

Rapport des résultats du baromètre de satisfaction des usagers et usagères du service d'accueil.

Mai 2020

SOMMAIRE :

I. Cadrage générale	3
1. Introduction :	3
2. L'objectif du baromètre :	3
3. La gestion opérationnelle du baromètre.....	3
4. L'échantillon faisant l'objet de l'étude :	4
5. La structure du questionnaire :	5
II. Présentation des résultats par Echantillon	7
Commune de Béni Mellal	7
1. Les informations générales.....	7
2. Le degré de satisfaction par rapport au service d'accueil :	9
Commune de Tiznit :.....	14
1. Les informations générales :.....	14
Focus Femmes.....	15
2. Le degré de satisfaction du service d'accueil :.....	16
Commune de Larache :	21
1. Informations générales :.....	21
2. Le degré de satisfaction du service d'accueil :.....	23
Commune de Ben Guérir	28
1. Les informations générales :.....	28
2. Le degré de satisfaction du service d'accueil :.....	30
III. Présentation des résultats consolidés :	35
1. Les Informations générales :	35
2. Le degré de satisfaction par rapport au service d'accueil : résultats consolidés.....	37
Focus JEUNES	41
3. Présentation des suggestions émises par les citoyens : résultats consolidés	42
Conclusion générale :.....	45
Annexe 1 : Questionnaire (Version Arabe)	46

I. CADRAGE GENERALE

1. INTRODUCTION :

Au cours du dernier trimestre de l'année 2019, plusieurs communes partenaires du projet « Promotion de la gestion de proximité dans les communes / Jamâa Mouwatena » avaient réalisé des travaux d'aménagement ou d'amélioration de leurs espaces d'accueil. Suivant cette dynamique, le projet en concertation avec les communes partenaires a initié un processus pour la réalisation d'un baromètre de satisfaction auprès des usagers et usagères des espaces d'accueil.

2. L'OBJECTIF DU BAROMETRE :

Cette opération remplit un double objectif :

- i. *Mettre en adéquation le mode de gestion des espaces d'accueil aux besoins des usagers et usagères.*
- ii. *Alimenter l'indicateur (N°4) du système de suivi axé sur les résultats du projet « Promotion de la gestion de proximité dans les communes / Jamâa Mouwatena »*

Objectif :	Indicateur 4 :
L'utilisation par la population de communes urbaines de services répondant aux besoins et procédant d'une démarche participative s'est accrue.	60 % des usagers/usagères jugent que le degré jusqu'au quel les services offerts par les espaces d'accueils répondent aux besoins des usagers/usagères s'est améliorée de 2 points sur une échelle allant de 1 (pas satisfait) à 5 (très satisfait). Valeur initiale : 60 % des usagers/usagères notent la qualité des services avec Z sur une échelle de 5. Valeur cible : 60 % des usagers/usagères notent la qualité des services avec Z plus 2 sur une échelle de 5.

3. LA GESTION OPERATIONNELLE DU BAROMETRE

Répondant aux standards nationaux des espaces d'accueil, un questionnaire standardisé, qui comprend une dizaine questions a été réalisé et partagé avec les villes partenaires.

Un mail a été également transmis dans ce sens afin d'annoncer :

- L'objectif du baromètre,
- Délimiter à 300 le nombre de participants par ville,
- Fixer un délai de réalisation d'un mois (Du 10 février au 5 Mars 2020)

Suite à la diffusion du questionnaire, des séances de coaching ont été organisées au niveau des villes de Beni Mellal, Tiznit, Larache, Ben Guérir, Meknès, et Taroudant afin d'encadrer le processus initié, assurer la compréhension du questionnaire, instaurer un mode gestion centralisé des questionnaires et mettre en place l'outil de dépouillement informatisé.

Ainsi et au niveau des communes partenaires :

- Un premier groupe de travail a été chargé de communiquer auprès des usagers et usagères du service d'accueil par rapport aux questionnaires mis à leurs dispositions dans l'espace.
- Un deuxième groupe de travail a été chargé du dépouillement des questionnaires dûment remplis sur l'outil digital « Microsoft Forms »

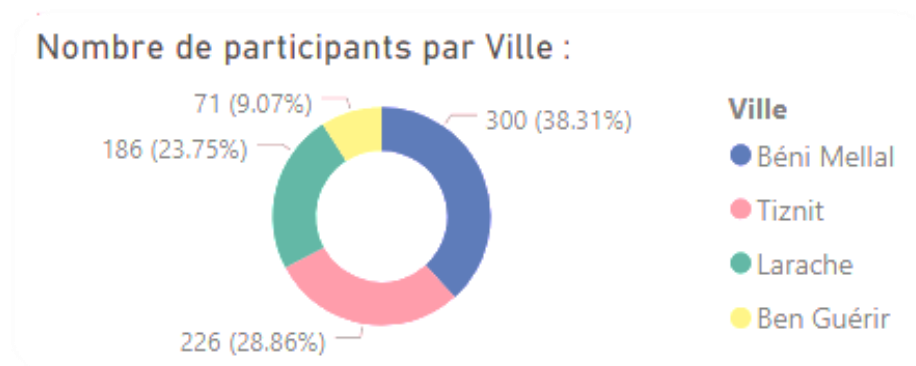
Au fur et à mesure, un accompagnement à distance a été assuré tout au long de l'opération afin d'orienter et faciliter la réalisation du baromètre dans les meilleures conditions.

4. L'ECHANTILLON FAISANT L'OBJET DE L'ETUDE :

Initialement fixé à 300 par commune, ce baromètre avait pour objectif d'assembler un échantillon global de 1800 participants répartis comme suit :

Ville	Nombre de participants
Beni Mellal	300
Tiznit	300
Larache	300
Ben Guérir	300
Meknès	300
Taroudant	300
Total	1800

Sur un échantillon de 1800 participants initialement prévu, et suite à la propagation du coronavirus et la déclaration de l'état d'urgence sanitaire, seul un échantillon de 783 participants a été dépouillé par les villes de Beni Mellal, Tiznit, Larache, Ben Guérir, alors que les villes de Meknès et Taroudant n'ont pas pu réaliser le dépouillement en ligne dans les temps impartis.



5. LA STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE :

Le questionnaire développé en langue arabe¹ et partagé avec les communes partenaires comprend trois parties principales :

1. Questions d'ordre générale (démographique) : cette partie comprend l'âge, le genre, la profession, la fréquentation.

Type de Question : Question à choix multiples

Informations générales (à cocher)							
Groupe d'âge	Moins de 25	Entre 25 et 60	Plus de 60 ans		Genre	Homme	Femme
Profession	Étudiant/e	Employé/e	Fonctionnaire	Entrepreneur/se	Retraité/e	Au chômage	Autre
Vous venez à la commune une fois par mois	... plus qu'une fois par mois	... une fois par an	... plusieurs fois par an	Rarement		

2. Questions quantitatives : cette partie vise à évaluer le taux de satisfaction des usagers et usagères par rapport aux différents axes en lien avec l'accueil communal.

Type de Question : Question à Echelle d'évaluation

Quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 1 (très satisfait) à 5 (très insatisfait) par rapport ...	1	2	3	4	5
... aux services offerts par les espaces d'accueils ?					
... aux services de l'accueil qui correspondent à vos besoins ?					
... à l'accès aux services publics dans la commune ?					
... à l'accès aux services publics à distance/en ligne ?					
... à la signalétique dans ce bâtiment pour l'accès aux services publics ?					
... aux informations fournis par le bureau d'accueil ?					
... à la communication du bureau d'accueil ?					
... à l'organisation (aménagement) de l'espace d'accueil ?					
... aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil ?					

Afin de bien mesurer le degré de satisfaction des usagers et usagères des services d'accueil, un niveau sur 5 niveaux a été mis en place,

1 _Très Satisfait	2 _Plutot Satisfait	3 _Neutre	4 _Plutot Insatisfait	5 _Très Insatisfait
Satisfait		Neutre	Insatisfait	

Dans une logique de simplification, ces 5 niveaux ont été résumé en trois niveaux agrégés comme présentés ci-dessus.

Pour une meilleure appréciation du degré de satisfaction, un seuil de satisfaction/insatisfaction fixé à 75% a été mis en place :

- **Lorsque le degré de satisfaction/insatisfaction est supérieur à 75 % : le niveau de satisfaction/insatisfaction est élevé**
- **Lorsque le degré de satisfaction/insatisfaction varie entre 55% et 75% : le niveau de satisfaction/insatisfaction est modéré**

3. Questions qualitatives : cette partie a pour objectif de recueillir les suggestions des usagers et usagères du service d'accueil.

Type de question : Question à zone de texte unique

Vos suggestions pour améliorer nos services de la Commune pour vous :

II. PRESENTATION DES RESULTATS PAR ECHANTILLON

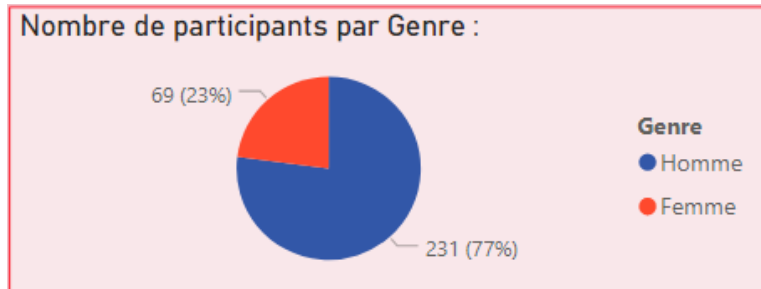
COMMUNE DE BENI MELLAL

1. LES INFORMATIONS GENERALES

Grace notamment à la forte mobilisation et la collaboration entre le service de l'accueil et le service de la communication pour orienter les citoyens vers le bureau de l'accueil, les équipes communales de Béni Mellal ont réussi à collecter et à effectuer le dépouillement de 300 Questionnaires et à atteindre l'objectif fixé. De plus, la période du sondage a coïncidé avec un grand afflux des citoyens, notamment la période pour le dépôt des pré notations concernant le plan d'aménagement urbain de la ville, ce qui a permis d'aboutir l'opération dans les temps impartis.

a. Le Genre :

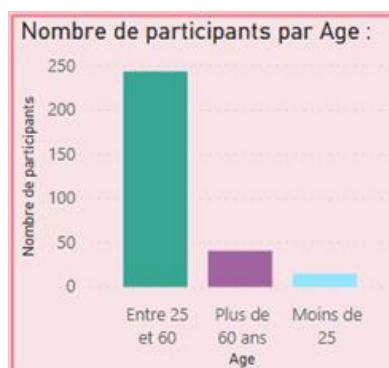
Le baromètre a révélé que 77% des participants sont des hommes tandis que 23% sont des femmes.



b. La tranche d'âge :

La catégorie des « Entre 25 et 60 ans » représentent la catégorie ayant le plus participé à ce baromètre avec 244 participants alors que les « moins de 25 » ont été les moins à participer.

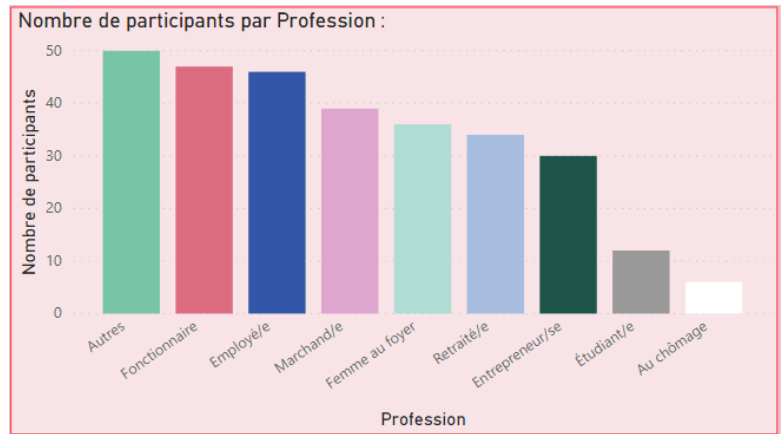
Age	Nombre de participants
Entre 25 et 60	244
Plus de 60 ans	41
Moins de 25	15
Total	300



c. La profession :

Répartis en 9 catégories, le baromètre a révélé que la majorité (50) des répondants avaient d'autres professions que celle prédéfinies dans le questionnaire. Alors que les fonctionnaires et les Employé/e représentent également des catégories ayant le plus participé à ce baromètre, les étudiants et les personnes au chômage représenteraient deux catégories ayant le moins participé à cette opération à Béni Mellal.

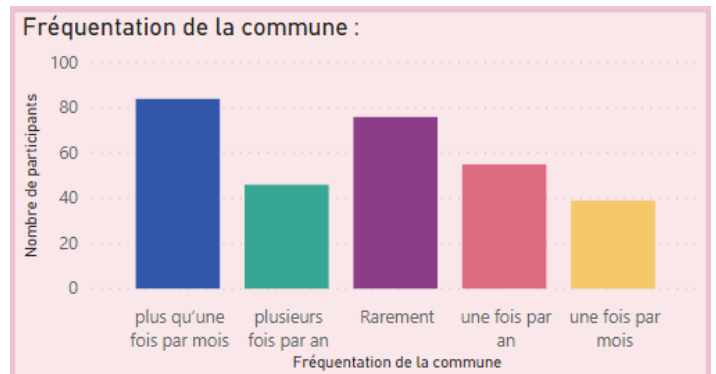
Profession	Nombre de participants
Autres	50
Fonctionnaire	47
Employé/e	46
Marchand/e	39
Femme au foyer	36
Retraité/e	34
Entrepreneur/se	30
Étudiant/e	12
Au chômage	6
Total	300



d. La fréquentation de la commune

Plus que la moitié des participants à Béni Mellal ont répondu qu'il se rendraient « plus qu'une fois par mois » voire « Rarement » au siège de la commune.

Fréquentation de la commune	Nombre de participants
plus qu'une fois par mois	84
plusieurs fois par an	46
Rarement	76
une fois par an	55
une fois par mois	39
Total	300



2. LE DEGRE DE SATISFACTION PAR RAPPORT AU SERVICE D'ACCUEIL :

A Beni Mellal, les résultats ont démontré que les usagers et usagères étaient plutôt satisfait voire très satisfait (avec des pourcentages dépassant les 75%)

-Q1-		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueils ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 1</caption> <thead> <tr> <th>Level</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1_Très Satisfait</td> <td>85.33%</td> </tr> <tr> <td>2_Plutot Satisfait</td> <td>8.67%</td> </tr> <tr> <td>3_Neutre</td> <td>4.67%</td> </tr> <tr> <td>4_Plutot Insatisfait</td> <td>1.33%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Figure 1 : La satisfaction par rapport au services offerts par les espaces d'accueil</p>	Level	Percentage	1_Très Satisfait	85.33%	2_Plutot Satisfait	8.67%	3_Neutre	4.67%	4_Plutot Insatisfait	1.33%
Level	Percentage											
1_Très Satisfait	85.33%											
2_Plutot Satisfait	8.67%											
3_Neutre	4.67%											
4_Plutot Insatisfait	1.33%											
Le degré de satisfaction par rapport au services offerts par les espaces d'accueil												
Satisfait :	94%											
Neutre :	4.67%											
Insatisfait :	1.33%											
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 94 % contre uniquement 1.33 % qui étaient « Insatisfaits-es »											
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé											

-Q2-		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services de l'accueil qui correspondent à vos besoins ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 2</caption> <thead> <tr> <th>Level</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1_Très Satisfait</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>2_Plutot Satisfait</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>3_Neutre</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>4_Plutot Insatisfait</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Figure 2: La satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens</p>	Level	Percentage	1_Très Satisfait	75%	2_Plutot Satisfait	18%	3_Neutre	4%	4_Plutot Insatisfait	3%
Level	Percentage											
1_Très Satisfait	75%											
2_Plutot Satisfait	18%											
3_Neutre	4%											
4_Plutot Insatisfait	3%											
Le degré de satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens												
Satisfait :	93%											
Neutre :	4%											
Insatisfait :	3%											
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 93 % contre uniquement 3% qui étaient « Insatisfaits-es »											
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé											

-Q3-

Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune.

Satisfait :	74%
Neutre :	11%
Insatisfait :	15%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune ?

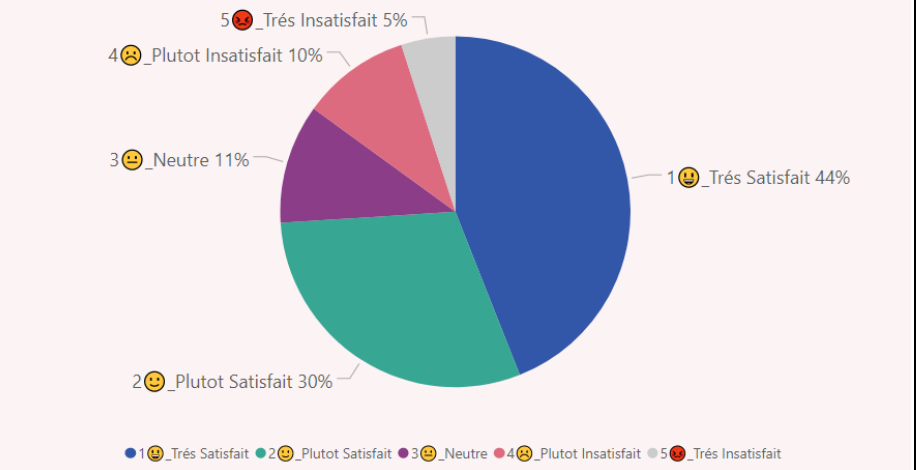


Figure 3 : La satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune.

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **74%** contre uniquement **15%** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : Le Niveau de Satisfaction est modéré

-Q4-

Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne

Satisfait :	26.67%
Neutre :	8.67%
Insatisfait :	64.67%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne ?

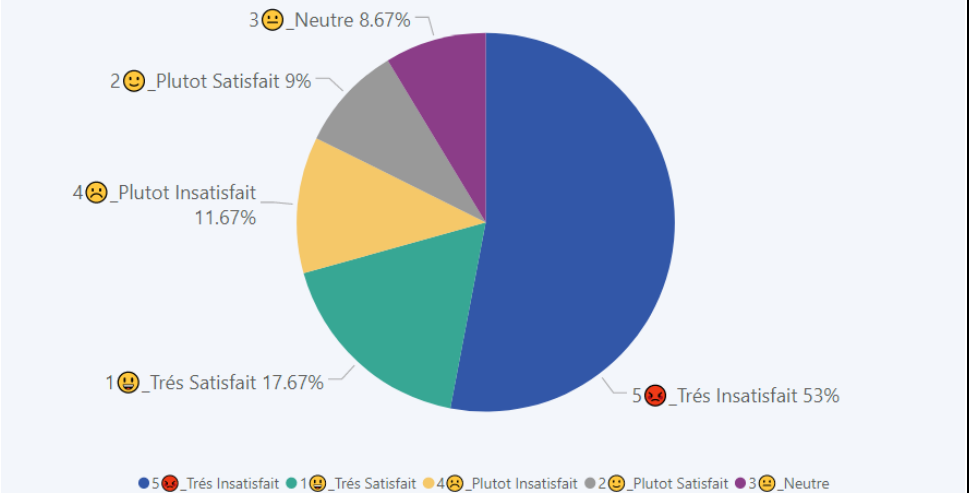


Figure 4 : La satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Insatisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **64.67%** contre uniquement **26.67%** qui étaient « **Satisfaits-es** »

Conclusion : Le niveau d'insatisfaction est modéré

<h1>-Q5-</h1>		Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics ?	
Le degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics			
Satisfait :	38.33%		
Neutre :	13.67%		
Insatisfait :	48%		
Commentaire :		Les résultats ont démontré que les réponses sont mitigées avec un taux de satisfaction avoisinant les 38.33% , et un taux d'insatisfaction avoisinant les 48%	
Conclusion :		L'avis des participants-es est mitigé	

<h1>-Q6-</h1>		Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil ?	
Le degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil.			
Satisfait :	94.34%		
Neutre :	3%		
Insatisfait :	2.66%		
Commentaire :		Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 74 % contre uniquement 15% qui étaient « Insatisfaits-es »	
Conclusion :		Le niveau de satisfaction est élevé	

<h1 style="color: red;">-Q7-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 7</caption> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>9.33%</td> </tr> <tr> <td>3 😊_Neutre</td> <td>1.67%</td> </tr> <tr> <td>5 😞_Très Insatisfait</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Degré de satisfaction	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	87%	2 😊_Plutôt Satisfait	9.33%	3 😊_Neutre	1.67%	5 😞_Très Insatisfait	2%
Degré de satisfaction	Pourcentage											
1 😊_Très Satisfait	87%											
2 😊_Plutôt Satisfait	9.33%											
3 😊_Neutre	1.67%											
5 😞_Très Insatisfait	2%											
Le degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil												
Satisfait :	96.33%											
Neutre :	1.67%											
Insatisfait :	2%											
Figure 7 : La satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil												
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 96.33 % contre uniquement 2% qui étaient « Insatisfaits-es »											
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé											

<h1 style="color: red;">-Q8-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'organisation (aménagement) de l'espace d'accueil ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 8</caption> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>70.67%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>3 😊_Neutre</td> <td>7.67%</td> </tr> <tr> <td>4 😞_Plutôt Insatisfait</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>5 😞_Très Insatisfait</td> <td>5.67%</td> </tr> </tbody> </table>	Degré de satisfaction	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	70.67%	2 😊_Plutôt Satisfait	16%	3 😊_Neutre	7.67%	4 😞_Plutôt Insatisfait	4%	5 😞_Très Insatisfait	5.67%
Degré de satisfaction	Pourcentage													
1 😊_Très Satisfait	70.67%													
2 😊_Plutôt Satisfait	16%													
3 😊_Neutre	7.67%													
4 😞_Plutôt Insatisfait	4%													
5 😞_Très Insatisfait	5.67%													
Le degré de satisfaction par rapport à l'organisation de l'espace d'accueil														
Satisfait :	86.67%													
Neutre :	7.67%													
Insatisfait :	5.67%													
Figure 8 : La satisfaction par rapport à l'organisation de l'espace d'accueil														
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 86.67 % contre uniquement 5.67 % qui étaient « Insatisfaits-es »													
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé													

-Q9-

Le degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

Satisfait : 77%

Neutre : 8.67%

Insatisfait : 5.66%

Commentaire :

Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **77 %** contre uniquement **5.66 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion :

Le niveau de satisfaction est élevé

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil ?

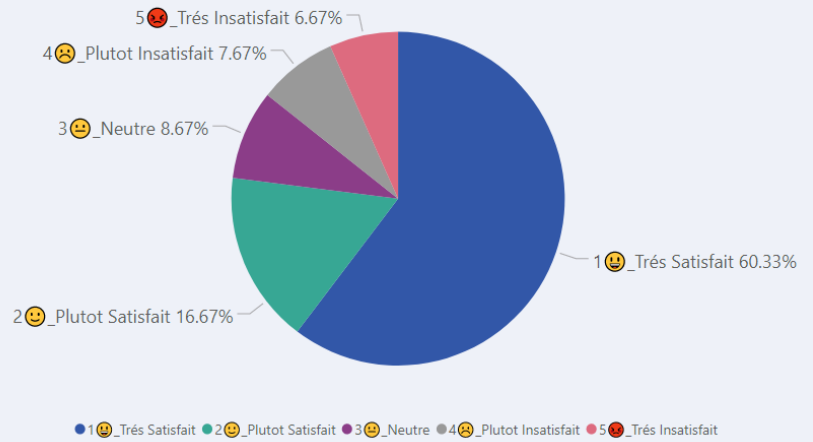


Figure 9 : La satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

COMMUNE DE TIZNIT :

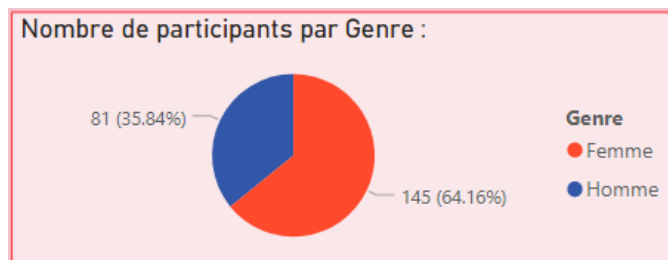
1. LES INFORMATIONS GENERALES :

Au niveau de la commune de Tiznit, une seule personne est affectée au sein du service d'accueil, toutefois d'autres personnes ont été mobilisé afin de renforcer le dispositif visant à communiquer auprès des usagers et usagères par rapport aux questionnaires mis à leurs disposition pour évaluer le degré de satisfaction par rapport au service d'accueil. En outre, les équipes communales ont opté pour un langage de courtoisie afin d'inciter les citoyens à remplir le questionnaire d'une part, et d'autre part les fidéliser par rapport au service d'accueil. Grâce à ces efforts, la ville de Tiznit a réussi à rassembler un échantillon de 226 usagers et usagères, dans les temps impartis.



a. Le Genre :

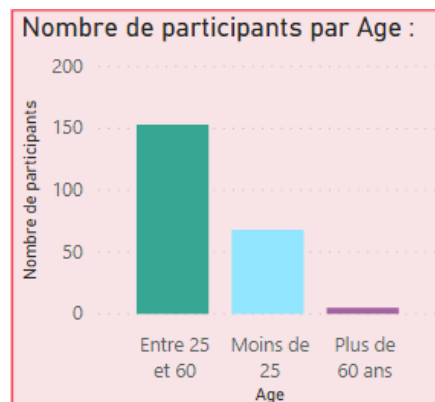
Le baromètre a révélé que 35% des participants sont des hommes tandis que 64% sont des femmes.



b. La tranche d'âge :

Répartis en trois catégories, les « Entre 25 et 60 ans » ont été les plus à participer au baromètre avec 153 usagers et usagères suivi par les « moins de 25 » avec 68 participants.

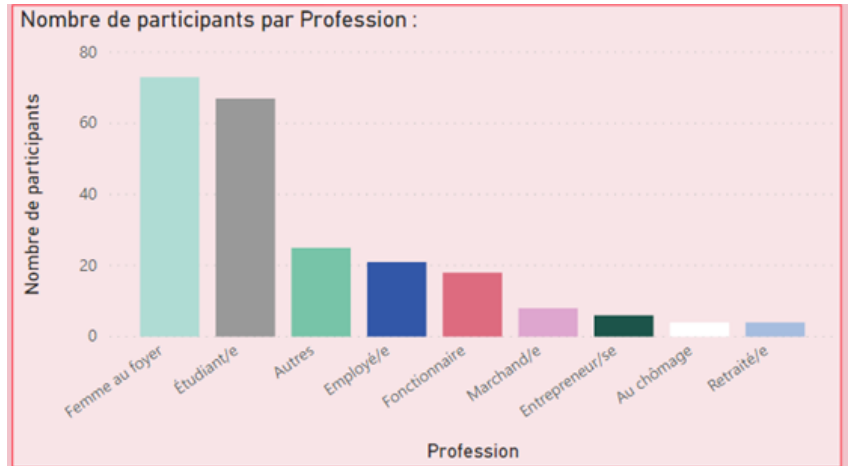
Age	Nombre de participants
Entre 25 et 60	153
Moins de 25	68
Plus de 60 ans	5
Total	226



c. La profession des participants :

A Tiznit, les femmes au foyer et les étudiants/es représenteraient la majorité des participants au baromètre avec respectivement 73 et 67 personnes.

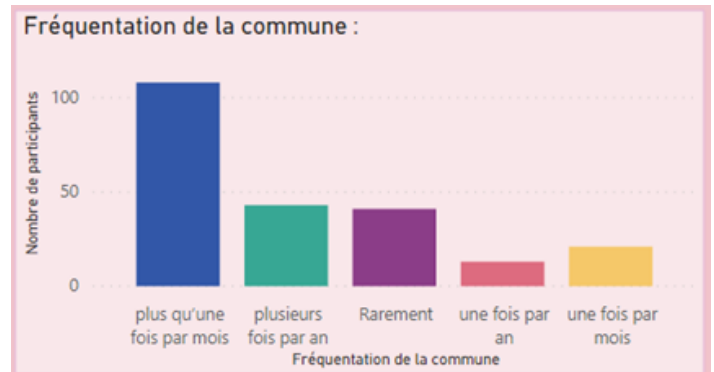
Profession	Nombre de participants
Femme au foyer	73
Étudiant/e	67
Autres	25
Employé/e	21
Fonctionnaire	18
Marchand/e	8
Entrepreneur/se	6
Au chômage	4
Retraité/e	4
Total	226



d. La fréquentation de la commune :

La plupart des participants à ce baromètre se rendraient plus qu'une fois par mois au siège de la commune.

Fréquentation de la commune	Nombre de participants
plus qu'une fois par mois	108
plusieurs fois par an	43
Rarement	41
une fois par an	13
une fois par mois	21
Total	226



FOCUS FEMMES :

Parmi les échantillons collectés pendant cette opération, la ville de Tiznit marque l'exception avec 64% de femmes contre uniquement 35% d'hommes.

Ainsi et sur un total de 226 répondants-es, Les femmes représenteraient 64.16% soit 145 participantes. La majorité seraient des femmes au foyers et des étudiantes avec respectivement 73 et 37 participantes. Elles ont répondu qu'elles fréquentaient la commune « *plus qu'une fois par mois* ».

En ce qui concerne leurs appréciations par rapport aux services de l'accueil :

Les femmes de Tiznit ont été plus satisfaites avec des pourcentages avoisinant les 58 et 79%, en comparaison avec les pourcentages obtenus pour l'échantillon globale de Tiznit et qui variaient entre 55% et 73%,

2. LE DEGRE DE SATISFACTION DU SERVICE D'ACCUEIL :

A Tiznit, 55% à 73% des répondants à ce baromètre sont généralement satisfait par rapport au service d'accueil, alors que 15% à 20% des participants ont opté pour la neutralité

<h1>-Q1-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueils ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 1</caption> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1_Très Satisfait</td> <td>54.42%</td> </tr> <tr> <td>2_Plutôt Satisfait</td> <td>19.47%</td> </tr> <tr> <td>3_Neutre</td> <td>13.27%</td> </tr> <tr> <td>4_Plutôt Insatisfait</td> <td>5.75%</td> </tr> <tr> <td>5_Très Insatisfait</td> <td>7.08%</td> </tr> </tbody> </table>	Degré de satisfaction	Pourcentage	1_Très Satisfait	54.42%	2_Plutôt Satisfait	19.47%	3_Neutre	13.27%	4_Plutôt Insatisfait	5.75%	5_Très Insatisfait	7.08%
Degré de satisfaction	Pourcentage													
1_Très Satisfait	54.42%													
2_Plutôt Satisfait	19.47%													
3_Neutre	13.27%													
4_Plutôt Insatisfait	5.75%													
5_Très Insatisfait	7.08%													
Le degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueil														
Satisfait :	73.89%													
Neutre :	13.27%													
Insatisfait :	12.83%													
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 73.89 % contre uniquement 12.83 % qui étaient « Insatisfaits-es »													
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est modéré													

Figure 1 : La satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueil

<h1>-Q2-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services de l'accueil qui correspondent à vos besoins ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 2</caption> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1_Très Satisfait</td> <td>56.19%</td> </tr> <tr> <td>2_Plutôt Satisfait</td> <td>17.7%</td> </tr> <tr> <td>3_Neutre</td> <td>15.49%</td> </tr> <tr> <td>4_Plutôt Insatisfait</td> <td>7.08%</td> </tr> <tr> <td>5_Très Insatisfait</td> <td>7.08%</td> </tr> </tbody> </table>	Degré de satisfaction	Pourcentage	1_Très Satisfait	56.19%	2_Plutôt Satisfait	17.7%	3_Neutre	15.49%	4_Plutôt Insatisfait	7.08%	5_Très Insatisfait	7.08%
Degré de satisfaction	Pourcentage													
1_Très Satisfait	56.19%													
2_Plutôt Satisfait	17.7%													
3_Neutre	15.49%													
4_Plutôt Insatisfait	7.08%													
5_Très Insatisfait	7.08%													
Le degré de satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens														
Satisfait :	73.89%													
Neutre :	15.49%													
Insatisfait :	10.62%													
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 73.89 % contre uniquement 10.62 % qui étaient « Insatisfaits-es »													
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est modéré													

Figure 2 : La satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens

-Q3-

Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune

Satisfait :	65.93%
Neutre :	19.03%
Insatisfait :	15.05%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune ?

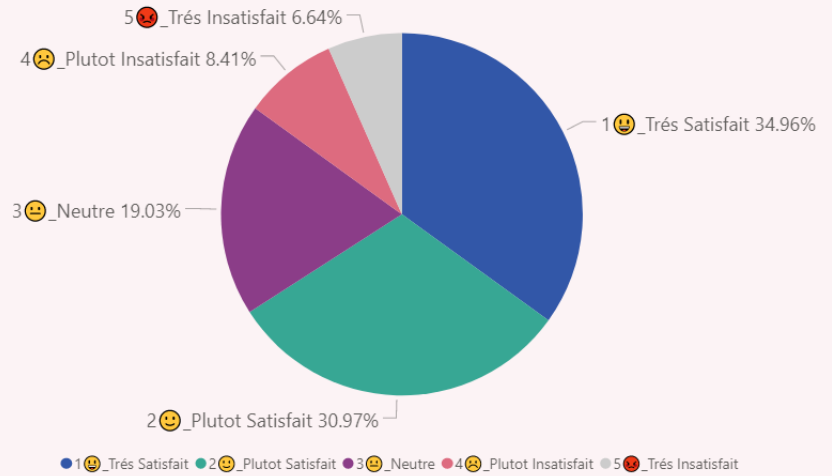


Figure 3 : La satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **65.93 %** contre uniquement **15.05 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **Le niveau de satisfaction est modéré**

-Q4-

Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne

Satisfait :	52.21%
Neutre :	15.49%
Insatisfait :	32.30%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne ?

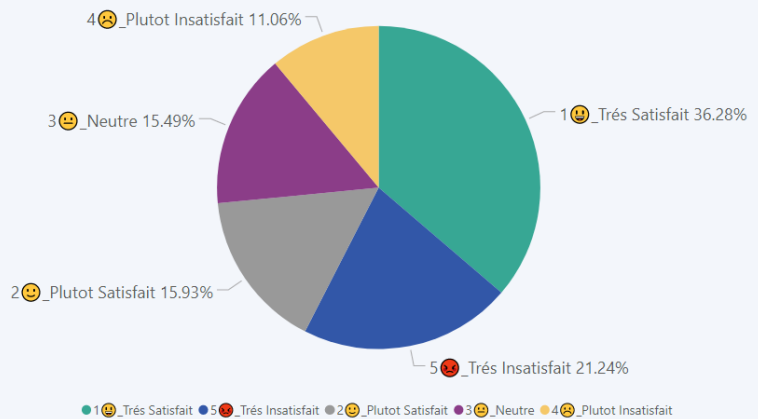


Figure 4 : La satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne

Commentaire : Les résultats ont démontré que **52.21%** des participants-es sont « **Satisfaits-es** », alors que **32.30%** des usagers et usagères sont « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **L'avis des participants-es est mitigé**

-Q5-

Le degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics

Satisfait :	58.40%
Neutre :	21.24%
Insatisfait :	20.35%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics ?

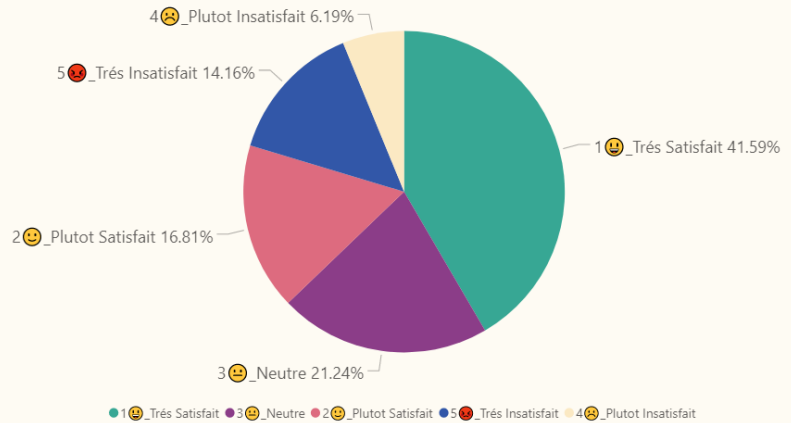


Figure 5 : La satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics

Commentaire :

Les résultats ont démontré que **58.40%** des participants-es sont « **Satisfaits-es** », contre **20.35 %** des usagers et usagères qui sont « **Insatisfaits-es** », et que 21.24% qui ont opté pour la neutralité.

Conclusion :

Le niveau de satisfaction est modéré

-Q6-

Le degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil

Satisfait :	70.35%
Neutre :	16.37%
Insatisfait :	13.27%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil ?

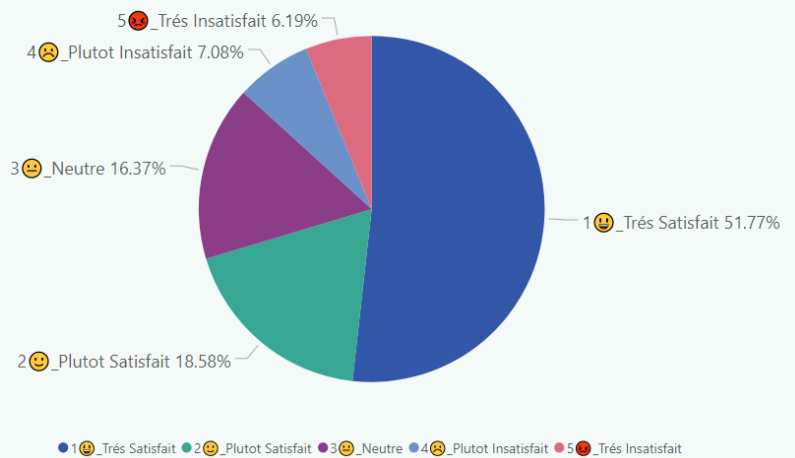


Figure 6: La satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil

Commentaire :

Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **70.35 %** contre uniquement **13.27 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion :

Le niveau de satisfaction est modéré

-Q7-

Le degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil

Satisfait :	69.47%
Neutre :	15.93%
Insatisfait :	14.60%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil ?

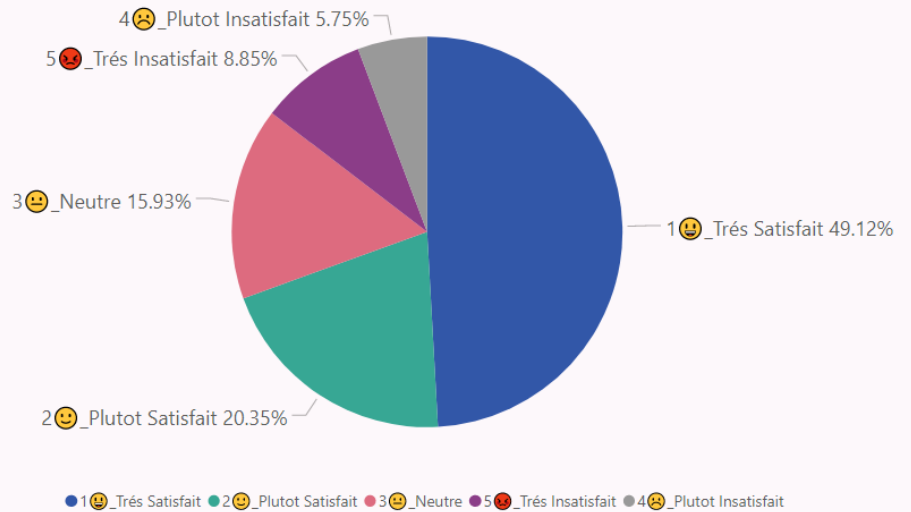


Figure 7 : La satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **69.47 %** contre uniquement **14.60 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : Le niveau de satisfaction est modéré

-Q8-

Le degré de satisfaction par rapport à l'organisation de l'espace d'accueil

Satisfait :	68.58%
Neutre :	14.16%
Insatisfait :	17.26%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'organisation (aménagement) de l'espace d'accueil ?

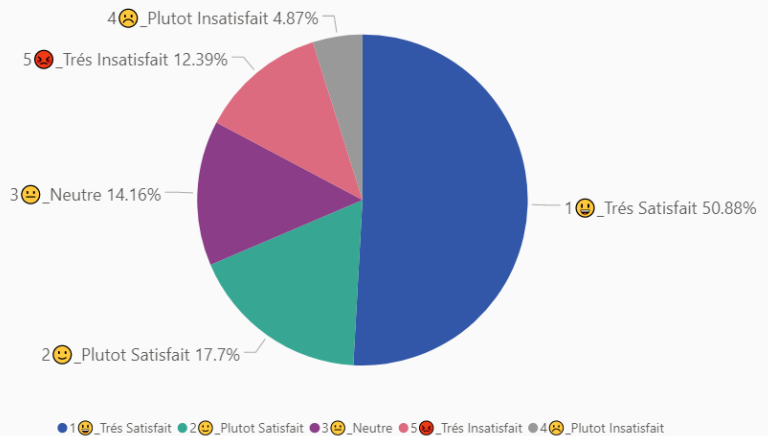


Figure 8 : La satisfaction par rapport à l'organisation de l'espace d'accueil

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **68.58 %** contre uniquement **17.26 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : Le niveau de satisfaction est modéré

-Q9-

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil ?

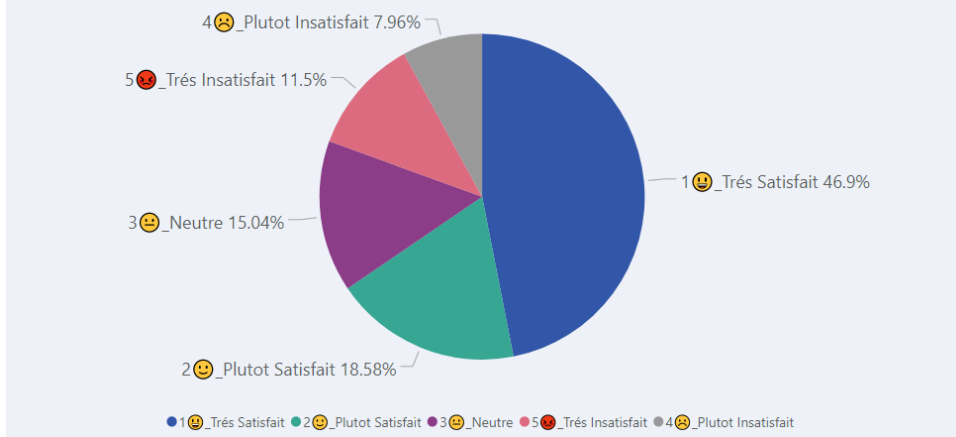


Figure 9 : La satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

Le degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

Satisfait : 65.48%

Neutre : 15.04%

Insatisfait : 19.46%

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **65.48 %** contre uniquement **19.46 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **Le niveau de satisfaction est modéré**

COMMUNE DE LARACHE :

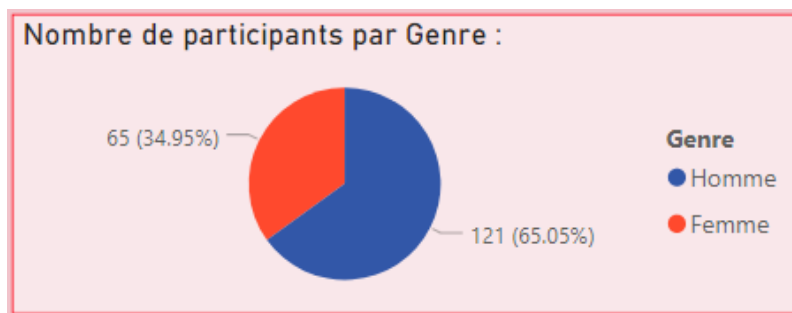
1. INFORMATIONS GENERALES :

La commune de Larache a réussi à rassembler quelques 186 questionnaires soit 62% de l'objectif initialement fixé.



a. Le Genre :

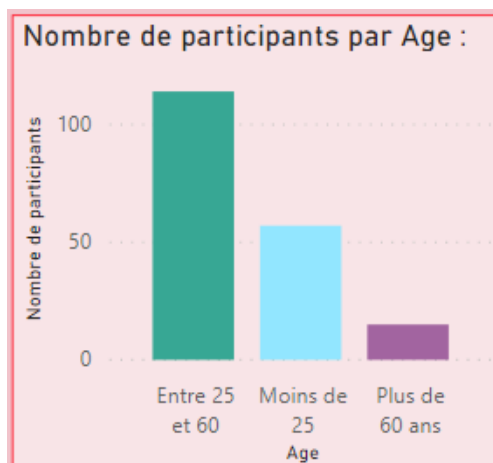
Les hommes représenteraient 65 % des répondants contre uniquement 34% de femmes.



b. La tranche d'âge :

Sur les 186 participants à ce baromètre, les « Entre 25 et 60 ans » ont été les plus à participer avec 117 personnes.

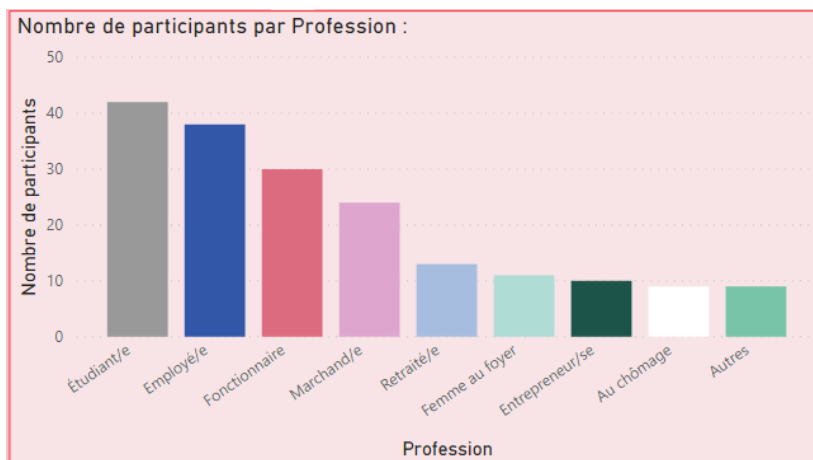
Age	Nombre de participants
Entre 25 et 60	114
Moins de 25	57
Plus de 60 ans	15
Total	186



c. La profession des participants :

Les étudiants/es, les employés/es, et les fonctionnaires sont les professions ayant le plus participé au baromètre avec

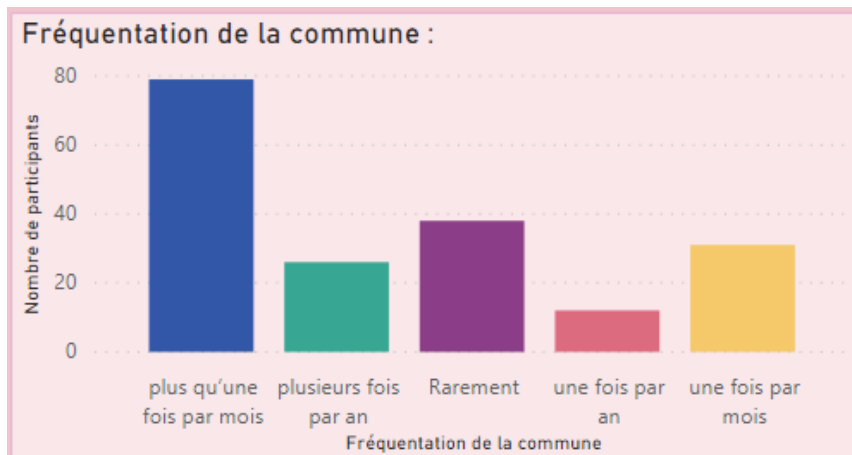
Profession	Nombre de participants
Étudiant/e	42
Employé/e	38
Fonctionnaire	30
Marchand/e	24
Retraité/e	13
Femme au foyer	11
Entrepreneur/se	10
Au chômage	9
Autres	9
Total	186



d. La fréquentation de la commune :

A Larache, la majorité des participants ont répondu qu'il se rendaient « plus qu'une fois par mois » au siège de la commune.

Fréquentation de la commune	Nombre de participants
plus qu'une fois par mois	79
plusieurs fois par an	26
Rarement	38
une fois par an	12
une fois par mois	31
Total	186



2. LE DEGRE DE SATISFACTION DU SERVICE D'ACCUEIL :

A Larache, les résultats ont démontré que les participants à ce baromètre étaient plutôt satisfaits voire très satisfait avec des pourcentages variants entre 75 % et 85%

-Q1-		Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueils ?	
Le degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueil.		<p>Figure 1: La satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueil.</p>	
Satisfait :	89.25%		
Neutre :	5.91%		
Insatisfait :	4.84%		
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 89.25% contre uniquement 4.84 % qui étaient « Insatisfaits-es »		
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé		

-Q2-		Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services de l'accueil qui correspondent à vos besoins ?	
Le degré de satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens		<p>Figure 2 : La satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens</p>	
Satisfait :	83.33%		
Neutre :	10.22%		
Insatisfait :	6.45%		
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 83.33% contre uniquement 6.45 % qui étaient « Insatisfaits-es »		
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé		

<h1 style="color: red;">-Q3-</h1>		Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune ?													
Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune.		<table border="1"> <caption>Data for Figure 3</caption> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>58.6%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>17.2%</td> </tr> <tr> <td>3 😊_Neutre</td> <td>11.29%</td> </tr> <tr> <td>4 😊_Plutôt Insatisfait</td> <td>9.68%</td> </tr> <tr> <td>5 😊_Très Insatisfait</td> <td>3.23%</td> </tr> </tbody> </table>		Degré de satisfaction	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	58.6%	2 😊_Plutôt Satisfait	17.2%	3 😊_Neutre	11.29%	4 😊_Plutôt Insatisfait	9.68%	5 😊_Très Insatisfait	3.23%
Degré de satisfaction	Pourcentage														
1 😊_Très Satisfait	58.6%														
2 😊_Plutôt Satisfait	17.2%														
3 😊_Neutre	11.29%														
4 😊_Plutôt Insatisfait	9.68%														
5 😊_Très Insatisfait	3.23%														
Satisfait :	75.8%														
Neutre :	11.29%														
Insatisfait :	12.91%														
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 75.8% contre uniquement 12.91 % qui étaient « Insatisfaits-es »														
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé														

<h1 style="color: red;">-Q4-</h1>		Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne ?													
Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne		<table border="1"> <caption>Data for Figure 4</caption> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>44.62%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>3 😊_Neutre</td> <td>13.44%</td> </tr> <tr> <td>4 😊_Plutôt Insatisfait</td> <td>11.29%</td> </tr> <tr> <td>5 😊_Très Insatisfait</td> <td>17.74%</td> </tr> </tbody> </table>		Degré de satisfaction	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	44.62%	2 😊_Plutôt Satisfait	12.9%	3 😊_Neutre	13.44%	4 😊_Plutôt Insatisfait	11.29%	5 😊_Très Insatisfait	17.74%
Degré de satisfaction	Pourcentage														
1 😊_Très Satisfait	44.62%														
2 😊_Plutôt Satisfait	12.9%														
3 😊_Neutre	13.44%														
4 😊_Plutôt Insatisfait	11.29%														
5 😊_Très Insatisfait	17.74%														
Satisfait :	57.52%														
Neutre :	13.44%														
Insatisfait :	29.03%														
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 57.52% contre uniquement 29.03 % qui étaient « Insatisfaits-es »														
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est modéré														

-Q5-

Le degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans la bâtiment pour l'accès aux services publics

Satisfait : 82.79%

Neutre : 8.06%

Insatisfait : 9.14%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics ?

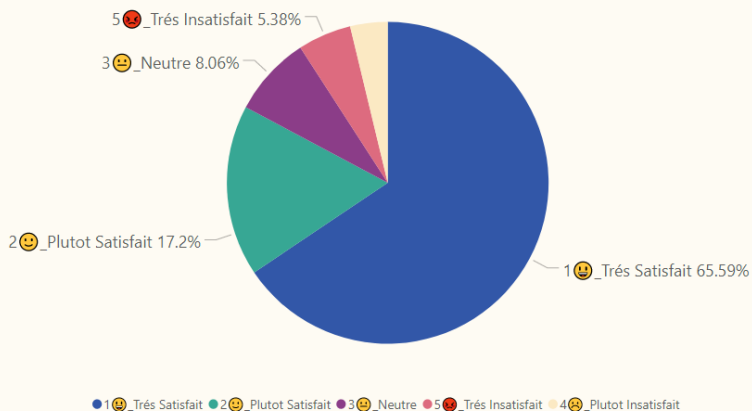


Figure 5 : La satisfaction par rapport à la signalétique dans la bâtiment pour l'accès aux services publics

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **82.79%** contre uniquement **9.14 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **Le niveau de satisfaction est élevé**

-Q6-

Le degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil

Satisfait : 86.02%

Neutre : 10.22%

Insatisfait : 3.76%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil ?

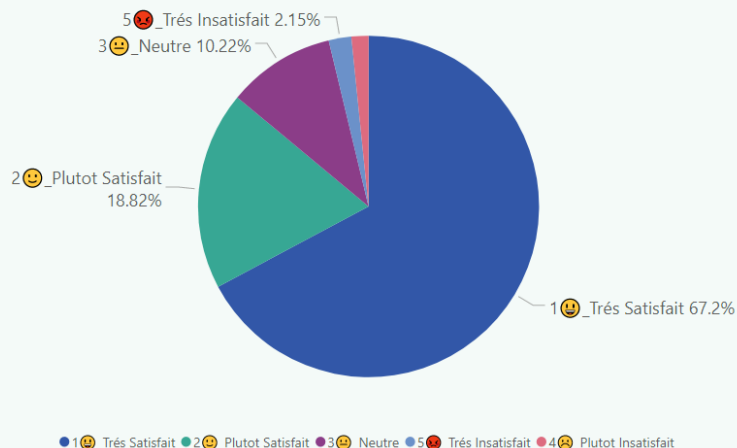


Figure 6 : La satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **82.79%** contre uniquement **9.14 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **Le niveau de satisfaction est élevé**

-Q7-		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Échelle</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 (Très Satisfait)</td> <td>64.52%</td> </tr> <tr> <td>2 (Plutôt Satisfait)</td> <td>24.19%</td> </tr> <tr> <td>3 (Neutre)</td> <td>7.53%</td> </tr> <tr> <td>4 (Plutôt Insatisfait)</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5 (Très Insatisfait)</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Échelle	Pourcentage	1 (Très Satisfait)	64.52%	2 (Plutôt Satisfait)	24.19%	3 (Neutre)	7.53%	4 (Plutôt Insatisfait)	0%	5 (Très Insatisfait)	0%
Échelle	Pourcentage														
1 (Très Satisfait)	64.52%														
2 (Plutôt Satisfait)	24.19%														
3 (Neutre)	7.53%														
4 (Plutôt Insatisfait)	0%														
5 (Très Insatisfait)	0%														
Le degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil															
Satisfait :	88.71%														
Neutre :	7.53%														
Insatisfait :	5.38%														
Commentaire :		Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 82.79% contre uniquement 9.14 % qui étaient « Insatisfaits-es »													
Conclusion :		Le niveau de satisfaction est élevé													

-Q8-		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'organisation (aménagement) de l'espace d'accueil ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Échelle</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 (Très Satisfait)</td> <td>63.44%</td> </tr> <tr> <td>2 (Plutôt Satisfait)</td> <td>21.51%</td> </tr> <tr> <td>3 (Neutre)</td> <td>10.22%</td> </tr> <tr> <td>4 (Plutôt Insatisfait)</td> <td>2.69%</td> </tr> <tr> <td>5 (Très Insatisfait)</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Échelle	Pourcentage	1 (Très Satisfait)	63.44%	2 (Plutôt Satisfait)	21.51%	3 (Neutre)	10.22%	4 (Plutôt Insatisfait)	2.69%	5 (Très Insatisfait)	0%
Échelle	Pourcentage														
1 (Très Satisfait)	63.44%														
2 (Plutôt Satisfait)	21.51%														
3 (Neutre)	10.22%														
4 (Plutôt Insatisfait)	2.69%														
5 (Très Insatisfait)	0%														
Le degré de satisfaction par rapport à l'organisation de l'espace d'accueil															
Satisfait :	84.95%														
Neutre :	10.22%														
Insatisfait :	4.84%														
Commentaire :		Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 84.95% contre uniquement 4.84 % qui étaient « Insatisfaits-es »													
Conclusion :		Le niveau de satisfaction est élevé													

-Q9-

Le degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

Satisfait :	72.58%
Neutre :	10.22%
Insatisfait :	17.20%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil ?

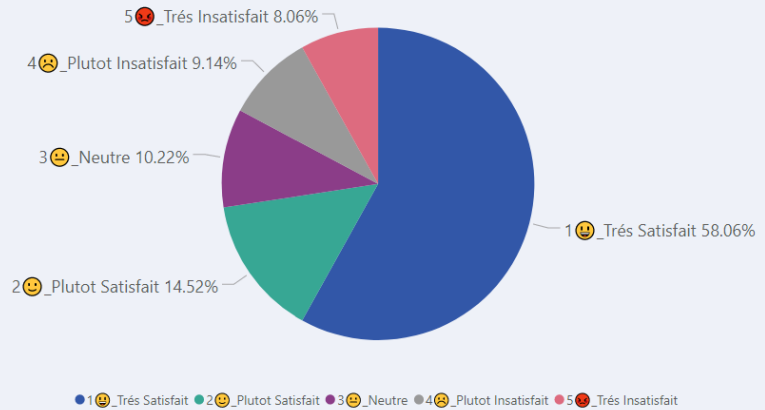


Figure 9 : La satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **72.58%** contre uniquement **17.20%** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

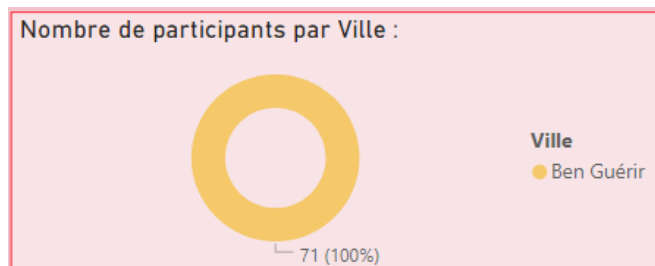
Conclusion : **Le niveau de satisfaction est modéré**

COMMUNE DE BEN GUERIR

1. LES INFORMATIONS GENERALES :

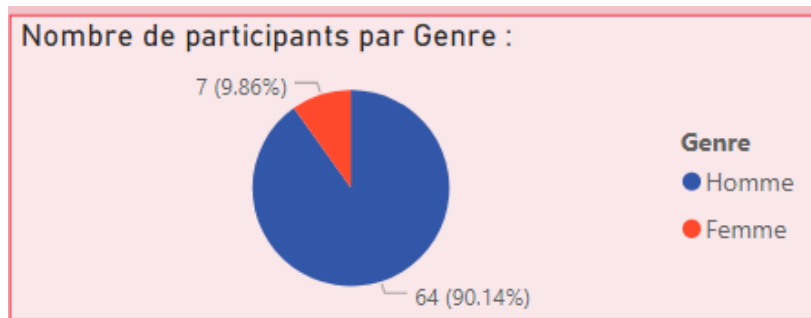
La commune de Ben Guérir a pu recueillir 71 questionnaires, soit 23% de l'objectif initialement fixé.

Celle-ci n'a pas pu avancer selon la programmation fixée initialement, suite à des contraintes liées à la capacité de mobilisation.



a. Le Genre :

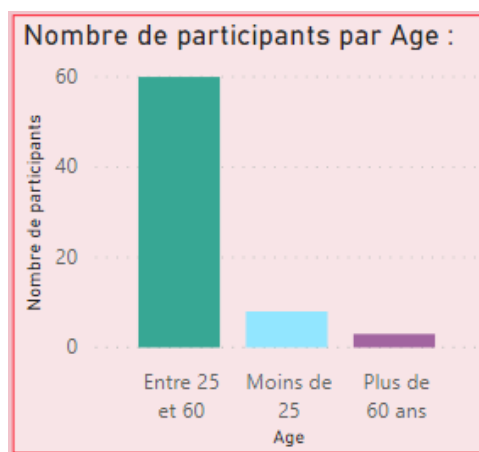
90% des participants étaient des hommes contre 9% de femmes uniquement.



b. La tranche d'âge :

Sur un échantillon de 71 participants, les « Entre 25 et 60 ans » représentent la majorité.

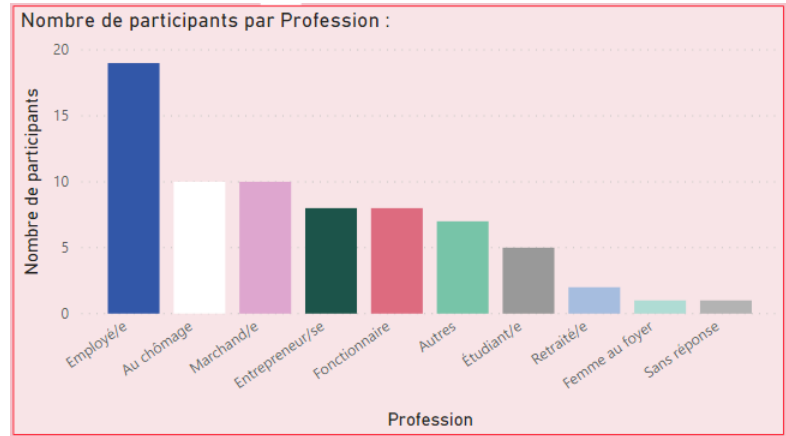
Age	Nombre de participants
Entre 25 et 60	60
Moins de 25	8
Plus de 60 ans	3
Total	71



c. La profession des participants :

Les employés/es représentent la catégorie ayant le plus participer au baromètre à Ben Guérir.

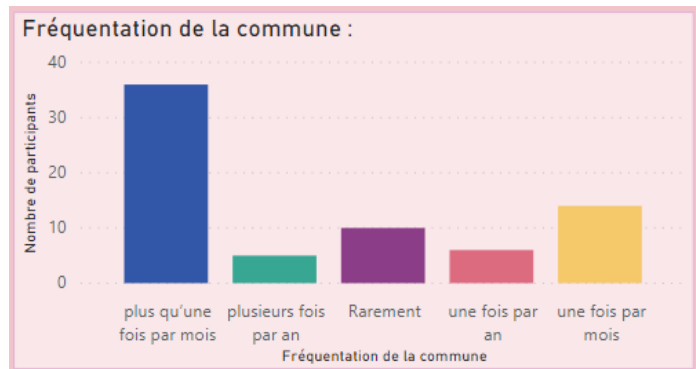
Profession	Nombre de participants
Employé/e	19
Au chômage	10
Marchand/e	10
Entrepreneur/se	8
Fonctionnaire	8
Autres	7
Étudiant/e	5
Retraité/e	2
Femme au foyer	1
Sans réponse	1
Total	71



d. La fréquentation de la commune :

La majorité des participants à ce baromètre ont répondu qu'ils fréquentaient plus qu' « une fois par mois » le siège de la commune

Fréquentation de la commune	Nombre de participants
plus qu'une fois par mois	36
plusieurs fois par an	5
Rarement	10
une fois par an	6
une fois par mois	14
Total	71

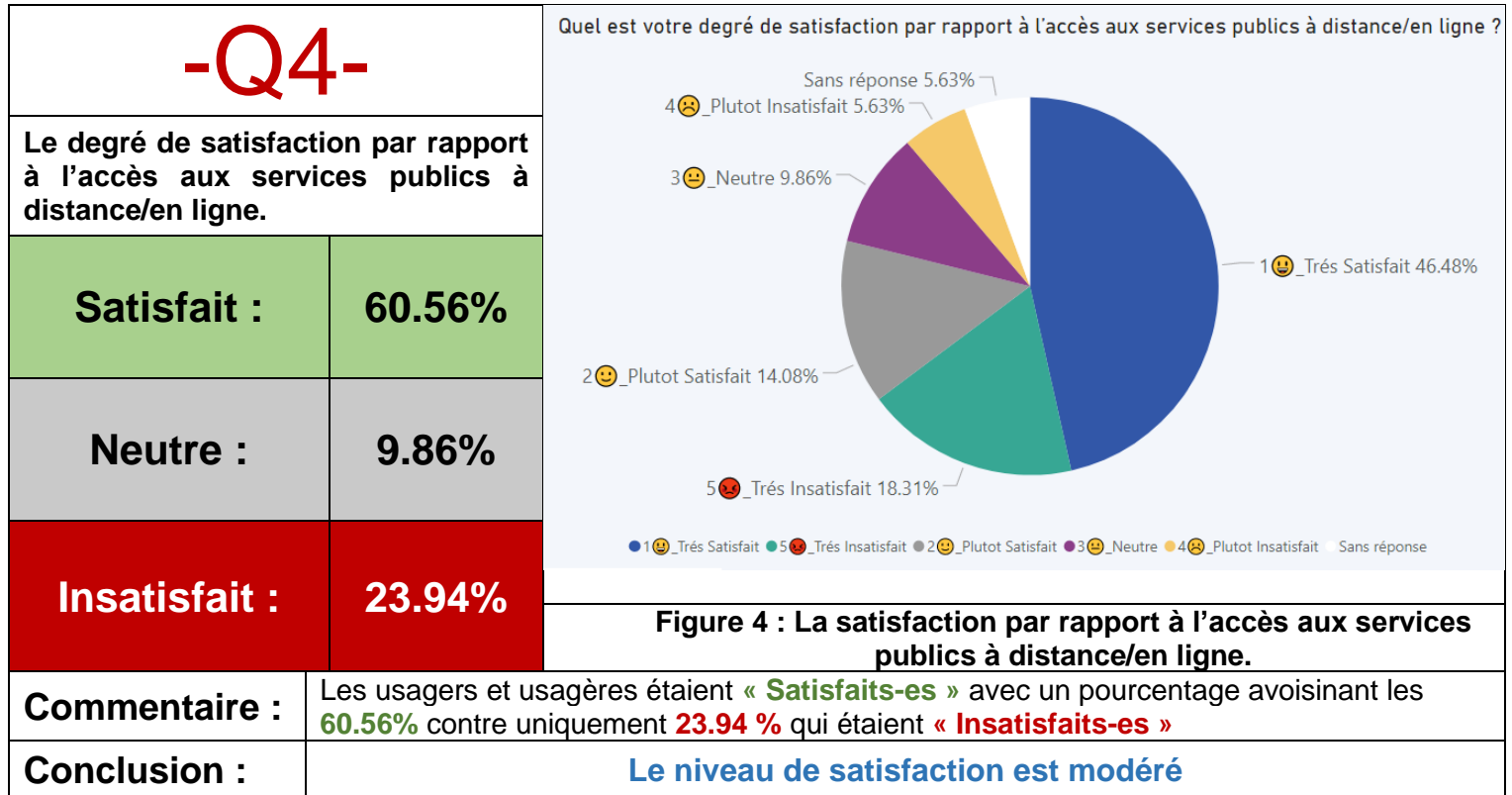
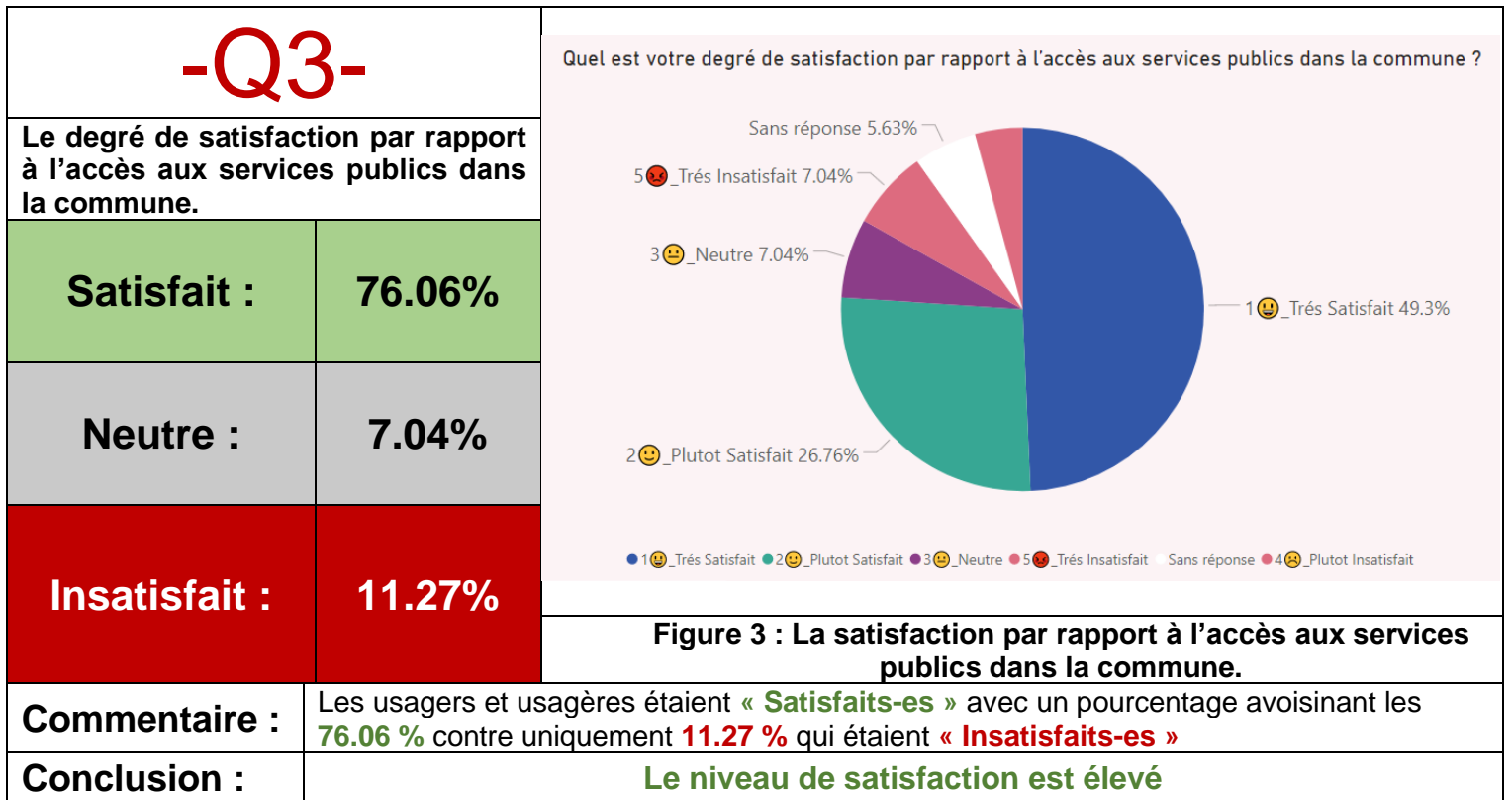


2. LE DEGRE DE SATISFACTION DU SERVICE D'ACCUEIL :

A Ben Guérir, les résultats ont démontré que les usagers et usagères des services d'accueil étaient généralement « satisfaits » avec des pourcentages variants entre 55% et 95%.

<h1>-Q1-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueils ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 1</caption> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>74.65%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>18.31%</td> </tr> <tr> <td>5 😞_Très Insatisfait</td> <td>2.82%</td> </tr> <tr> <td>3 😐_Neutre</td> <td>1.41%</td> </tr> <tr> <td>4 😞_Plutôt Insatisfait</td> <td>4.23%</td> </tr> <tr> <td>Sans réponse</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	74.65%	2 😊_Plutôt Satisfait	18.31%	5 😞_Très Insatisfait	2.82%	3 😐_Neutre	1.41%	4 😞_Plutôt Insatisfait	4.23%	Sans réponse	0%
Catégorie	Pourcentage															
1 😊_Très Satisfait	74.65%															
2 😊_Plutôt Satisfait	18.31%															
5 😞_Très Insatisfait	2.82%															
3 😐_Neutre	1.41%															
4 😞_Plutôt Insatisfait	4.23%															
Sans réponse	0%															
Le degré de satisfaction par rapport aux services offerts par le espaces d'accueil																
Satisfait :	92.96%															
Neutre :	1.41%															
Insatisfait :	4.23%															
Figure 1: La satisfaction par rapport aux services offerts par le espaces d'accueil																
Commentaires :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 92.96 % contre uniquement 4.23% qui étaient « Insatisfaits-es »															
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé															

<h1>-Q2-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services de l'accueil qui correspondent à vos besoins ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 2</caption> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>66.2%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>15.49%</td> </tr> <tr> <td>3 😐_Neutre</td> <td>7.04%</td> </tr> <tr> <td>5 😞_Très Insatisfait</td> <td>2.82%</td> </tr> <tr> <td>Sans réponse</td> <td>5.63%</td> </tr> <tr> <td>4 😞_Plutôt Insatisfait</td> <td>4.23%</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	66.2%	2 😊_Plutôt Satisfait	15.49%	3 😐_Neutre	7.04%	5 😞_Très Insatisfait	2.82%	Sans réponse	5.63%	4 😞_Plutôt Insatisfait	4.23%
Catégorie	Pourcentage															
1 😊_Très Satisfait	66.2%															
2 😊_Plutôt Satisfait	15.49%															
3 😐_Neutre	7.04%															
5 😞_Très Insatisfait	2.82%															
Sans réponse	5.63%															
4 😞_Plutôt Insatisfait	4.23%															
Le degré de satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens																
Satisfait :	81.69%															
Neutre :	7.04%															
Insatisfait :	5.64%															
Figure 2 : La satisfaction par rapport aux services d'accueil qui correspondent aux besoins des citoyens																
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 81.69 % contre uniquement 5.64% qui étaient « Insatisfaits-es »															
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé															



<h1 style="color: red;">-Q5-</h1>		Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics ?	
Le degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics.			
Satisfait :	59.16%	Figure 5 : La satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics.	
Neutre :	15.49%		
Insatisfait :	19.72%		
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 59.16% contre uniquement 19.72 % qui étaient « Insatisfaits-es »		
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est modéré		

<h1 style="color: red;">-Q6-</h1>		Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil ?	
Le degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil			
Satisfait :	78.87%	Figure 6 : La satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil	
Neutre :	8.45%		
Insatisfait :	7.05%		
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 78.87% contre uniquement 7.05 % qui étaient « Insatisfaits-es »		
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé		

<h1>-Q7-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>78.87%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>8.45%</td> </tr> <tr> <td>Sans réponse</td> <td>5.63%</td> </tr> <tr> <td>3 😊_Neutre</td> <td>4.23%</td> </tr> <tr> <td>5 😡_Très Insatisfait</td> <td>2.82%</td> </tr> </tbody> </table>	Degré de satisfaction	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	78.87%	2 😊_Plutôt Satisfait	8.45%	Sans réponse	5.63%	3 😊_Neutre	4.23%	5 😡_Très Insatisfait	2.82%
Degré de satisfaction	Pourcentage													
1 😊_Très Satisfait	78.87%													
2 😊_Plutôt Satisfait	8.45%													
Sans réponse	5.63%													
3 😊_Neutre	4.23%													
5 😡_Très Insatisfait	2.82%													
Le degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil.														
Satisfait :	87.32%													
Neutre :	4.23%													
Insatisfait :	2.82%													
Figure 7 : La satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil.														
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 87.32% contre uniquement 2.82 % qui étaient « Insatisfaits-es »													
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé													

<h1>-Q8-</h1>		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'organisation (aménagement) de l'espace d'accueil ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Degré de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 😊_Très Satisfait</td> <td>66.2%</td> </tr> <tr> <td>2 😊_Plutôt Satisfait</td> <td>12.68%</td> </tr> <tr> <td>Sans réponse</td> <td>5.63%</td> </tr> <tr> <td>3 😊_Neutre</td> <td>8.45%</td> </tr> <tr> <td>5 😡_Très Insatisfait</td> <td>5.63%</td> </tr> <tr> <td>4 😞_Plutôt Insatisfait</td> <td>2.82%</td> </tr> </tbody> </table>	Degré de satisfaction	Pourcentage	1 😊_Très Satisfait	66.2%	2 😊_Plutôt Satisfait	12.68%	Sans réponse	5.63%	3 😊_Neutre	8.45%	5 😡_Très Insatisfait	5.63%	4 😞_Plutôt Insatisfait	2.82%
Degré de satisfaction	Pourcentage															
1 😊_Très Satisfait	66.2%															
2 😊_Plutôt Satisfait	12.68%															
Sans réponse	5.63%															
3 😊_Neutre	8.45%															
5 😡_Très Insatisfait	5.63%															
4 😞_Plutôt Insatisfait	2.82%															
Le degré de satisfaction par rapport à l'organisation de l'espace d'accueil																
Satisfait :	78.88%															
Neutre :	8.45%															
Insatisfait :	7.04%															
Figure 8 : La satisfaction par rapport à l'organisation de l'espace d'accueil																
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 87.32% contre uniquement 2.82 % qui étaient « Insatisfaits-es »															
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé															

-Q9-

Le degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil.

Satisfait :	73.24%
Neutre :	12.68%
Insatisfait :	8.45%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil ?

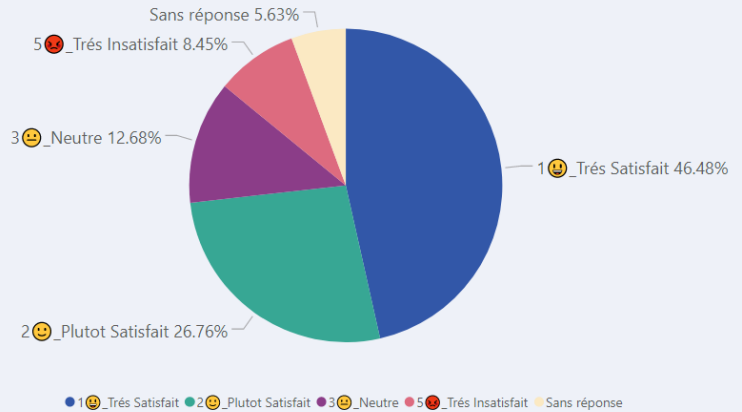


Figure 9 : La satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil.

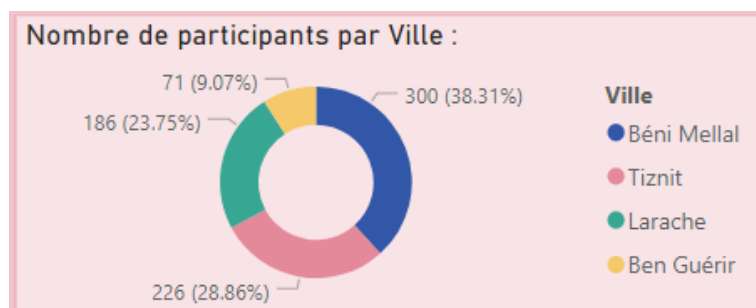
Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **87.32%** contre uniquement **2.82 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **Le niveau de satisfaction est modéré**

III. PRESENTATION DES RESULTATS CONSOLIDES :

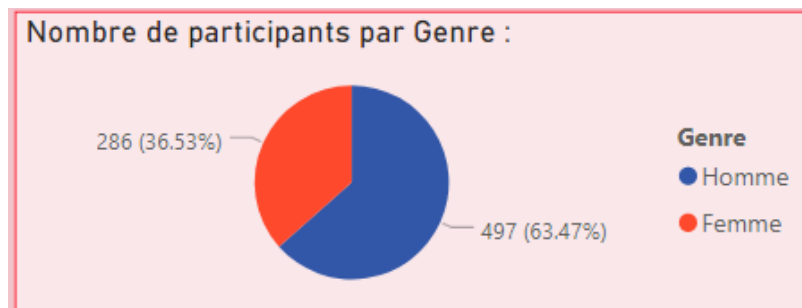
1. LES INFORMATIONS GENERALES :

Suite à la propagation du covid-19, l'opération de collecte des résultats du baromètre initié le 10 Février a été interrompu et seul un échantillon de 783 a été dépouillé avant la déclaration de l'état d'urgence sanitaire. Les données collectées par ville sont réparties comme suit :



a. Le Genre :

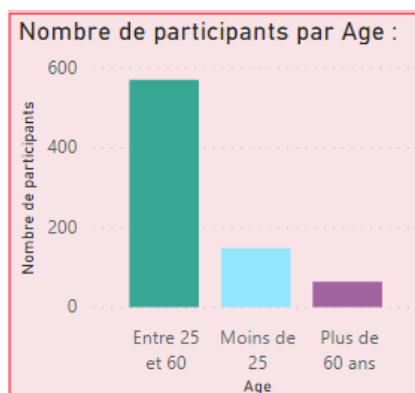
Les hommes représentent 63,47% de l'échantillon alors que les femmes représentent 36,53%



b. La tranche d'âge :

Le facteur âge est réparti en trois catégories, « Moins de 25 », « Entre 25 et 60 », « plus de 60 ans », les « Entre 25 et 60 » ans représentent la catégorie ayant le plus participé au baromètre avec 571 participants contre uniquement 148 et 64 participants pour les moins de 25 et les plus de 60 ans respectivement.

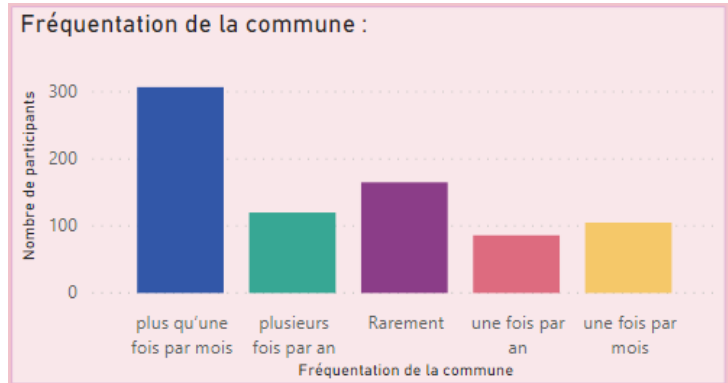
Age	Nombre de participants
Entre 25 et 60	571
Moins de 25	148
Plus de 60 ans	64
Total	783



c. La fréquentation de la commune :

Le facteur Fréquentation est réparti en 5 catégories, les résultats du baromètre ont démontré que quelques 307 participants ont répondu qu'ils avaient tendance à visiter la commune plus qu'une fois par mois, contre uniquement 165 participants qui ne visitaient que rarement la commune.

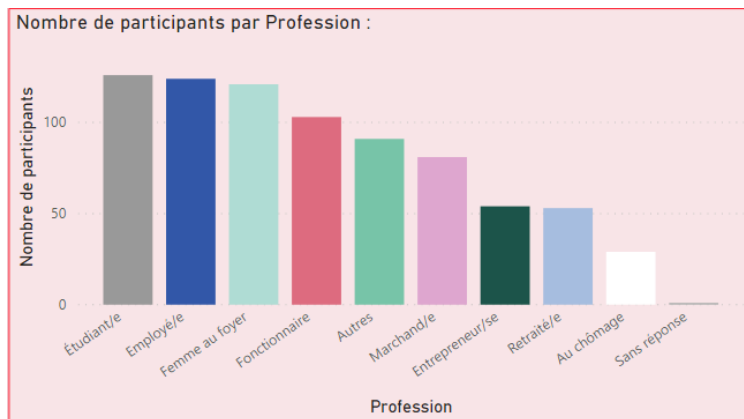
Fréquentation de la commune	Nombre de participants
plus qu'une fois par mois	307
plusieurs fois par an	120
Rarement	165
une fois par an	86
une fois par mois	105
Total	783



d. La profession des participants :

Le facteur profession est réparti en 9 catégories, les étudiants/es, les employés/es, femmes au foyer, et les fonctionnaires représentent des professions ayant le plus participé à ce baromètre.

Profession	Nombre de participants
Étudiant/e	126
Employé/e	124
Femme au foyer	121
Fonctionnaire	103
Autres	91
Marchand/e	81
Entrepreneur/se	54
Retraité/e	53
Au chômage	29
Sans réponse	1
Total	783



2. LE DEGRE DE SATISFACTION PAR RAPPORT AU SERVICE D'ACCUEIL : RESULTATS CONSOLIDES

La base de données consolidée a permis de révéler que les participants-es à ce baromètre sont généralement « Satisfaits-es » des services d'accueil avec un pourcentage variant entre 55% et 85%

-Q1-		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueils ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 1</caption> <thead> <tr> <th>Niveau de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1_Très Satisfait</td> <td>71.9%</td> </tr> <tr> <td>2_Plutôt Satisfait</td> <td>15.07%</td> </tr> <tr> <td>3_Neutre</td> <td>7.15%</td> </tr> <tr> <td>5_Très Insatisfait</td> <td>3.58%</td> </tr> <tr> <td>4_Plutôt Insatisfait</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Sans réponse</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau de satisfaction	Pourcentage	1_Très Satisfait	71.9%	2_Plutôt Satisfait	15.07%	3_Neutre	7.15%	5_Très Insatisfait	3.58%	4_Plutôt Insatisfait	0%	Sans réponse	0%
Niveau de satisfaction	Pourcentage															
1_Très Satisfait	71.9%															
2_Plutôt Satisfait	15.07%															
3_Neutre	7.15%															
5_Très Insatisfait	3.58%															
4_Plutôt Insatisfait	0%															
Sans réponse	0%															
Le degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueil																
Satisfait :	86.97%															
Neutre :	7.15%															
Insatisfait :	5.88%															
Figure 1 : la satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueil																
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 86.97 % contre uniquement 5.88 % qui étaient « Insatisfaits-es »															
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé															

-Q2-		<p>Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services de l'accueil qui correspondent à vos besoins ?</p> <table border="1"> <caption>Data for Figure 2</caption> <thead> <tr> <th>Niveau de satisfaction</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1_Très Satisfait</td> <td>66.41%</td> </tr> <tr> <td>2_Plutôt Satisfait</td> <td>17.75%</td> </tr> <tr> <td>3_Neutre</td> <td>9.07%</td> </tr> <tr> <td>5_Très Insatisfait</td> <td>3.45%</td> </tr> <tr> <td>4_Plutôt Insatisfait</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Sans réponse</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau de satisfaction	Pourcentage	1_Très Satisfait	66.41%	2_Plutôt Satisfait	17.75%	3_Neutre	9.07%	5_Très Insatisfait	3.45%	4_Plutôt Insatisfait	0%	Sans réponse	0%
Niveau de satisfaction	Pourcentage															
1_Très Satisfait	66.41%															
2_Plutôt Satisfait	17.75%															
3_Neutre	9.07%															
5_Très Insatisfait	3.45%															
4_Plutôt Insatisfait	0%															
Sans réponse	0%															
Le degré de satisfaction par rapport aux services d'accueil correspondant aux besoins des usagers et usagères																
Satisfait :	84.16%															
Neutre :	9.07%															
Insatisfait :	6.77%															
Figure 2 : la satisfaction par rapport aux services d'accueil correspondant aux besoins des usagers et usagères																
Commentaire :	Les usagers et usagères étaient « Satisfaits-es » avec un pourcentage avoisinant les 84.16 % contre uniquement 6.77 % qui étaient « Insatisfaits-es »															
Conclusion :	Le niveau de satisfaction est élevé															

-Q3-

Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune

Satisfait :	72.29%
Neutre :	13.03%
Insatisfait :	14.18%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune

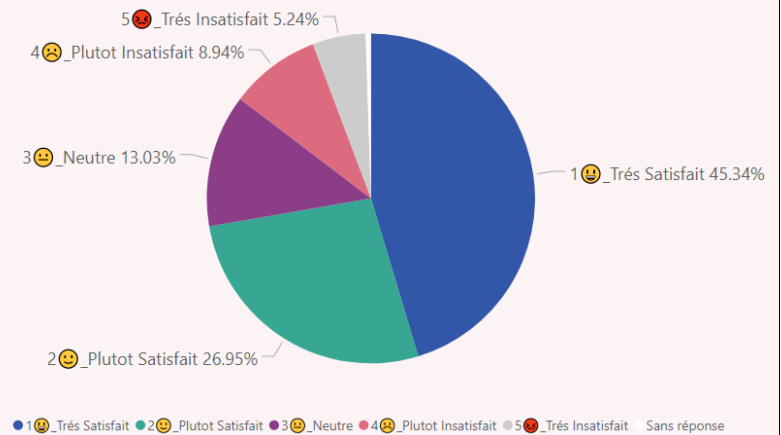


Figure 3: La satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **72.29 %** contre uniquement **14.18 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **Le Niveau de Satisfaction est modéré**

-Q4-

Le degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distances/en ligne

Satisfait :	44.45%
Neutre :	11.88%
Insatisfait :	43.17%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne ?

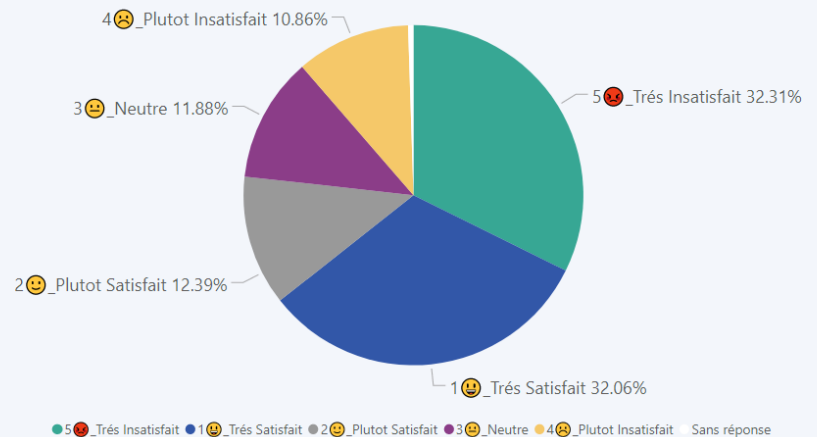


Figure 4 : La satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distances/en ligne

Commentaire : Les résultats ont démontré que les réponses sont mitigées avec un taux de satisfaction positif « **Satisfait** » avoisinant les 44%, et un taux de satisfaction négatif « **Insatisfait** » avoisinant les 43%.

Conclusion : **L'avis des participants-es est mitigé**

-Q5-

Le degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics.

Satisfait :	56.58%
Neutre :	14.69%
Insatisfait :	28.22%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics ?

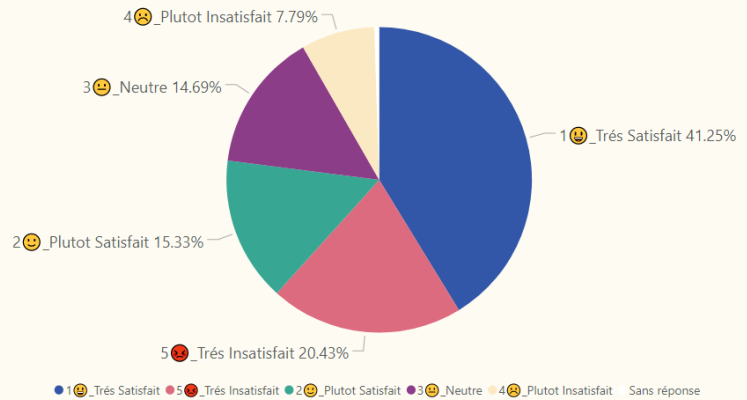


Figure 5 : La satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics.

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **56.58%** contre uniquement **28.22 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : Le Niveau de Satisfaction est modéré

-Q6-

Le degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil

Satisfait :	84.03%
Neutre :	9.07%
Insatisfait :	6.9%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil ?

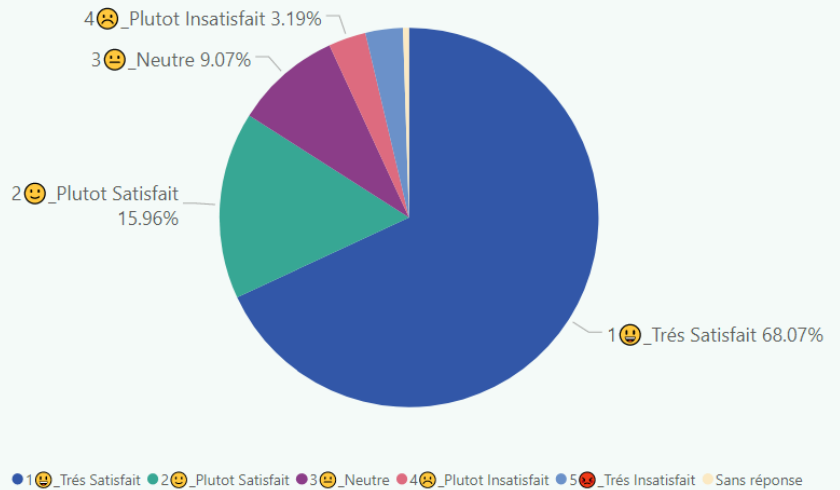
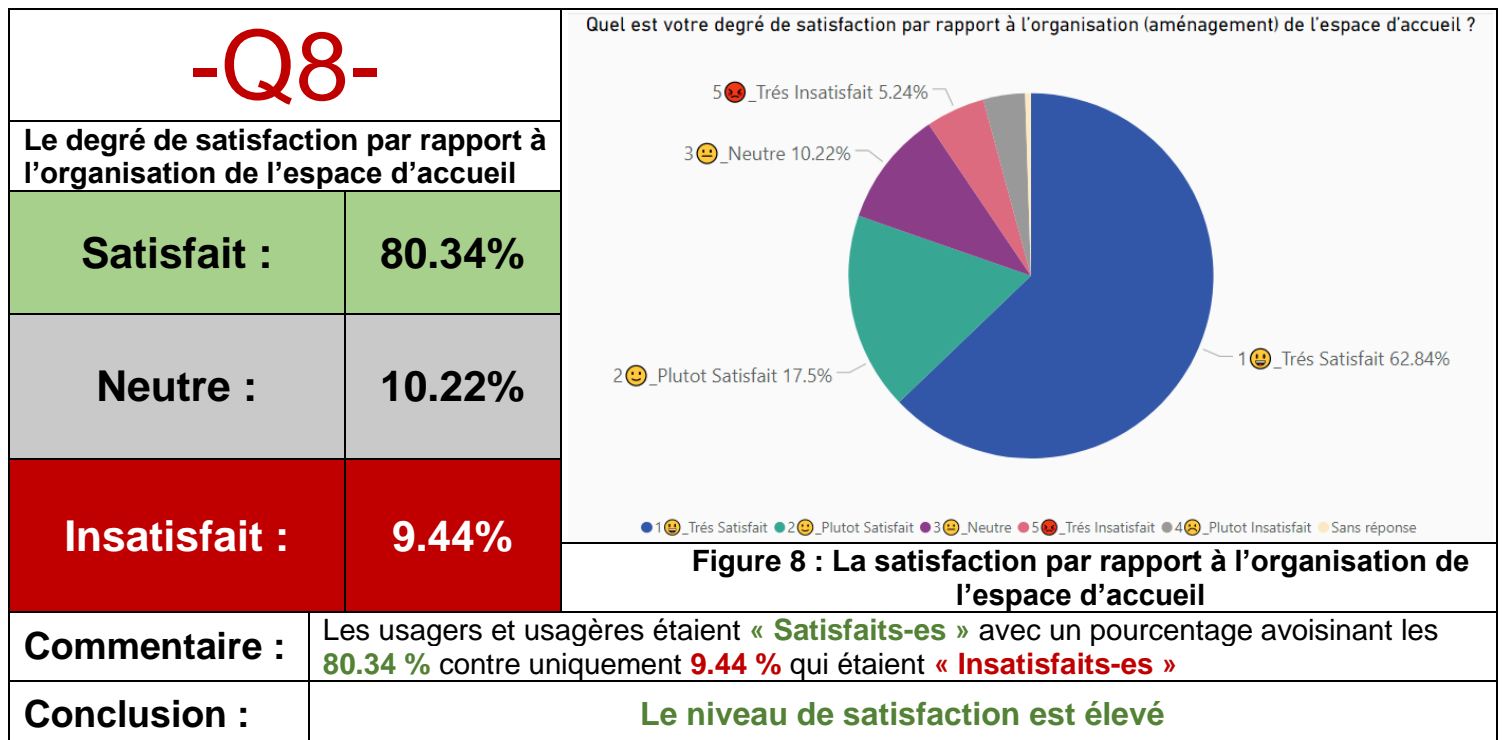
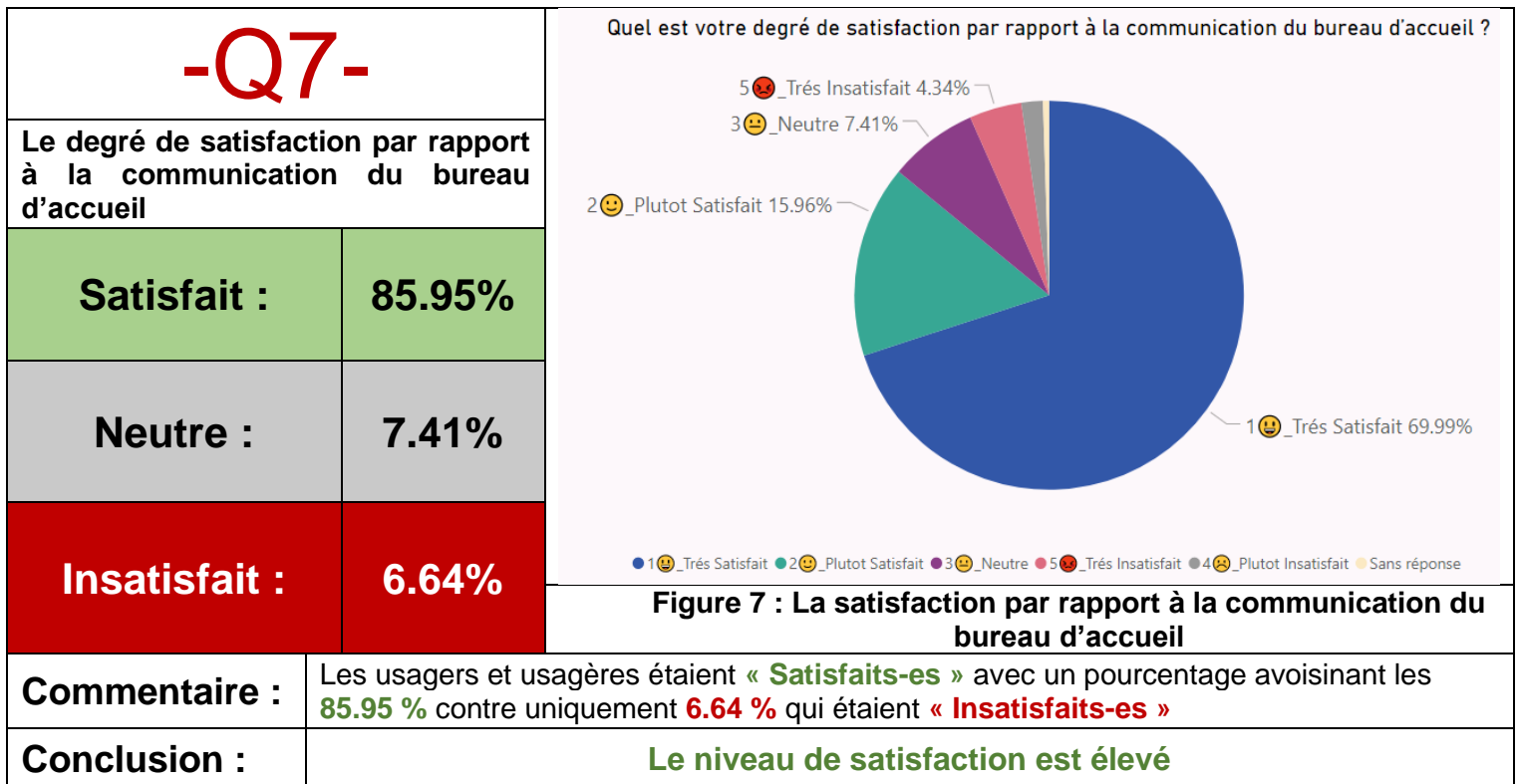


Figure 6 : La satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **84.03 %** contre uniquement **6.9 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : Le niveau de satisfaction est élevé



-Q9-

Le degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

Satisfait :	72.28%
Neutre :	11.24%
Insatisfait :	15.97%

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil ?

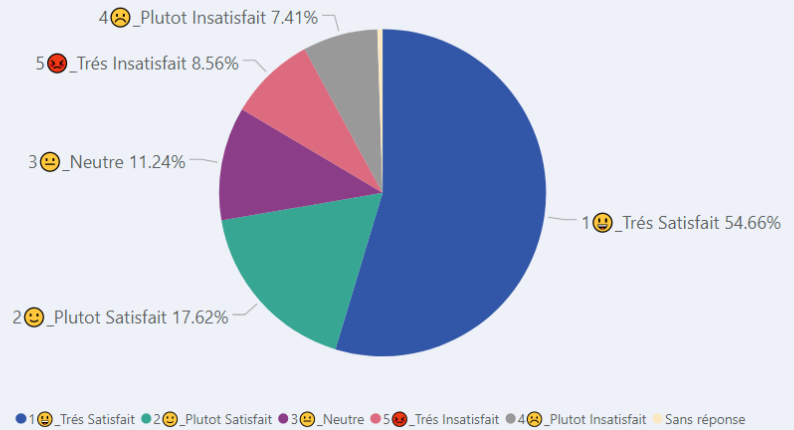


Figure 9 : La satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil

Commentaire : Les usagers et usagères étaient « **Satisfaits-es** » avec un pourcentage avoisinant les **72.28 %** contre uniquement **15.97 %** qui étaient « **Insatisfaits-es** »

Conclusion : **Le niveau de satisfaction est modéré**

Focus JEUNES

Sur un total de 783 participants issus des villes participantes, 148 seraient de « moins de 25 ans » soit 18.9% de l'ensemble des répondants à ce Baromètre.

La base de données consolidées a démontré que les jeunes ayant participé à ce baromètre étaient principalement issus de la ville de Tiznit à hauteur de 45.95%, de la ville de Larache à hauteur de 38.51%, de la ville de Béni Mellal à hauteur de 10.14% et de la ville de Ben Guérir à hauteur de 5.41%.

Les répondants appartenant à cette même catégorie sont des hommes à hauteur de 50.68% alors que 49.38% sont des femmes. Concernant la fréquentation de la commune, la moitié des jeunes de « moins de 25 ans » ont répondu qu'il se rendaient rarement à la commune tandis que l'autre moitié se rendait « plus qu'une fois par mois » à la commune.

En ce qui concerne leurs appréciations par rapport aux services d'accueil :

Les jeunes de « moins de 25 ans » demeuraient moins satisfaits avec des pourcentages variés entre 44% et 77%, en comparaison avec des pourcentages variés entre 55% et 85% enregistrés pour la base de données consolidée.

Il est à signaler qu'un pourcentage variant entre 13% et 26% de jeunes ont opté pour la neutralité en comparaison avec un pourcentage variant entre 7% et 13% pour la base de données consolidée.

3. PRESENTATION DES SUGGESTIONS EMISES PAR LES CITOYENS : RESULTATS CONSOLIDES

Sur les 783 suggestions émises par les citoyens, 299 répondants-es ont bien émis des suggestions concernant les différents champs d'amélioration du travail communal, alors que 484 répondants-es ont précisé qu'ils n'avaient « rien à signaler ».

Un aperçu des suggestions émises par les citoyens :	Les champs d'amélioration issus des suggestions des citoyens :
<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une signalétique adéquate pour une meilleure orientation vers les services communaux - Renforcer la signalétique dans le siège de la commune - Renforcer le dispositif d'orientation au sein des espaces d'accueil - Aménager les espaces internes et améliorer la signalétique au sein de la commune. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'amélioration de la signalétique
<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'espace d'accueil - Equiper l'espace d'accueil avec des outils technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • L'amélioration du service d'accueil
<ul style="list-style-type: none"> - Assurer les normes de confort et d'hygiène dans de l'espace d'accueil - Construire un nouveau siège de la commune - La 1ere annexe manque d'espaces d'attentes pour les citoyens - La commune ne dispose pas des équipements „Anti-incendie“ et de „premier secours“ - Renforcer la signalétique au sein de la commune - Aménager des espaces d'attente équipés au sein de la commune - Equiper la commune avec des caméras de surveillance - Le siège actuel de la commune est mal équipé et manque d'hygiène - Le siège de la commune nécessite une rénovation - Relocaliser l'emplacement de la commune - Equiper le siège de la commune de moyens permettant un meilleur service aux citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> • Le renforcement des normes de confort et d'hygiène au siège de la commune

<ul style="list-style-type: none"> - Restructurer les services communaux - Adopter le guichet unique - Enregistrer les demandes des citoyens afin de garantir une traçabilité - Un reçu devrait être remis au moment du dépôt de chaque demande - Simplifier et communiquer les procédures pour une meilleur transparence 	<ul style="list-style-type: none"> • Une simplification des procédures • Un suivi des demandes soumises par les citoyens
<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la proximité de l'administration vis-à-vis des citoyens - Améliorer les services destinés aux citoyens - Accorder de l'importance aux citoyens dans l'administration - Prendre en considération les besoins des femmes au foyer et des personnes âgées dans les administrations - Accélérer la réponse aux demandes des citoyens - Être à l'écoute des citoyens - Améliorer les performances du personnel communal - Accélérer la cadence de la réalisation des documents administratives - Renforcer la qualité des services fournis aux citoyens - Améliorer l'accueil au niveau des autres services - Respecter les horaires du travail et adopter l'horaire continue - Adopter la décentralisation de l'administration pour mieux servir les citoyens - Répondre aux requêtes des citoyens (raccordement au réseau électriques, maintenance de l'éclairage public) - Assurer une permanence le weekend - Réduire le nombre de documents demandés - Simplifier les procédures administratives - Intégrer la société civile dans la gestion communale 	<ul style="list-style-type: none"> • Des services publics engagés pour mieux servir les citoyens • Une amélioration du travail des autres services communaux. • Une fluidité et un dynamisme des services fournis aux citoyens
<ul style="list-style-type: none"> - Traiter les citoyens sur un pied d'égalité - Interdire la corruption et le favoritisme - Lutter contre la corruption et le clientélisme - Respecter les horaires de travail - Constituer un comité pour lutter contre la corruption - Contrôler et organiser le travail des agents communaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Incitation à la lutte contre le clientélisme, le favoritisme, et la corruption

<ul style="list-style-type: none"> - Développer les moyens de communication de la commune (Téléphone, Réseaux sociaux - Créer une plateforme électronique pour donner accès aux services communaux à distance - Développer l'accès aux services et à l'information à distance - Mettre à la disposition des citoyens des pupitres interactifs - Créer davantage de canaux de communication avec les citoyens - Intégrer les outils technologiques dans le travail communal - Mettre à la disposition des citoyens un numéro vert 	<ul style="list-style-type: none"> • L'amélioration des services publics à distance/en ligne
<ul style="list-style-type: none"> - Le service d'accueil répond aux besoins des citoyens - L'organisation du service d'accueil est exemplaire - La création du service d'accueil a permis une amélioration de la qualité des services fournis aux citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> • Le service d'accueil est exemplaire et permet une meilleure orientation des citoyens
<ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux besoins des citoyens comme c'est le cas au service d'accueil - Généraliser le formulaire d'évaluation aux autres services 	<ul style="list-style-type: none"> • Généralisation des meilleurs pratiques mis en place au service d'accueil aux autres services.
<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les conditions de travail des fonctionnaires - Renforcer la délégation de la signature au sein de la commune - Assurer des formations et un encadrement aux fonctionnaires communales - Renforcer les ressources humaines au sein de la commune - Prendre en considération les efforts fournis par les fonctionnaires communaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration des conditions de travail au sein de la commune
<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à disposition une grande salle équipée de machines à coudres - Etendre les horaires d'ouvertures des centres culturels et des bibliothèques - Ajouter de nouveaux espaces de lecture - Encourager les chargés de la bibliothèque - Elargir la gamme d'ouvrages disponible au sein de la bibliothèque - Etendre la période de prêt des livres (particulièrement pour les enfants) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement de projets générateurs de revenu destinés principalement aux femmes. • Amélioration du fonctionnement des centres culturels de la ville
<ul style="list-style-type: none"> - Tout va bien - Le service communal est excellent - Un grand merci, en espérant une continuité de la diligence au travail - Nous sommes satisfaits des services communaux - Un grand merci pour le service fournis aux citoyens - Nous espérons une continuité des services dans le bon sens. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les Compliments et remerciements

CONCLUSION GENERALE :

En raison de la propagation du Coronavirus au Maroc à partir de fin février et la perturbation du travail communal, seul 783 réponses ont été collectées au niveau des communes partenaires. Le projet « *communes citoyennes* » a assuré l'exploitation et l'analyse des données et l'élaboration d'un rapport contenant les résultats du baromètre. Cet outil a permis de relever d'une part une satisfaction globale par rapport aux services offerts par les espaces d'accueil, et d'autre part une insatisfaction notamment pour tous ce qui est en relation avec les services à distances, et la signalétique.

En outre, l'analyse comparative entre les villes partenaires a permis de révéler une certaine similarité d'appréciation pour quelques dimensions mais également des spécificités liées à l'appréciation propre des usagers et usagères, et à des contextes différents au niveau de chaque ville partenaire.

Ainsi, nous pouvons soulever que généralement, les répondants-es au niveau de la commune de Tiznit ont été moins satisfaits en comparaison avec les autres communes participantes. Ceci dit, cela ne s'applique pas aux dimensions relatives à la signalétique et les services offerts à distance.

En effet, et pour ce qui est de la signalétique, 38% des participants au baromètre à Beni Mellal ont répondu qu'ils étaient « Satisfaits » contre 58% et 59% pour Tiznit et Ben Guérir respectivement.

Alors que pour les services offerts à distance, 26% des participants ont répondu qu'ils étaient « Satisfaits » contre 52% et 57% pour Tiznit et Larache respectivement.

Ce rapport sera partagé et discuté avec les partenaires et permettra de mettre en place des mesures d'amélioration par rapport au fonctionnement des bureaux d'accueil et de la qualité des services fournis aux usagers et usagères. Une répétition de l'exercice avec un accompagnement de l'équipe du projet « *communes citoyennes* » est envisagée pour le mois de septembre ou octobre 2020 selon l'évolution de la situation actuelle de la pandémie Covid-19. Cette répétition permettra aux communes d'approfondir les compétences et d'internaliser la gestion d'un outil statistique pratique et simple permettant un suivi de la qualité et l'efficacité des services publics orientés aux besoins des usagers et des usagères.

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE (VERSION ARABE)

استطلاع حول درجة رضى المرتفقين والمرتفات

التاريخ التوقيت استمارة رقم

أعزائي المواطنين والمواطنات
شكرا لكم على تخصيص دقيقة من وقتكم لمساعدتنا على تحسين خدماتنا من أجلكم، سنكون ممتنين لكم على ملئكم هذا الاستطلاع حول جودة الاستقبال لخدمات صومرية أكثر جودة، نحن في اتم الاستعداد للاستماع الى ملاحظتكم واقتراحاتكم.

معلومات عامة -ضع علامة

السن	أقل من 25 سنة	من 25 الى 60	أكثر من 60	الجنس	ذكر	انثى
المهنة	طالب-ة	مستخدم-ة	موظف-ة	تاجر-ة	مقاول-ة	مقاعد-ة
تأتي الى مقر الجماعة	مرة واحدة في الشهر	أكثر من مرة واحدة في الشهر	مرة واحدة في السنة	عدة مرات في السنة	عاطل عن العمل	اخر

5	4	3	2	1	ما هو معدل الرضى لديكم من 1 - راض جدا - الى 5 - غير راض بالمرّة - فيما يخص ...
					... الخدمات المقدمة من طرف قضاء <u>الإستقبال</u> ؟
					... خدمات الاستقبال تلبية <u>اقتراحاتكم</u> ؟
					... التولوج للخدمات العمومية في <u>الجماعة</u> ؟
					... التولوج للخدمات العمومية عن بعد - عبر وسائل الاتصال - ؟
					... التشوير داخل المقر فيما يخص الخدمات العمومية ؟
					... المعلومات المقدمة من طرف مكتب <u>الإستقبال</u> ؟
					... التواصل المقدم من طرف مكتب <u>الإستقبال</u> ؟
					... التنظيم في قضاء <u>الإستقبال</u> ؟
					... بالنسبة لمعايير الراحة والنظافة بقضاء <u>الإستقبال</u> ؟

اقتراحاتكم لتحسين خدماتنا بالجماعة من أجلكم:

هل ترغبون في المشاركة في ورشة عمل تشاورية حول خدمات الاستقبال والمقاريات التشاركية؟	
نعم	<input type="checkbox"/>
لا	<input type="checkbox"/>
اذا كانت الإجابة بنعم، المرجو كتابة الاسم الكامل ورقم الهاتف هنا	