



Mis en œuvre par

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

En coopération avec



Ministère des Affaires
Locales et de l'Environnement



l'Espace Citoyen

Un impact profond sur la satisfaction des citoyens.

Initiative pour le Développement Municipal

Publié par

Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Siège de la société
Bonn et Eschborn, Allemagne

Initiative pour le Développement Municipal (IDM)
05 Place Pasteur
1002 Tunis Belvédère
www.giz.de/en/worldwide/32687.html

Mars, 2021

Impression & Conception

Eco Event
Tunis

Auteur

Haifa Touati

Sur mandat du
Ministère fédéral de la Coopération économique et du Développement (BMZ)



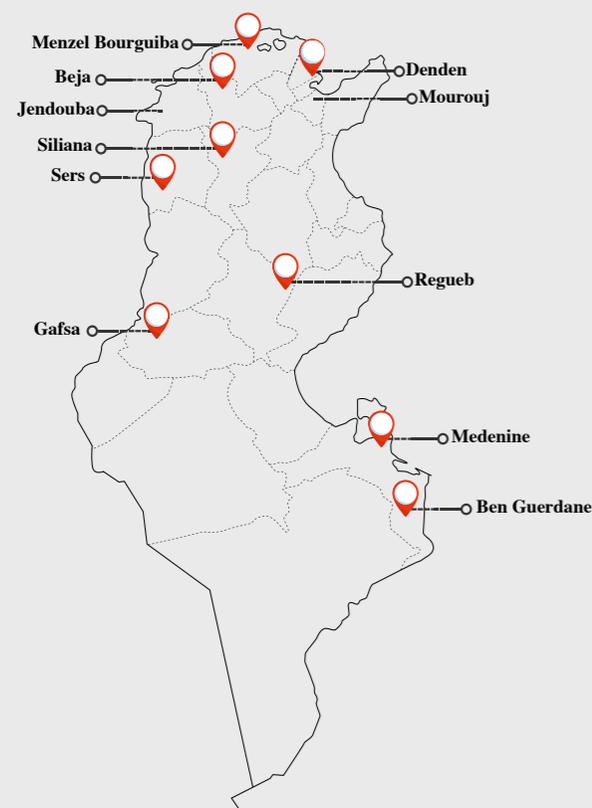
Des municipalités digitales en Tunisie: transparentes, efficaces et proches des citoyens

Les Espaces Citoyens ont comme objectif de rendre les services municipaux plus **efficaces** et **transparentes**, en centralisant les démarches administratives en un guichet unique.

L'architecture, les formations des employés et le système de gestion des demandes concourent tous à rendre les démarches administratives plus **faciles** pour les citoyens.

Une enquête de satisfaction réalisé auprès de plus de 1,000 citoyens dans 11 municipalités a permis de vérifier si les Espaces Citoyens atteignent bien les **objectifs** fixés.

Dans l'optique d'évaluer le fonctionnement de l'Espace Citoyen et la satisfaction des citoyens quant aux prestations municipales, nous avons effectué des enquêtes de satisfactions dans 11 Espaces Citoyens fonctionnels:



Des enquêtes ont également été menées dans 3 municipalités qui ne disposent pas d'Espace Citoyen (**Raoued, Sidi Hassine et l'arrondissement de Mourouj 4**) pour pouvoir appliquer la méthode d'appariement entre le groupe de traitement composé de **citoyens bénéficiaires** des Espaces Citoyens et le **groupe témoin** composé de citoyens qui ne disposent pas d'un Espace Citoyens.

Pour chaque municipalité, nous calculons la taille de l'échantillon sur la base de la taille de la population avec la formule suivante :

$$n = t^2 \times p \times (1-p) / m^2$$

- **n** : Taille d'échantillon minimale pour l'obtention de résultats significatifs pour un événement et un niveau de risque fixé
- **t** : Niveau de confiance
- **p** : Proportion estimée de la population qui présente la caractéristique
- **m** : Marge d'erreur

Dans notre cas la marge d'erreur est fixée à 10% et le niveau de confiance est fixé à 90%.

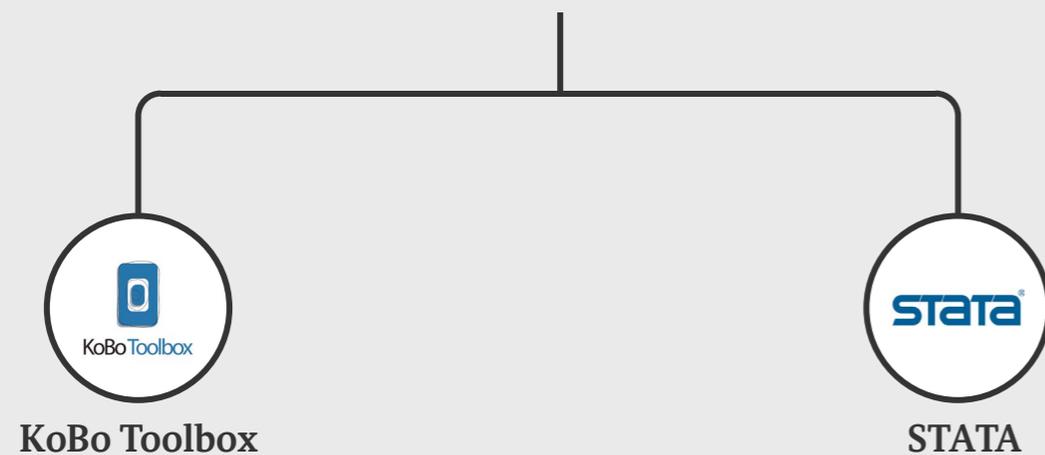
Exemple de Menzel Bourguiba :
Taille de la population : 47857
Niveau de confiance (%) : 90
Marge d'erreur (%) : 10

taille de l'échantillon = 68

L'approche adoptée pour la réalisation de cette évaluation est basée sur la méthode d'appariement sur score de propension, connu sous le terme anglais propensity score matching (PSM). Elle se réfère à l'appariement d'individus des groupes traité et de contrôle possédant des valeurs de score de propension proches ou similaires, et écarte les individus non appariés.

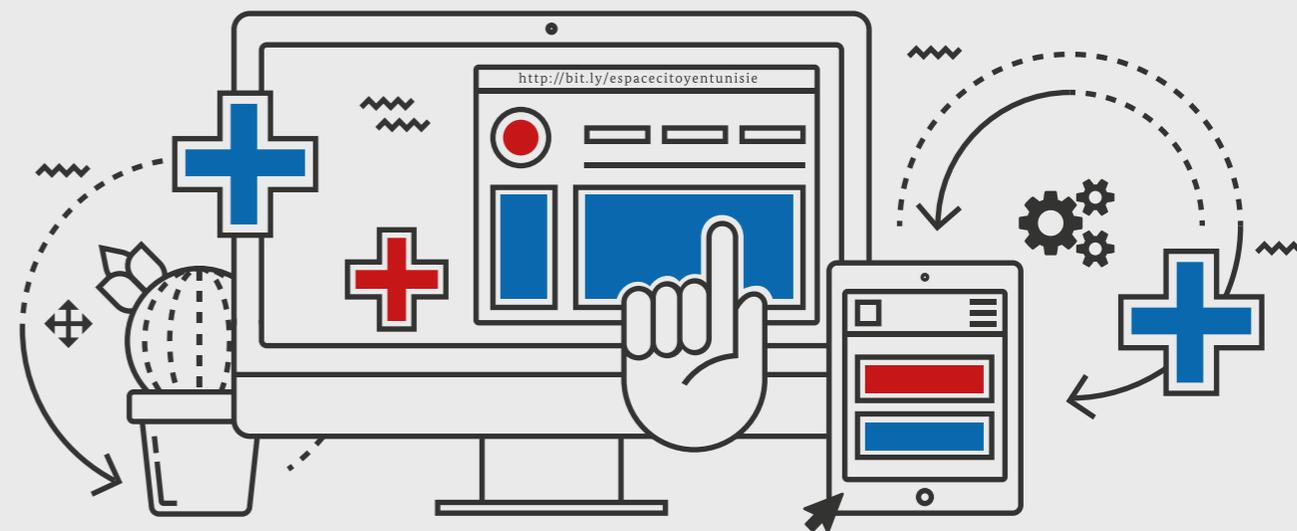
Deux logiciels ont été utilisés pour cette recherche :

- 1- **KoBoToolbox** qui est destiné à la collecte de données sur le terrain.
- 2- **STATA** qui est destiné aux analyses quantitatives des données.



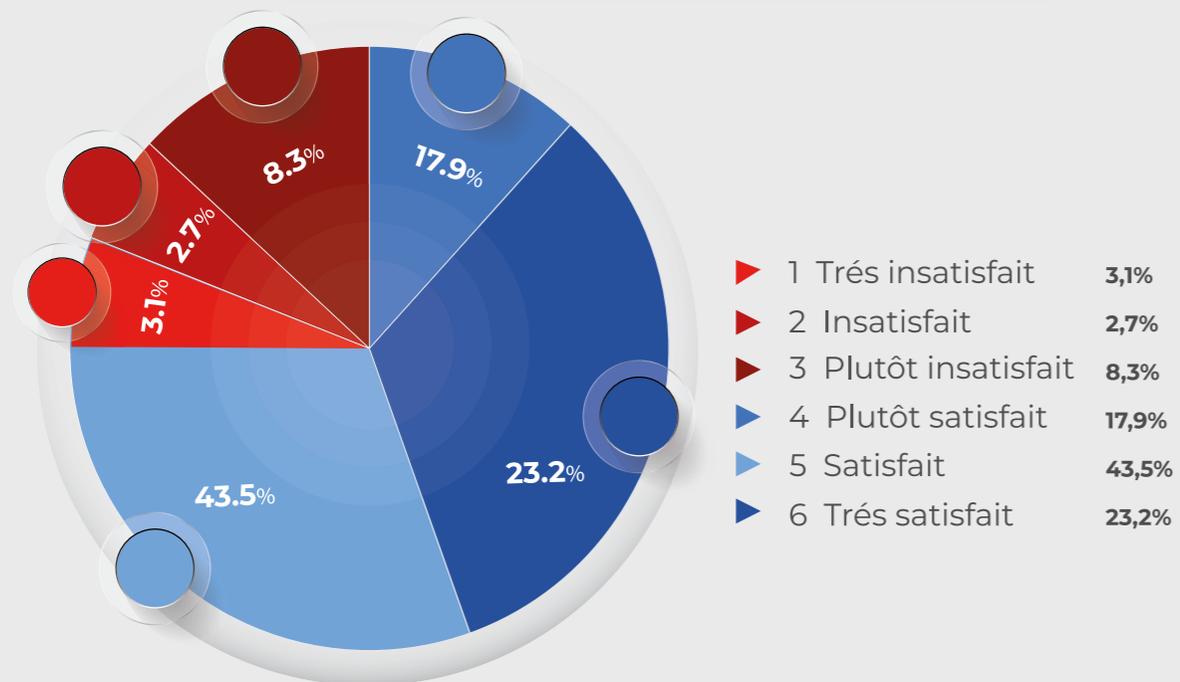
L'enquête est disponible sous le lien suivant :

<http://bit.ly/espacecitoyentunisie>

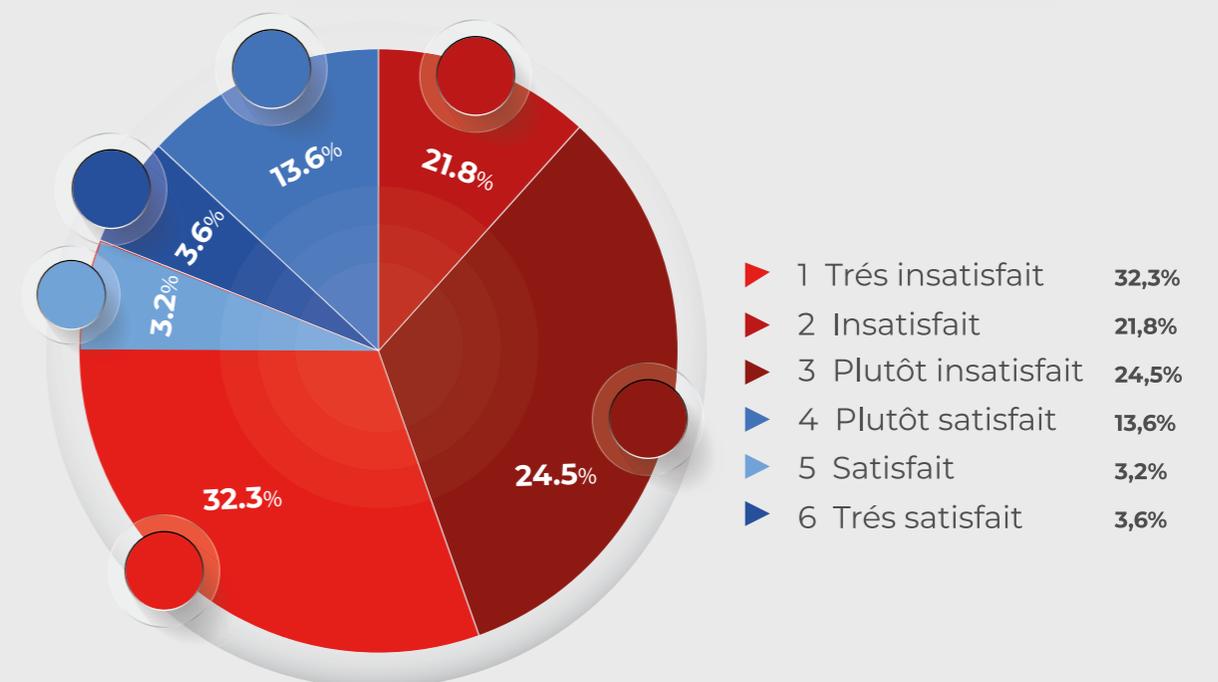


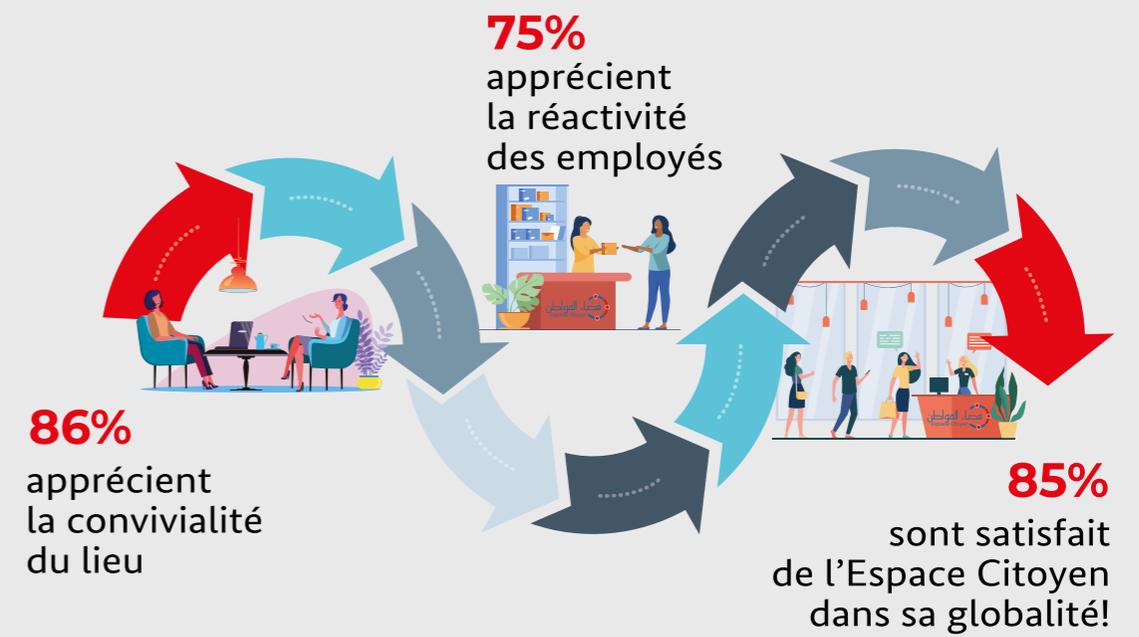
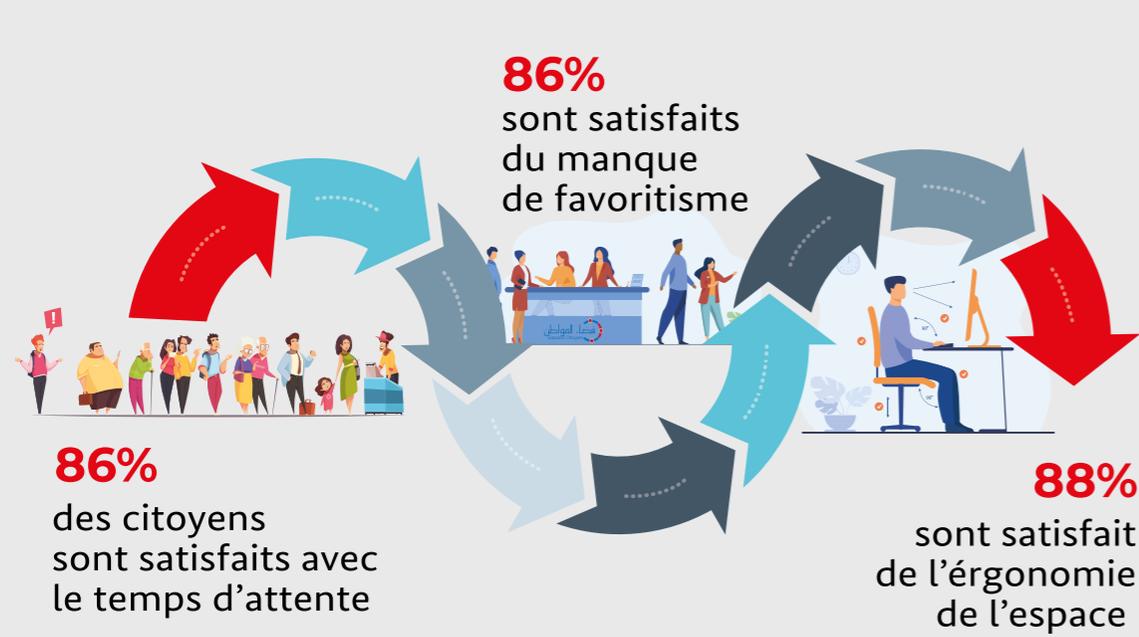
Dans les municipalités qui ne disposent pas d'Espace Citoyen, l'enquête a révélé que le taux de satisfaction est égal à seulement 20,5%

Appréciation générale des bénéficiaires des Espaces Citoyens



Appréciation générale des citoyens en l'absence des Espaces Citoyens

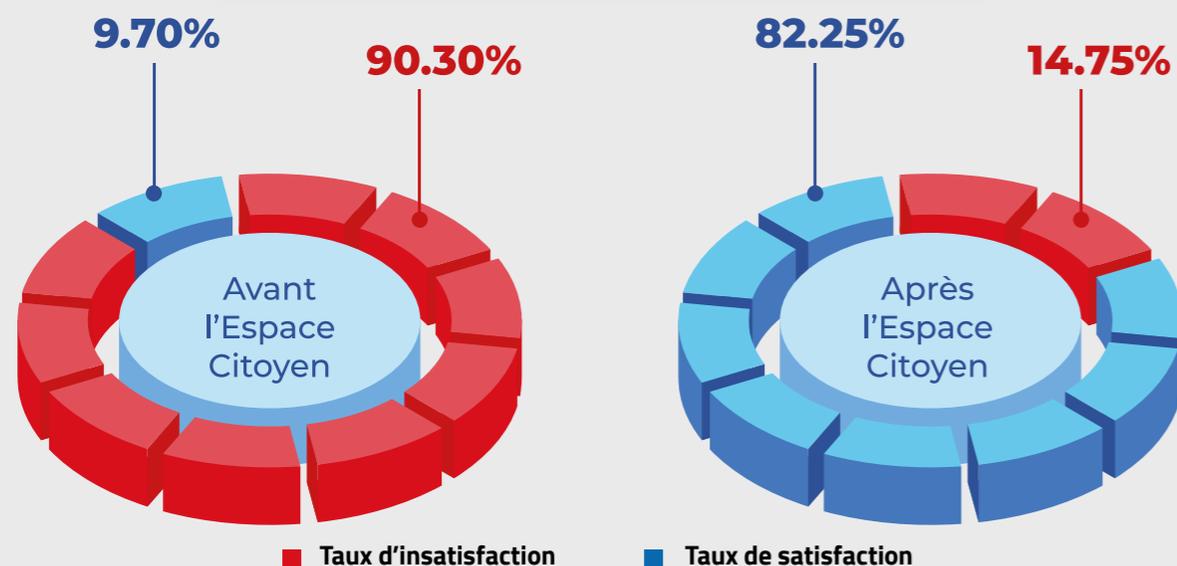




L'impact de l'Espace Citoyen sur la satisfaction se décèle aussi quand on interroge les mêmes personnes sur leur satisfaction avec les services municipaux avant et après la mise en place d'un Espace Citoyen dans leur commune :

Dans 11 Espaces Citoyens, la moyenne de satisfaction sur une échelle de 1 à 6 a doublé ce qui prouve l'impact de l'Espace Citoyen quant aux prestations municipales.

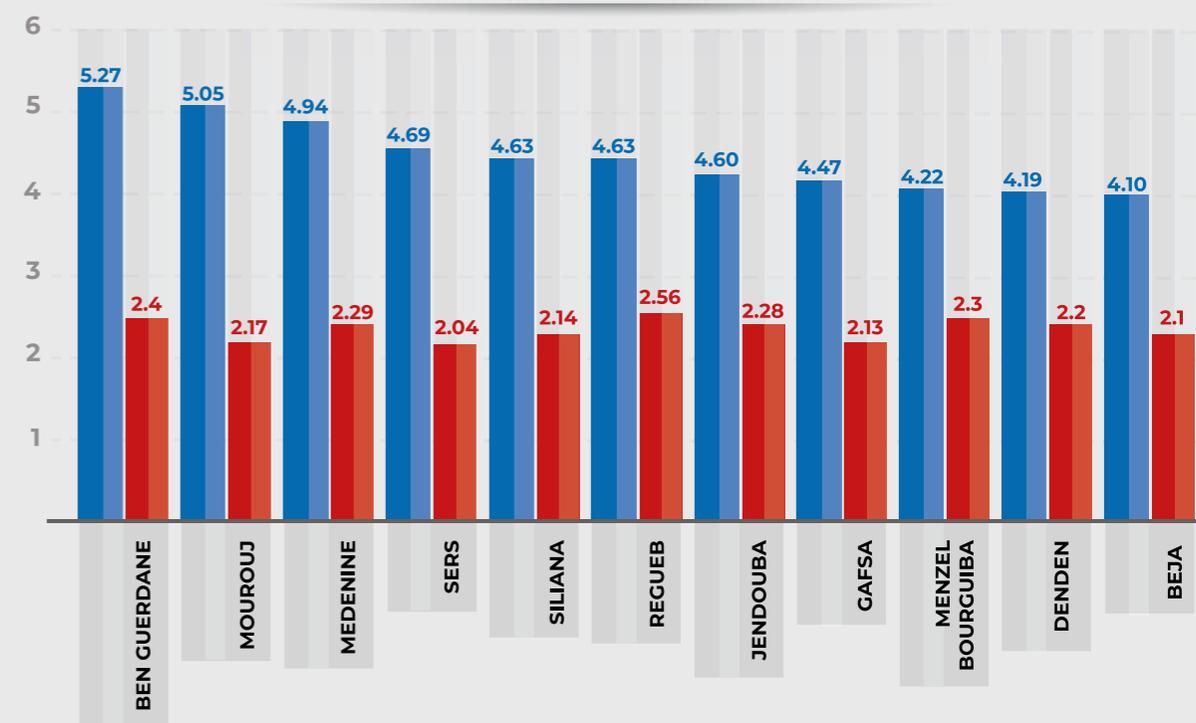
Satisfaction Globale quant aux prestations municipales avant et après mise en place de l'Espace Citoyen



Dans une même municipalité, l'enquête a révélé une nette augmentation de la satisfaction des services municipaux après la mise en place de l'Espace Citoyen.

Le taux de satisfaction est ainsi passé de 9.7% avant la mise en place de l'espace citoyen à 82,25% après la mise en place de l'espace citoyen.

Moyenne de Satisfaction dans chaque municipalité (noté de 1 à 6 après et avant mise en place de l'Espace Citoyen)



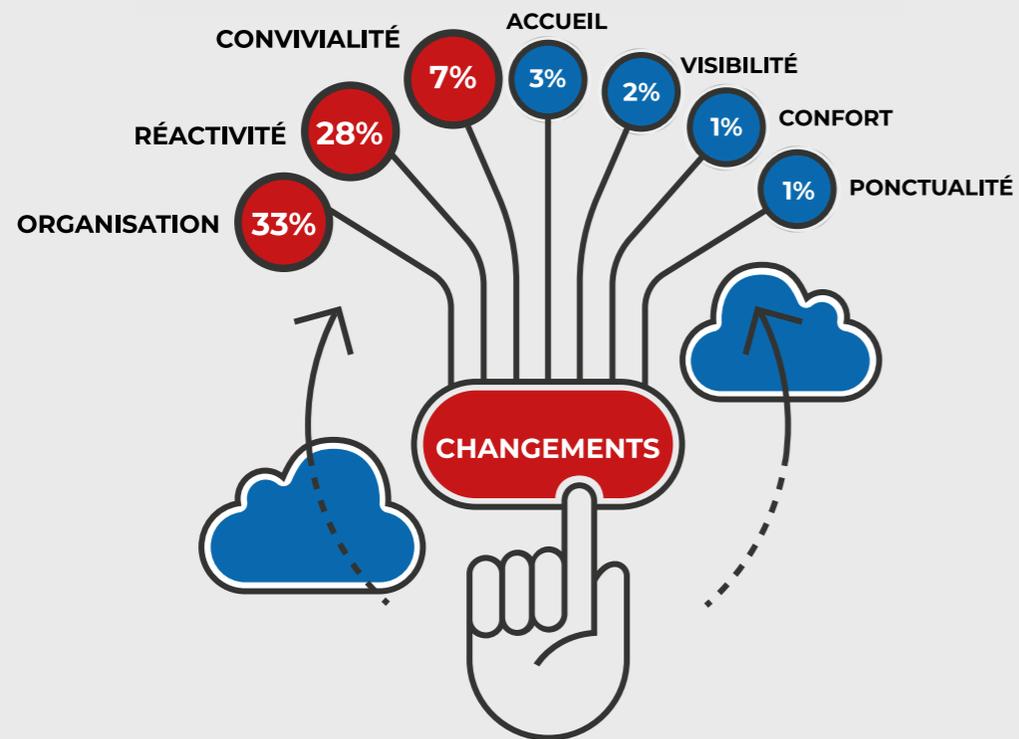
Les changements les plus marquants apportés par les Espaces citoyens

Interrogés sur les changements qu'ils ont pu observer depuis la création des Espaces Citoyens, **32%** ont mentionné une meilleure organisation, **28%** un raccourcissement des délais et **10%** une plus grande convivialité et qualité d'accueil.

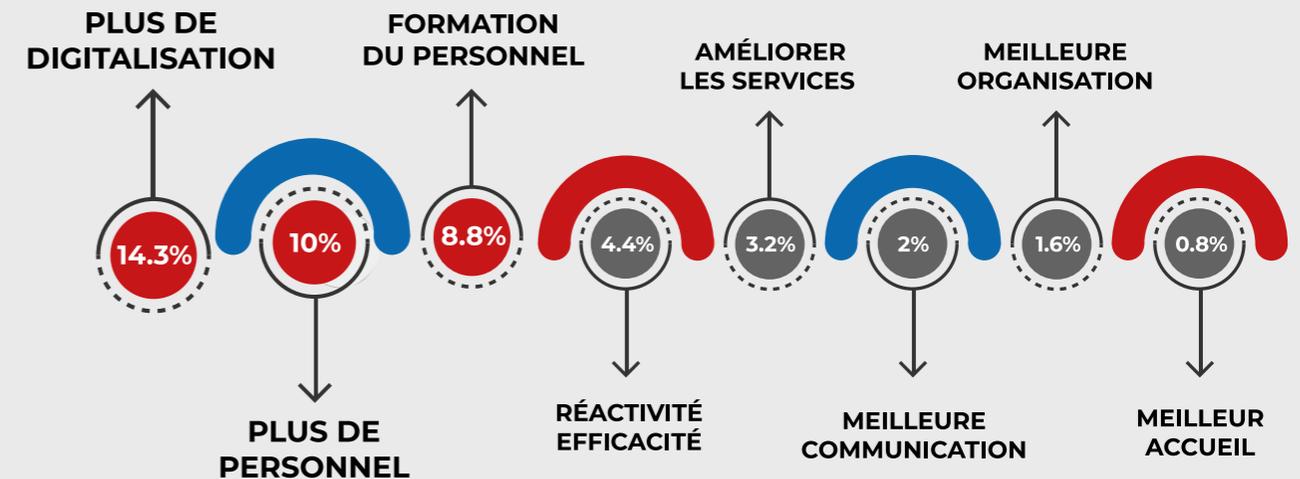
Les suggestions d'amélioration

Parmi les principales suggestions d'amélioration des EC, on peut compter la **digitalisation** (14,3% des enquêtés), l'augmentation du personnel (10%) et la formation du personnel (8,8%). 7,6% des enquêtés suggèrent une amélioration de l'efficacité du back-office.

Les changements les plus marquants apportés par l'Espace Citoyen



Les suggestions d'amélioration



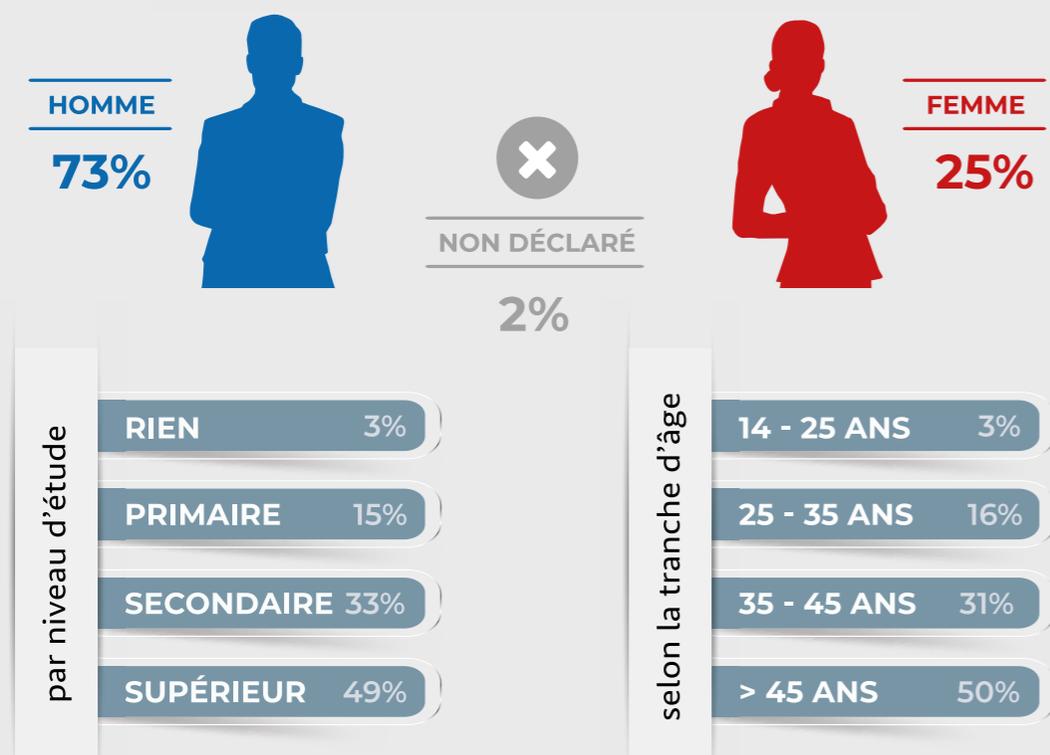
Informations générales

- 73% des personnes interrogées sont des hommes et 25% sont des femmes ce qui reflète les utilisateurs de l'espace citoyen.
- 49% des interrogés ont un niveau supérieur.
- 50% des interrogés ont plus de 45 ans.

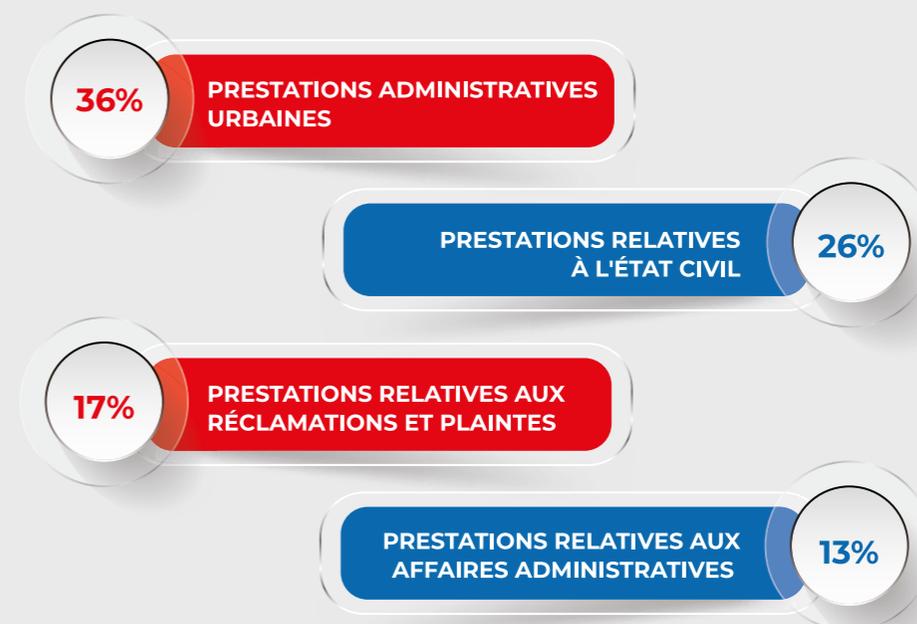
Prestations requises

36% des dossiers traités dans l'Espace Citoyen sont les services administratifs urbains suivi par les services relatifs à l'état civil (26%), suivi par les prestations relatives aux réclamations et plaintes (17%).

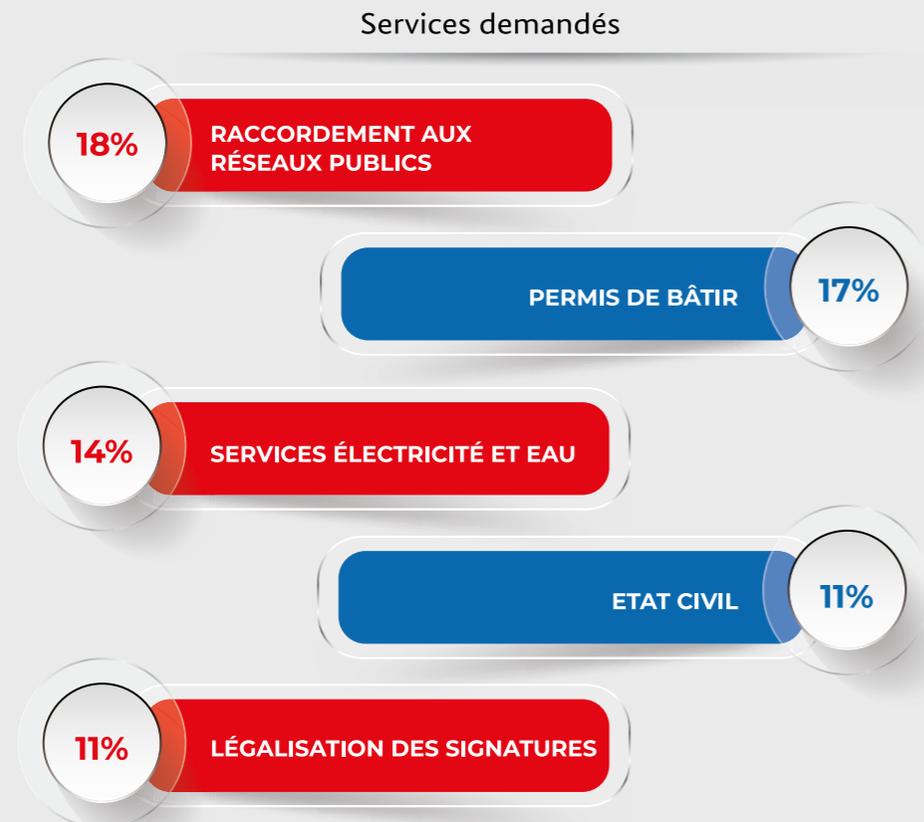
Distribution des interviewés selon le genre



Prestations requises

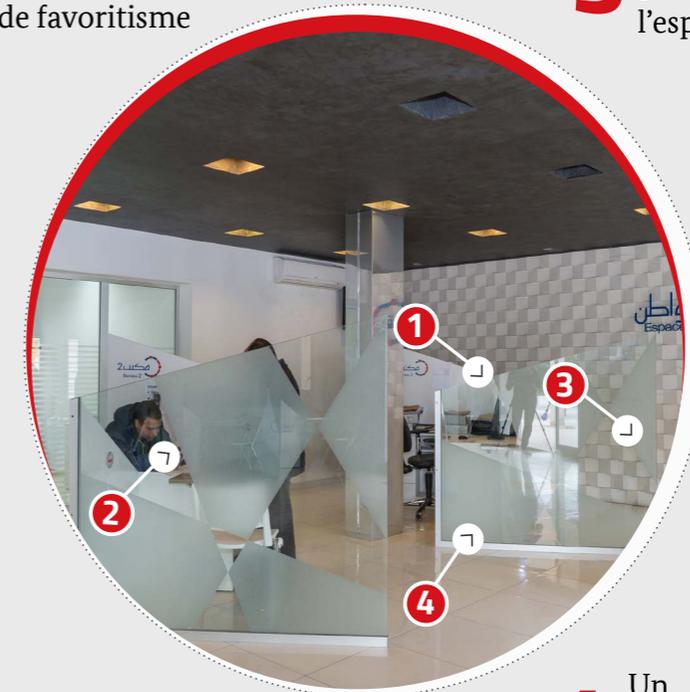


Les Espaces Citoyens ont désormais fait leurs preuves : La centralisation des démarches au sein d'une architecture transparente et agréable à vivre rend les services municipaux plus efficaces et les citoyens plus satisfaits de la performance de leur municipalité.



1 Une architecture transparente et un tracking en ligne pour éviter tout type de favoritisme

3 Des desks sur-mesure pour garantir une ergonomie de l'espace



2 Une formation des employés pour une meilleure réactivité et convivialité

4 Un temps d'attente réduit grâce à une meilleure collaboration entre front-office et back-office



مكتب 1
Bureau 1

