République Tunisienne
Présidence du Gouvernement

BAROMÈTRE NATIONAL DES SERVICES ADMINISTRATIFS PAR ÉVÉNEMENTS DE VIE

"MON ENFANT QUITTE L'ÉCOLE"

Février 2022

Direction générale des réformes et prospectives administratives (DGRPA)

LES COMPOSANTS DU BAROMÈTRE:

- Usage
- Complexité
- Satisfaction
- Accessibilité
- Confiance

Méthodologie

Approche:
Recherche Quantitative

Méthode de l'échantillonnage:
Méthode des quotas

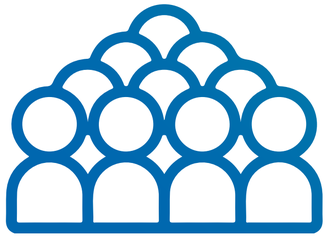
Description:
Enquête Quantitative à travers un questionnaire.

Cible:
Parents des éléves élèves décrocheurs

Mode d'investigation:
CATI (Computer Assisted Téléphone Interviewing)

Echantillon:
303 répondants

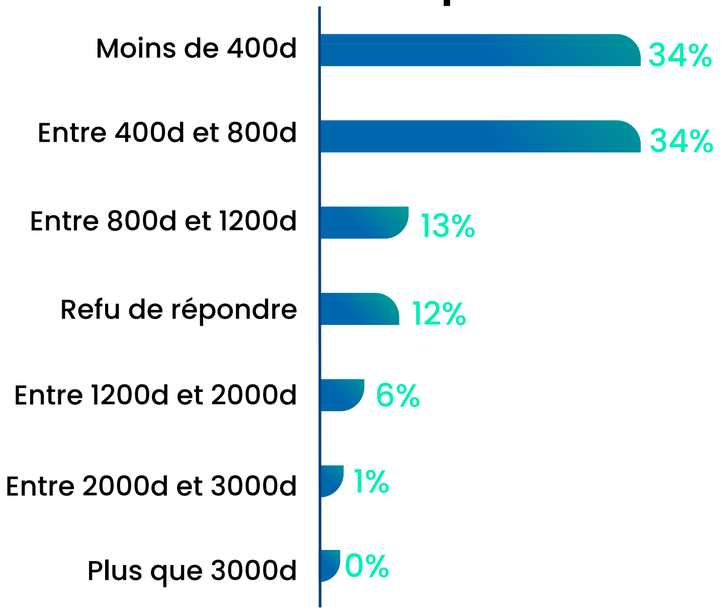
Genre du répondant



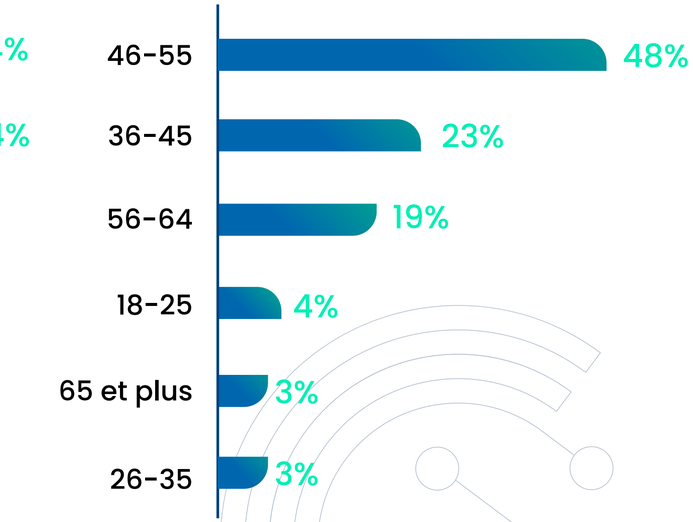
38% Femme

Homme 62%

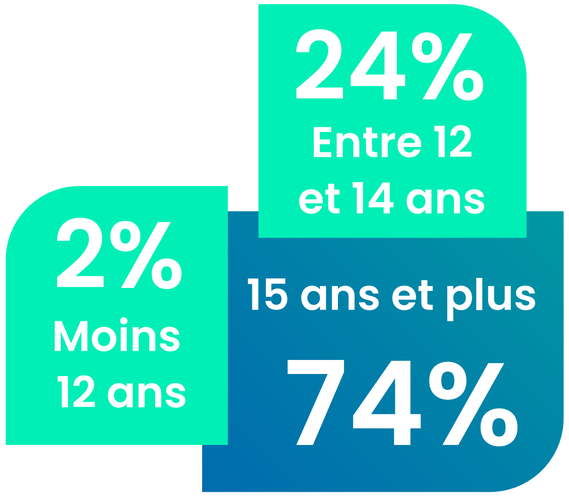
Revenu du ménage de répondant



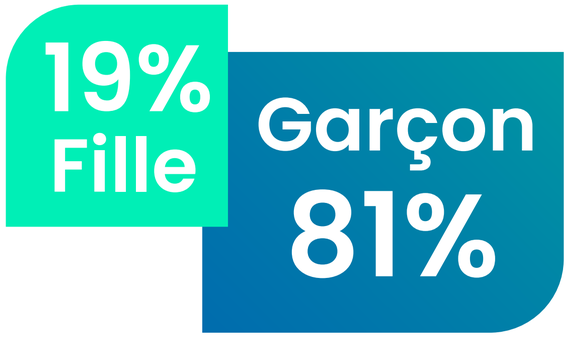
Âge du répondant



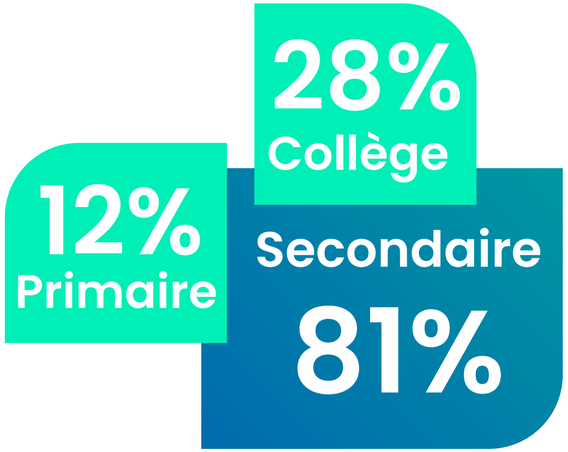
Age de décrocheur



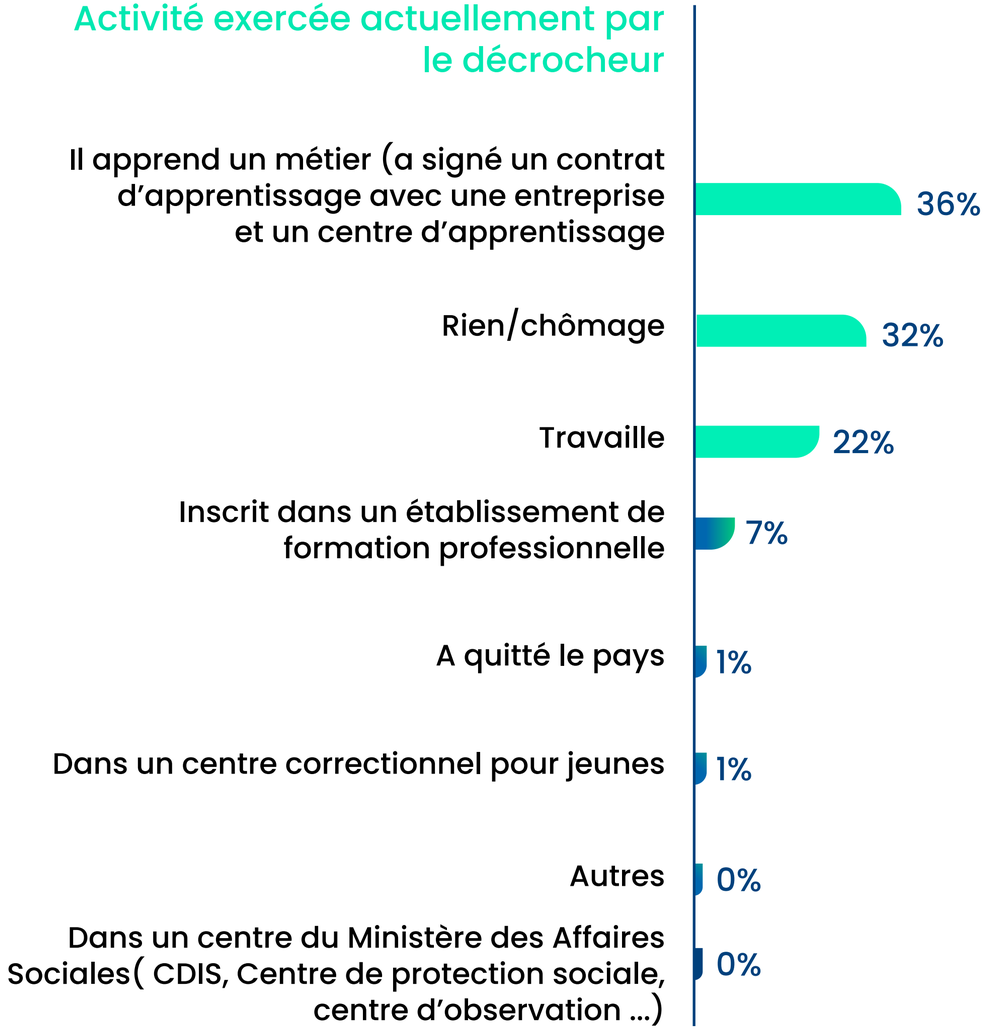
Genre de décrocheur



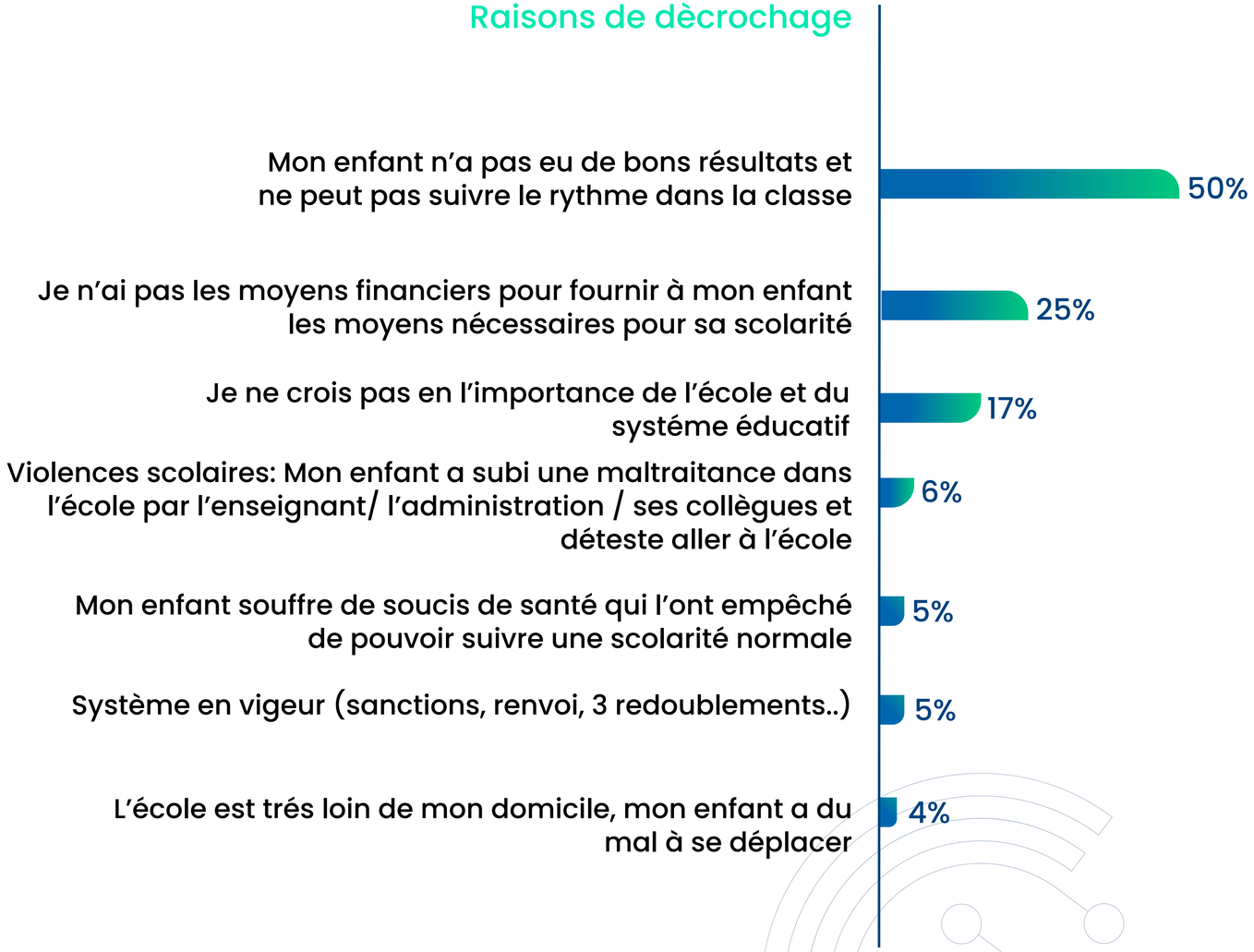
Niveau de décrocheur



Activité exercée actuellement par le décrocheur



Raisons de dècrochage

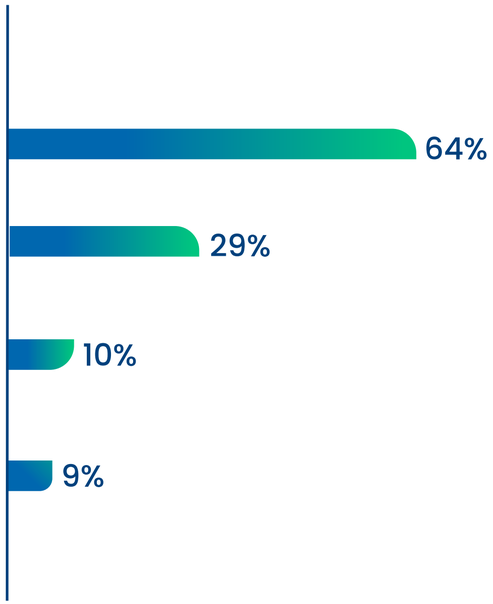


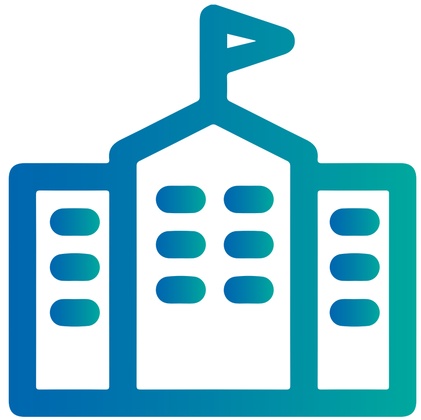
Principaux Résultats

Usage

Démarches administratives préventives effectuées
Retrait du dossier administratif de l'enfant (y compris dossier médical)
61%
Inscription dans un établissement de formation professionnelle
53%
Suivi de scolarité de l'enfant (absences, notes, sanctions..)
32%
Procédure de retour de l'enfant vers le système scolaire
17%
Recherche de stage d'apprentissage/emploi
15%
Instruction du dossier administratif dans le nouvel établissement
7%

Services d'accompagnement assurés par l'établissement d'enseignement de base

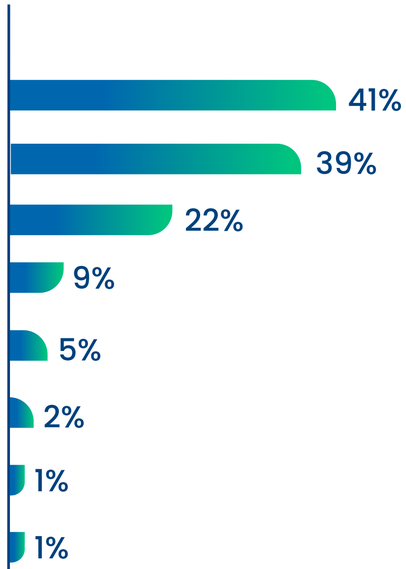




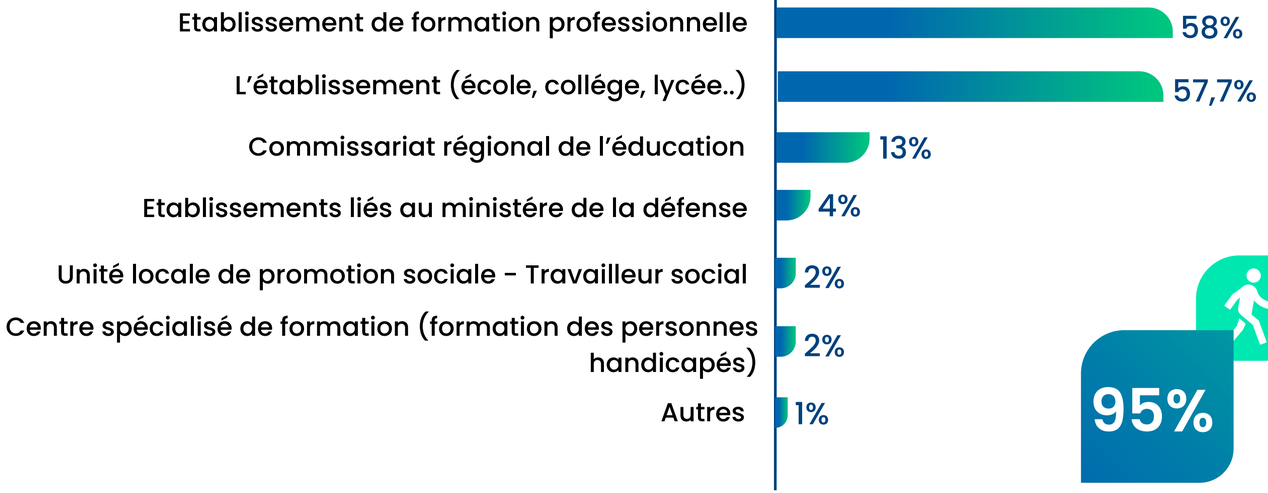
Par région

	Centre Est	Centre Ouest	Nord Est	Nord Ouest	Sud Est	Sud Ouest
Aucun	69%	65%	67%	67%	**60%**	**50%**
L'établissement d'enseignement de base vous a contacté par rapport à un risque de décrochage de votre enfant	29%	28%	22%	**33%**	**34%**	**46%**
L'établissement d'enseignement de base vous a mis en contact avec les établissements de formation professionnelle ou autre	7%	**2%**	**15%**	6%	**14%**	**0%**
L'établissement d'enseignement de base a entrepris des actions d'accompagnement pour éviter le décrochage de votre enfant (soutien psychologique, mise en relation pour l'obtention des aides sociales..)	5%	**12%**	9%	6%	**11%**	**14%**

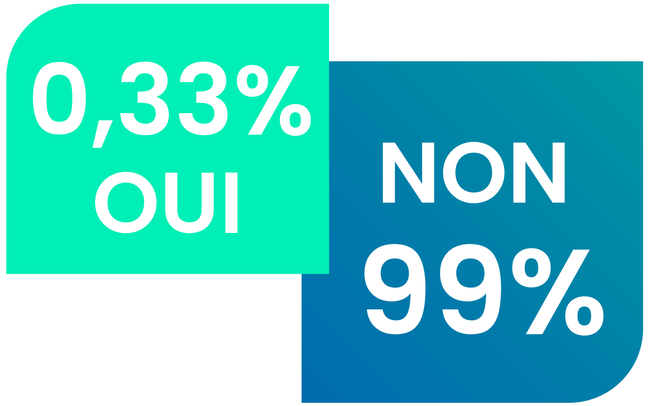
Services assurés



Contacts sollicités



Dépôt des réclamations

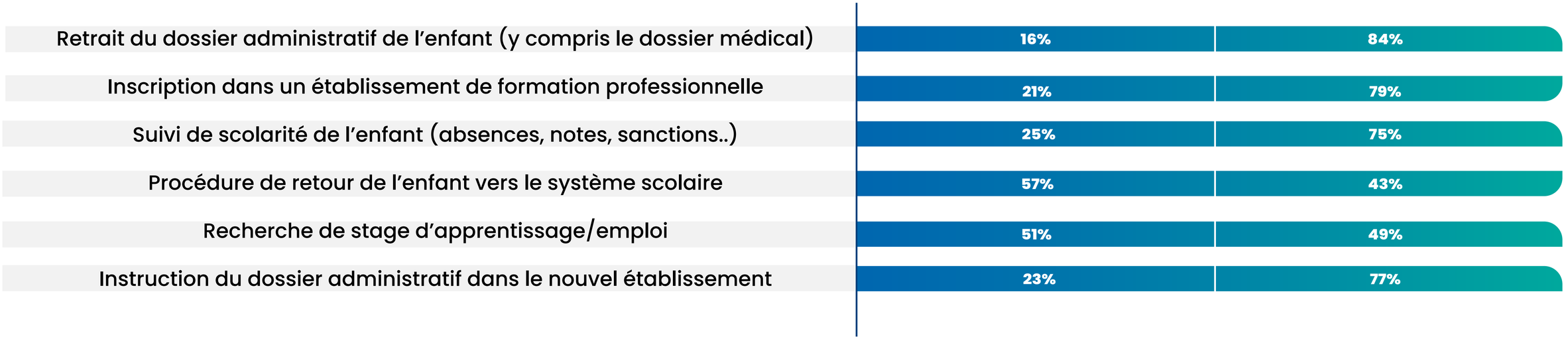


Outils de contact

Principaux Résultats

Complexité

Evaluation des démarches administratives



Principaux Résultats

Satisfaction

ACCUEIL

81%	L'amabilité de l'interlocuteur(s)
78%	La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations
71%	Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur
70%	L'aiguillage vers le bon interlocuteur
67%	La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte
65%	La communication du délai de traitement de votre demande

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

L'information sur l'état d'avancement de votre demande	73,7%
L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier (dans le cas d'une réclamation..)	79,7%
Le délai de traitement de votre demande	72,7%
La compétance de votre (vos) interlocuteur(s)(dans le cas d'une réclamation, d'un changement..)	80%
La capacité du service à vous proposer de lui même des services ou des solutions utiles pour vous	66%
Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer	71%

SATISFACTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION

71%	Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur
77%	L'exactitude de la liste des justificatifs à produire (qui l'on vous a communiquée)
71%	La concordance des différentes sources d'information que vous avez consultées
65%	La facilité à trouver l'information correspondante à votre cas personnel
67%	La clareté de l'information sur les différentes étapes à accomplir
65%	La facilité à identifier les services à contacter

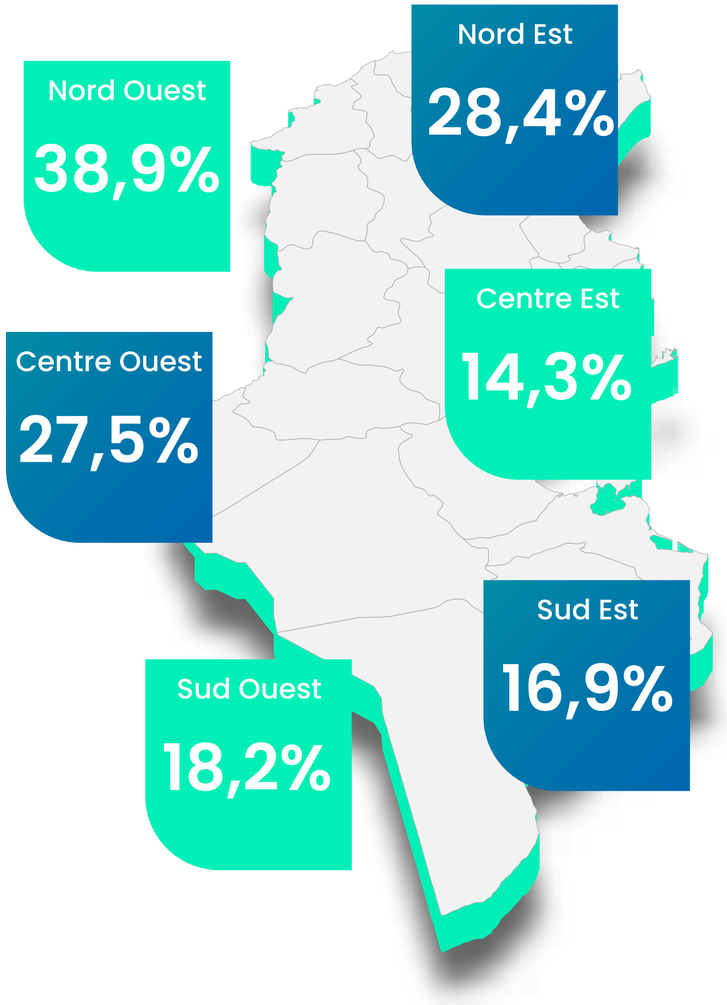
QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS

Retrait du dossier administratif de l'enfant (y compris le dossier médical) auprés de l'établissement scolaire	57%
Inscription dans un établissement de formation professionnelle	80%
Suivi de la scolarité de l'enfant (absences, notes, sanctions..)	61%
Procédure de retour de l'enfant vers le système scolaire	62%
Recherche de stage d'apprentissage/ emploi	62%
Instruction du dossier administratif dans le nouvel établissement	64%

Principaux Résultats

Accessibilité

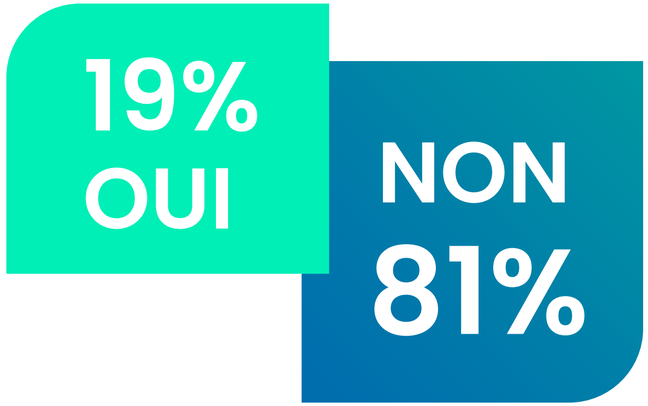
Complexité d’accès physique par règion



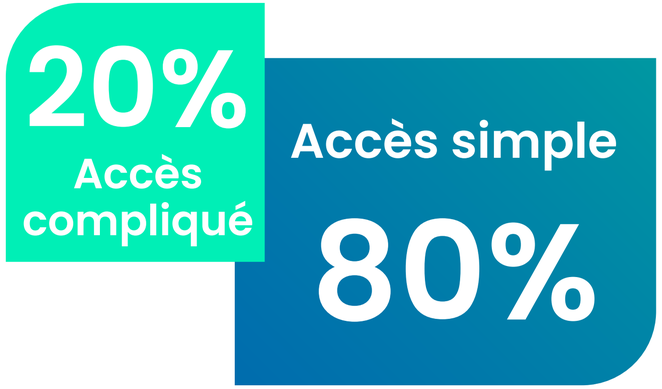
24%
Accès compliqué

Accès simple
76%

Avoir entendu parler du programme de 2ème chance



Accès en ligne



Avoir entendu parlé du site "ma3ak.tn"

Entendu parlé du site en ligne “ma3ak.tn”

Utiliser le site en ligne “ma3ak.tn”

Non

Principaux Résultats

Confiance

61,4%

des interviewés
ont confiance dans les services publiques