



République Tunisienne
Présidence du Gouvernement



BAROMÈTRE NATIONAL DES SERVICES ADMINISTRATIFS PAR ÉVÉNEMENTS DE VIE "INSCRIPTION SCOLAIRE"

Janvier 2022

Direction générale des réformes et perspectives 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:

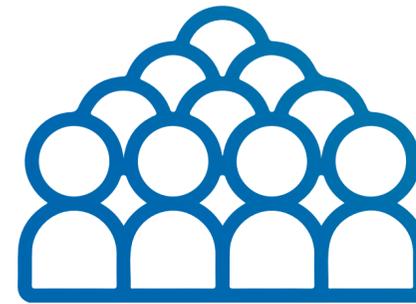
Parents des élèves

Mode d'investigation:

CATI (Computer Assisted
Téléphone Interviewing)

Echantillon :

301 répondants

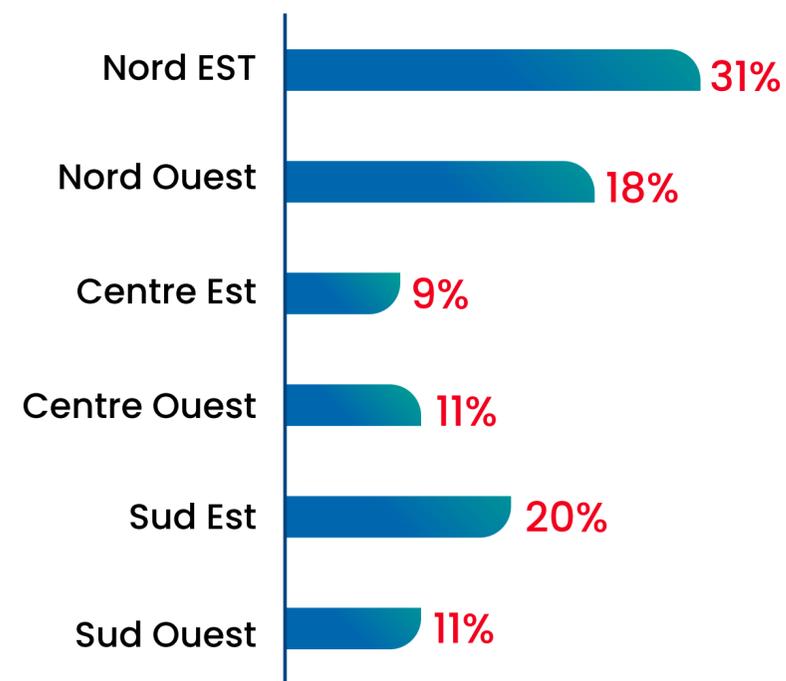


Genre du répondant

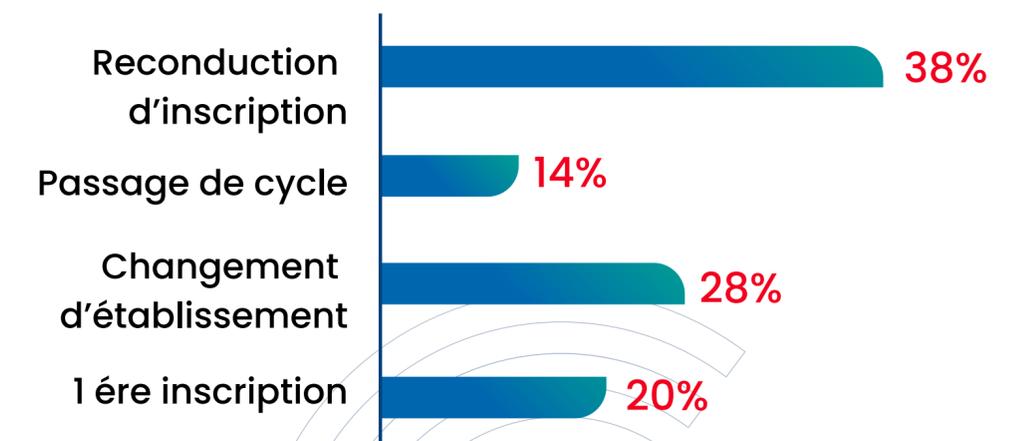
23%
Femme

77%
Homme

Région(%)



Service (%)

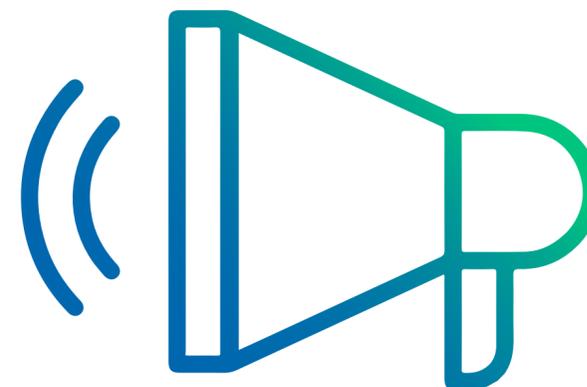
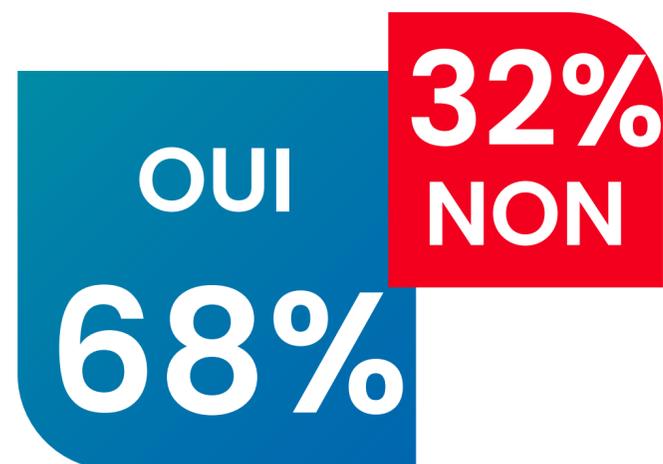


Principaux Résultats

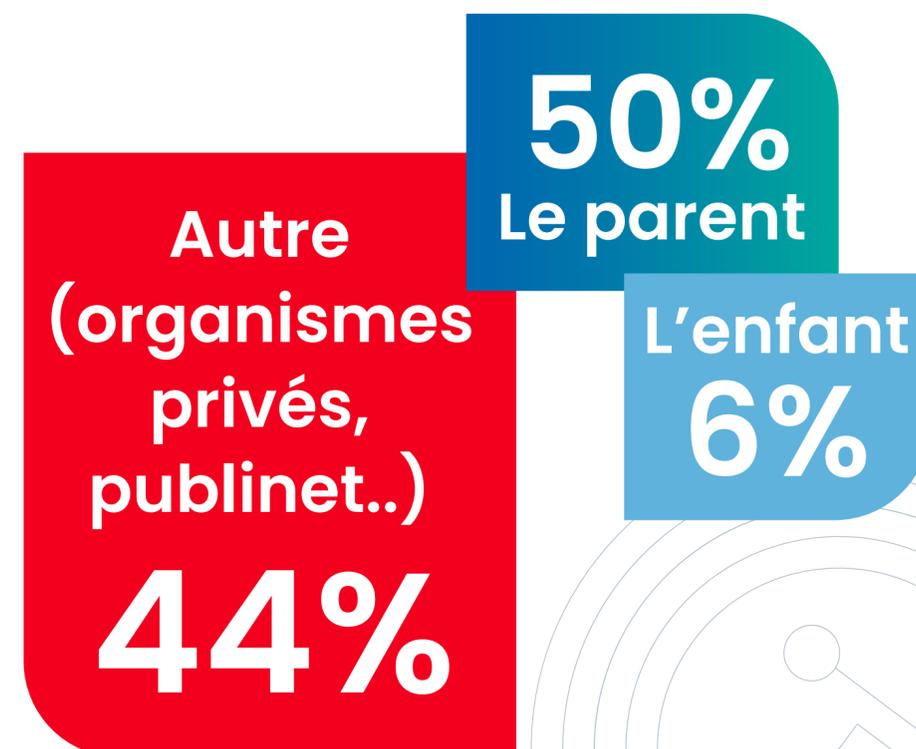
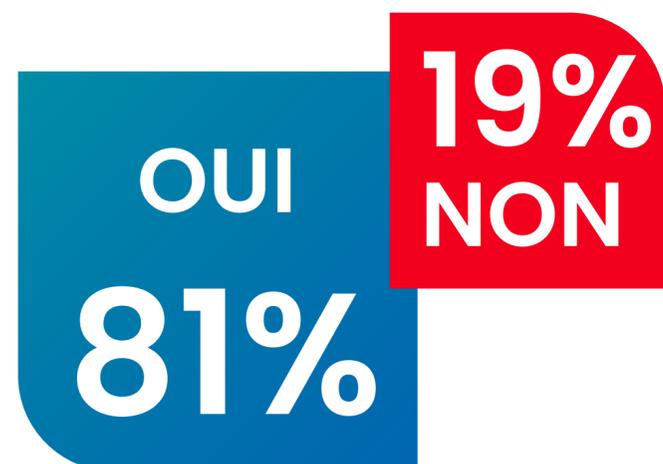
Usage



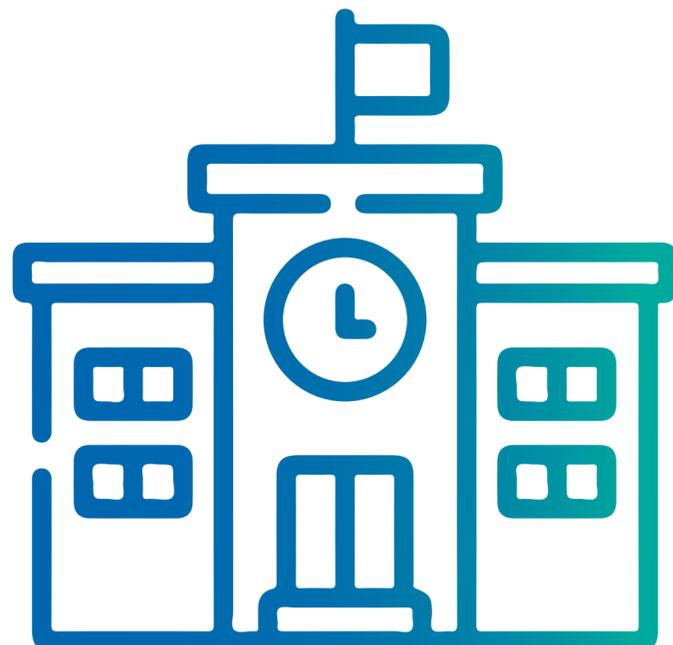
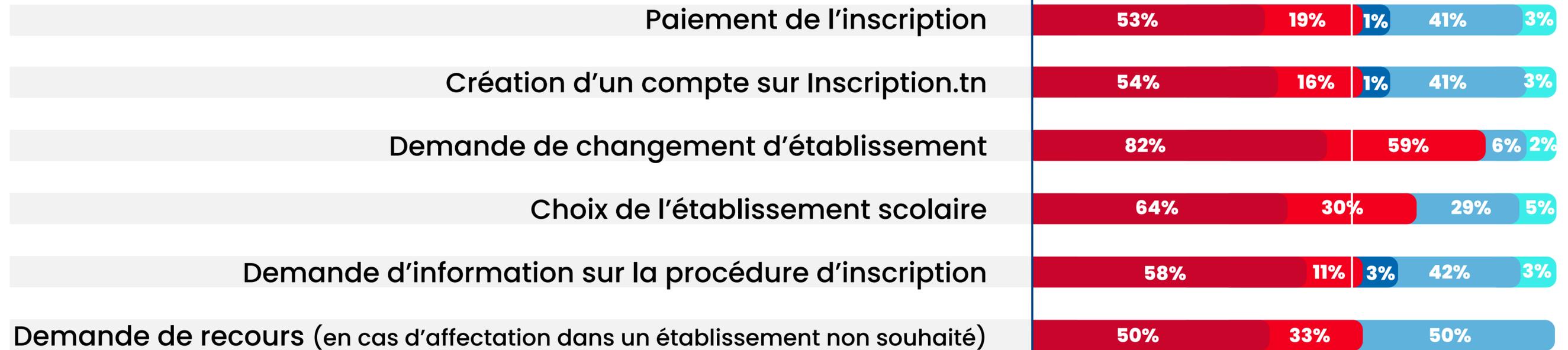
Avoir entendu parler du site « inscription.tn »



Inscription dans l'enseignement primaire, de base ou enseignement secondaire

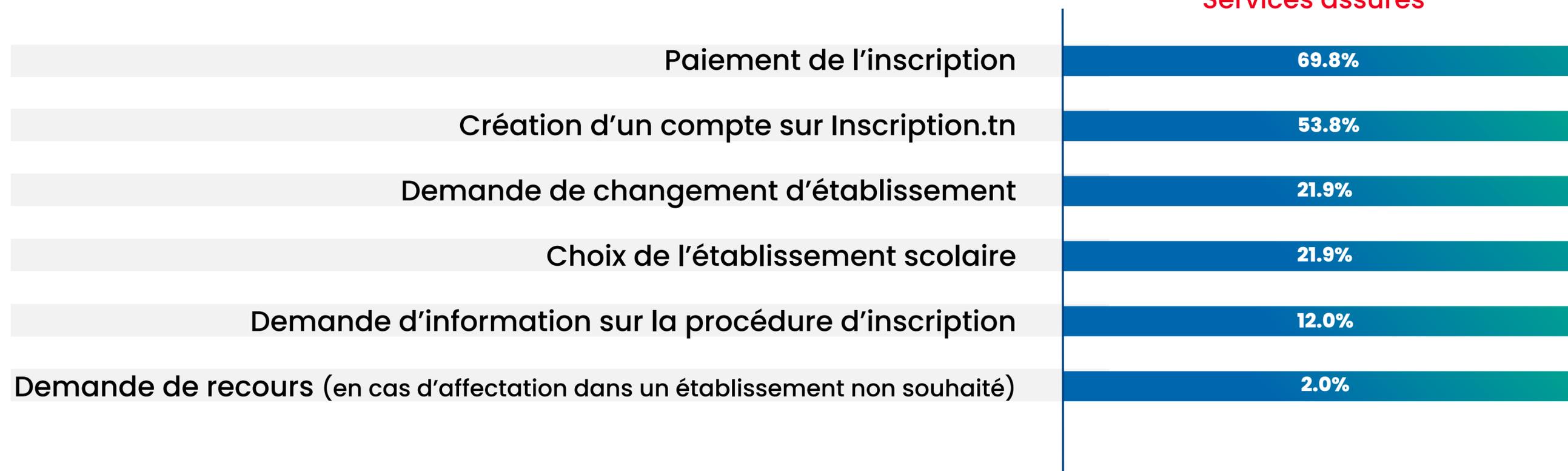


Services prodigués/ établissements

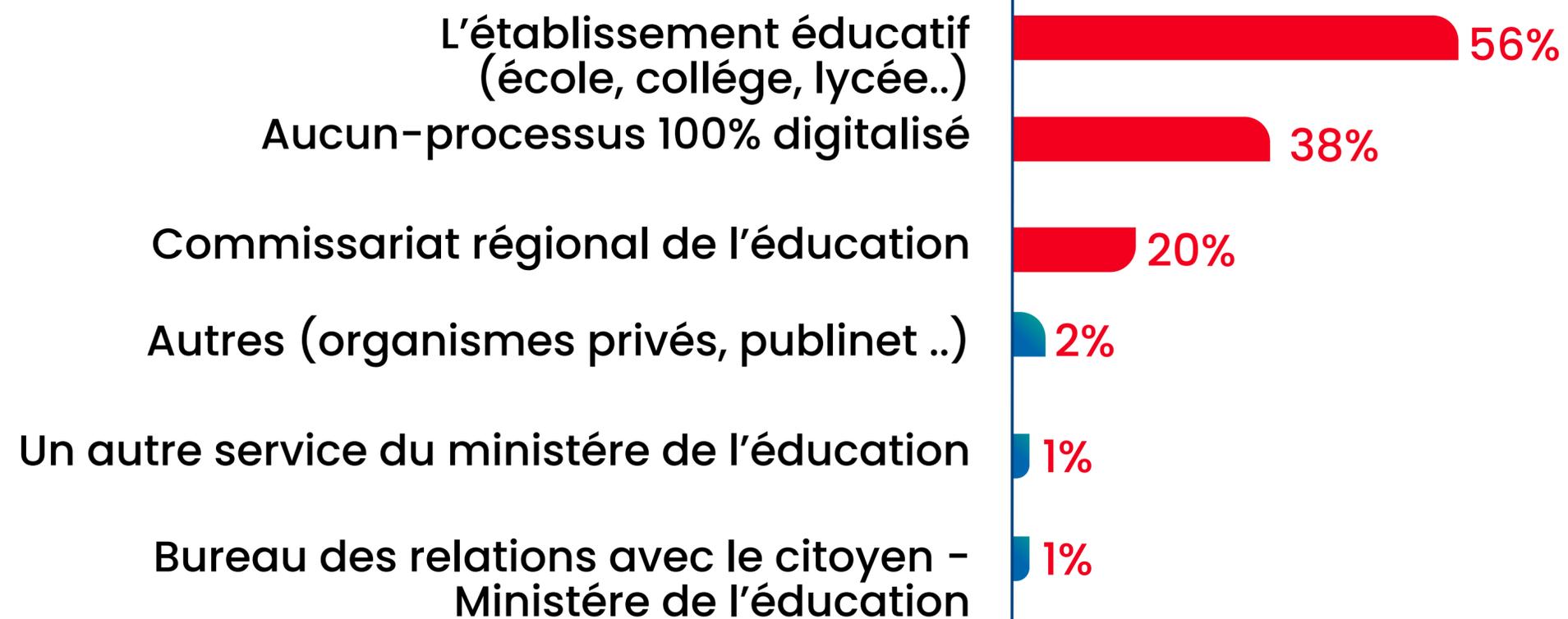


- L'établissement éducatif (école, collège, lycée..)
- Bureau des relations avec le citoyen - Ministère de l'éducation
- Commissariat régional de l'éducation
- Aucun-processus 100% digitalisé
- Autre

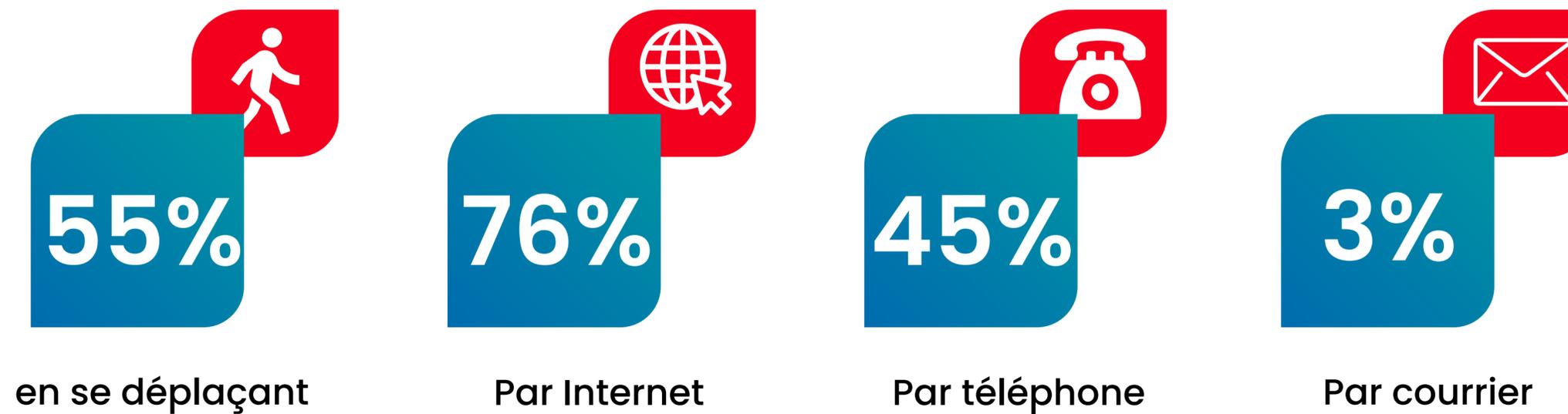
Services assurés



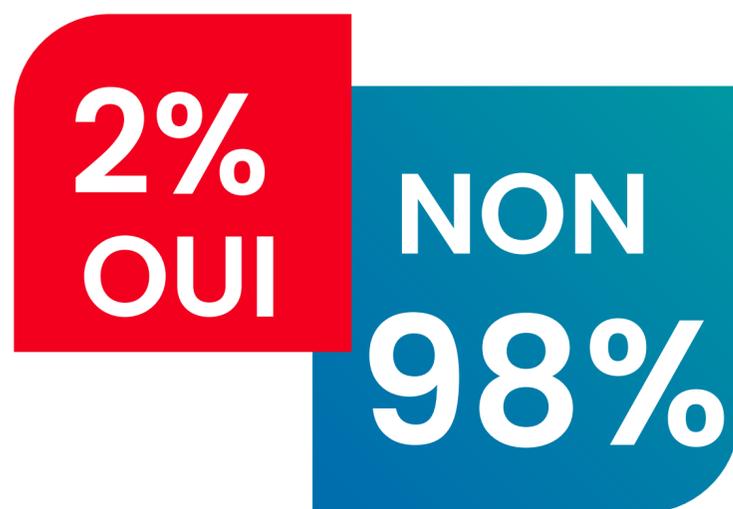
Organismes sollicités



Outils de contact



Dépôt des réclamations



Traitement des réclamations

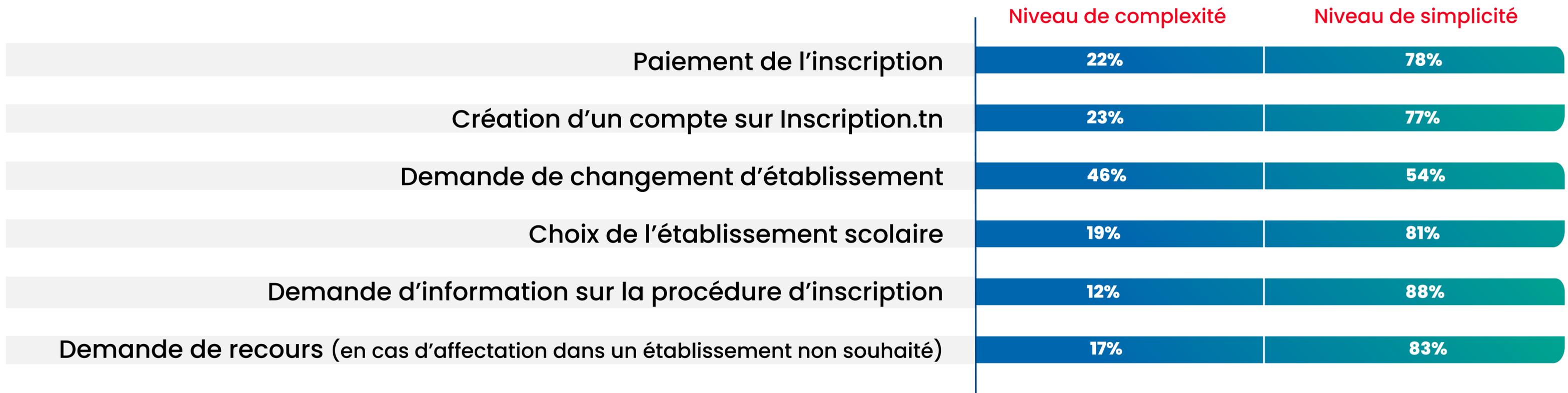


Principaux Résultats

Complexité



Evaluation des démarches administratives



Principaux Résultats

Satisfaction





SATISFACTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION

65%	La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir
61%	L'exactitude de la liste des justificatifs à produire
61%	La facilité à trouver l'information correspondante à votre cas personnel
56%	La concordance des différentes sources d'information que vous avez consultées
51%	La facilité à identifier les services à contacter



ACCUEIL

Les horaires d'ouverture	97%
Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur	75%
La confiance que votre (ou vos) interlocuteur(s) a accordé à votre requête	70%
L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)	64%





TRAITEMENT DE LA DEMANDE

53%	L'information sur l'état d'avancement de votre demande
51%	L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier (dans le cas d'une réclamation..)
51%	Le délai de traitement de votre demande
50%	La compétence de votre (vos) interlocuteur(s) (dans le cas d'une réclamation, d'un changement..)
45%	La capacité du service à vous proposer de lui même des services ou des solutions utiles pour vous
41%	Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer



QUALITÉ DES SERVICES

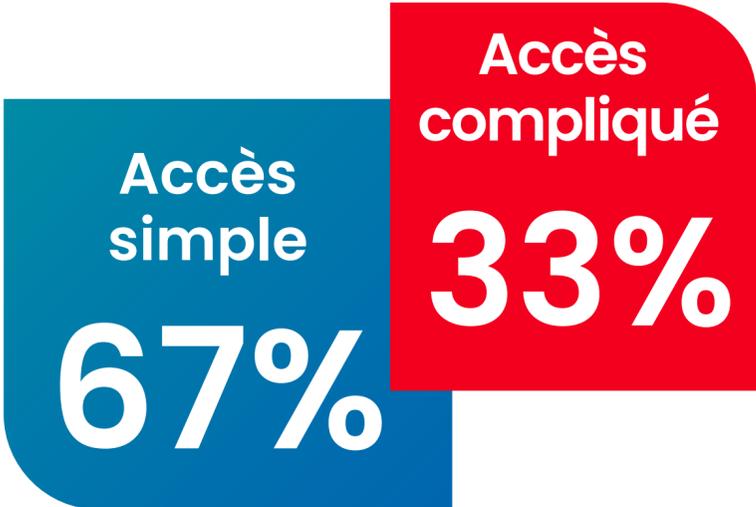
Paiement de l'inscription	65%
Création d'un compte sur Inscription.tn	66%
Choix de l'établissement scolaire	77%
Demande de changement d'établissement	56%
Demande d'information sur la procédure d'inscription	66%
Demande de recours (en cas d'affectation dans un établissement non souhaité)	34%

Principaux Résultats

Accessibilité



Évaluation de l'accès physique aux institutions concernées



Évaluation de l'accès en ligne



Principaux Résultats

Confiance



Degré de confiance



La confiance dans les services publics

69%

L'efficacité des services publics

66%

La volonté des services publics de simplifier les démarches administratives

63%

La capacité des administrations publiques à tenir compte de chaque situation personnelle

60%

La capacité des services publics à traiter les citoyens de manière équitable

53%

