

# Evaluation citoyenne des services municipaux RAOUED

## تقييم المواطنين للعمل البلدي رواد

القطب التكنولوجي بالجزالة  
21 ديسمبر 2016

# Introduction

Cette étude est un **sondage d'opinion** représentant une **évaluation citoyenne des services rendus par la municipalité de Raoued** (Gouvernorat de l'Ariana) qui a été réalisée durant le mois de **novembre 2016**.

Ce sondage couvre un **échantillon représentatif de 1015** habitants de la municipalité de Raoued et a été développé à partir des données démographiques de la municipalité (différentes tranches d'âge et classes sociales et différents niveaux d'étude).

Cette étude est un **projet pilote** qui pourrait être dupliqué dans **les différentes régions de la Tunisie**.

## Pourquoi Raoued ?

Le choix s'est porté sur la municipalité de Raoued vu **sa particularité démographique et géographique mixte couvrant des zones urbaines et d'autres rurales** et comptant plus de 100 milles habitants.

**L'étude comporte 19 questions** divisées en 4 principaux axes :

L'évaluation de la qualité de vie

La relation du citoyen avec la municipalité

La prise de décision et le rôle du citoyen

La gestion environnementale.

## Objectifs du projet :

- ✓ Présenter l'état des lieux des municipalités en Tunisie
- ✓ Evaluer le travail municipal par le citoyen
- ✓ Améliorer la qualité des services municipaux
- ✓ Soutenir l'implantation de la décentralisation en Tunisie
- ✓ Un outil d'aide à la décision en ce qui concerne la définition des priorités de la classe politique et les différentes parties prenantes.



# تمهيد

تتمثل الدراسة في استطلاع رأي حول نظرة المواطنين القاطنين ببلدية رواد لمختلف الخدمات المقدمة إليهم وقد أنجز هذا الاستطلاع في شهر نوفمبر 2016.

هذا وقد شمل استطلاع الرأي عينة تمثيلية مكونة من **1015** مواطن من بلدية رواد من مختلف الفئات العمرية و الفئات الاجتماعية و المستوى الدراسي اعتمادا على آخر المعطيات الديموغرافية المتوفرة حول بلدية رواد.

يعتبر هذا المشروع "مشروع نموذجي" حيث تم الانطلاق من بلدية رواد بولاية أريانة وستدرس شبكة مراقبون إمكانية تعميم هذه الدراسة على بقية الجهات في سنة 2017.

## لماذا بلدية رواد؟

لأنها منطقة نموذجية جغرافيا وديموغرافيا حيث نجد بها مناطق حضرية وأخرى ريفية و بها مختلف الفئات الاجتماعية وتضم أكثر من 100 ألف ساكن.

تضم الدراسة 19 سؤالاً تتعلق بأربع محاور رئيسية وهي:

تقييم نوعية الحياة في البلدية

علاقة المواطن بالبلدية

عملية اتخاذ القرار ودور المواطن

التصرف البيئي.

## أهداف المشروع

- ✓ تشخيص لواقع البلديات في تونس
- ✓ تقييم الوضع الحالي لعمل البلدي من قبل المواطن
- ✓ التحسين من جودة الخدمات البلدية
- ✓ دعم إرساء مسار اللامركزية في تونس
- ✓ أداة لدعم اتخاذ القرار فيما يخص أولويات الطبقة السياسية / الجهات المعنية



**RAOUED**

**L'échantillon**

**رواد**

**العينة**

## L'étude

## الدراسة

### L'ÉCHANTILLON العينة

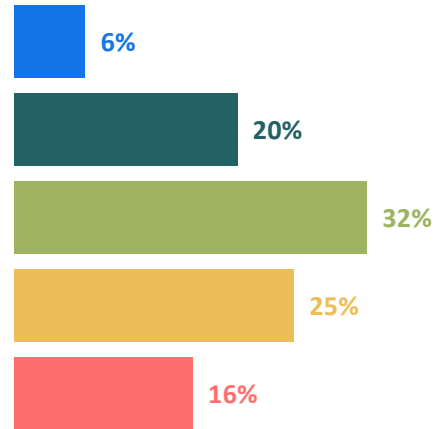
# 1015

20.11.-30.11.2016

### SEXE الجنس

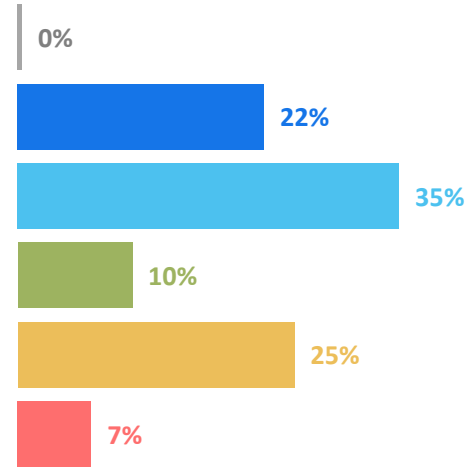


### AGE العمر



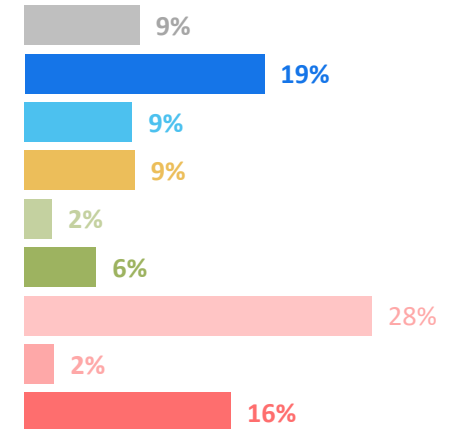
- Plus de 65 ans / سنة 65 من
- De 50 à 64 ans / سنة 64 الى 50 من
- De 35 à 49 ans / سنة 49 الى 35 من
- De 25 à 34 ans / سنة 34 الى 25 من
- De 18 à 24 ans / سنة 24 الى 18 من

### NIVEAU D'ÉTUDES المستوى التعليمي



- N/A / غم
- Université / جامعي
- Secondaire / ثانوي
- Éducation de base / أساسي
- Primaire / ابتدائي
- Analphabète / أمي

### PROFESSION الوظيفة



- Sans emploi / عاطل عن العمل
- Femme au foyer / ربة بيت
- Retraité/e / متقاعد
- Étudiant / طالب
- Secteur public / إطار قطاع عام
- Employé secteur public / موظف قطاع عام
- Profession libre / مهنة حرّة
- Secteur privé / إطار قطاع خاص
- Employé secteur privé / موظف قطاع خاص

L'étude

ÉCHANTILLON  
العينة

1015

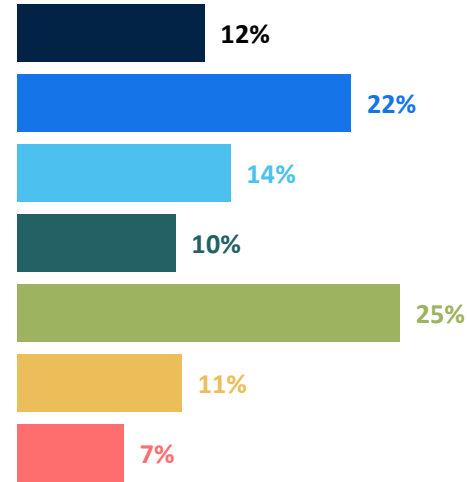
20.11.-30.11.2016

SEXE

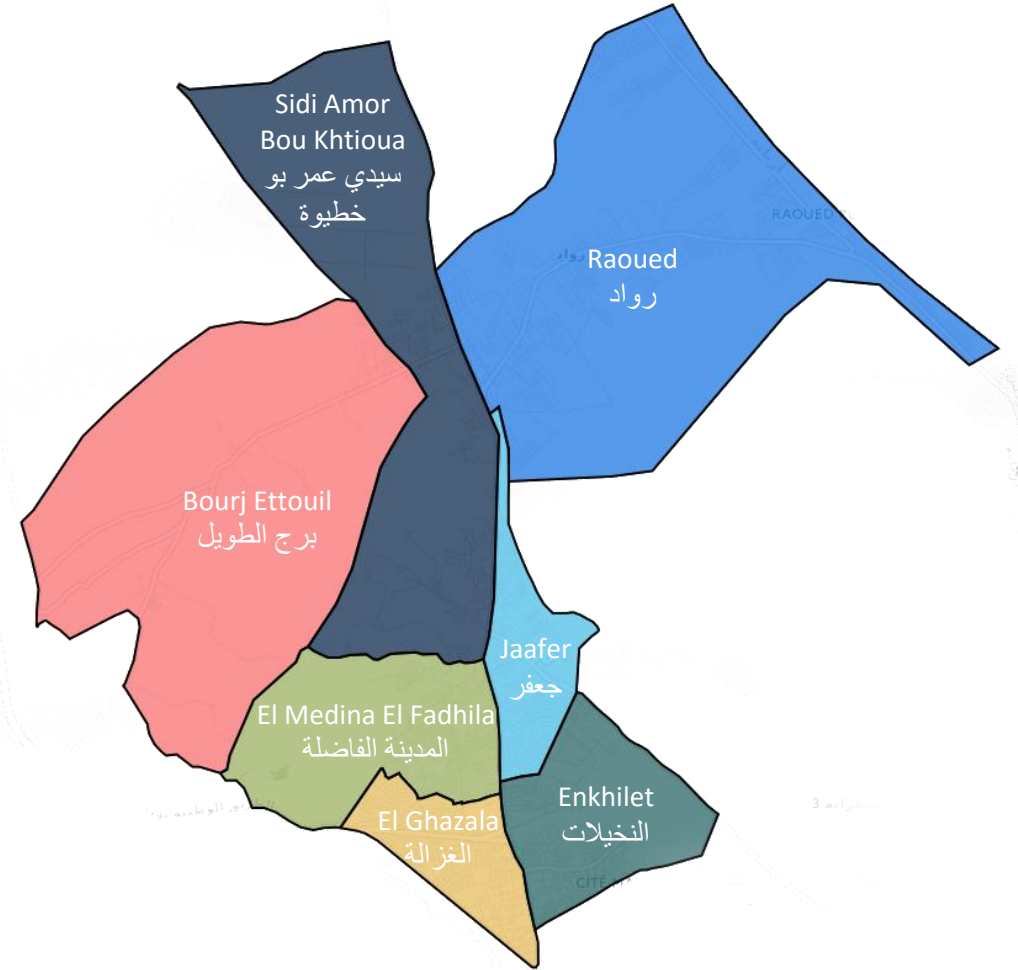
الجنس



QUARTIER  
العمادة



- Sidi Amor Bou Khtioua (G) / سيدي عمر بو خطيوة
- Raoued (F) / رواد
- Jaafer (E) / جعفر
- Enkhilet (D) / النخيلات
- El Medina El Fadhila (C) / المدينة الفاضلة
- El Ghazala (B) / الغزالة
- Bourj Ettouil (A) / برج الطويل

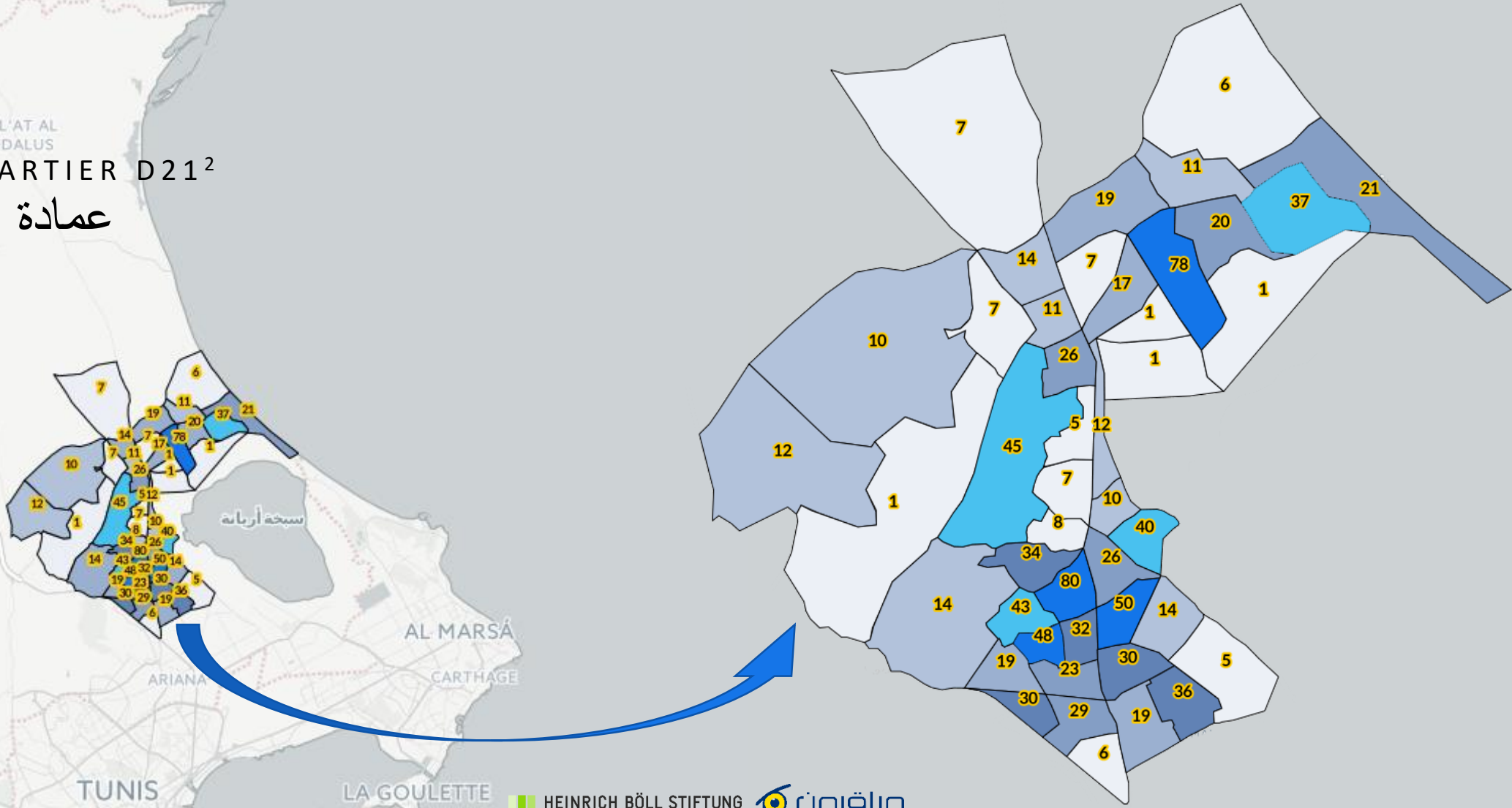


L'étude

الدراسة

QUARTIER D21<sup>2</sup>

عمادة



TUNIS

LA GOULETTE

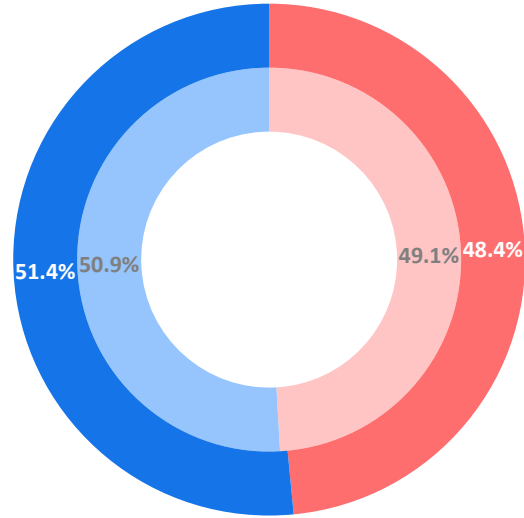
HEINRICH BÖLL STIFTUNG  
شمال إفريقيا تونس

مراقبون  
Mourakiboun

## Échantillon représentatif

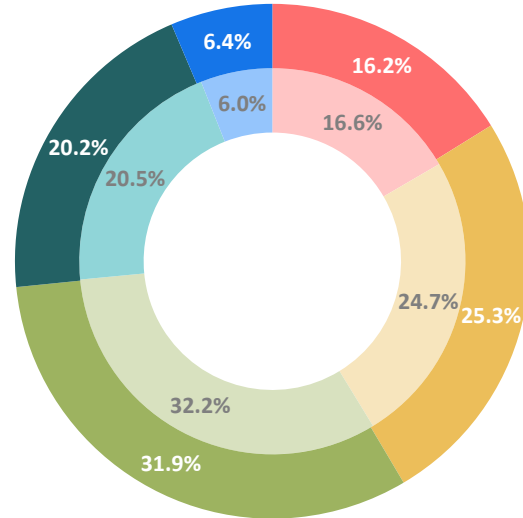
## عينة تمثيلية

SEXE  
الجنس



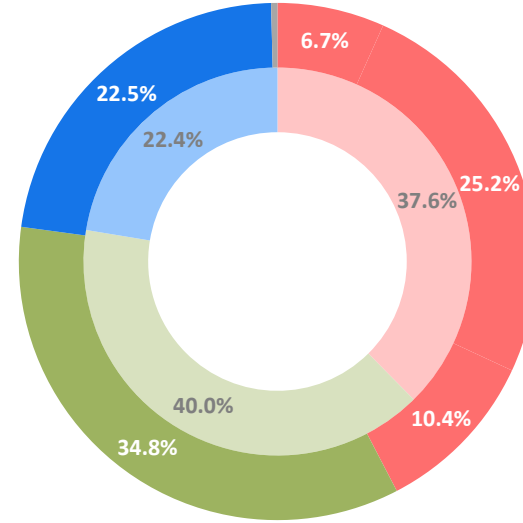
- Femme / أنثى
- Homme / نكر

AGE  
العمر



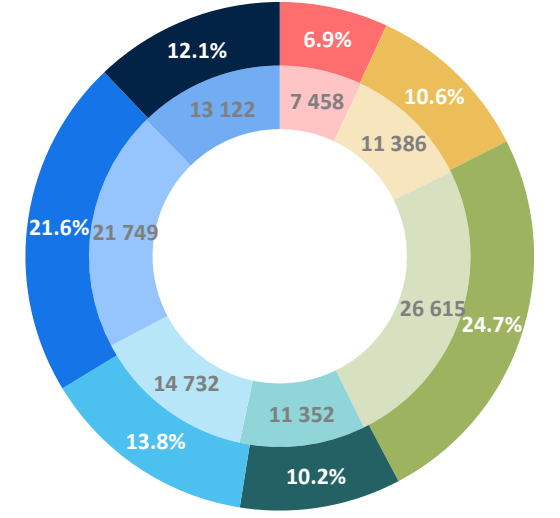
- De 18 à 24 ans / من 18 إلى 24 سنة
- De 25 à 34 ans / من 25 إلى 34 سنة
- De 35 à 49 ans / من 35 إلى 49 سنة
- De 50 à 64 ans / من 50 إلى 64 سنة
- Plus de 65 ans / من 65 سنة

NIVEAU D'ÉTUDES  
المستوى التعليمي



- Analphabète / أمي
- Primaire / ابتدائي
- Éducation de base / أساسي
- Secondaire / ثانوي
- Université / جامعي

QUARTIER  
عمادة



- Bourj Ettouil / برج الطويل
- El Ghazala / الغزالة
- El Medina El Fadhila / المدينة الفاضلة
- Enkhilet / النخيلات
- Jaafer / جعفر
- Raoued / رواد
- Sidi Amor Bou Khtioua / سيدي عمر بو ختيوة

A small boat with a red and light blue hull is beached on a sandy shore. The boat is tied to the beach with a rope. The background shows a sunset over the ocean with waves breaking. The sky is a mix of orange, yellow, and blue. The water is calm, reflecting the colors of the sky and the boat.

**RAOUED**

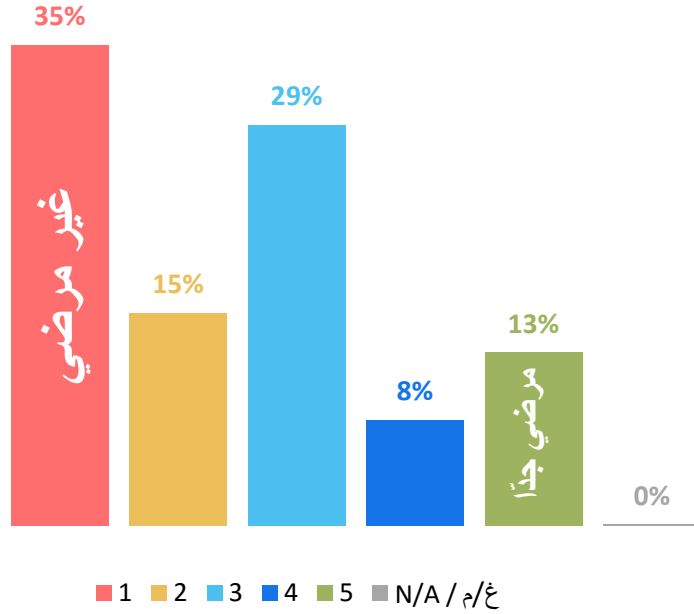
**رواد**

**Les principaux résultats**

**أهمّ النتائج**

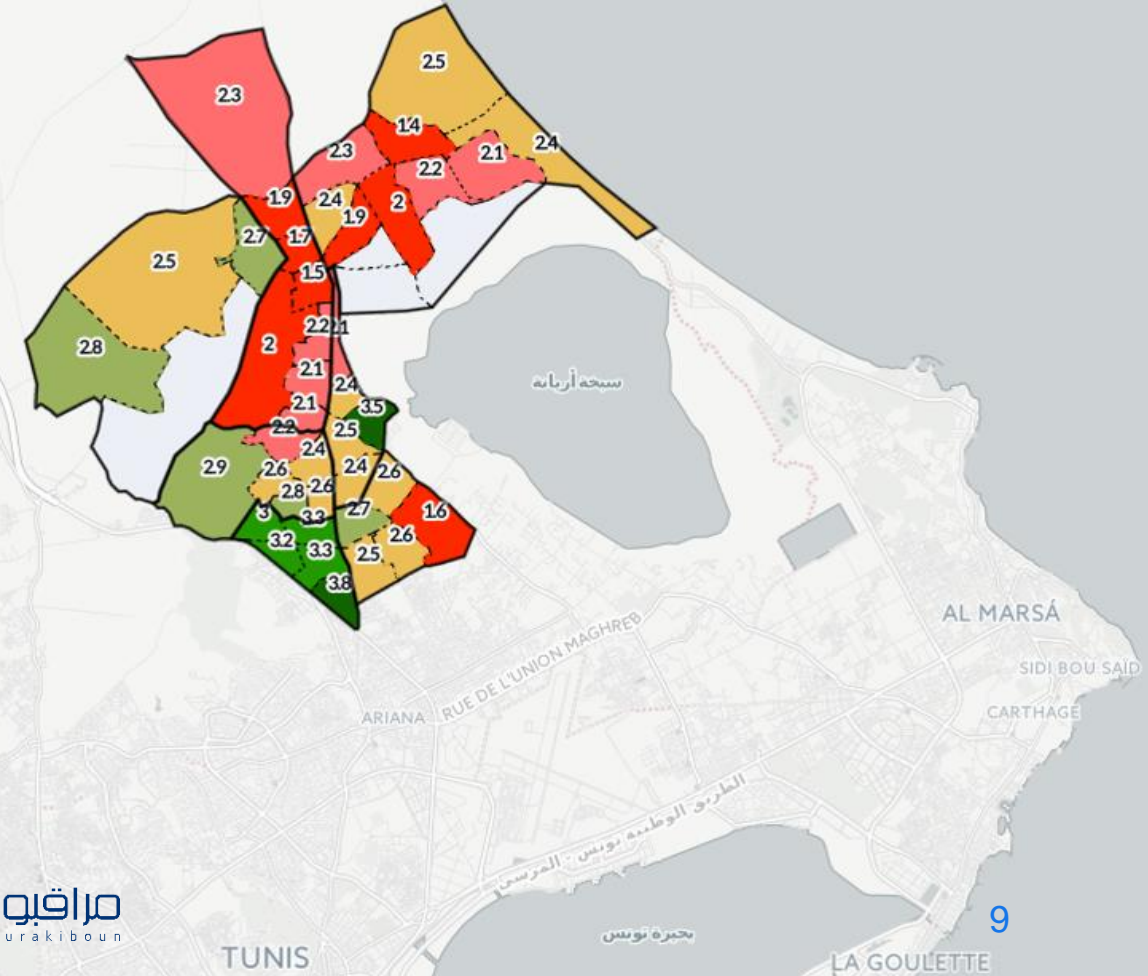
# 1) Êtes-vous satisfait de la qualité de vie dans votre région?

(Affecter une valeur entre 1 et 5, 5 étant le niveau le plus satisfaisant)



# 1) كيف تقيم نوعية الحياة في حومتك؟

(ما بين 1 و5، 1 غير مرضي و5 مرضي جداً)



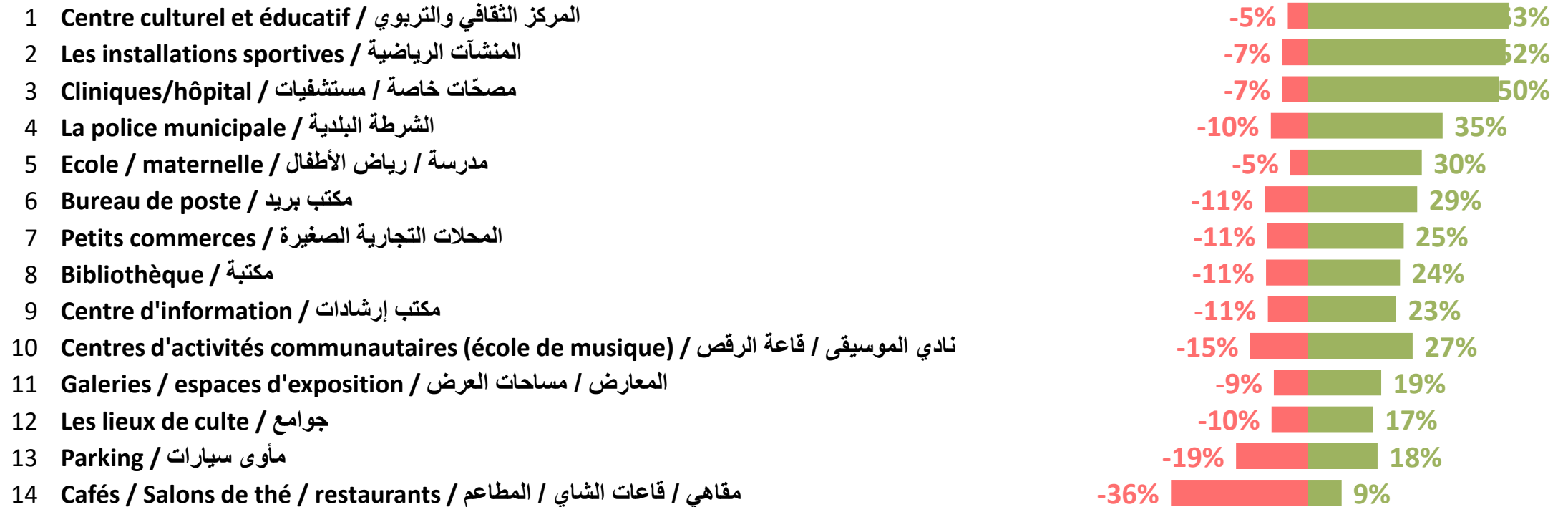
## 2) Qu'est-ce qui vous plaît ou déplaît dans votre municipalité ?

## 2) ما الذي يعجبك في منطقتك البلدية؟ ما الذي لا يعجبك في منطقتك البلدية؟

Qu'est-ce qui vous plaît ou déplaît dans votre municipalité ? ما الذي يعجبك في منطقتك البلدية؟	Êtes-vous satisfait de la qualité de vie dans votre région? كيف تقيم نوعية الحياة في حومتك؟							
		1	2	3	4	5		
		1015	355	157	296	78		128
1 Pharmacie / الصيدليات	53%	52%	51%	56%	47%	55%	-2%	55%
2 Les relations de voisinage / العلاقات بين الأجوار	48%	48%	42%	50%	45%	48%	-5%	52%
3 Sécurité / الأمن	38%	32%	39%	43%	42%	43%	-5%	44%
4 Couverture Internet / تغطية الإنترنت والهاتف	38%	41%	39%	37%	26%	36%	-4%	41%
5 Cafés /restaurants / المقاهي-المطاعم	35%	35%	35%	34%	41%	30%	-2%	37%
6 Les écoles / المدارس	28%	18%	29%	33%	37%	41%	-4%	33%
7 Centres commerciaux / المراكز التجارية	22%	18%	22%	25%	29%	23%	-1%	23%
8 Logement / المساكن	20%	12%	16%	23%	40%	28%	-2%	22%
9 Jardin d'enfant / رياض الأطفال	18%	14%	20%	16%	27%	25%	-2%	19%
10 Qualité de l'air / جودة الهواء	13%	10%	15%	15%	21%	10%	-2%	15%
11 Services médicaux (cliniques, hôpitaux...) / الخدمات الطبية العمومية	8%	6%	11%	10%	3%	10%	-4%	12%
12 Les activités sportives / الأنشطة الرياضية	3%	3%	5%	2%	1%	2%	-2%	5%
13 Parking / ماوى سيارات	0%	-2%	-1%	1%	6%	2%	-3%	4%
14 Nature et parcs / حدائق ومنتزهات العمومية	0%	0%	1%	-5%	8%	0%	-7%	6%
15 Services (bureau de poste, ATM) / الخدمات الإدارية	-1%	-1%	-2%	-1%	0%	-2%	-10%	9%
16 Aire de jeux / مساحات مخصصة للأطفال	-2%	0%	-4%	-4%	1%	-2%	-4%	2%
17 Activités culturelles / الأنشطة الثقافية	-3%	0%	-1%	-5%	-9%	-1%	-3%	1%
18 La gestion des déchets / التصرف في النفايات	-9%	-8%	-15%	-9%	-8%	-7%	-15%	6%
19 Propreté des rues / نظافة الأنهج	-13%	-17%	-18%	-9%	-10%	-5%	-21%	7%
20 Les transports en commun / وسائل النقل العمومية	-18%	-25%	-18%	-22%	-8%	1%	-36%	17%
21 Rues et routes / حالة الأنهج والطرق	-45%	-48%	-50%	-40%	-37%	-48%	-49%	4%

### 3) Quels services supplémentaires aimeriez-vous trouver dans votre municipalité ?

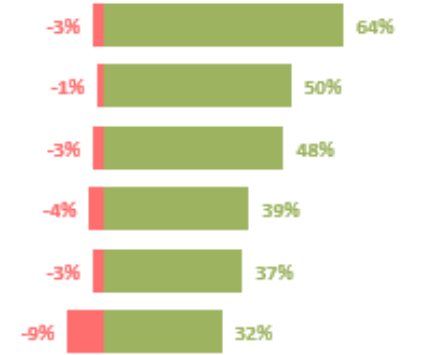
### 3) ما هي الخدمات الإضافية التي ترغب أن توفرها بلديتك؟ ما هي الخدمات الإضافية الأقل أهمية بالنسبة لك؟



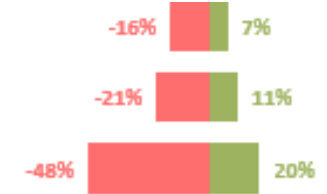
## 4) À l'avenir, comment voudriez-vous que votre municipalité soit reconnue ?

## 4) في المستقبل، كيف تحب أن ترى منطقتك البلدية؟ ما هي الأشياء التي لا تحب أن تكون معروفة بها

- 1 Transport public plutôt que le transport individuel / النقل العمومي المتطور
- 2 La propreté / نظيفة
- 3 Verte et un environnement sain / بيئة صحية
- 4 Emploi et des occasions d'affaires / فرص العمل ووظائف متطورة
- 5 Les services publics de qualité / خدمات عمومية ذات جودة عالية



- 14 Sens de la communauté / الانتماء الاجتماعي
- 15 Coopération avec d'autres municipalités / التعاون مع البلديات المجاورة الأخرى
- 16 Lieu touristique / سياحية



**RAOUED**

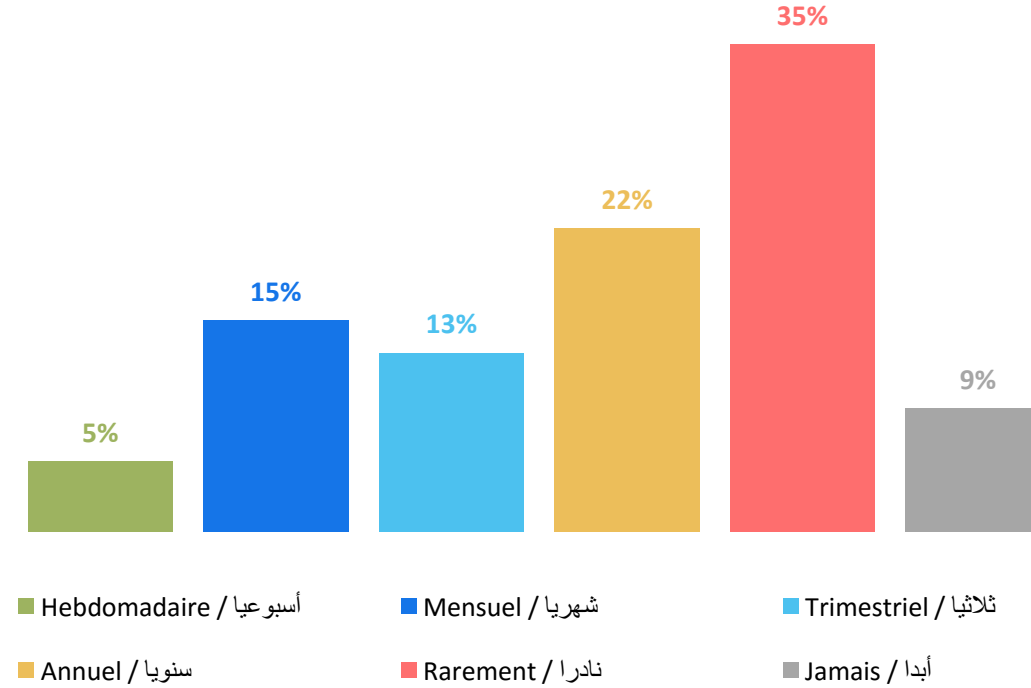
**رواد**

**Relation du citoyen avec la municipalité**

**علاقة المواطن بالبلدية**

## 5) À quelle fréquence utilisez-vous les services de votre bureau municipal ?

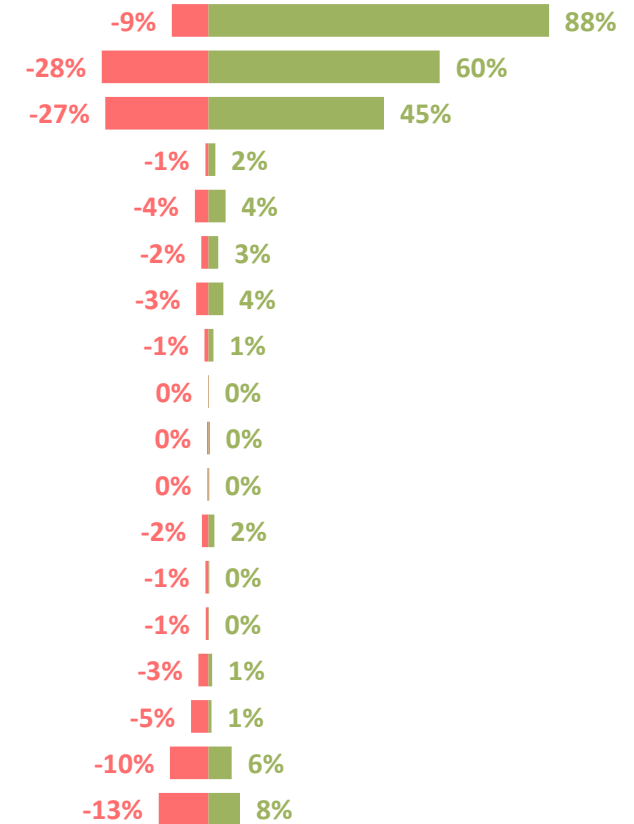
## 5) نسبة ترددك على بلديتك، حسب التقريب؟



## 6) Quel département/service de votre Municipalité visitez- vous le plus ou le moins ?

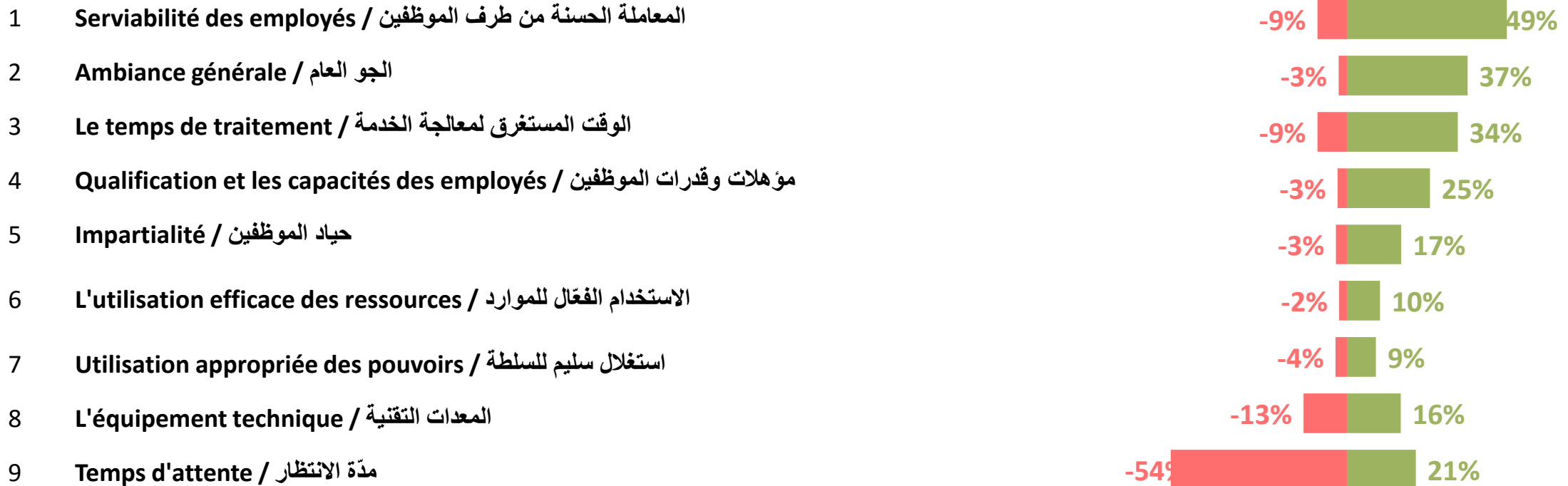
## 6) ما هو القسم / المصلحة الذي تقوم بزيارتها الأكثر بمقر البلدية؟ ما هو القسم / المصلحة الذي تقوم بزيارتها الأقل بمقر البلدية

- 1 وثائق الحالة المدنية / Extraction de documents civils
- 2 التعريف بالإمضاء / Légalisation de signature
- 3 النسخ المطابقة / Copies conformes
- 4 جمع النفايات والقمامات / Collecte de déchets et d'ordures
- 5 الإنارة / Éclairage public
- 6 الأشغال العمومية / Département des travaux publics
- 7 تهيئة الطرقات والمرور / Aménagement des routes et des trottoirs de la zone municipale
- 8 التنظيف / Propreté et hygiène de la ville
- 9 إنشاء المكتبات العمومية / Mise en place de bibliothèques publiques
- 10 الطفولة والشباب والتربية والمنشآت / Création de clubs et d'espaces dédiés à la culture, la jeunesse et l'enfance
- الثقافية
- 11 مكافحة التلوث الصوتي / Lutte contre la nuisance sonore
- 12 الحشرات والكلاب السائبة / Les insectes et les chiens errants
- 13 تهيئة المناطق الخضراء / Aménagement des espaces verts
- 14 العناية بالشواطئ / Soins des plages
- 15 رخص تنظيم الحفلات والمهرجانات / Permis pour organisation des soirées et des festivals
- 16 تصريح بالدفن / Autorisations d'inhumation
- 17 رخص البناء / Délivrance des permis de bâtir
- 18 تسجيل عقود الشراء والبيع / Enregistrement de contrats d'achat et de vente



## 7) Qu'est-ce qui vous plaît ou vous déplaît au bureau municipal ?

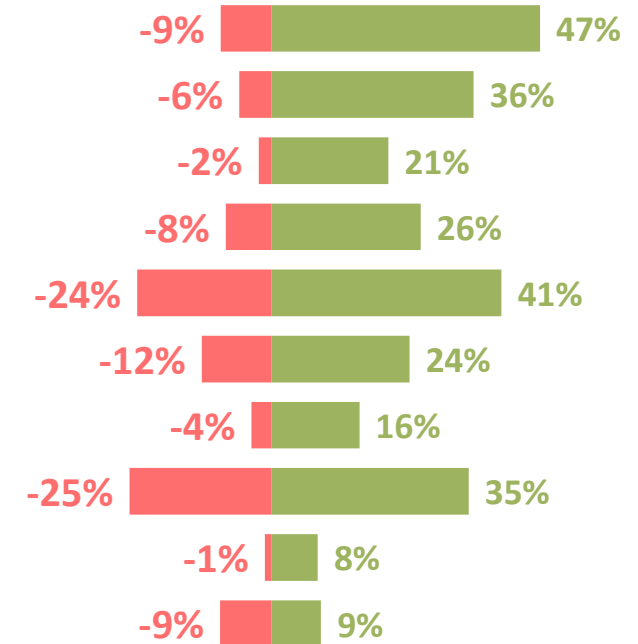
## 7) ما الذي يعجبك في خدمات بلديتك؟ ما الذي لا يعجبك في خدمات بلديتك؟



## 8) Comment voulez-vous que le bureau de la municipalité communique avec vous ?

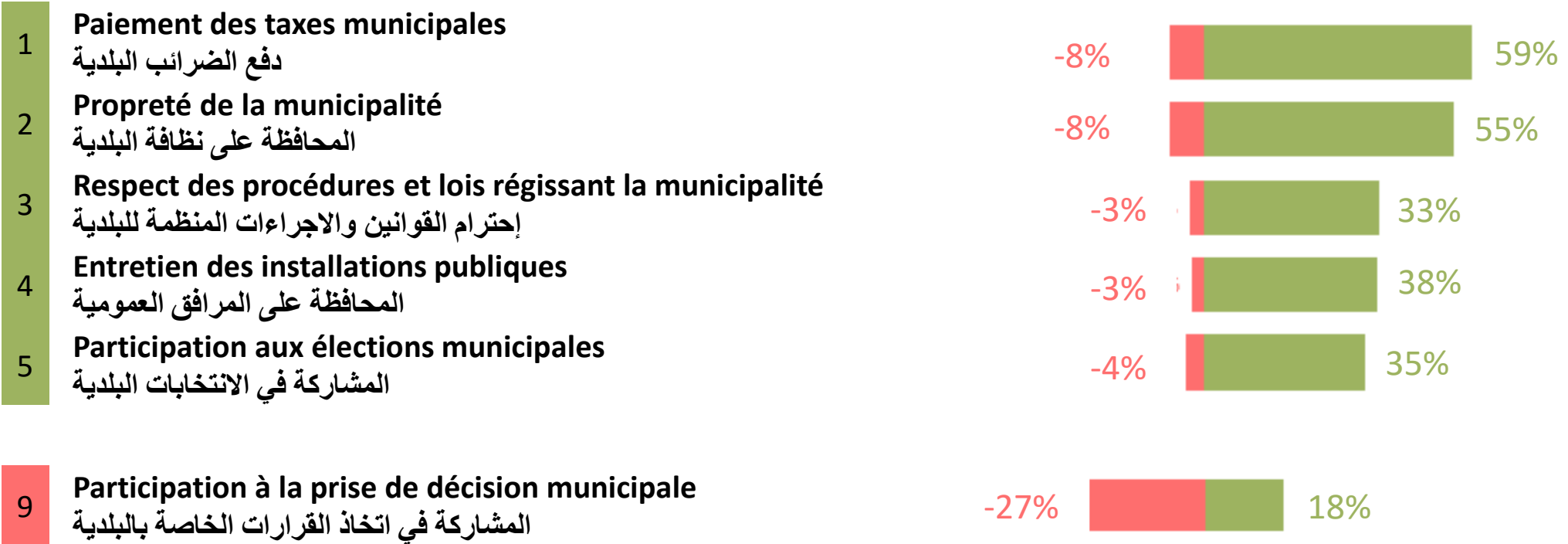
## 8) كيف ترغب أن تكون وسائل التواصل مع بلديتك؟ وما هي الوسيلة التي لا تفضلها في التواصل مع بلديتك؟

- 1 Site Web / موقع إلكتروني
- 2 SMS / الإرساليات القصيرة
- 3 Application mobile (smartphone) / تطبيق للهاتف الذكي
- 4 Les réunions publiques / الاجتماعات العامة
- 5 Les visites personnelles / زيارات شخصية
- 6 Courrier traditionnel / البريد
- 7 Panneau officiel / لوحة رسمية للإعلانات
- 8 Facebook / الفاسبوك
- 9 E-mail newsletter / النشرة الإلكترونية
- 10 Journal mensuel imprimé / صحيفة شهرية



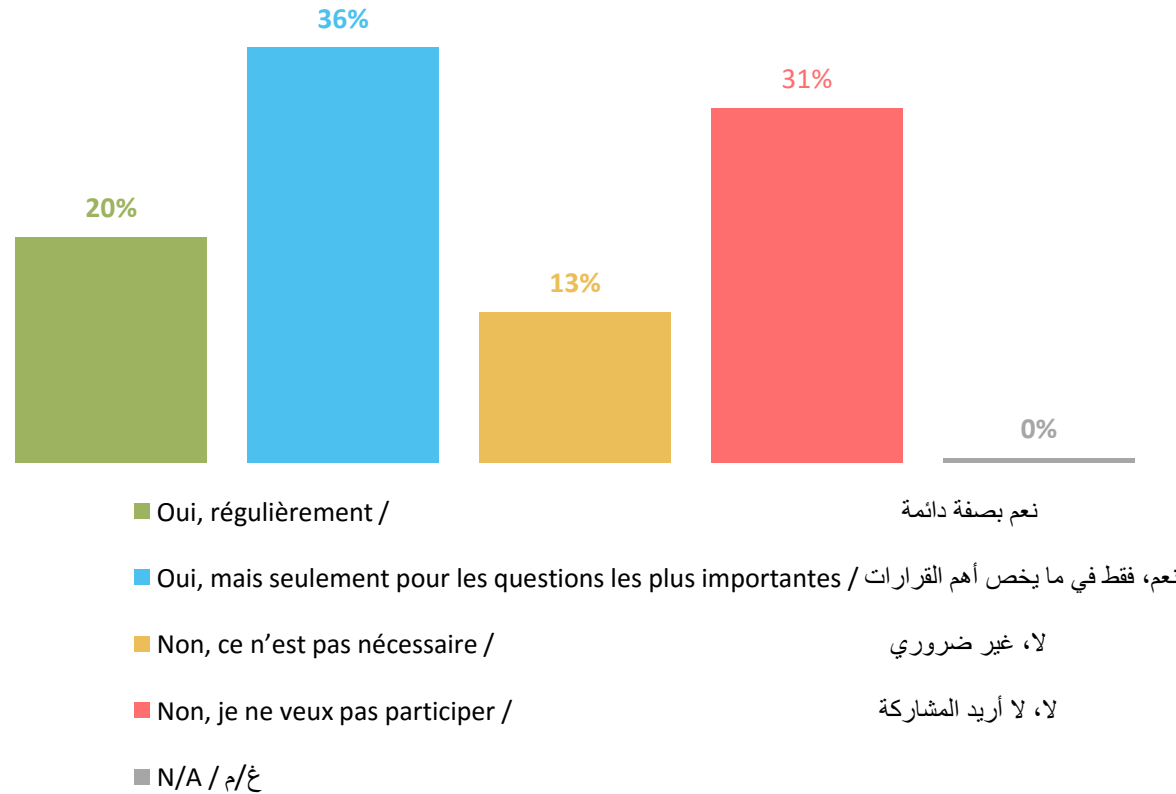
## 9) Quel est selon vous le rôle du citoyen dans sa municipalité ?

## 9) حسب رأيكم، فيما يتمثل دور المواطن في بلديته؟ فيما لا يتمثل دور المواطن في بلديته؟



## 10) Voulez-vous être engagé et inclus dans les processus de prise de décision au niveau municipal ?

## 10) هل تود المشاركة في عملية صنع القرار على المستوى البلدي؟





RAOUED

La gestion des déchets

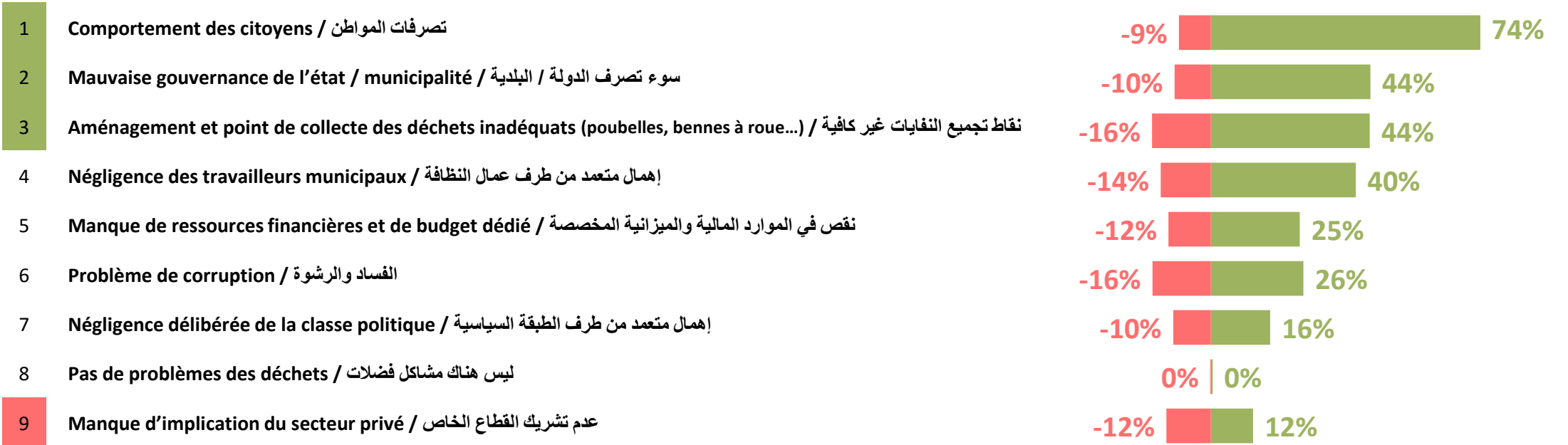
رواد

التصرّف في الفضلات



## 19) Selon vous à quoi est dû le problème des déchets dans votre municipalité ?

## 19) حسب رأيك، ما هي أسباب مشكل الفضلات في بلديتك؟ ما هو السبب الأقل أهمية؟



# RAOUED

# رواد

Les taxes municipales

الضرائب البلدية



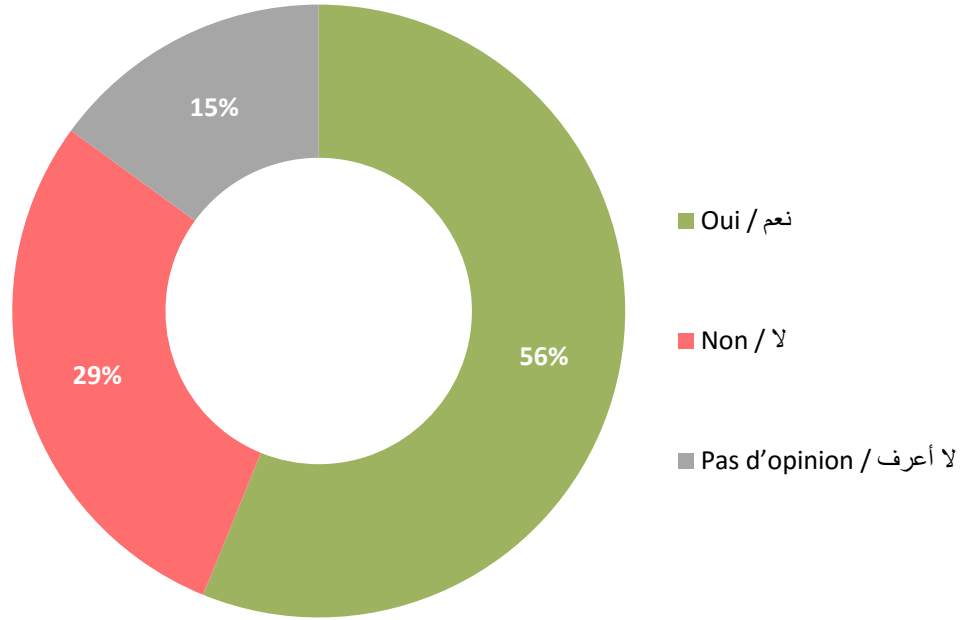
## 11) Connaissez-vous les taxes municipales que vous devez payer ?

## 11) ما هي أنواع الضرائب التي تدفع للبلدية؟





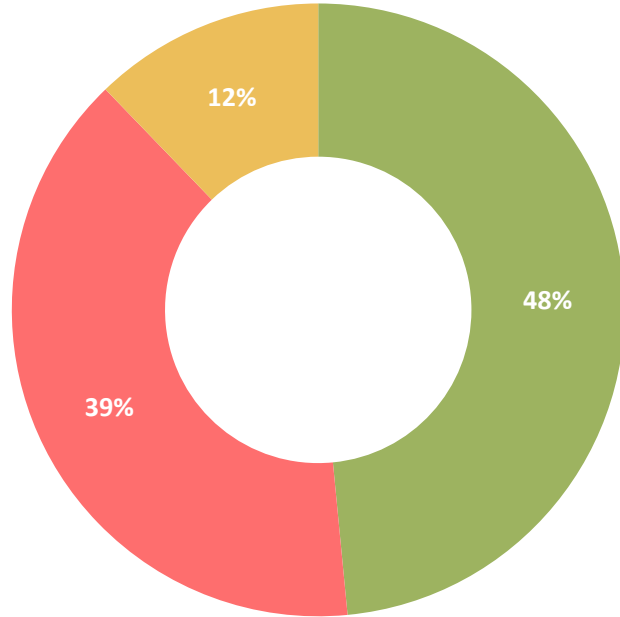
## 12) Pensez-vous que les taxes municipales sont chères ?



## 12) هل تعتبر الضرائب البلدية باهظة؟

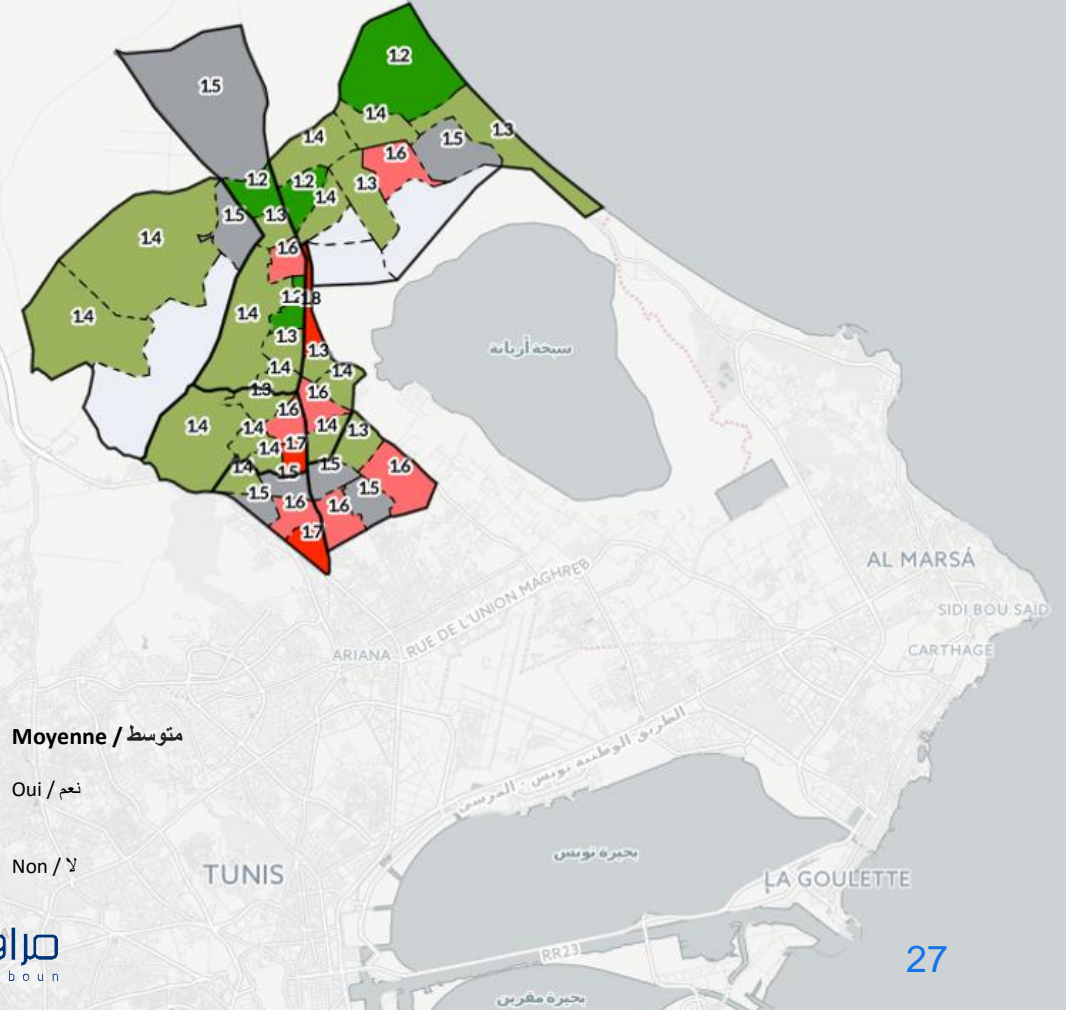


## 14) Etes-vous prêt à payer plus de taxes municipales pour avoir un meilleur service ?



- Oui / نعم
- Non / لا
- Uniquement s'il existe une transparence dans la gestion financière de la municipalité / نعم، في صورة توفر الشفافية

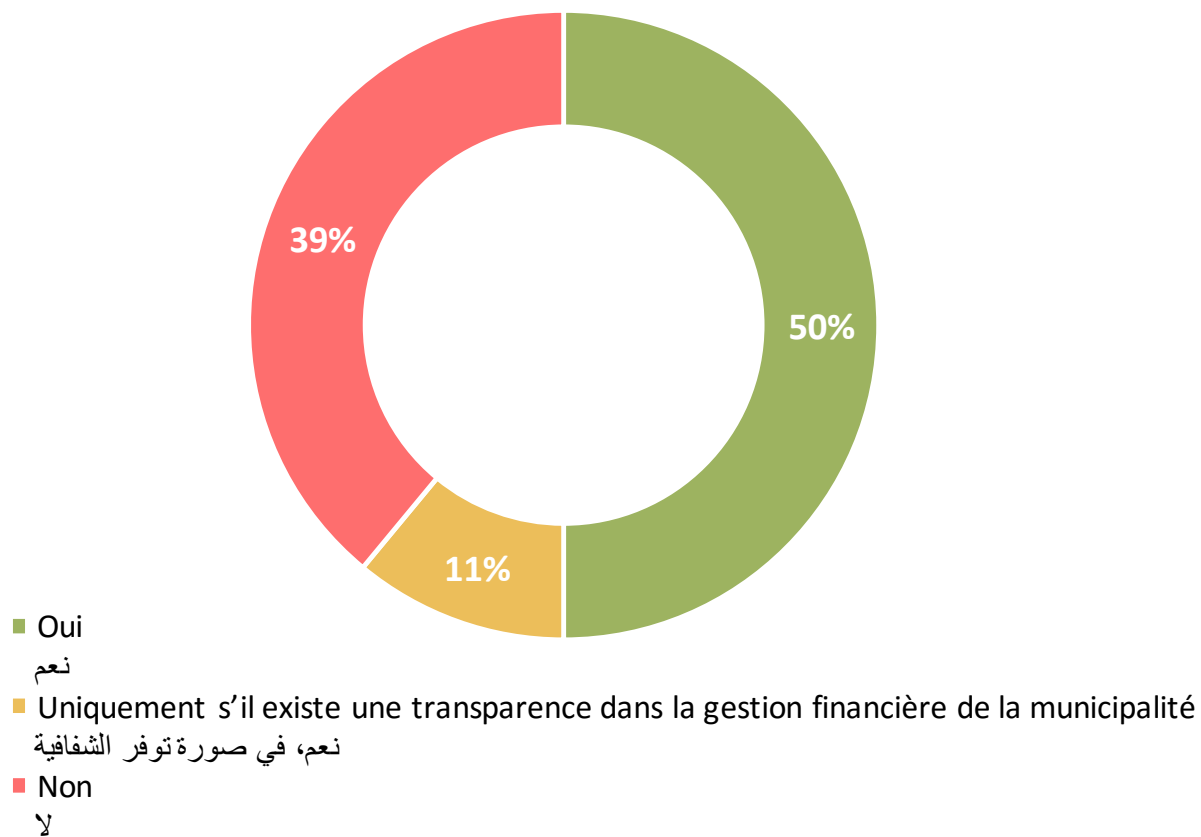
## 14) هل أنت مستعد لدفع أكثر ضرائب بلدية للحصول على خدمات أفضل؟



- Moyenne / متوسط
- Oui / نعم
- Non / لا

Combien de ceux qui ne paient pas leurs taxes sont prêts à payer pour avoir un meilleur service ?

كم من الذين لا يدفعون الضرائب مستعدون لدفعها للحصول على خدمات أفضل؟



A coastal scene featuring a concrete structure, possibly a dam or breakwater, partially submerged in water. The sky is filled with large, dramatic, grey and white clouds against a blue background. The structure has decorative elements, including a cross-like pattern on its wall.

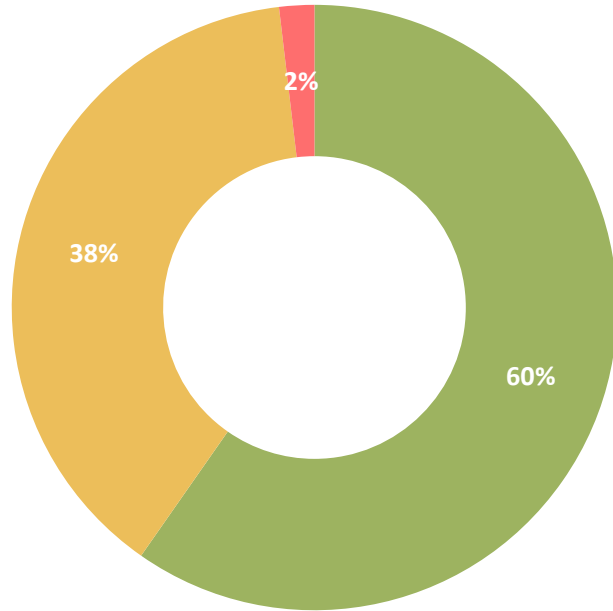
# RAOUED

Les élections municipales

# رواد

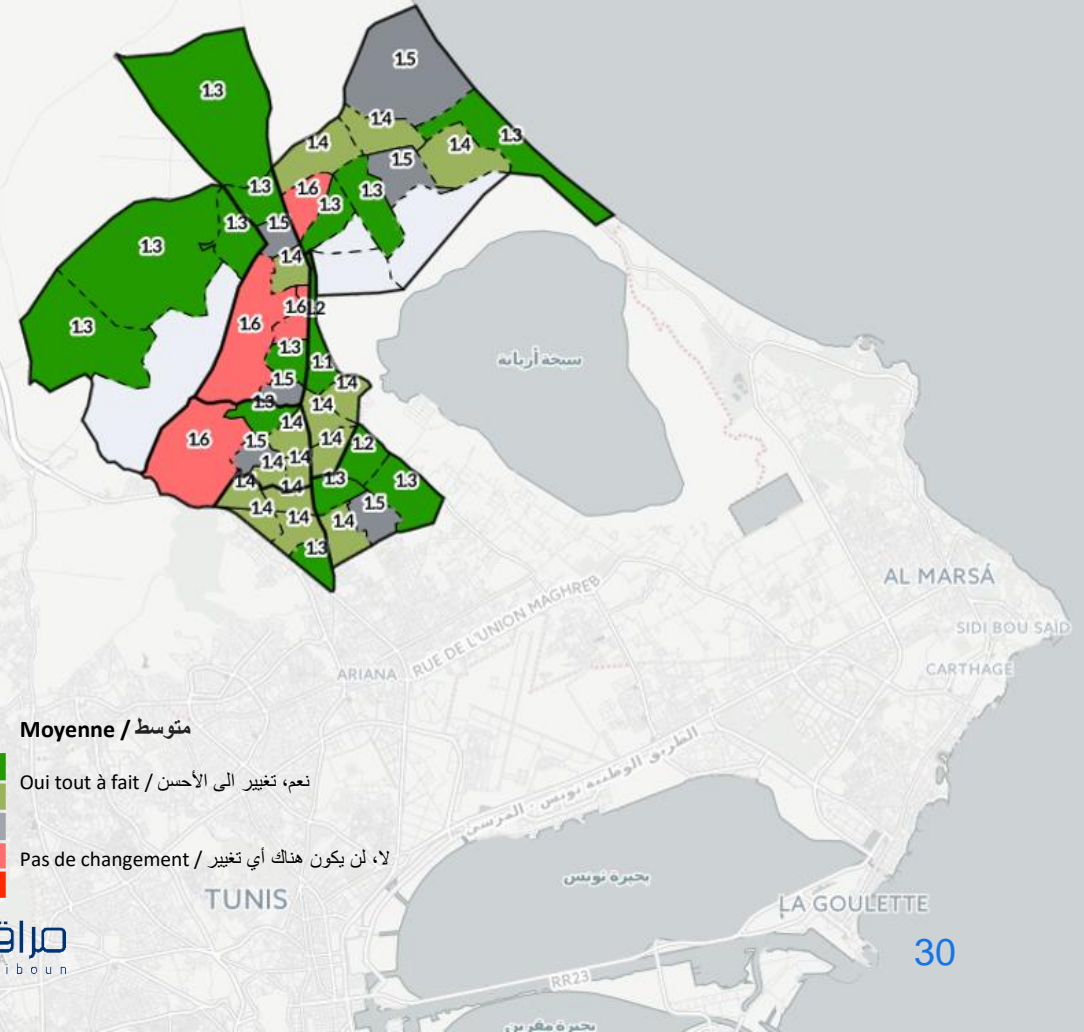
الانتخابات البلدية

## 15) Pensez-vous que les futures élections municipales amèneront un changement dans votre municipalité ?



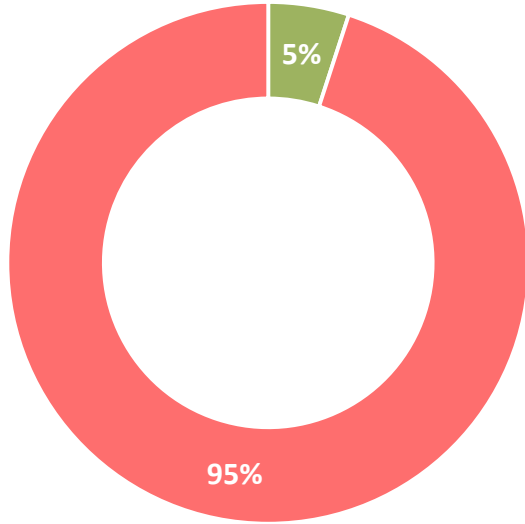
- Oui tout à fait / نعم، تغيير الى الأحسن
- Pas de changement / لا، لن يكون هناك أي تغيير
- Changement négatif / نعم، تغيير إلى الأسوء

## 15) هل تعتقد أن إجراء الانتخابات البلدية القادمة ستحدث تغييرات على مستوى بلديتك؟



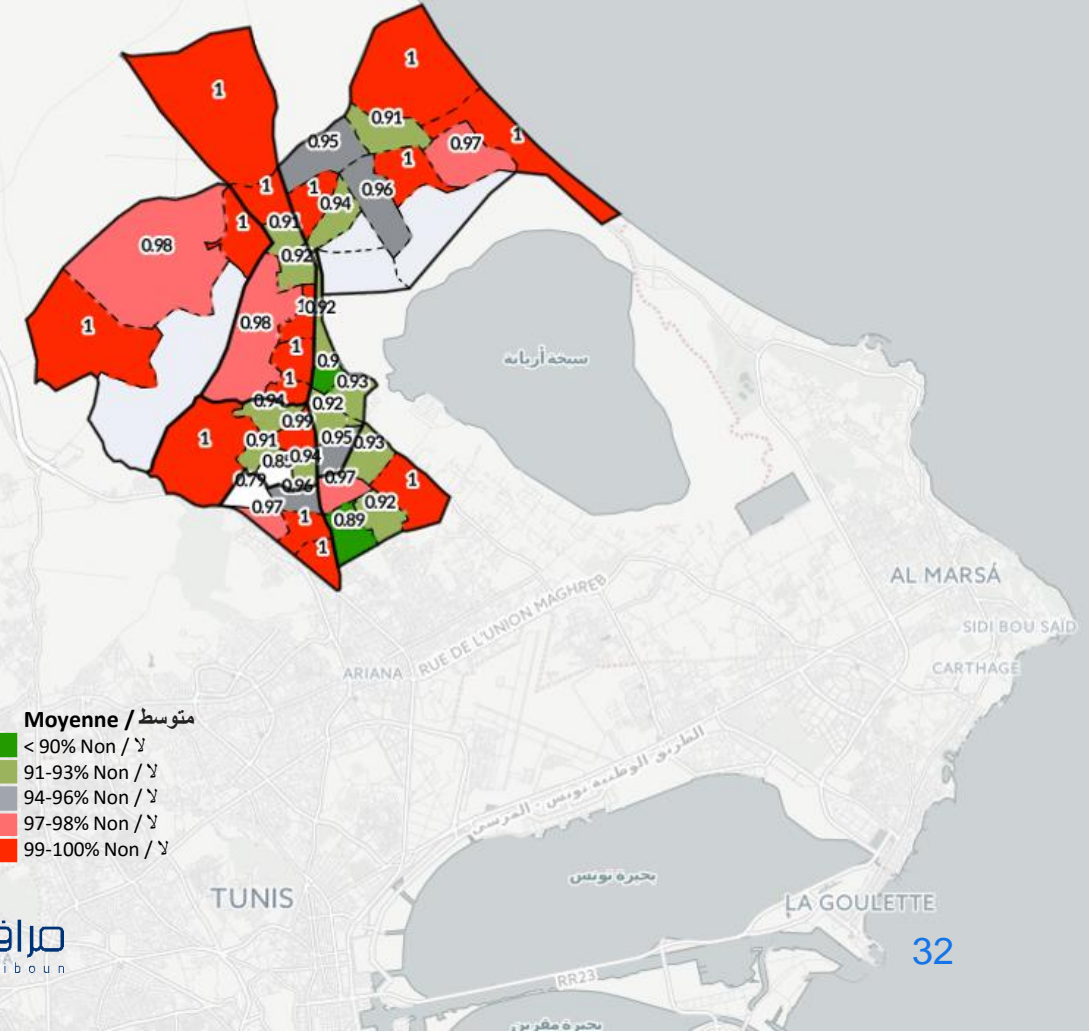


## 17) Connaissez-vous les noms des députés vous représentant à l'ARP ?



■ Oui / نعم ■ Je ne les connais pas / لا أعرف

## 17) هل تعرف أسماء نواب جهتك في مجلس نواب الشعب؟



A blue boat is positioned on a sandy beach. A patterned blanket with red, black, and white designs is draped over the side of the boat. The background shows a clear blue sky with scattered white clouds and a distant horizon line.

**RAOUED**

**Les résultats complets**

**رواد**

**النتائج الكاملة**

# شكرا




[www.mourakiboun.org](http://www.mourakiboun.org)

[www.boell.de](http://www.boell.de)

[www.d21.me](http://www.d21.me)

 **مراقبون**  
Mourakiboun

 **HEINRICH BÖLL STIFTUNG**  
شمال إفريقيا تونس

