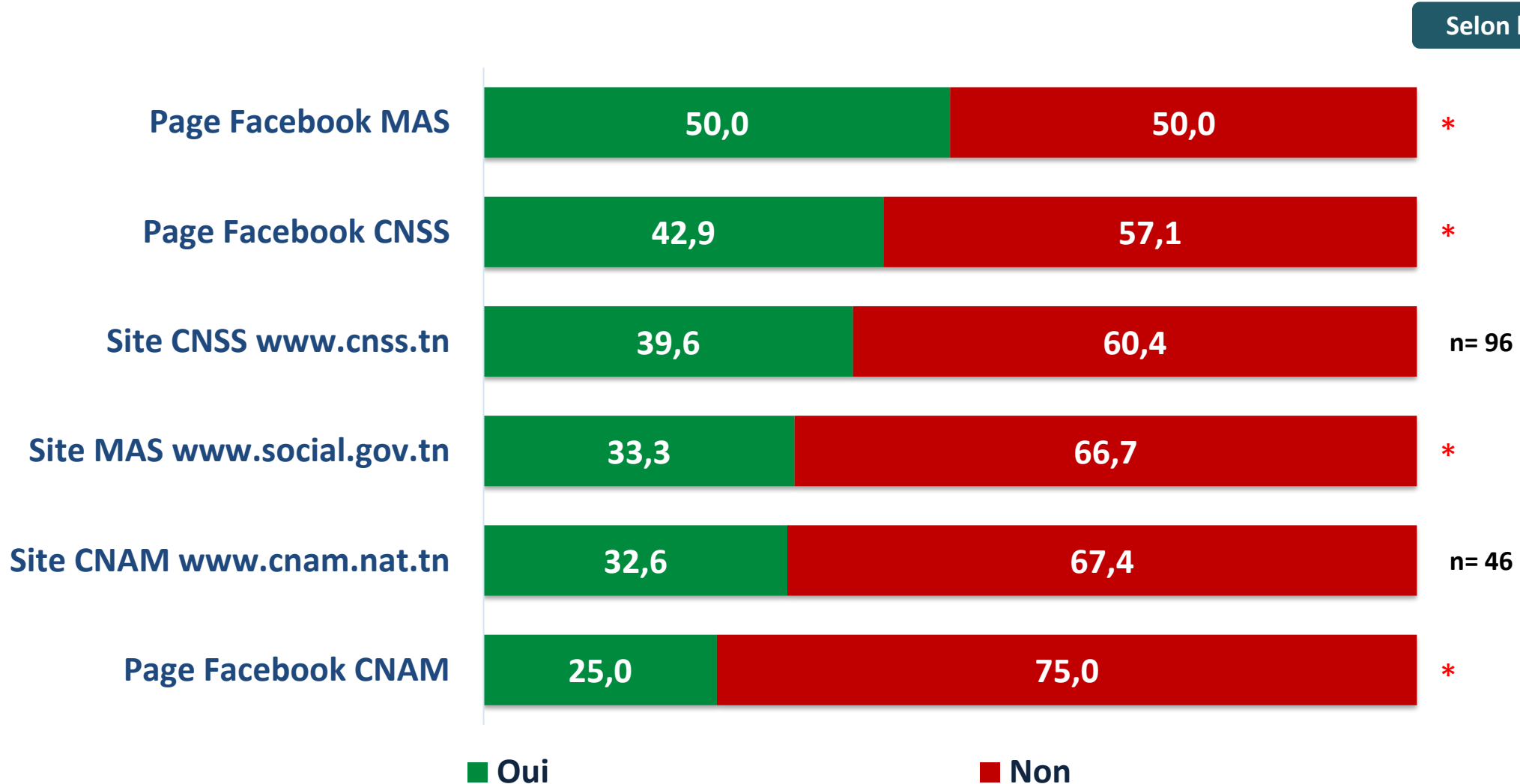
## PLATEFORMES ADMINISTRATIVES EN LIGNE



\*Les personnes qui ont affirmé ne pas avoir visité ou utilisé aucune plateforme numérique des institutions concernées.



# LA FACILITÉ D'UTILISATION DES PLATEFORMES ADMINISTRATIVES EN LIGNE

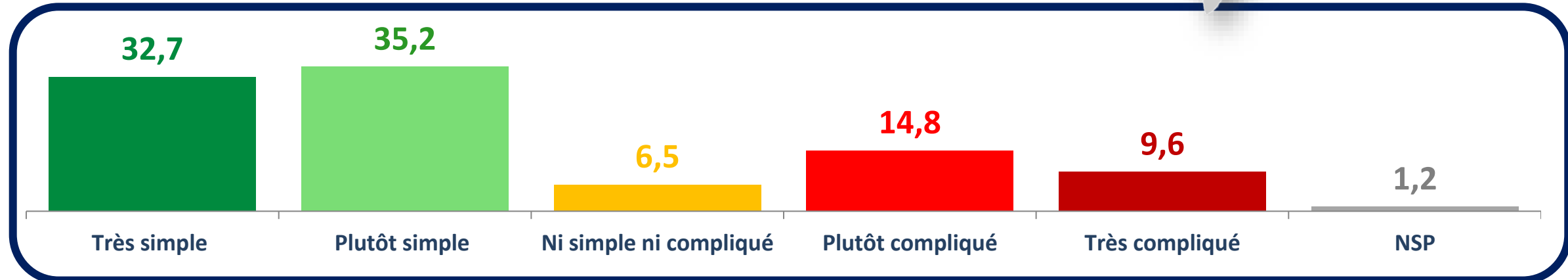
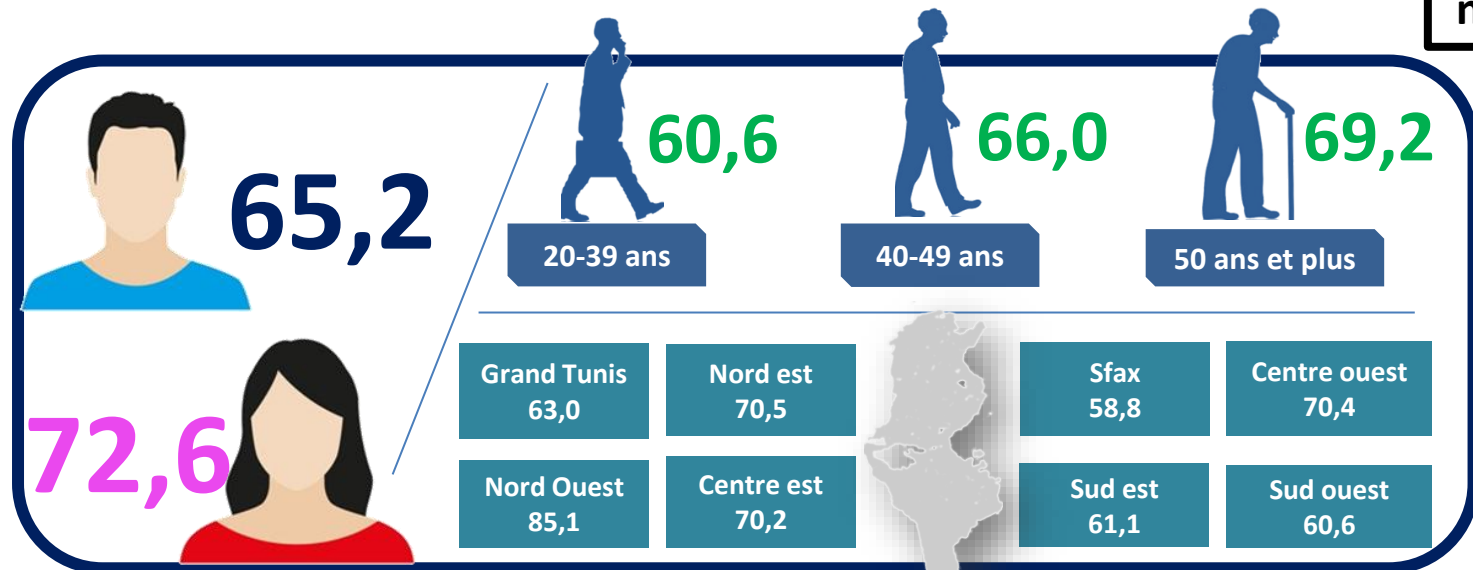


# DEGRÉ DE SIMPLICITÉ D'ACCÈS AUX INSTITUTIONS LORS DES DÉPLACEMENTS ADMINISTRATIFS



n= 614

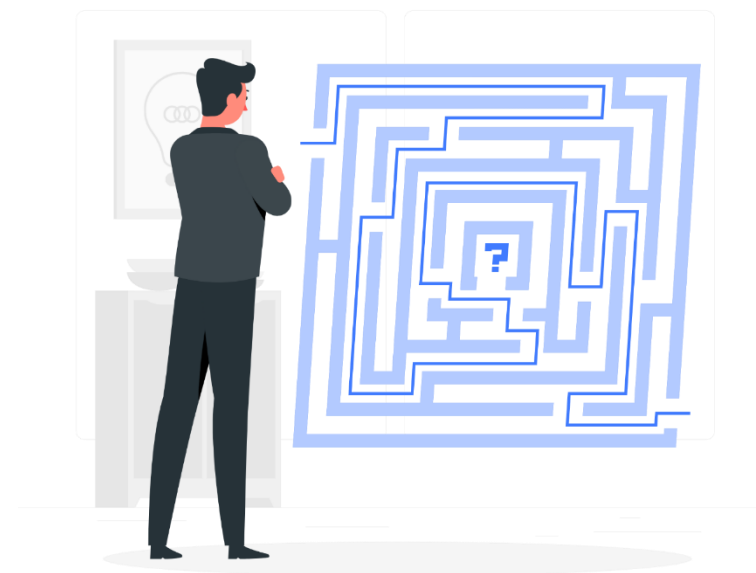
Effectif



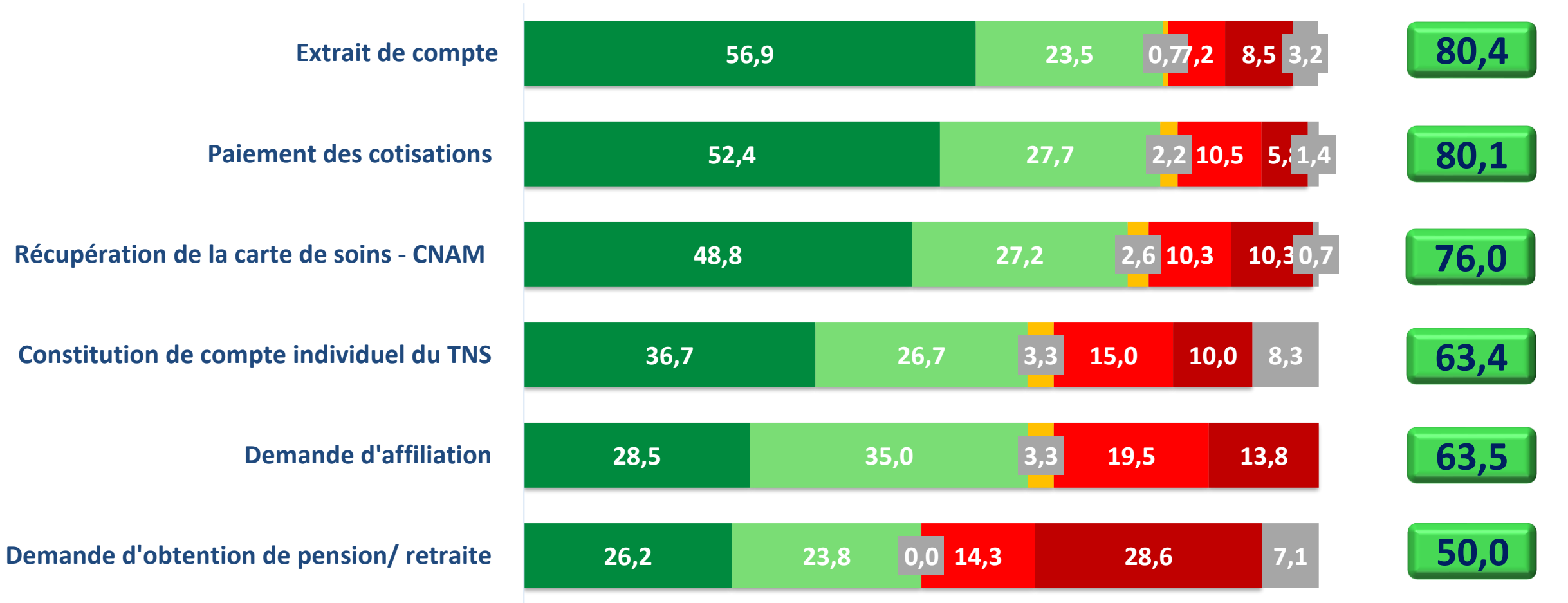


# EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA COUVERTURE SOCIALE

Complexité



# EVALUATION DE LA DE LA SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

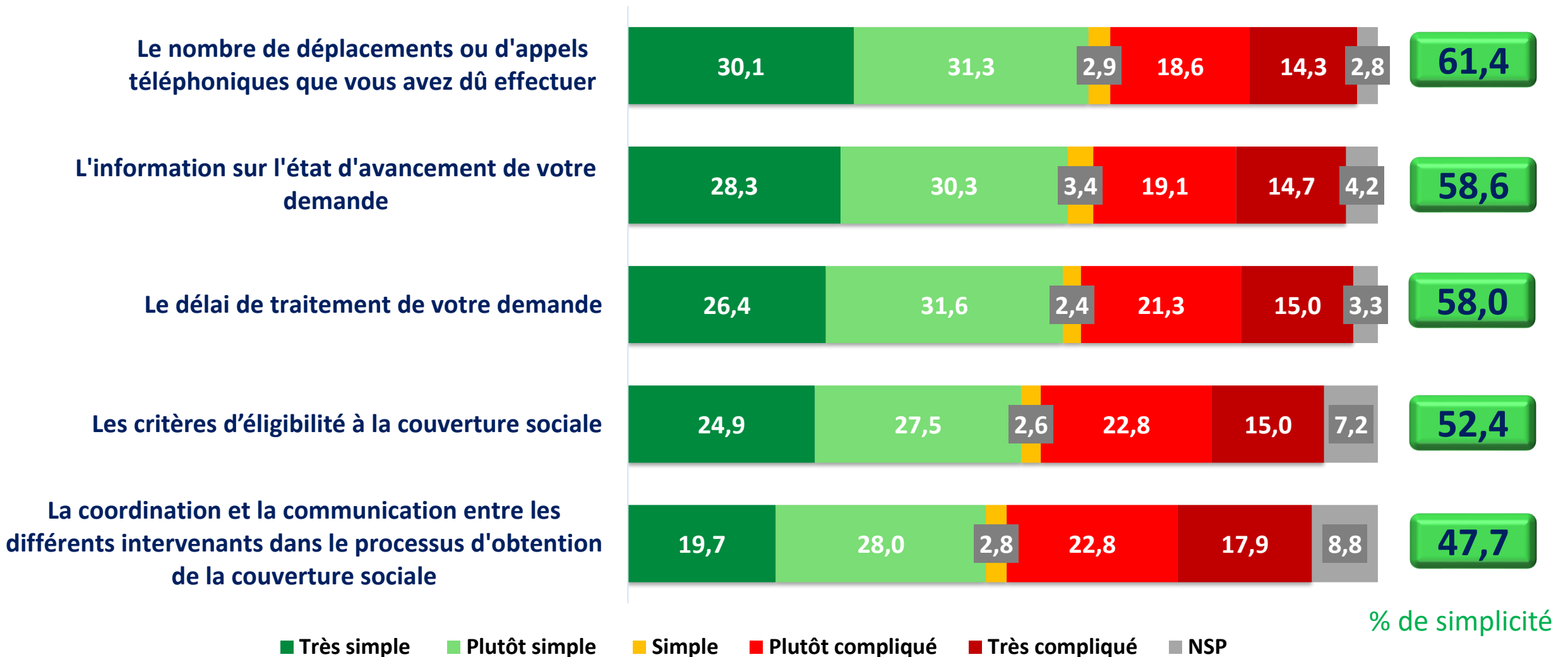


■ Très simple ■ Plutôt simple ■ Ni simple ni compliqué ■ Plutôt compliqué ■ Très compliqué ■ NSP

% de simplicité



# EVALUATION DE LA DE LA SIMPLICITÉ DU TRAITEMENT DES DEMANDES



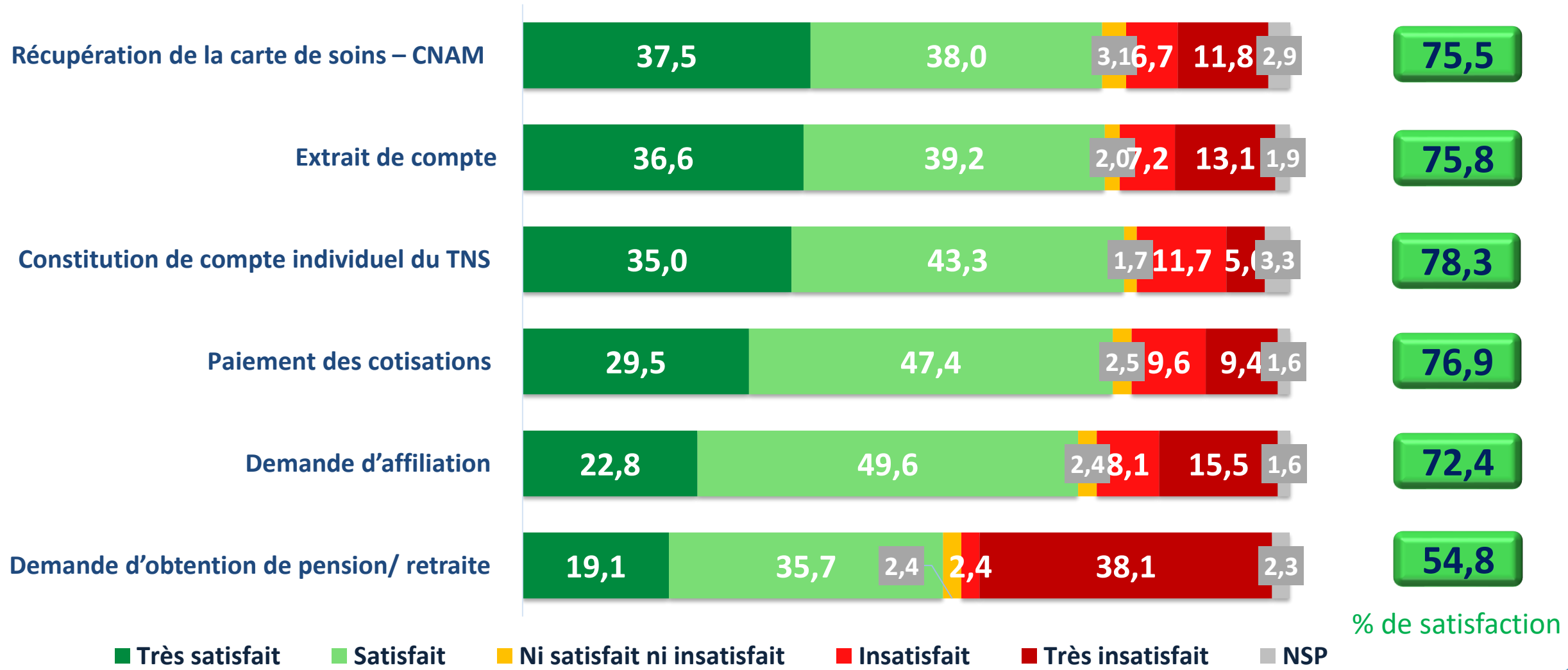


# EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA COUVERTURE SOCIALE

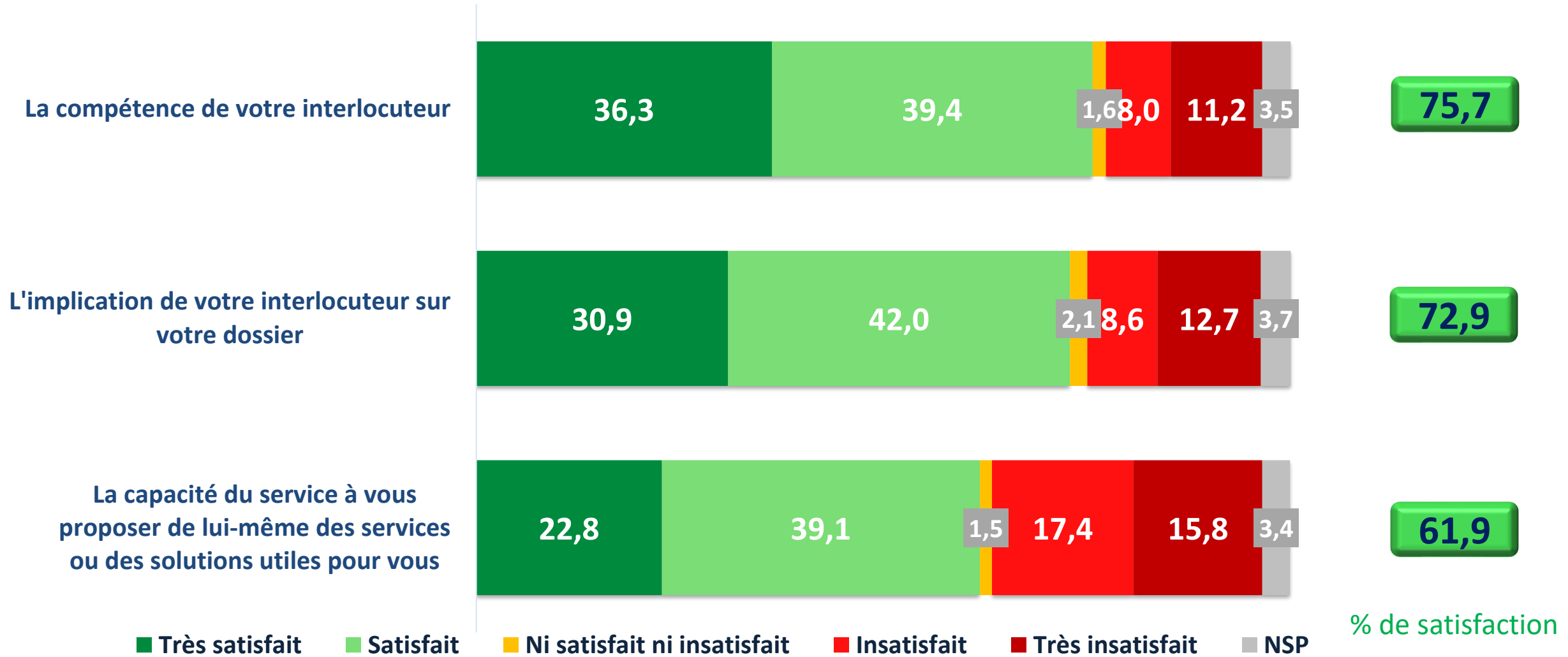
## Satisfaction



# NIVEAU DE SATISFACTION SUR LES SERVICES ADMINISTRATIFS



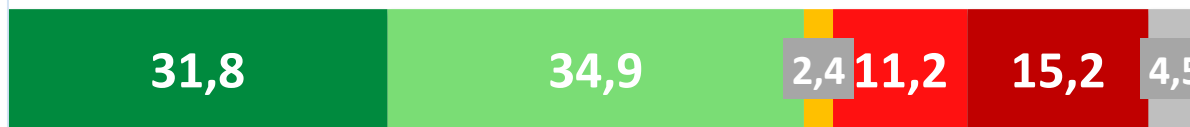
# NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DE DEMANDE



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

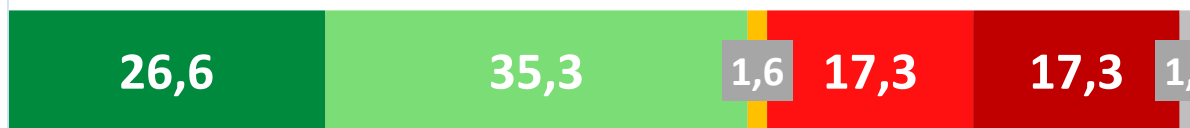


L'exactitude de la liste des justificatifs à produire  
(que l'on vous a communiquée)



66,7

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



61,9

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



63,4

La facilité à identifier les services à contacter



61,7

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

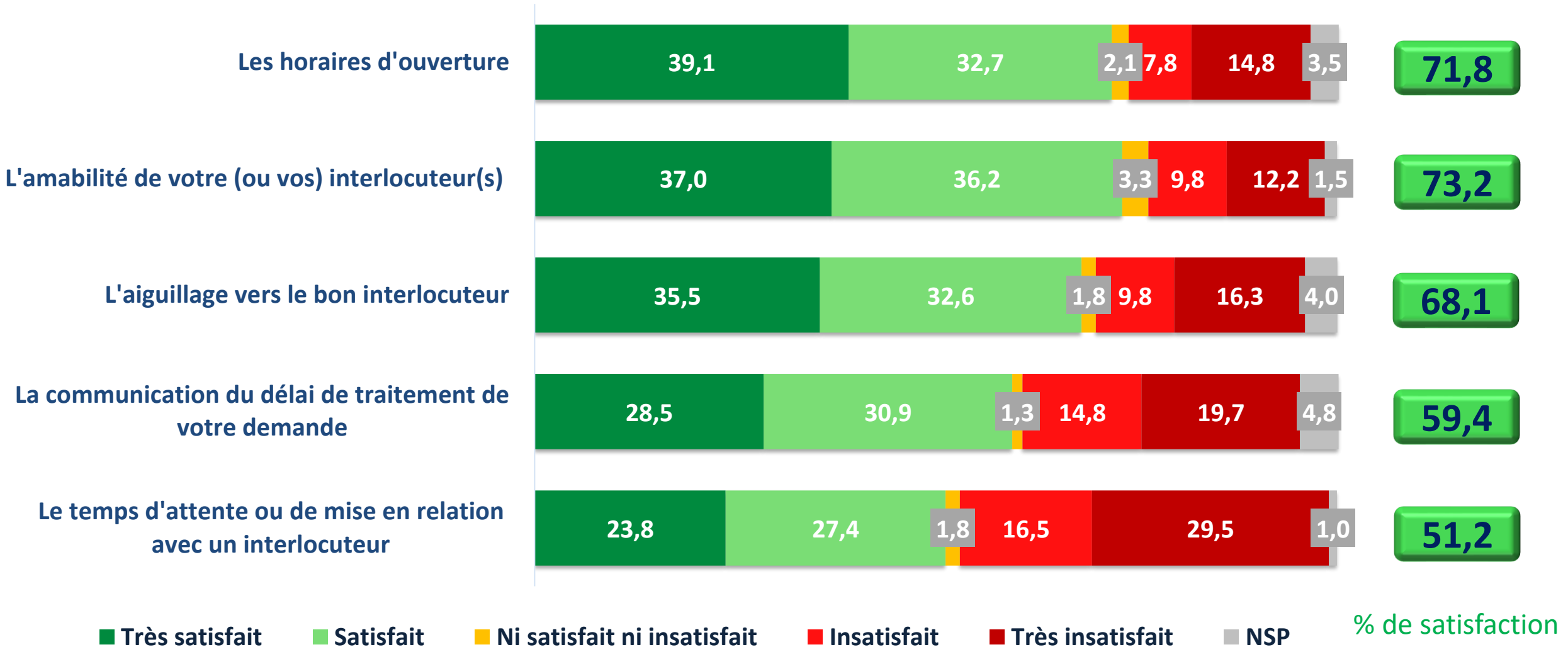


61,9

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Ni satisfait ni insatisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait ■ NSP

% de satisfaction

# NIVEAU DE SATISFACTION EN TERMES DE QUALITÉ D'ACCUEIL

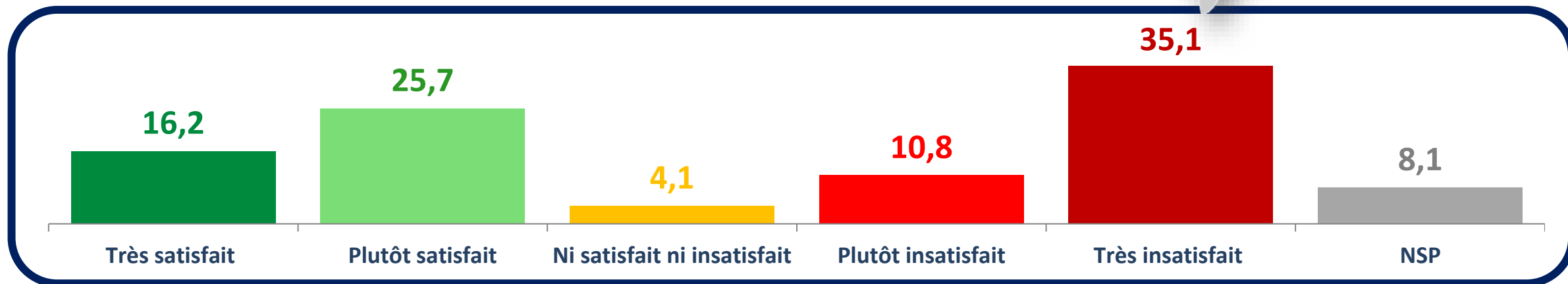
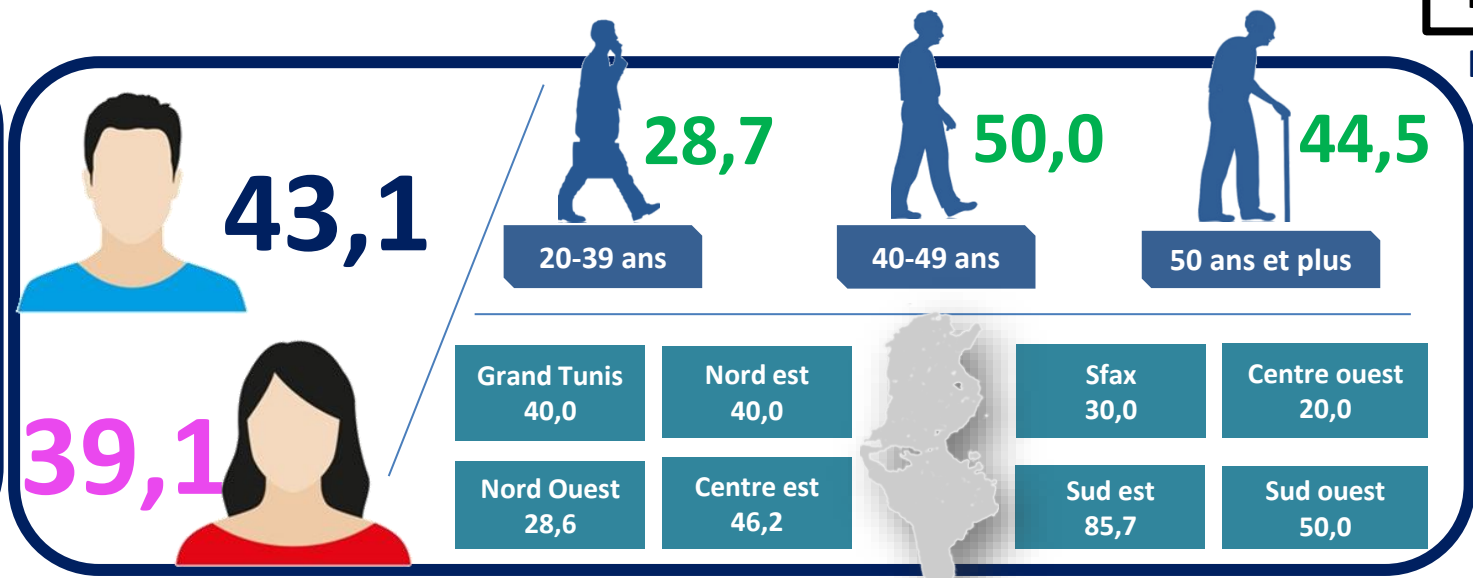
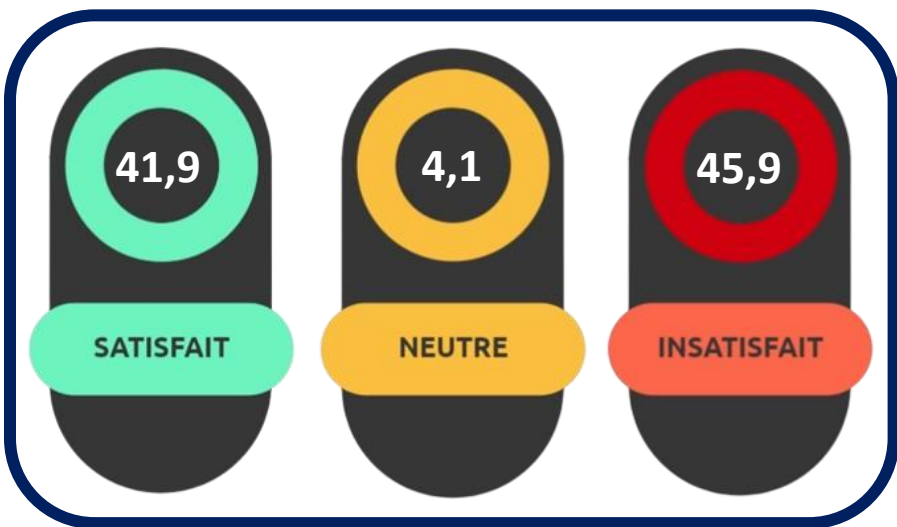


# NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX PROCESSUS DE RECLAMATION

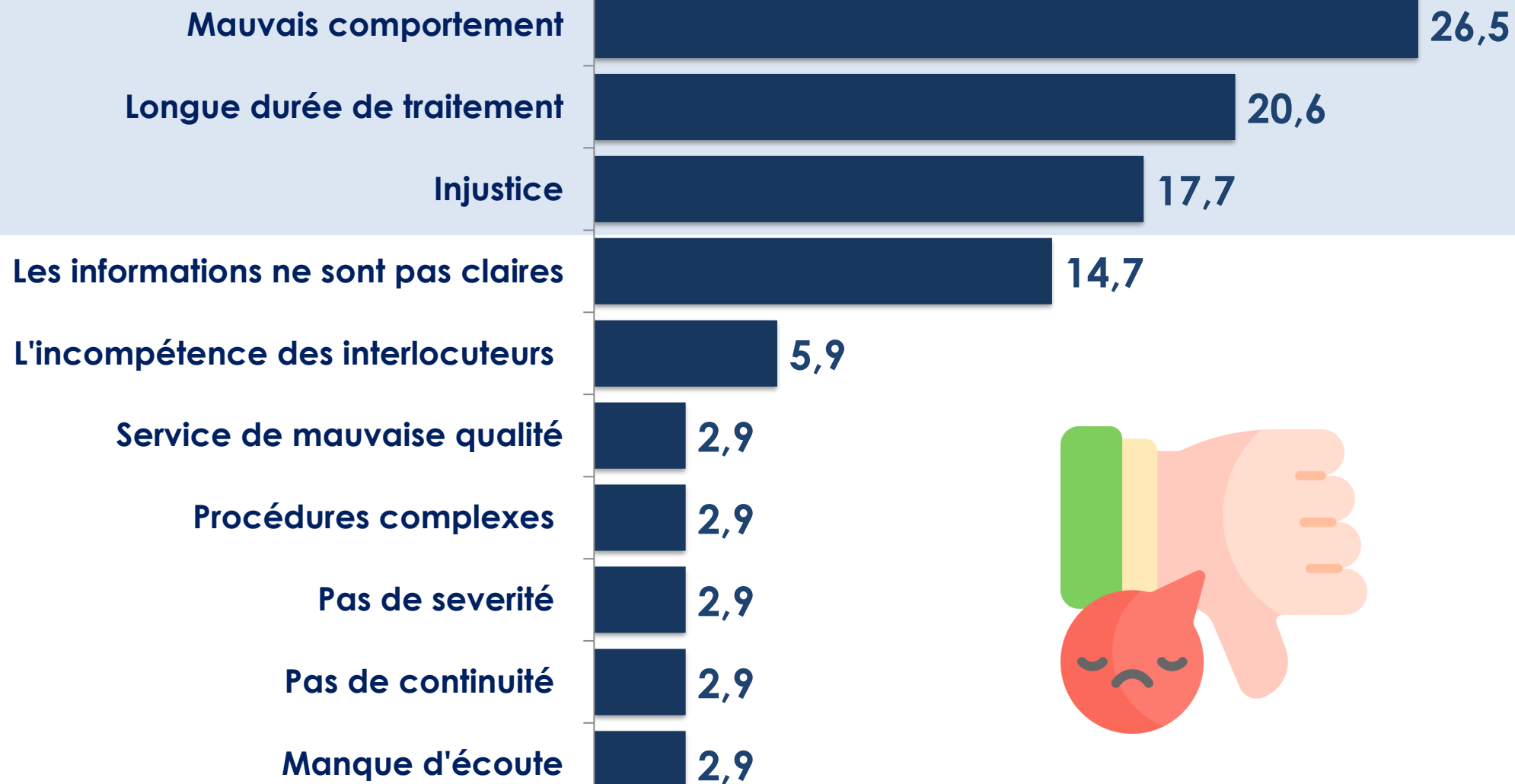


n= 74

Effectif



# LES RAISONS D'INSATISFACTION CONCERNANT LES PROCESSUS DE RÉCLAMATION







# EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À LA COUVERTURE SOCIALE

## Confiance



# CONFIANCE ET PERCEPTION DE L'EFFICACITÉ DES SERVICES PUBLICS



Confiance positive

