



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

Mon enfant quitte l'école





Population : Des parents, hommes ou femmes, résidant dans toute la Tunisie dont les enfants ont quitté l'école sans être réinscrits au cours des 24 derniers mois.



Echantillon : 500



Erreur maximale d'échantillonnage : 4%

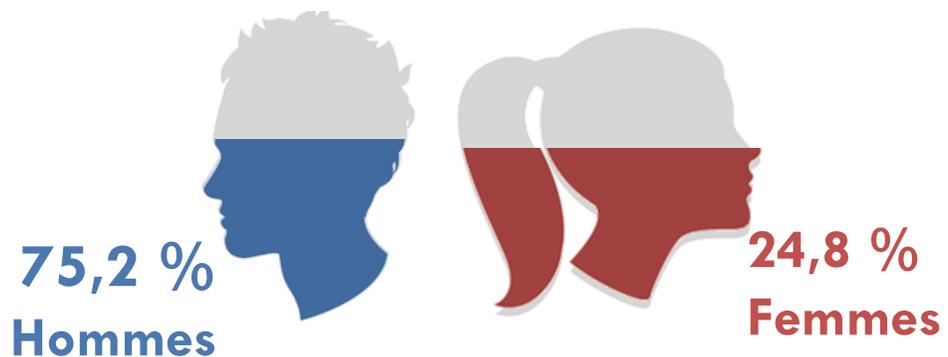


Méthode de collecte de données : Enquête par sondage
Administration des enquêtes par téléphone (CATI: Computer Assisted Telephone Interviewing au Call Center de SIGMA)

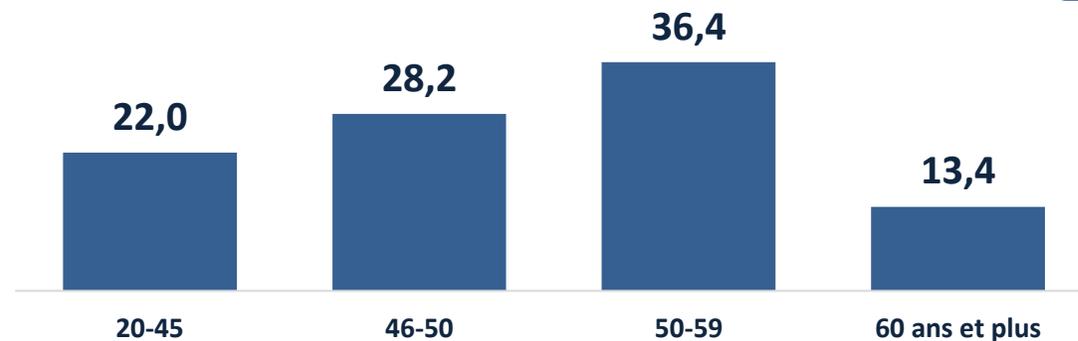
RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON



Répartition par genre



Répartition par âge



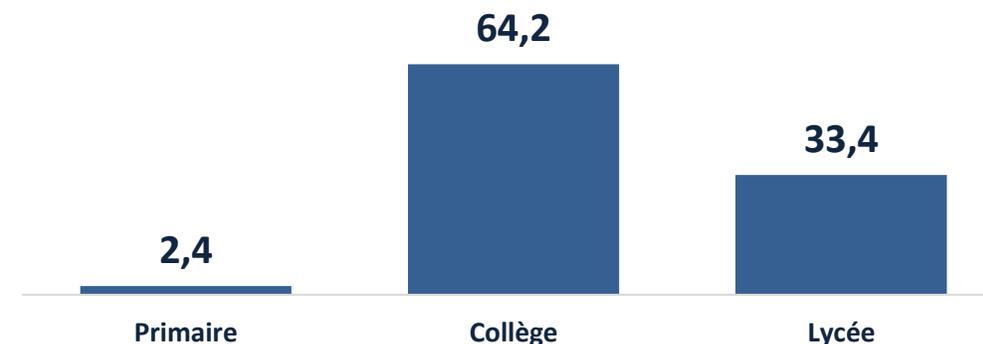
n= 500

Effectif

Répartition par revenu



Répartition par niveau d'instruction



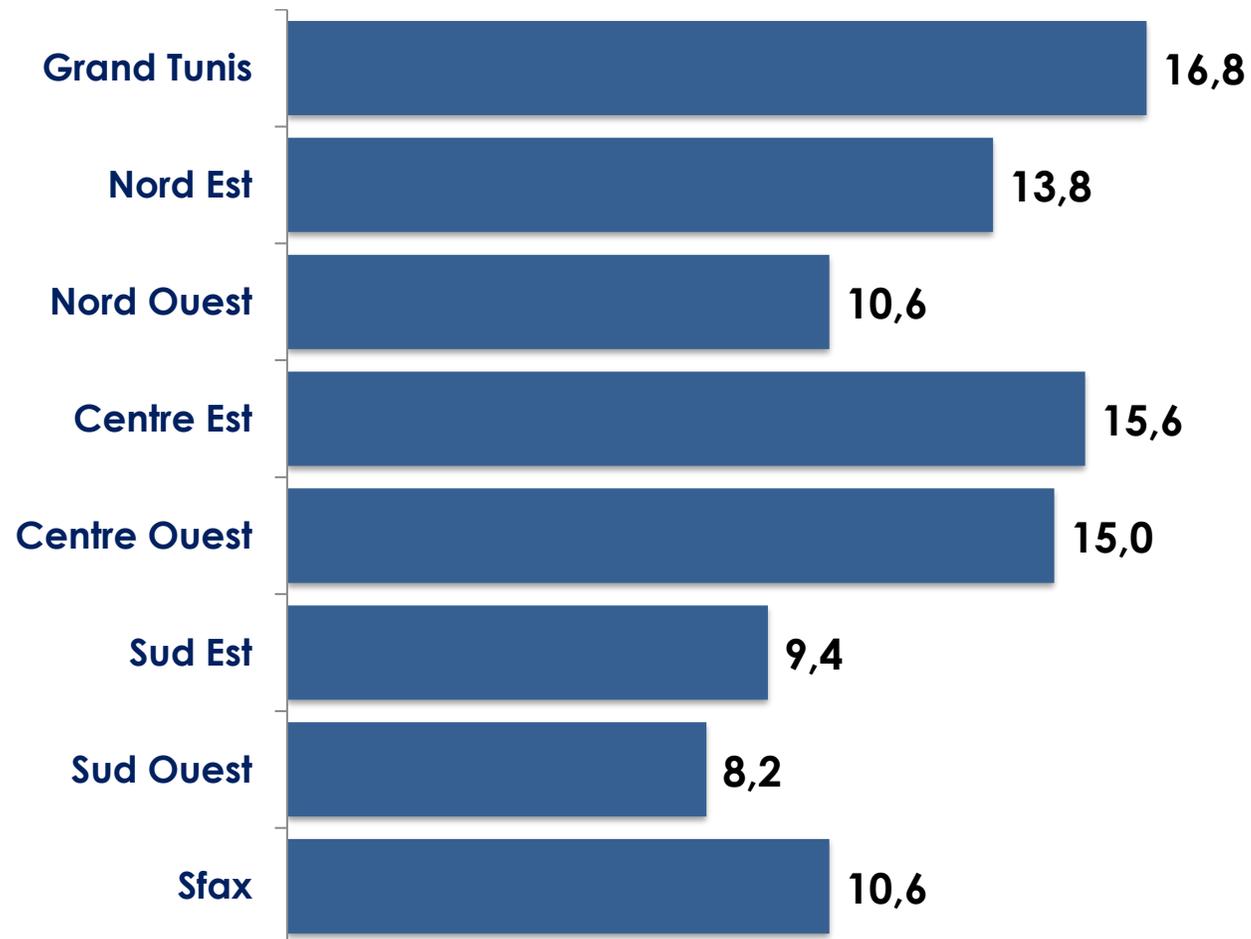
RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON



n= 500

Effectif

Répartition par région



MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE : CRITÈRES D'ÉVALUATION



Usage

Accessibilité

Complexité

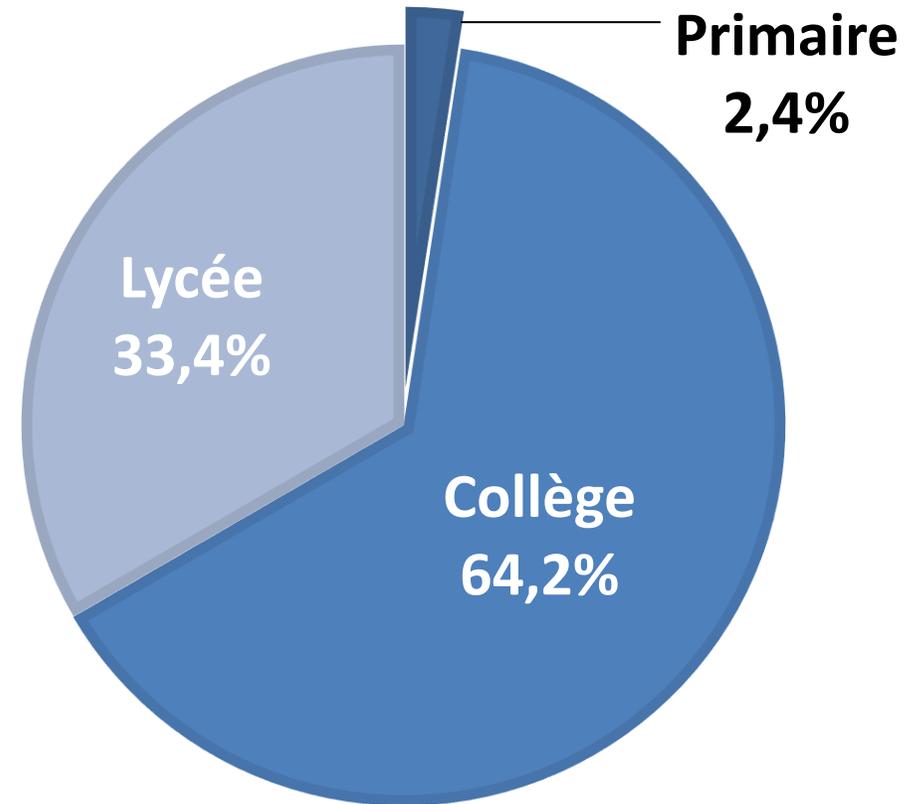
Satisfaction

Confiance

LE NIVEAU D'ÉTUDES DE L'ENFANT LORSQU'IL A QUITTÉ L'ÉCOLE



Pourcentage % démontrant
« Le niveau d'études de l'enfant lorsqu'il a quitté l'école »

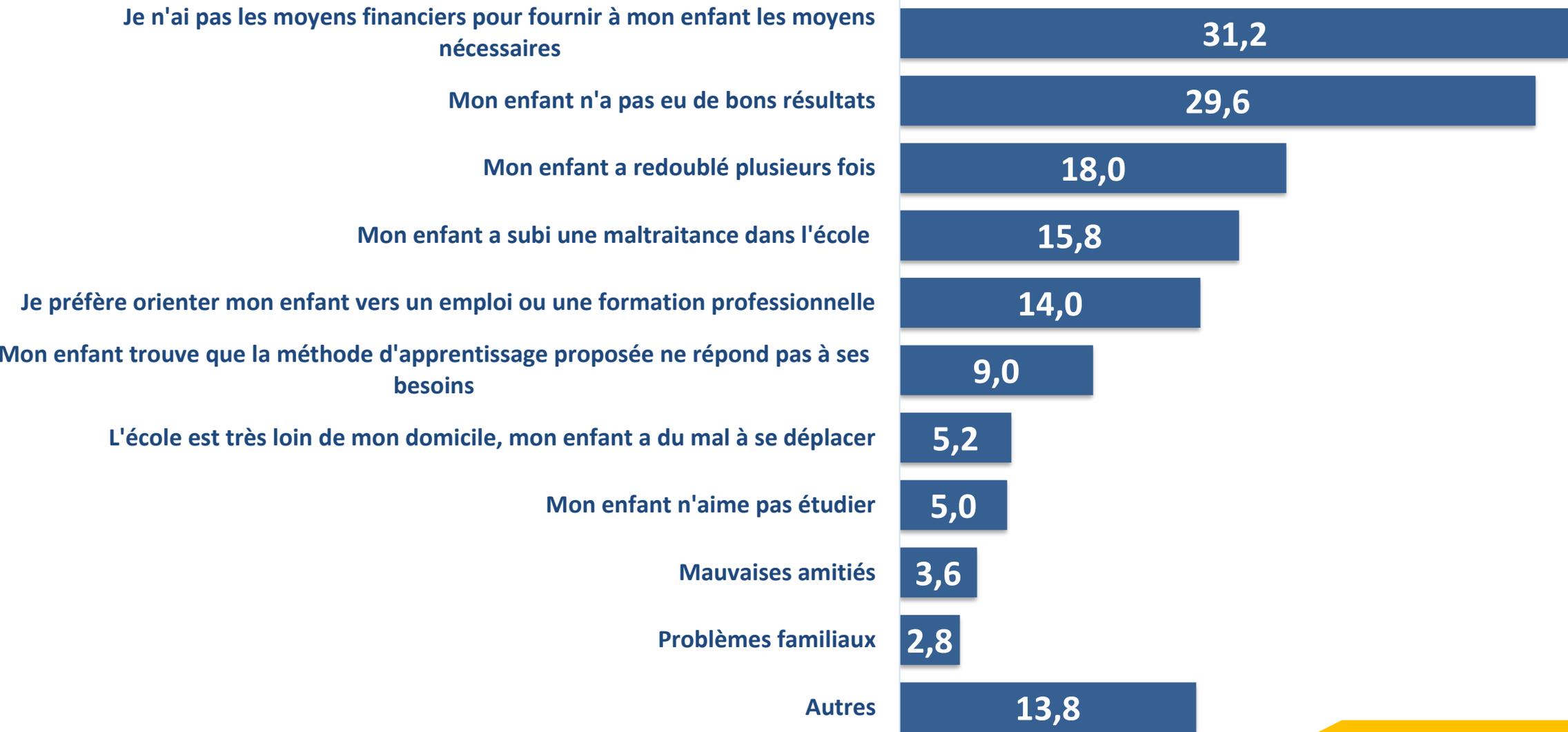


LES RAISONS DU DÉCROCHAGE SCOLAIRE



n= 500

Effectif



EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS AU DÉCROCHAGE SCOLAIRE

Usage



LES SERVICES ESSENTIELS RELATIFS AU DÉCROCHAGE



Orientation vers la formation professionnelle

71,4

Suivi de l'assiduité de l'enfant scolarisé

57,6

Orientation et mise en contact avec les centres spécialisés (E2C, formation, etc.)

25,0

Procédure de retour de l'enfant vers le système scolaire

24,8

Alerte préventive à la possibilité de décrochage scolaire

23,4

Proposition de mesures d'accompagnement pour éviter le décrochage scolaire

20,0

Autres

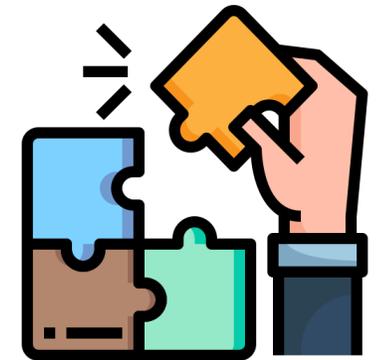
1,6

Aucun service

1,2

n= 500

Effectif

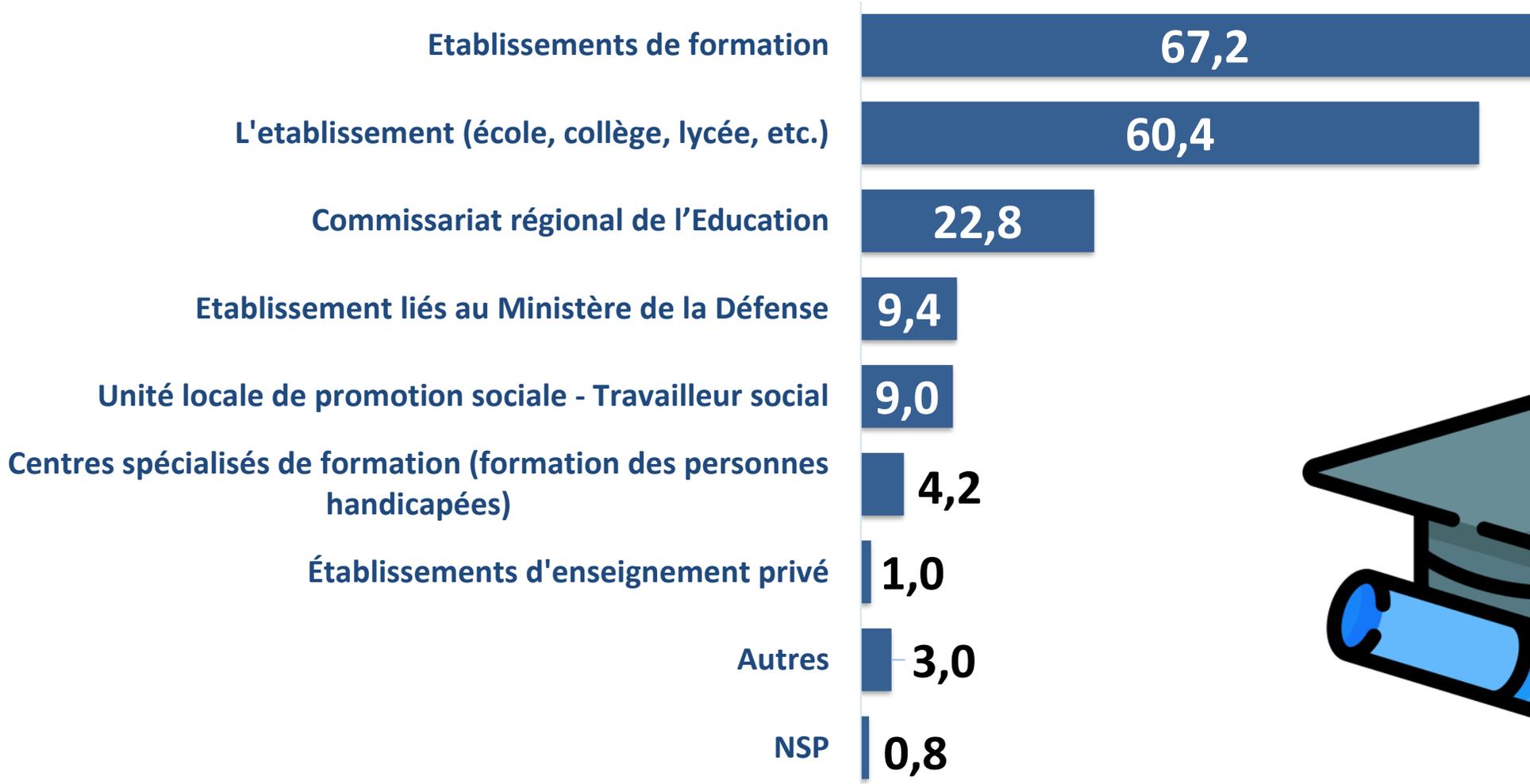


LES PRINCIPAUX ORGANISMES CONTACTÉS DANS LE CADRE DE DÉCROCHAGE SCOLAIRE



n= 500

Effectif



LES PRINCIPAUX CANAUX UTILISÉS



n= 500

Effectif



En se déplaçant

93,8 % des répondants ont mentionné qu'ils contactent l'organisme en se déplaçant sur place.



Par téléphone

12,6 % des répondants ont indiqué qu'ils contactent l'organisme par téléphone.



Par internet

8,8 % ont mentionné qu'ils utilisent Internet pour contacter l'organisme



Par courrier

Environ **3,4 %** utilisent encore le courrier postal.

Autres : 1,4

NSP : 1,0

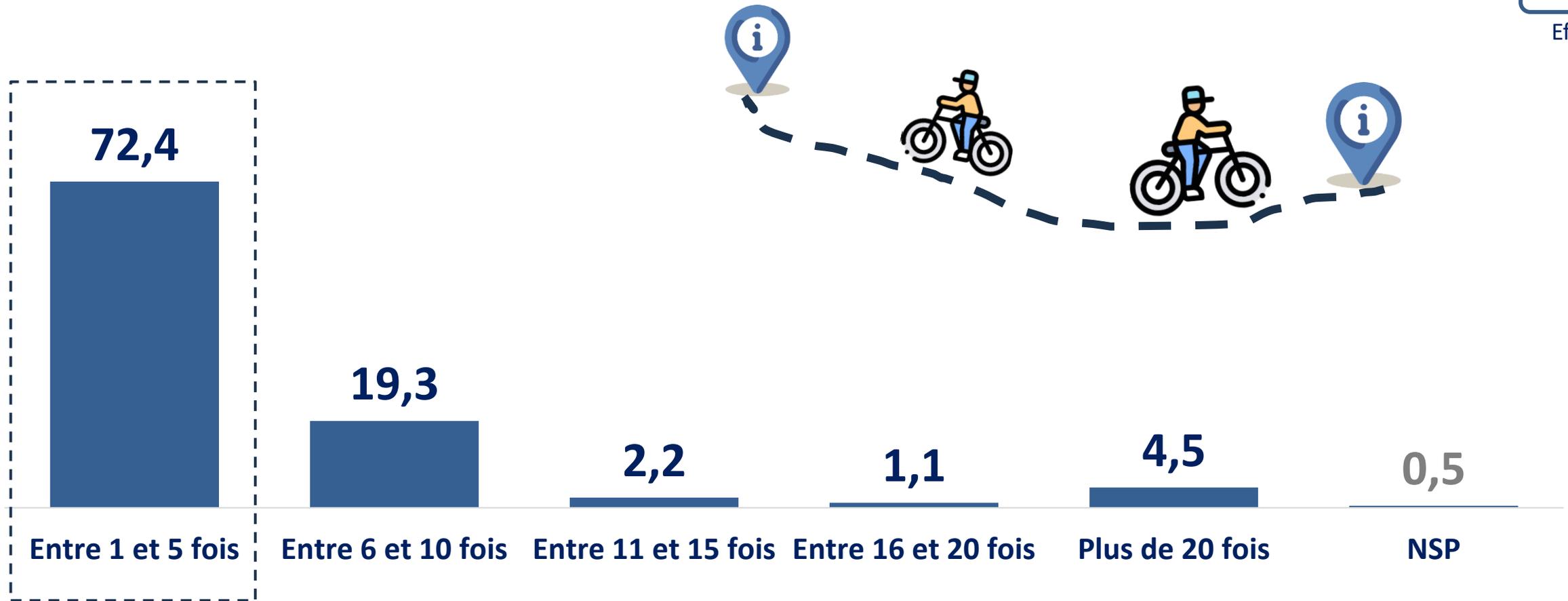
NOMBRE DE DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS



Pour ceux qui ont effectué un déplacement

n= 446

Effectif



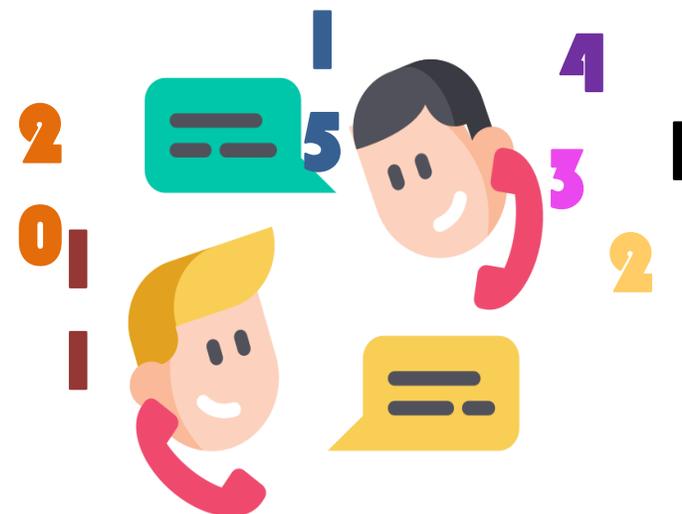
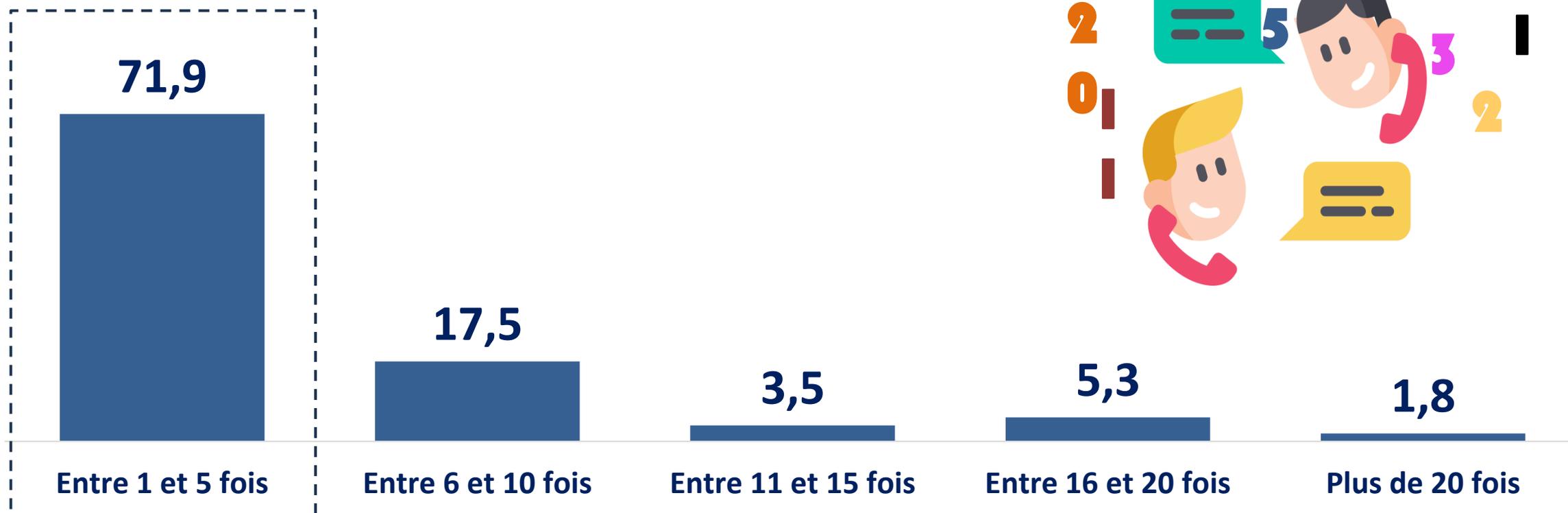
NOMBRE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES EFFECTUÉS



Pour ceux qui ont passé un appel téléphonique

n= 57

Effectif



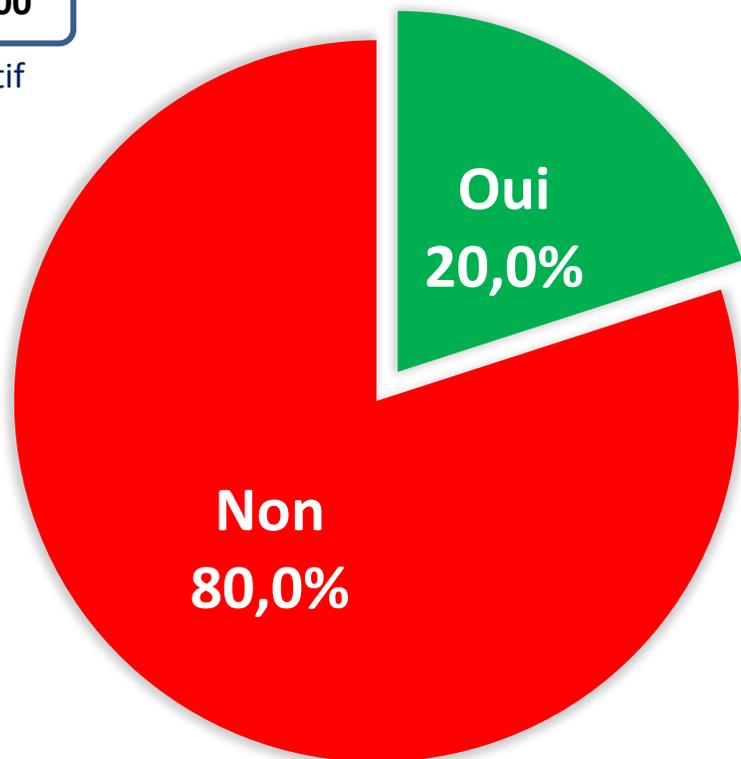
NOTORIÉTÉ DE L'ÉCOLE DE LA DEUXIÈME CHANCE



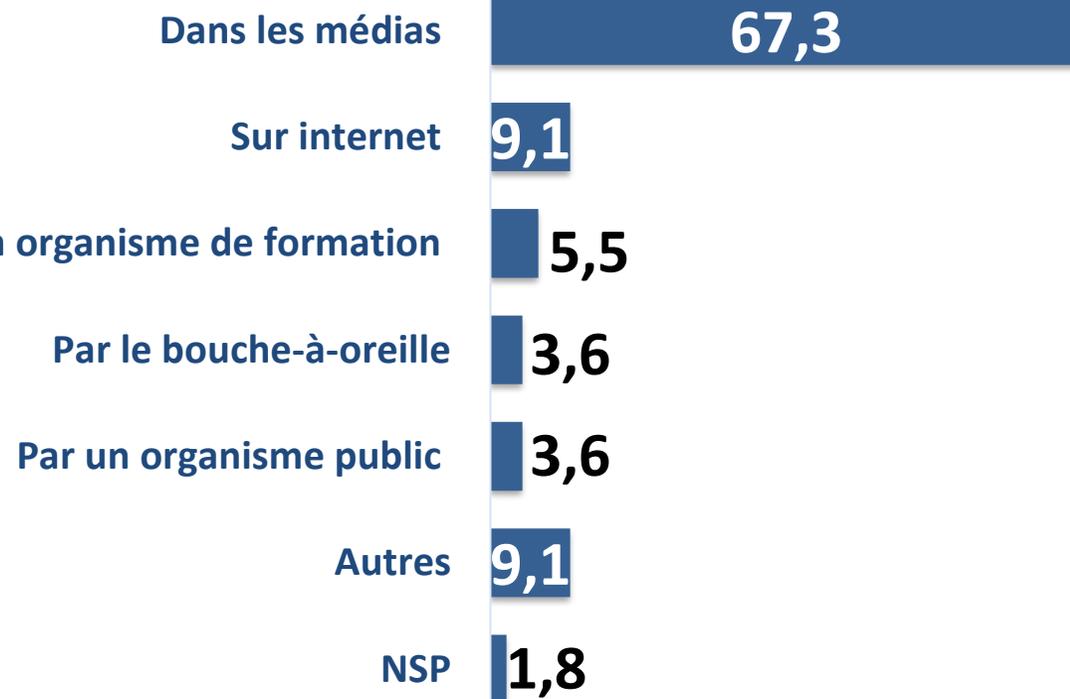
% des participants qui ont entendu parler de l'école de « deuxième chance »

n= 500

Effectif



Comment en avez-vous entendu parler





EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS AU DÉCROCHAGE SCOLAIRE

Accessibilité

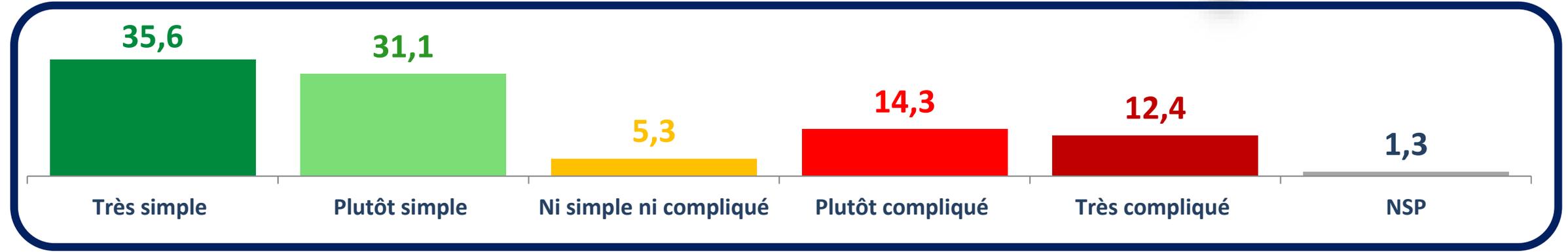


ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE AUX INSTITUTIONS IMPLIQUÉES DANS LA PRÉVENTION DU DÉCROCHAGE SCOLAIRE



n= 469

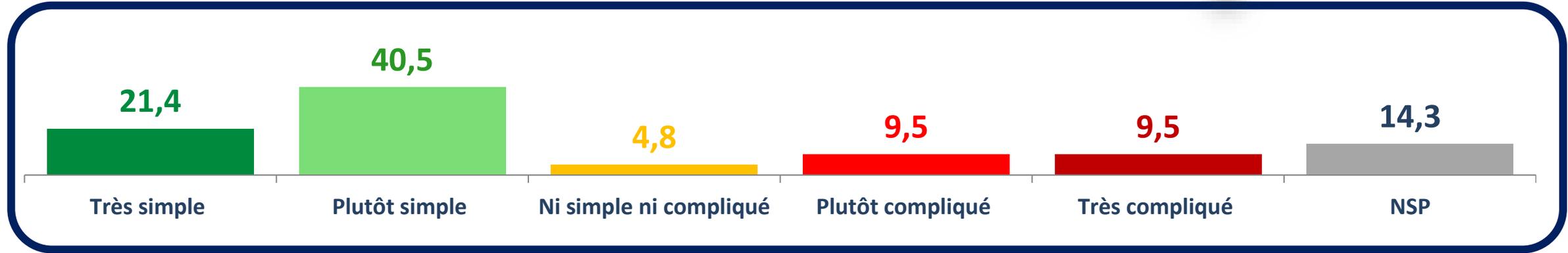
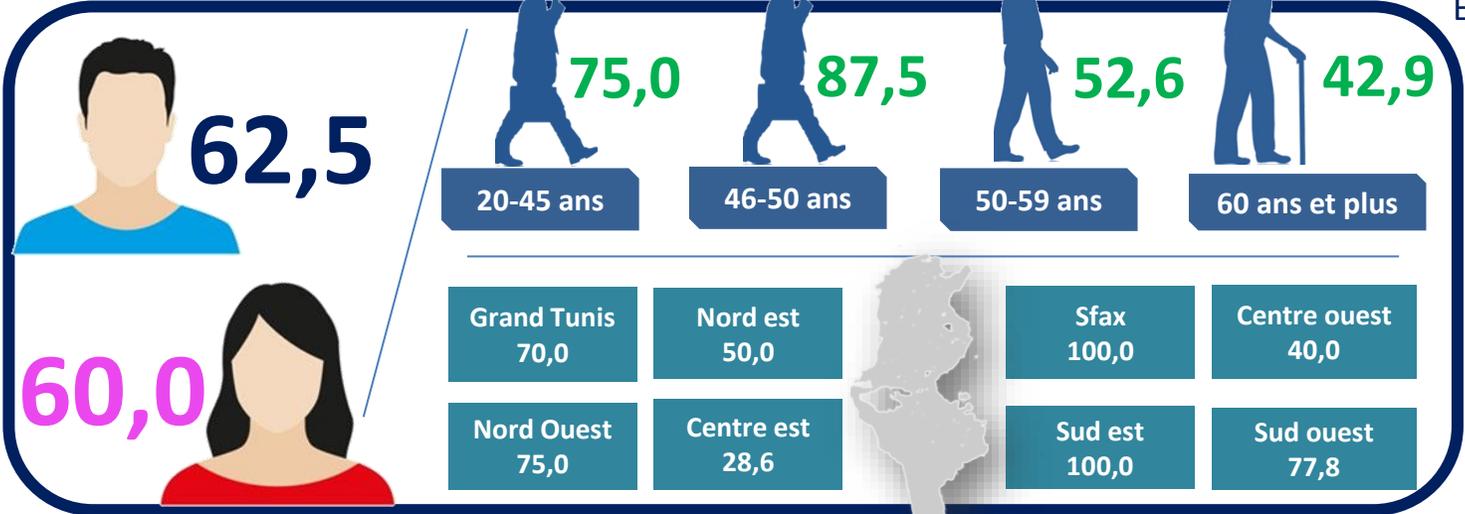
Effectif



ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ DIGITALE AUX INSTITUTIONS IMPLIQUÉES DANS LA PRÉVENTION DU DÉCROCHAGE SCOLAIRE

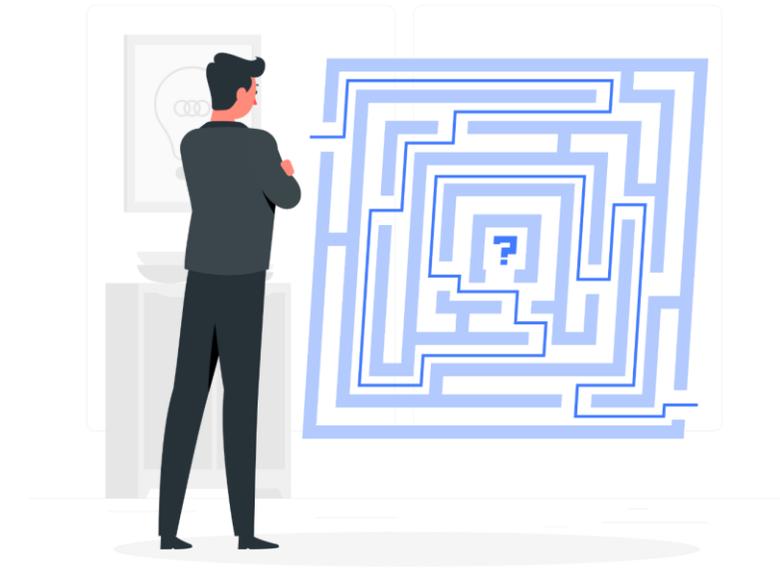


n= 42
Effectif



EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS AU DÉCROCHAGE SCOLAIRE

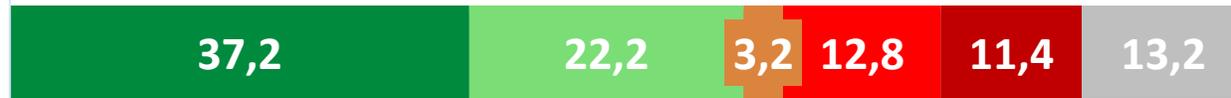
Complexité



EVALUATION DE LA DE LA SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

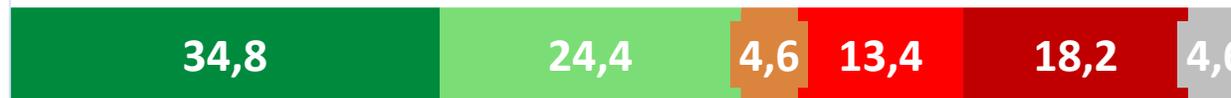


Retrait du dossier administratif de l'enfant



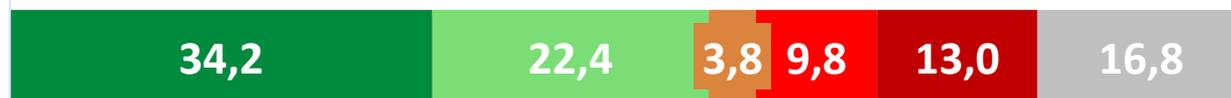
59,4

Suivi de l'assiduité de l'enfant scolarisé



59,2

Intégration du dispositif de la formation professionnelle



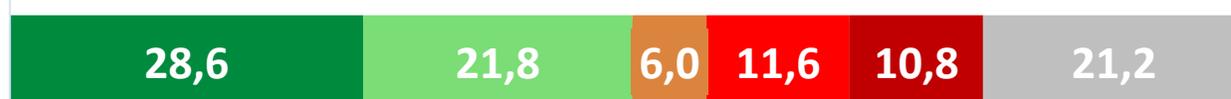
56,6

Demandes sur les centres de formation professionnelle



54,0

Instruction du dossier administratif dans le nouvel établissement



50,4

Procédure de retour de l'enfant vers le système scolaire



27,6

■ Très simple ■ Plutôt simple ■ Ni simple ni compliquée ■ Plutôt compliquée ■ Très compliquée ■ NSP

% de simplicité

EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS AU DÉCROCHAGE SCOLAIRE

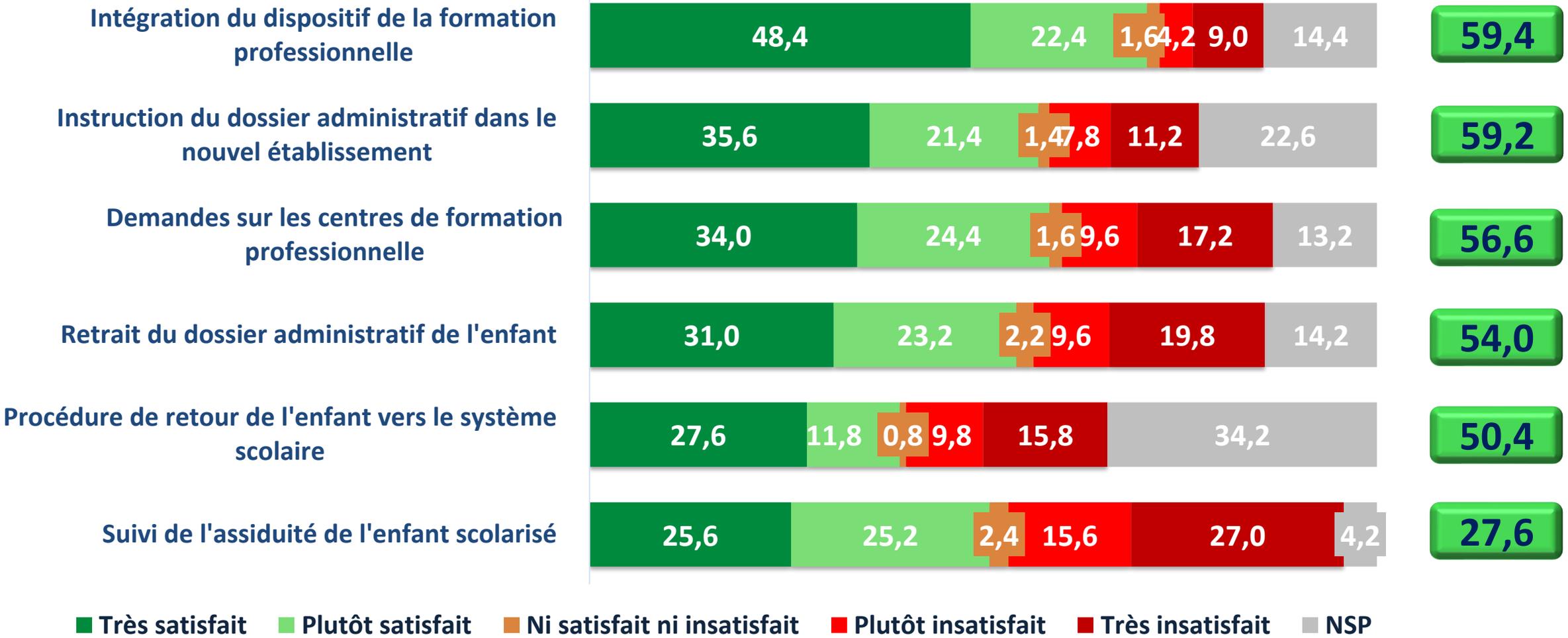
Satisfaction



NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX SERVICES ADMINISTRATIVES



% de satisfaction



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



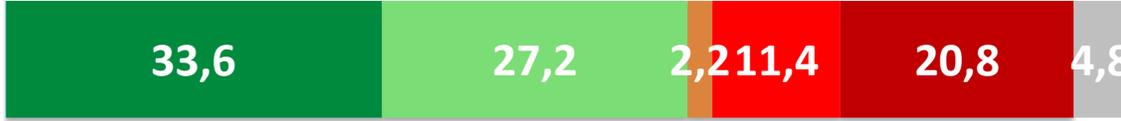
% de satisfaction

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



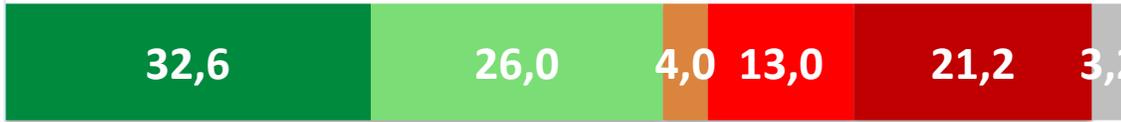
70,8

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



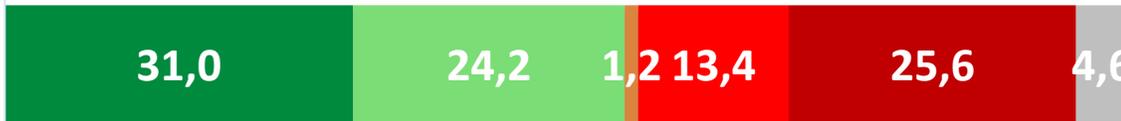
60,8

La facilité à identifier les services à contacter



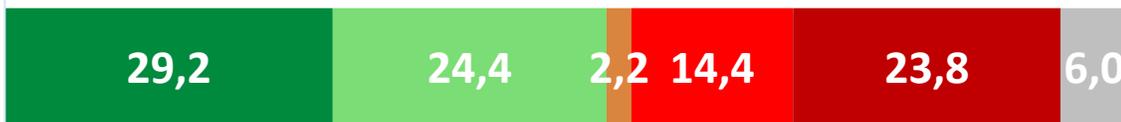
58,6

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



55,2

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



53,6

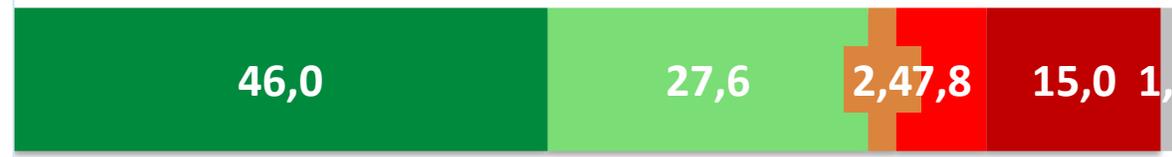
■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Ni satisfait ni insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait ■ NSP

NIVEAU DE SATISFACTION EN TERMES DE QUALITÉ D'ACCUEIL



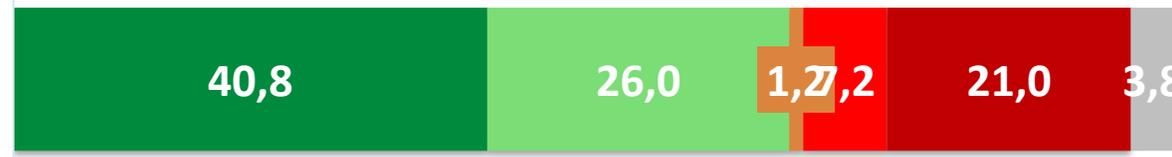
% de satisfaction

L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)



73,6

L'aiguillage vers le bon interlocuteur



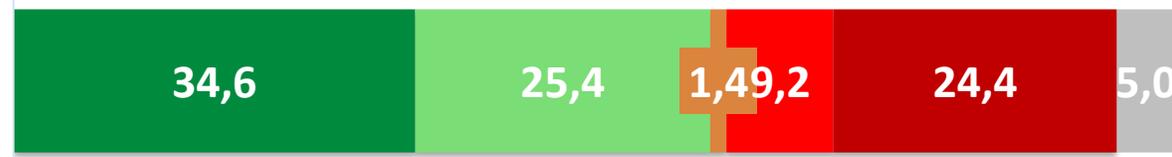
66,8

Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur



63,8

La communication du délai de traitement de votre demande



60,0

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

NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT À LA QUALITÉ DES SERVICES



% de satisfaction

L'implication de votre interlocuteur (ou du service)
sur votre dossier



69,2

La compétence de votre (ou vos) interlocuteur (s)



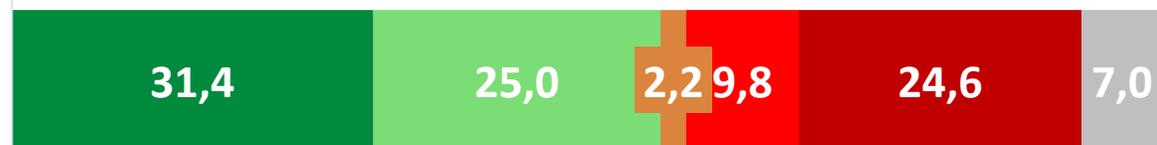
69,4

La capacité du service à vous proposer de lui-même
des services ou des solutions utiles pour
vous



62,8

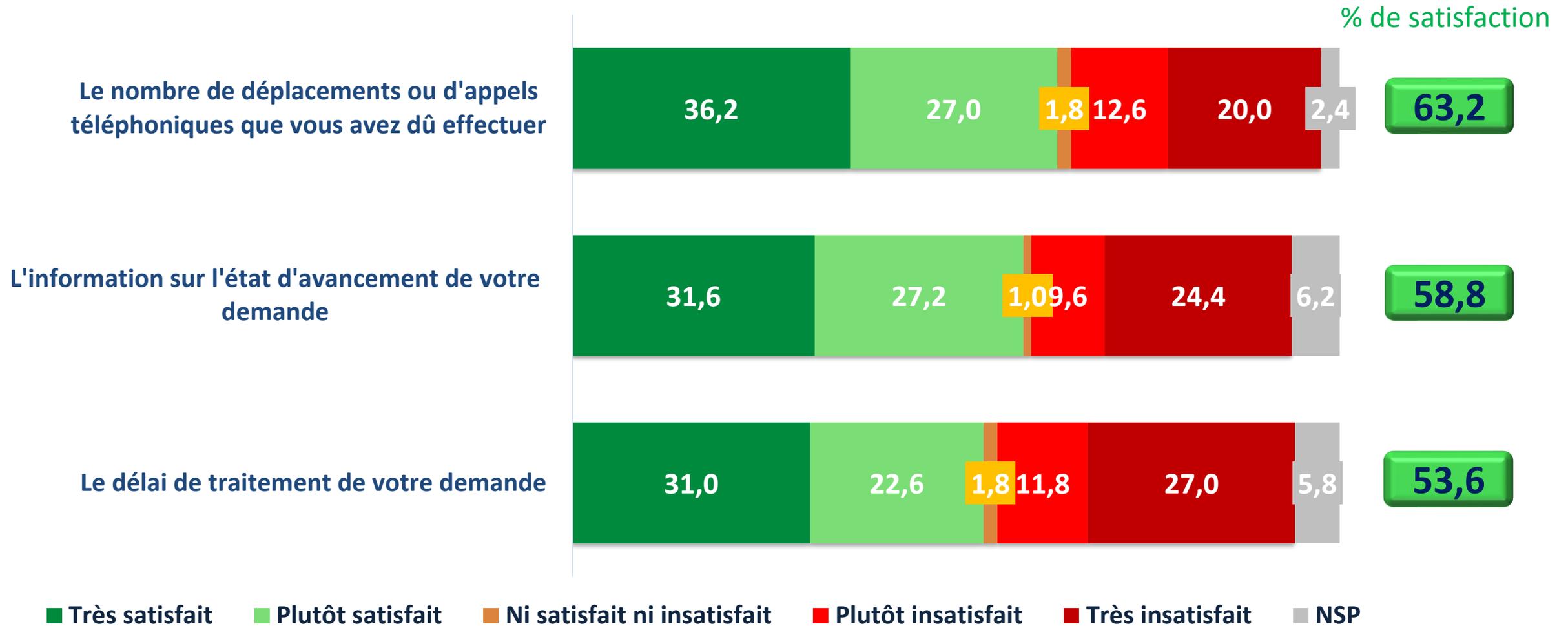
L'information sur l'état d'avancement de votre
demande



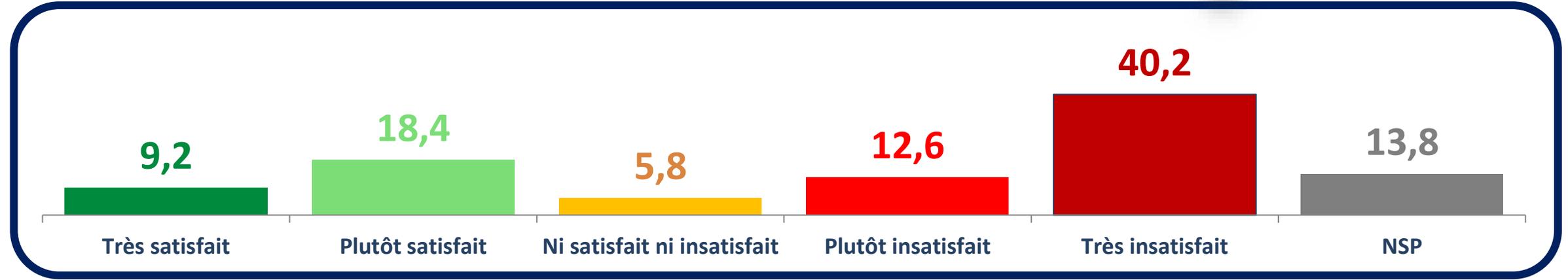
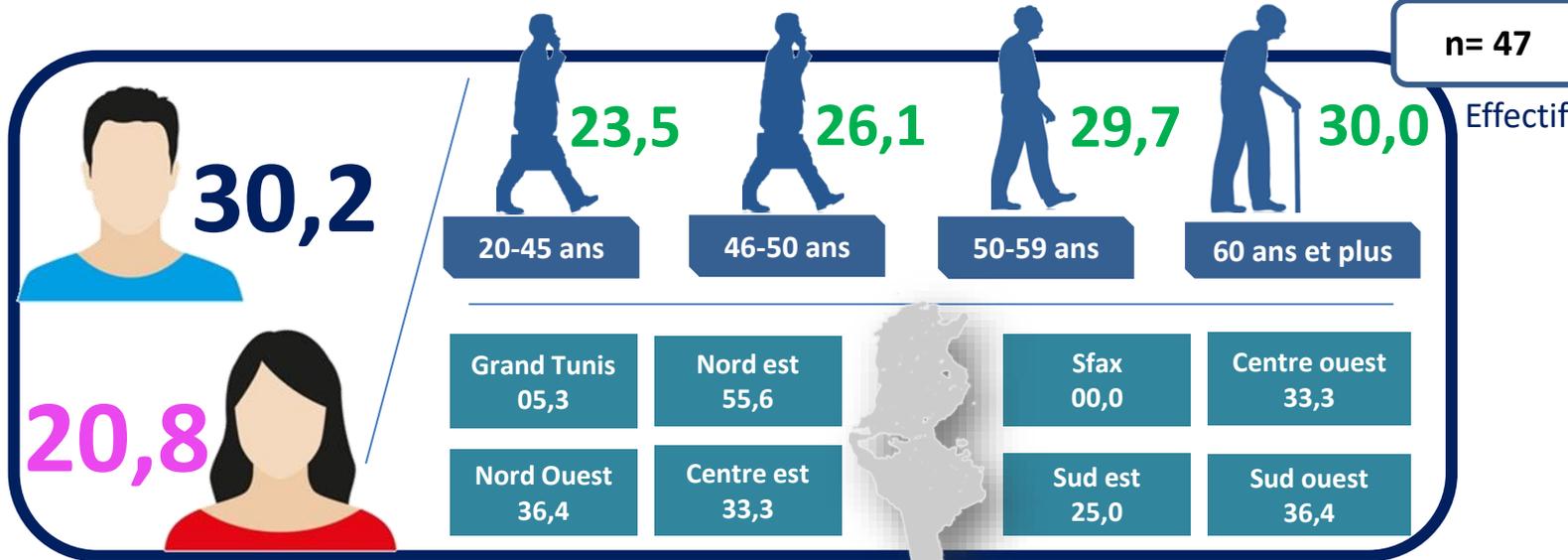
56,4

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

NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AU TRAITEMENT DE DEMANDE



NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX PROCESSUS DE RECLAMATION

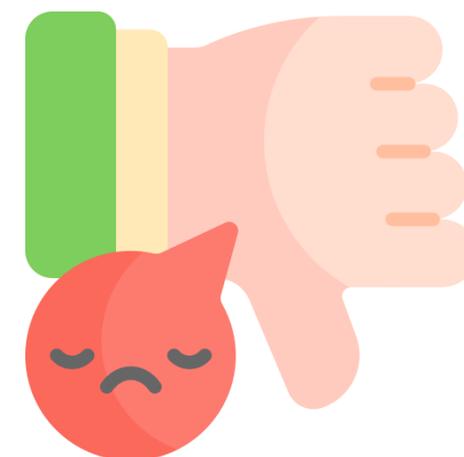


RAISONS D'INSATISFACTION PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE RÉCLAMATION



n= 47

Effectif





EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS AU DÉCROCHAGE SCOLAIRE

Confiance



CONFIANCE ET PERCEPTION DE L'EFFICACITÉ DES SERVICES PUBLICS



Confiance positive

