



Konrad
Adenauer
Stiftung



Mercredi 23 Mars 2016
Hôtel Paris Les Berges Du Lac
à partir de 09H00



**CLASSEMENT DES ADMINISTRATIONS
TUNISIENNES**
Quelle perception des entrepreneurs?



23 Mars 2016

Hôtel Paris _ Les Berges Du Lac



SIGMA CONSEIL
Angle 43, rue Alain Savary 1002 Tunis Belvédère – Tunisie
Tél: + 216 71 286 927 - + 216 71 785 164
Fax: + 216 71 286 534
Email: dg@sigma.tn
Site Web: www.sigma.tn

- **Enquête par sondage**
- **Population de référence** : 500 dirigeants de PME, exerçant aussi bien dans le secteur industriel que celui des services, Onshore et Offshore
- **Méthode d'échantillonnage** : Quotas par secteur d'activité (industrie / services), type d'activité (Onshore / Offshore), taille de l'entreprise et région
- **Échantillon** : 500 PME
- **Méthode d'administration des questions** : CATI (interviews téléphoniques assistées par ordinateurs) via call center SIGMA
- **Période du terrain** : 08/03/2016-19/03/2016

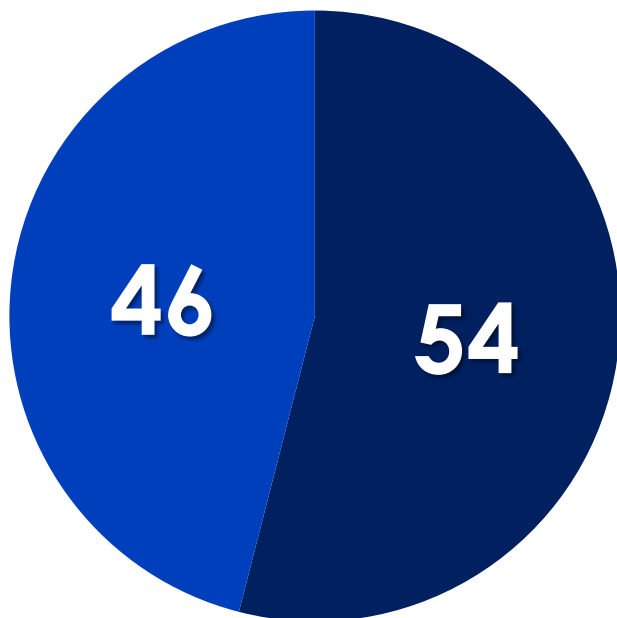
I. Importance des administrations pour les PME

II. Fréquentation des administrations par les PME

III. Satisfaction des PME à l'égard des administrations

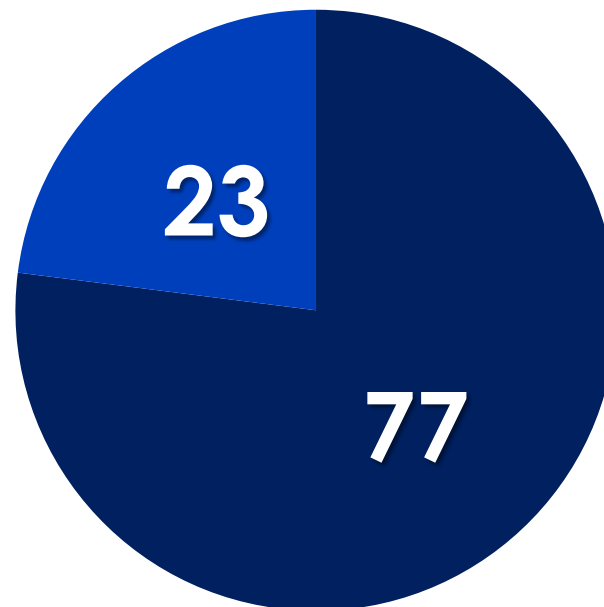
Description de l'échantillon

Selon le secteur d'activité



■ Industrie ■ Services

Selon la taille de l'entreprise



- Petite entreprise (entre 10 et 49 salariés)
- Moyenne entreprise (entre 50 et 199 salariés)

Description de l'échantillon selon la région

Région	%
Grand Tunis	36,3
Nord Est	13,3
Nord ouest	7,8
Centre EST	15,3
Sfax	9,3
Centre Ouest	7,4
Sud EST	6,9
Sud Ouest	3,7

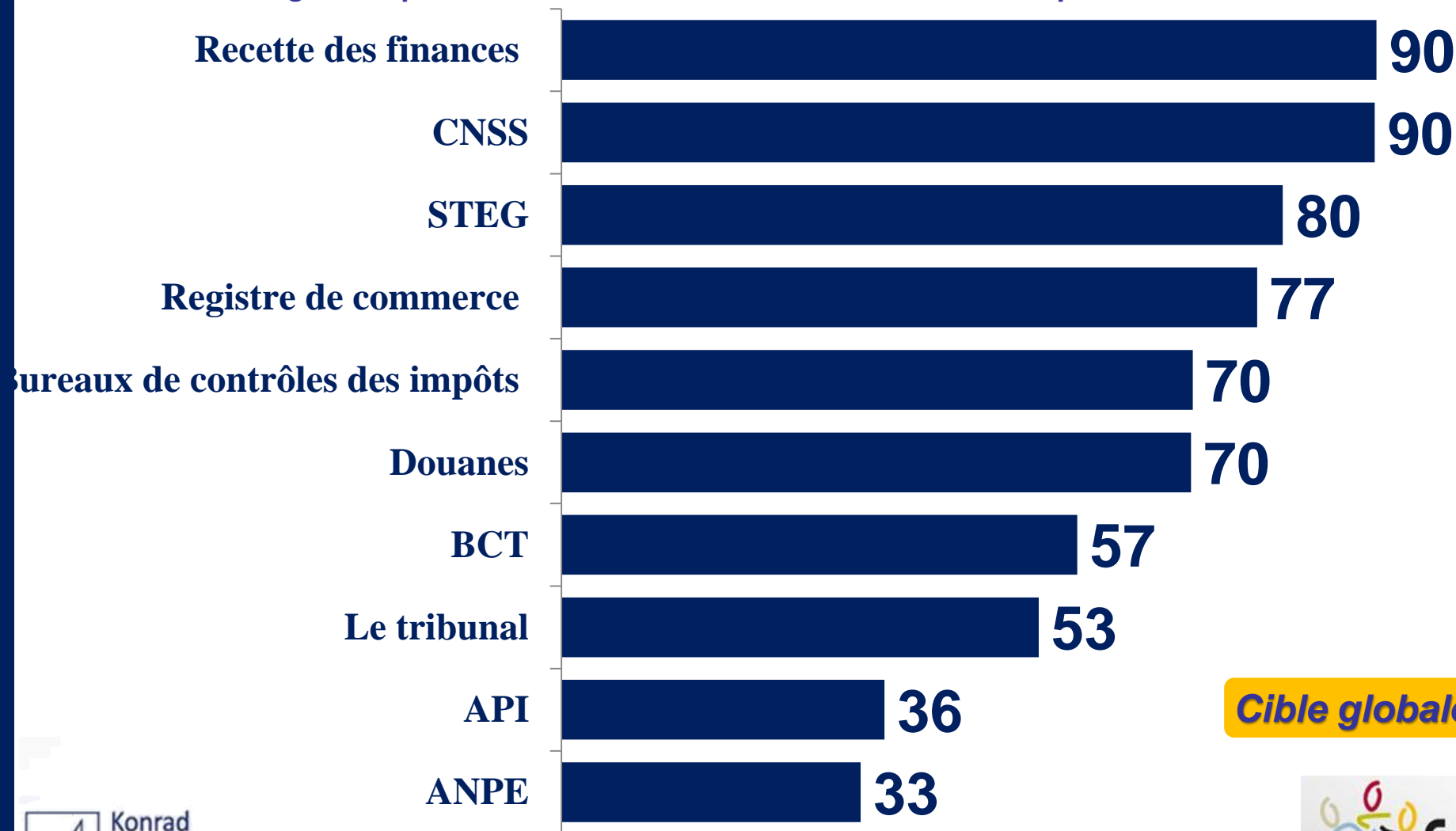


***Importance des
administrations
pour les PME***



Les administrations les plus importantes

Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée



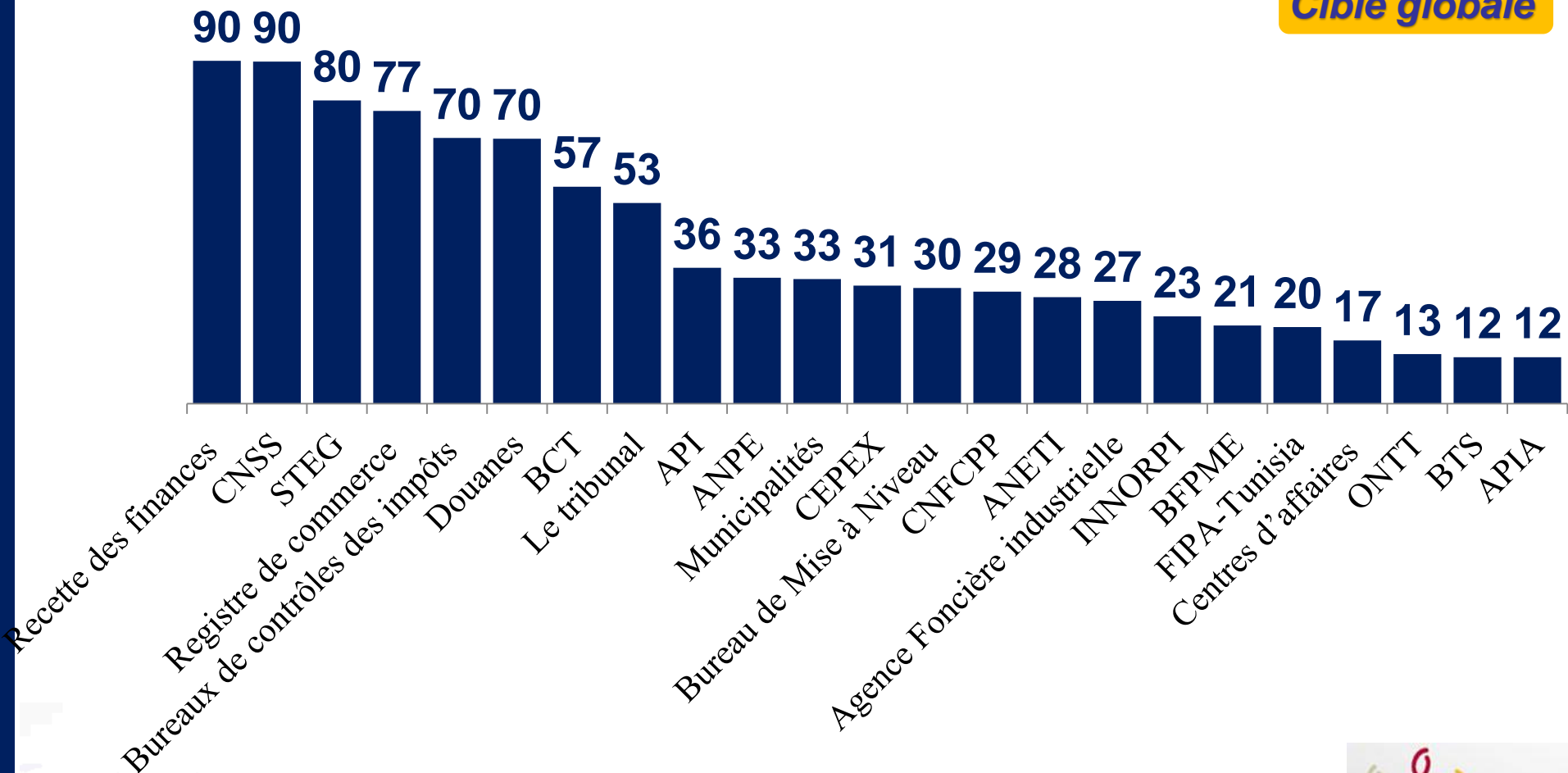
Cible globale

■ Top Box : Très...

Importance des administrations pour les PME

Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée

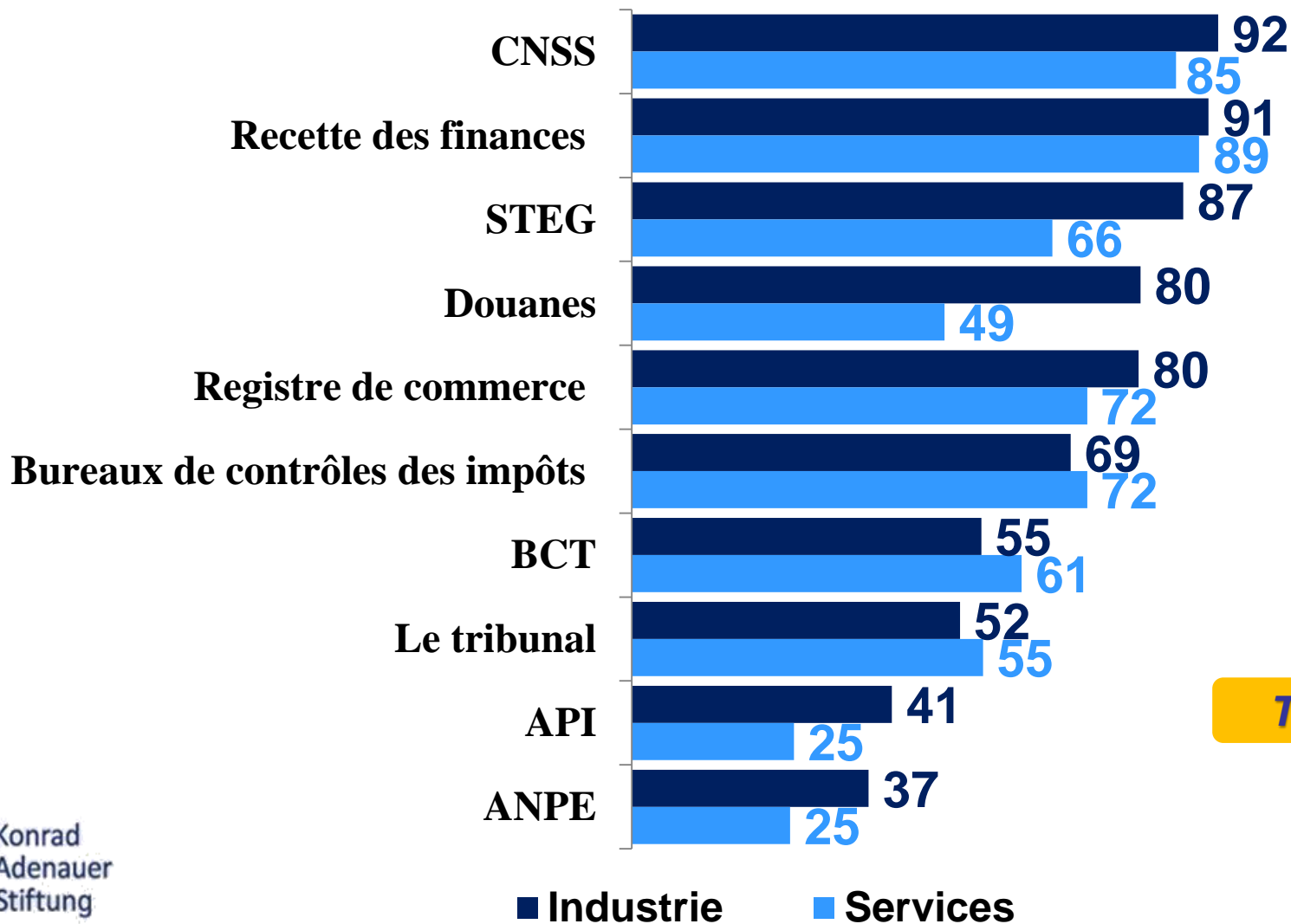
Cible globale



■ Top Box : Très importante

Importance des administrations pour les PME selon le secteur d'activité

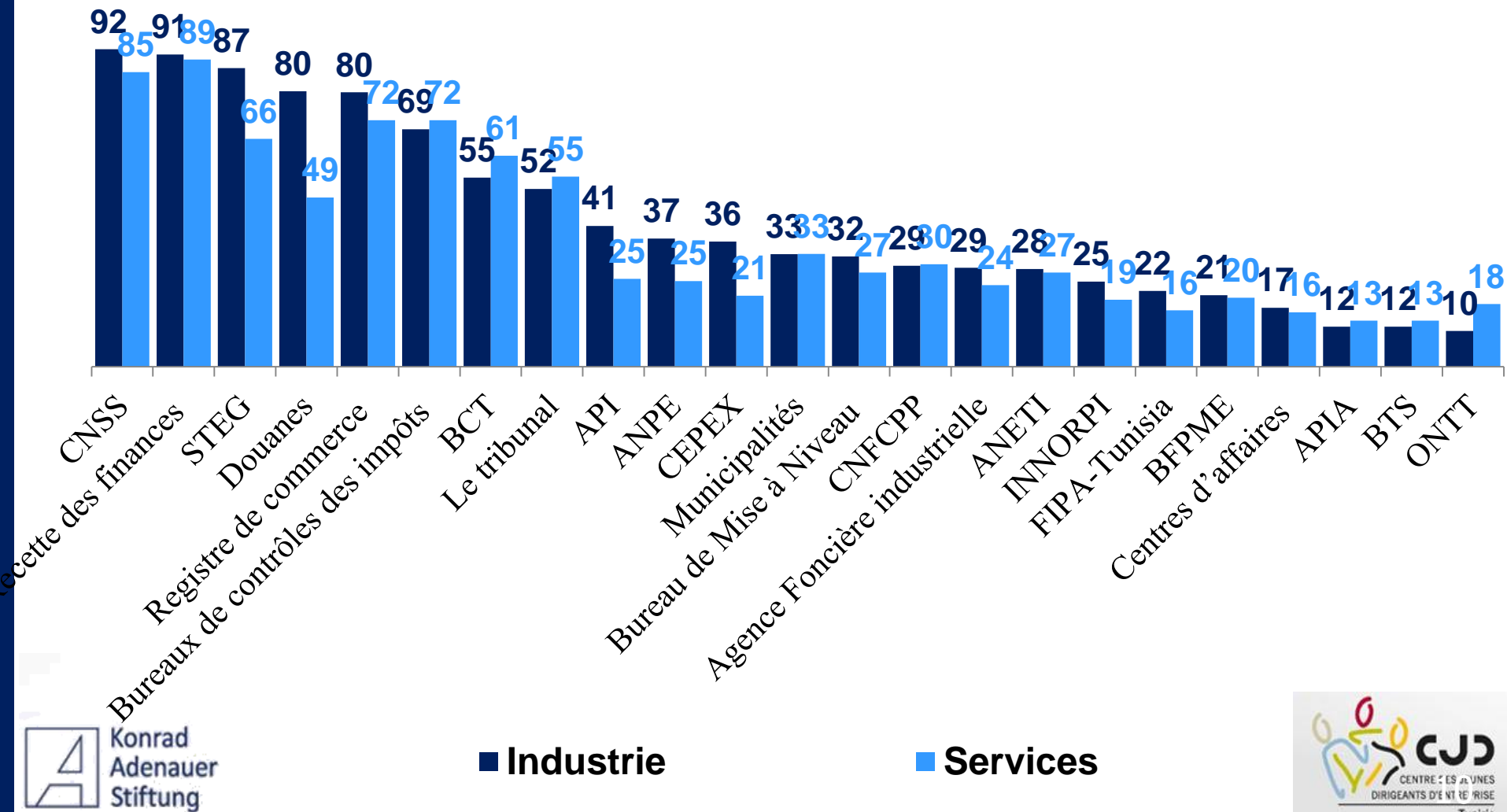
Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée



Top Box

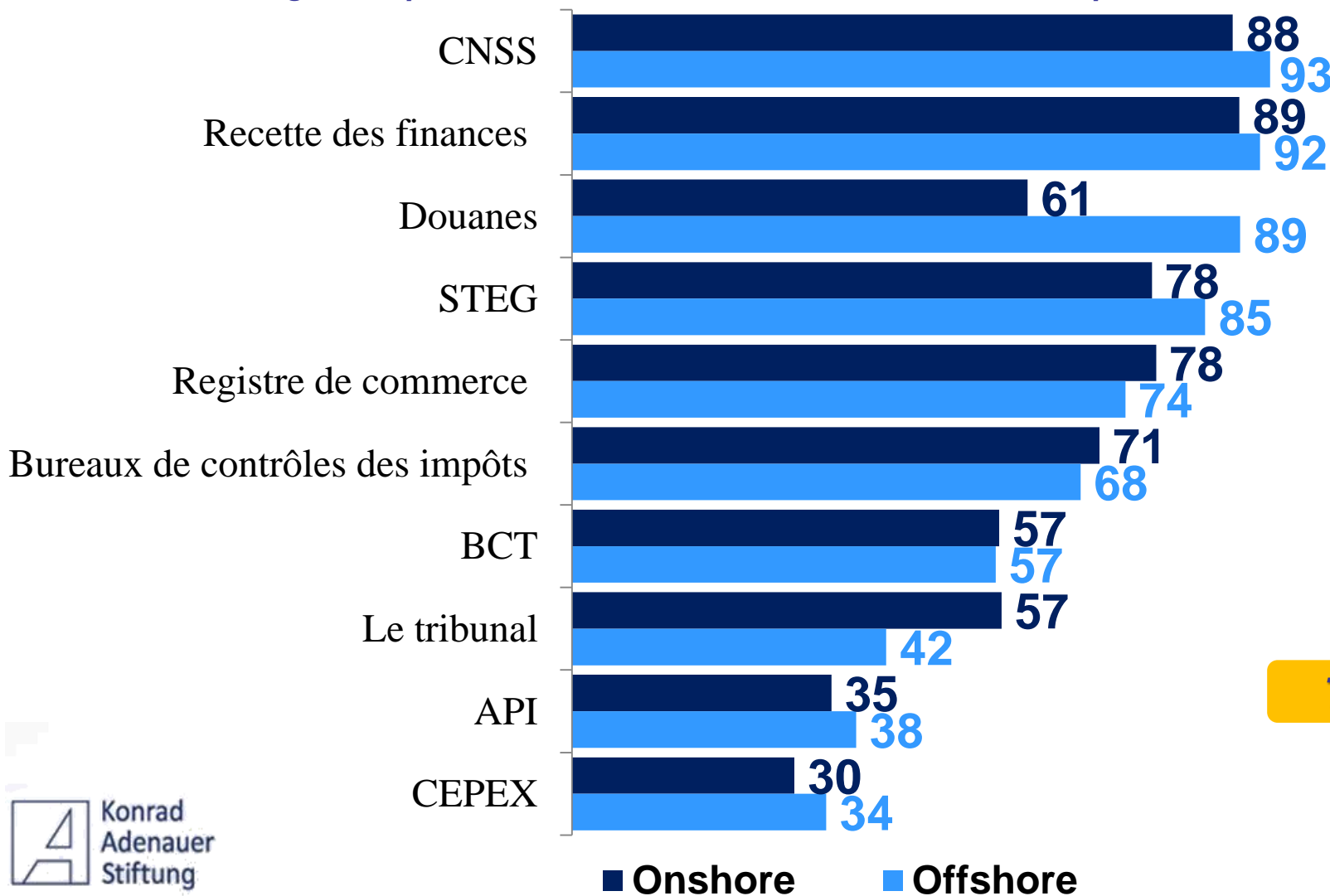
Importance des administrations pour les PME selon le secteur d'activité

Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée



Importance des administrations pour les PME selon le type d'activité

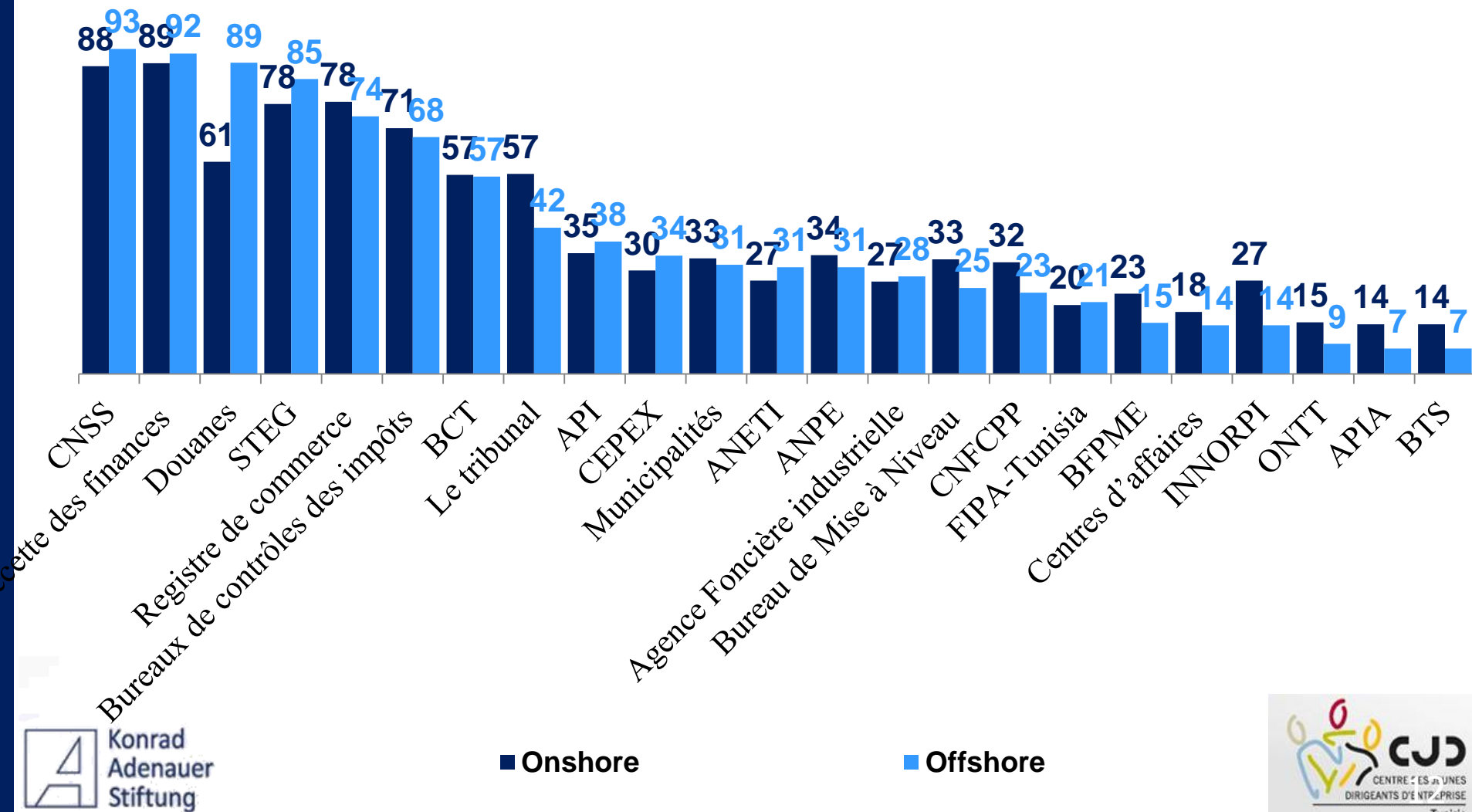
Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée



Top Box

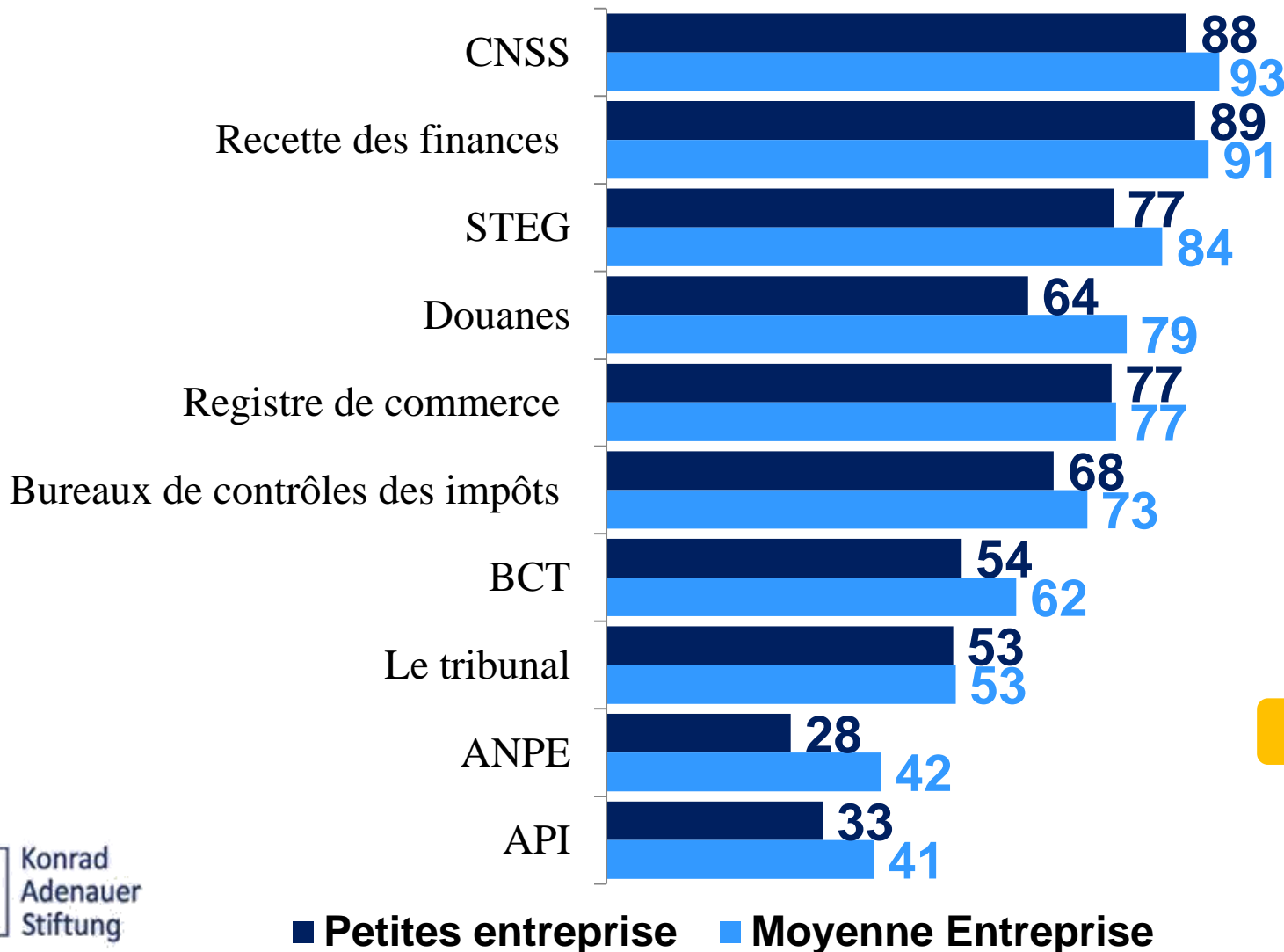
Importance des administrations pour les PME selon le type d'activité

Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée



Importance des administrations pour les PME selon la taille de l'entreprise

Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée

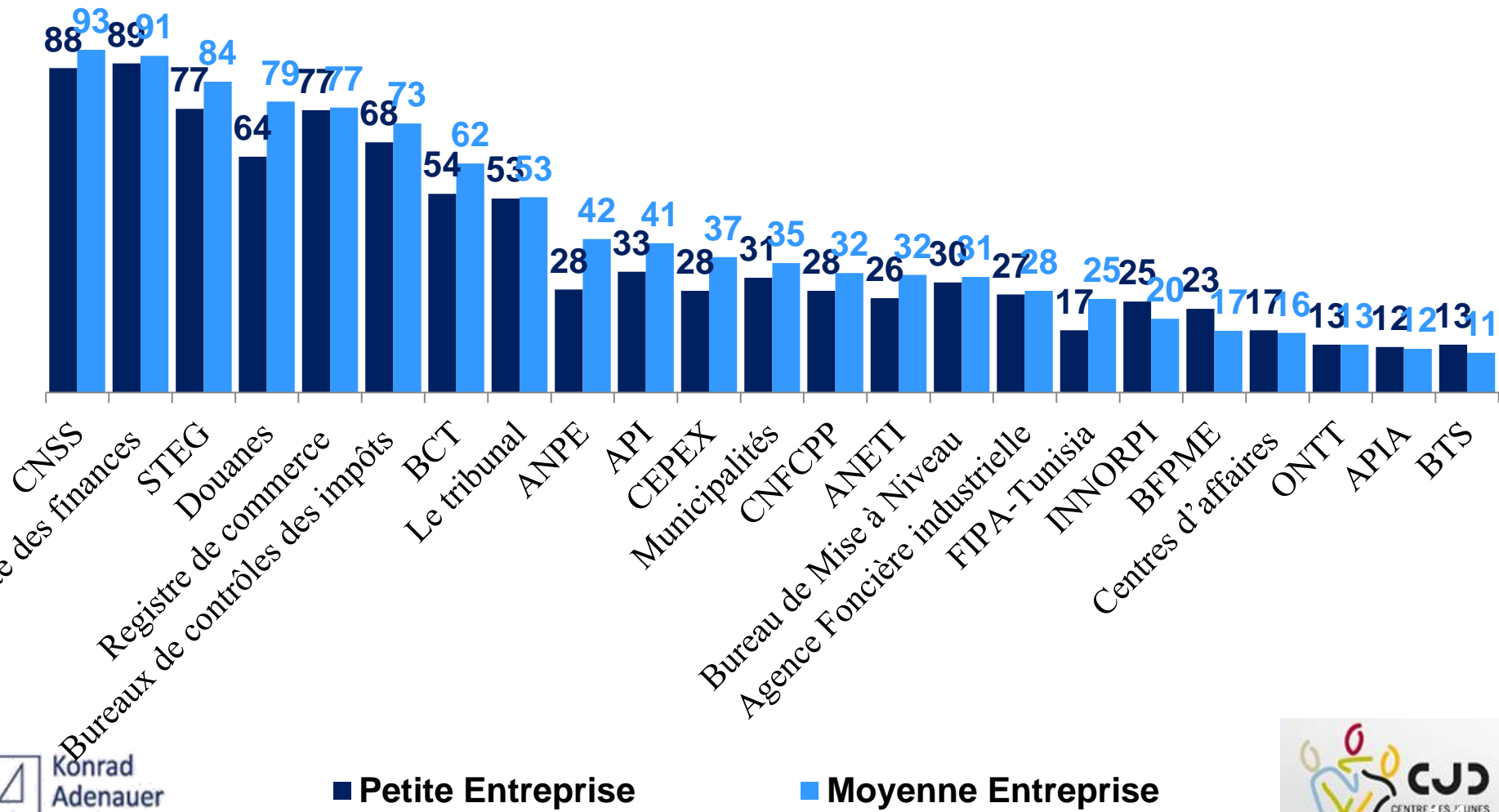


Top Box

Importance des administrations pour les PME selon la taille de l'entreprise



Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée

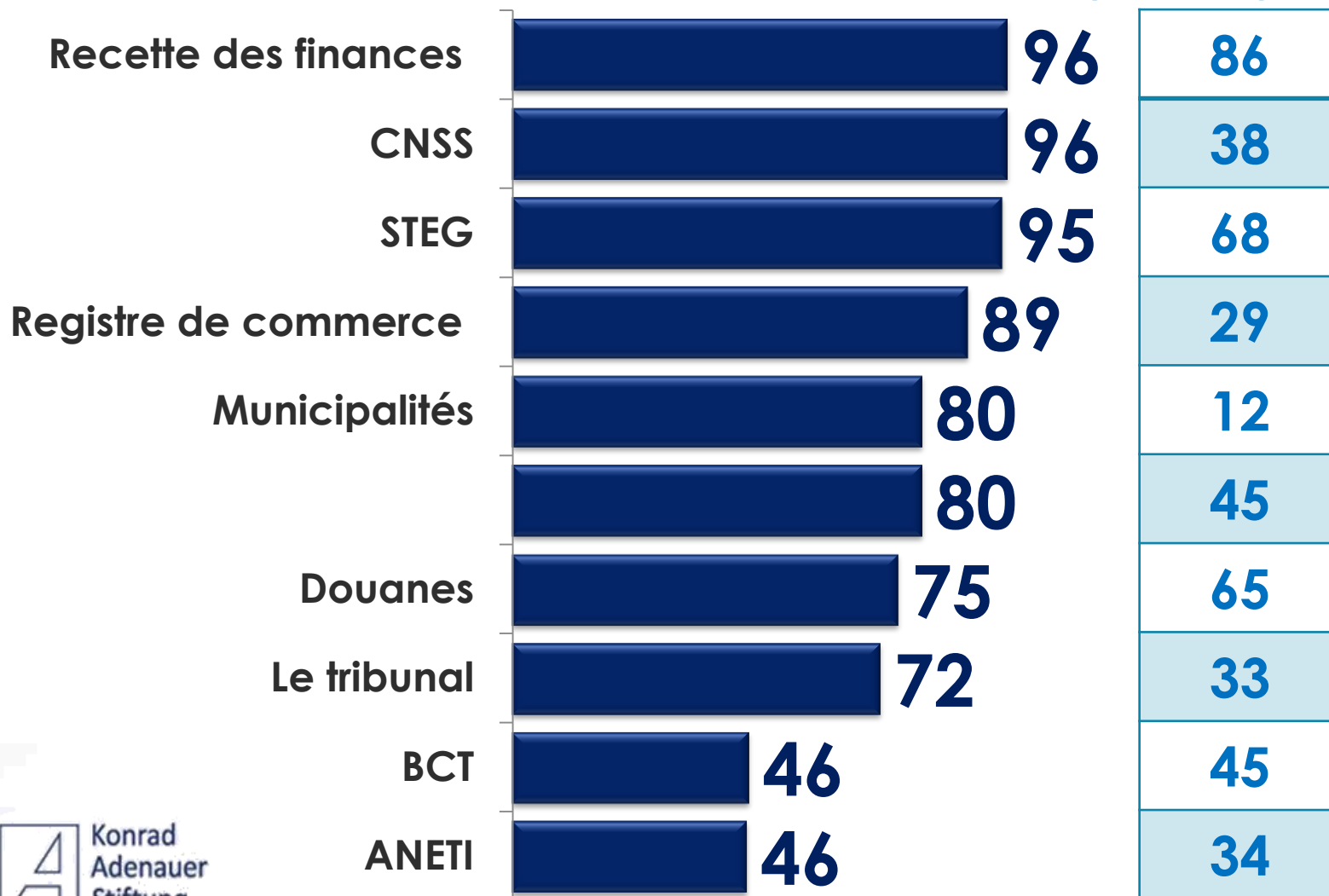


***Fréquentation
des
administrations
par les PME***



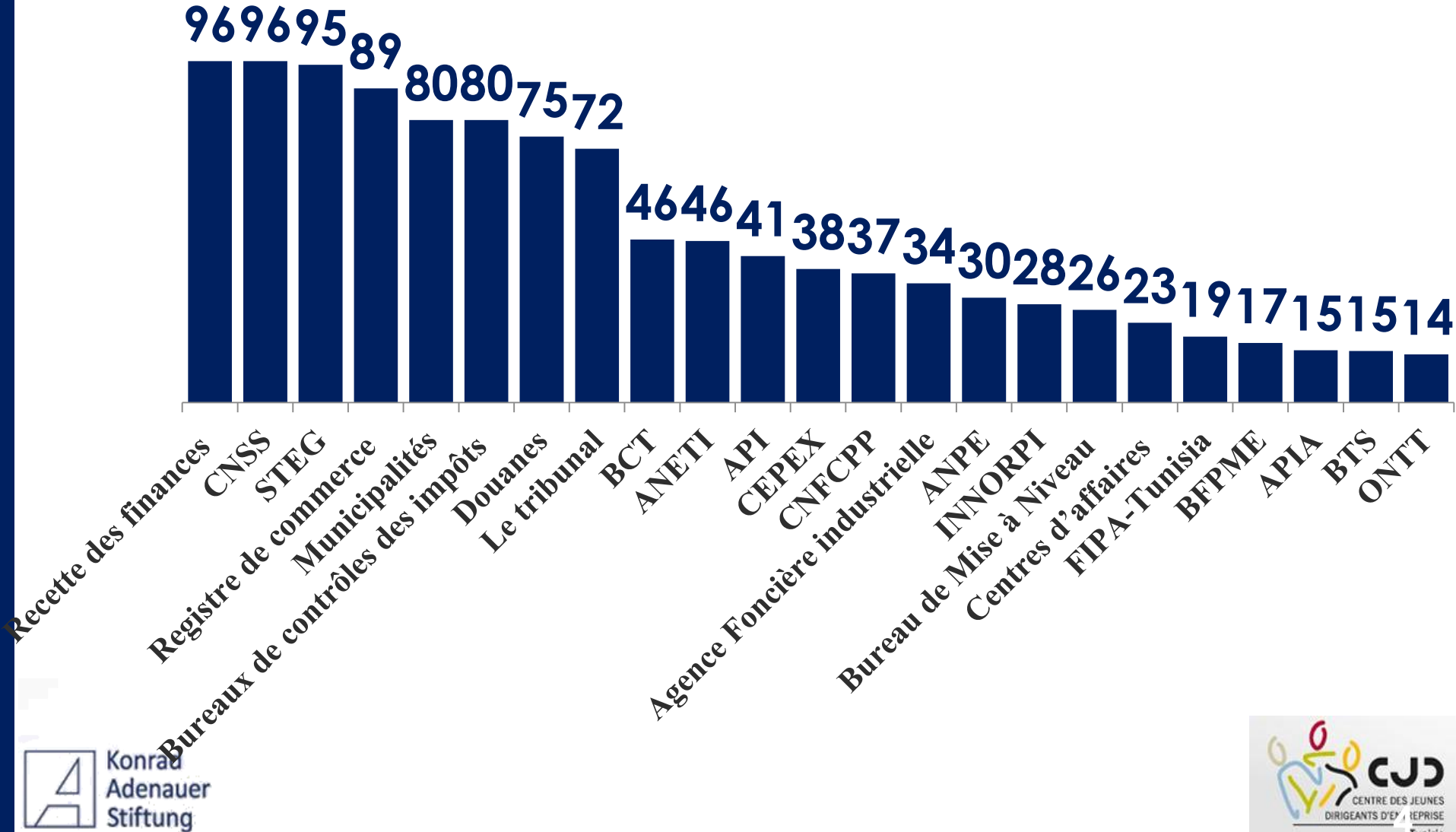
Les administrations les plus contactées par les PME

En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté visitées fréquemment (plus qu'une fois par mois)



Les administrations contactées par les PME

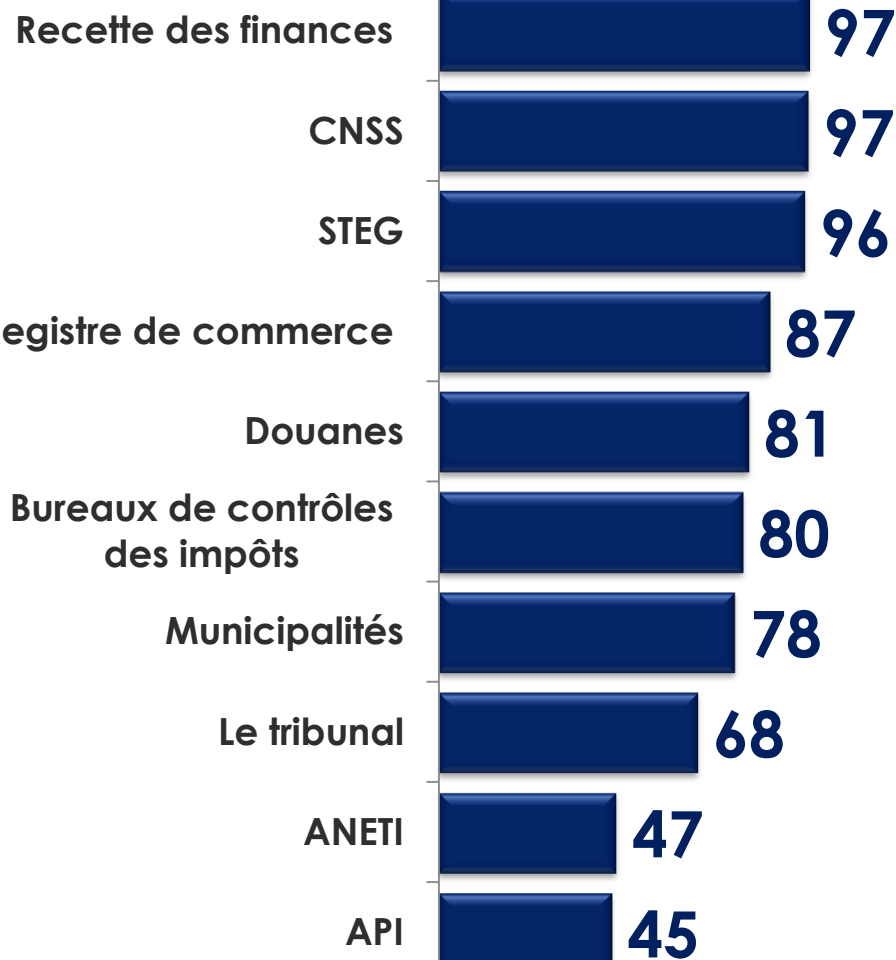
En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté



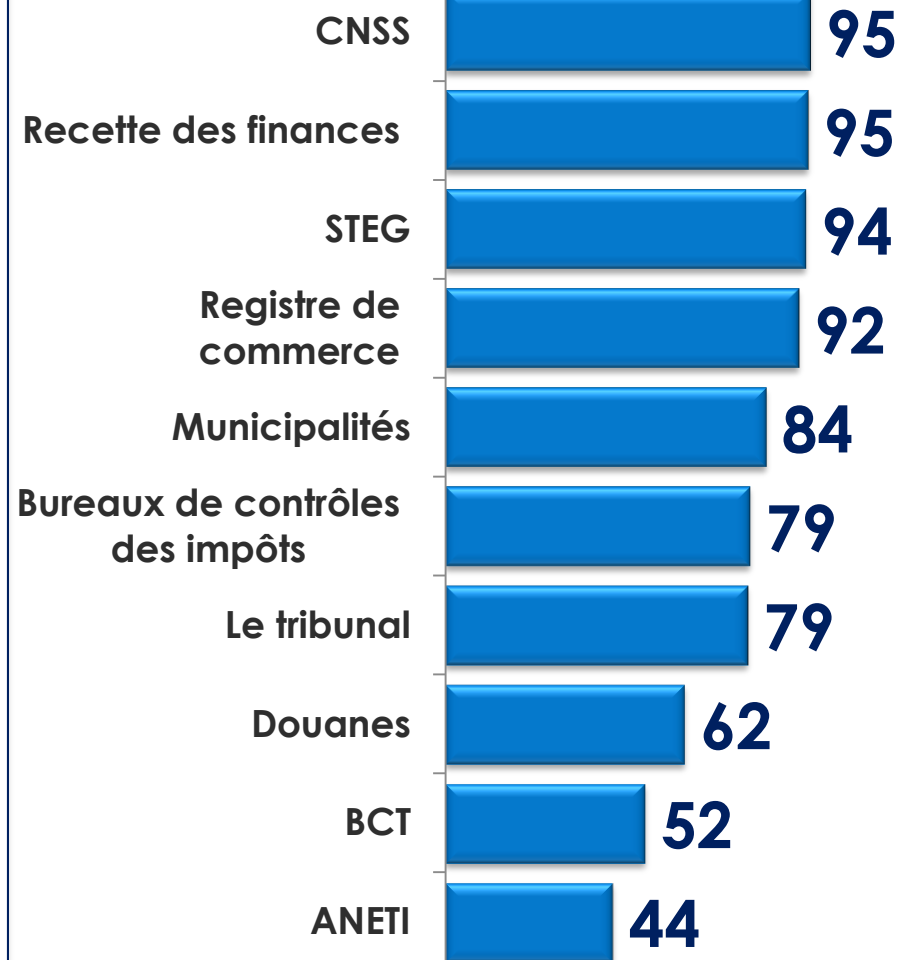
Les administrations les plus contactées par les PME selon le secteur d'activité

En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté

Industrie

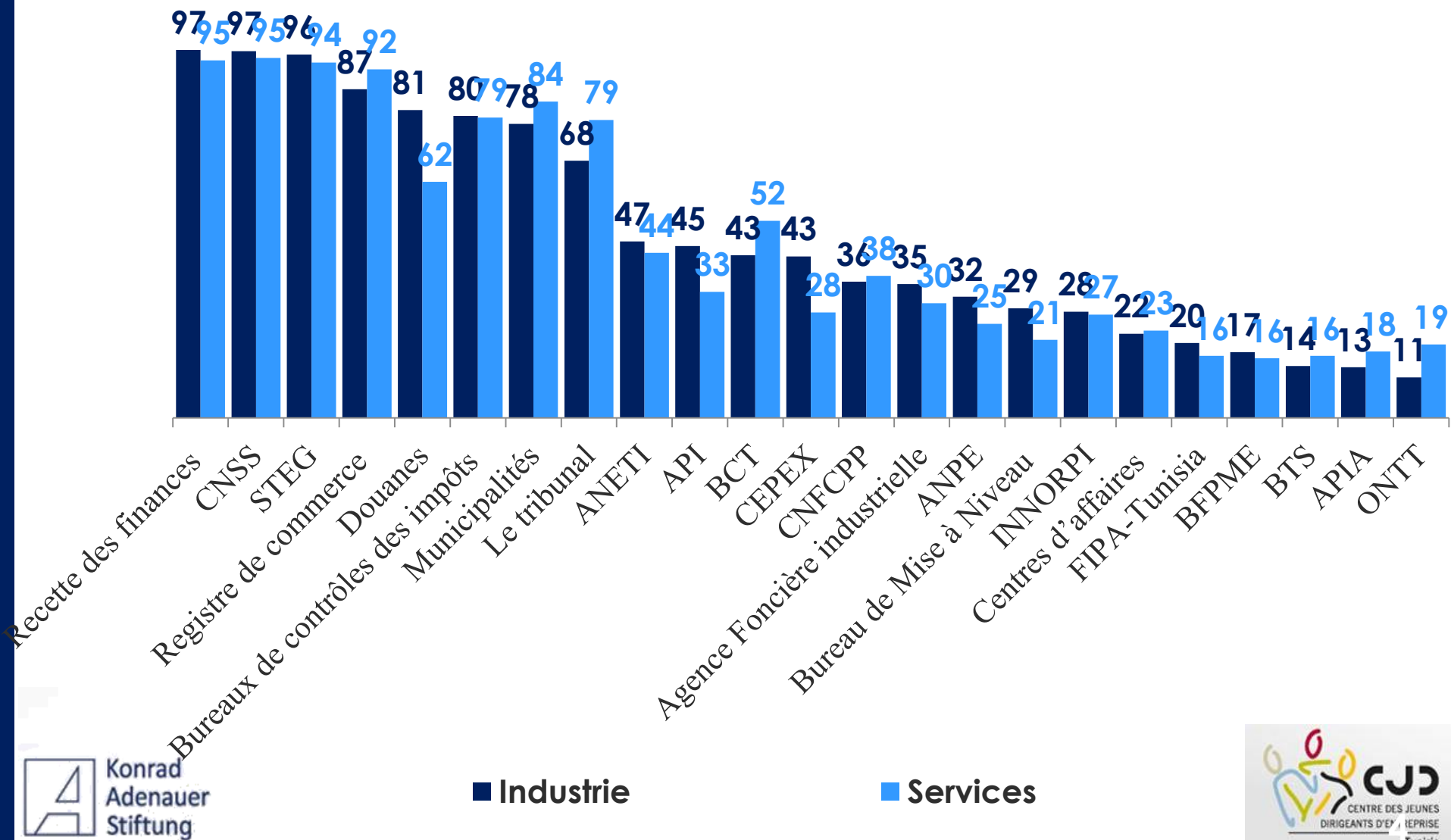


Services



Les administrations les plus contactées par les PME selon le secteur d'activité

En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté

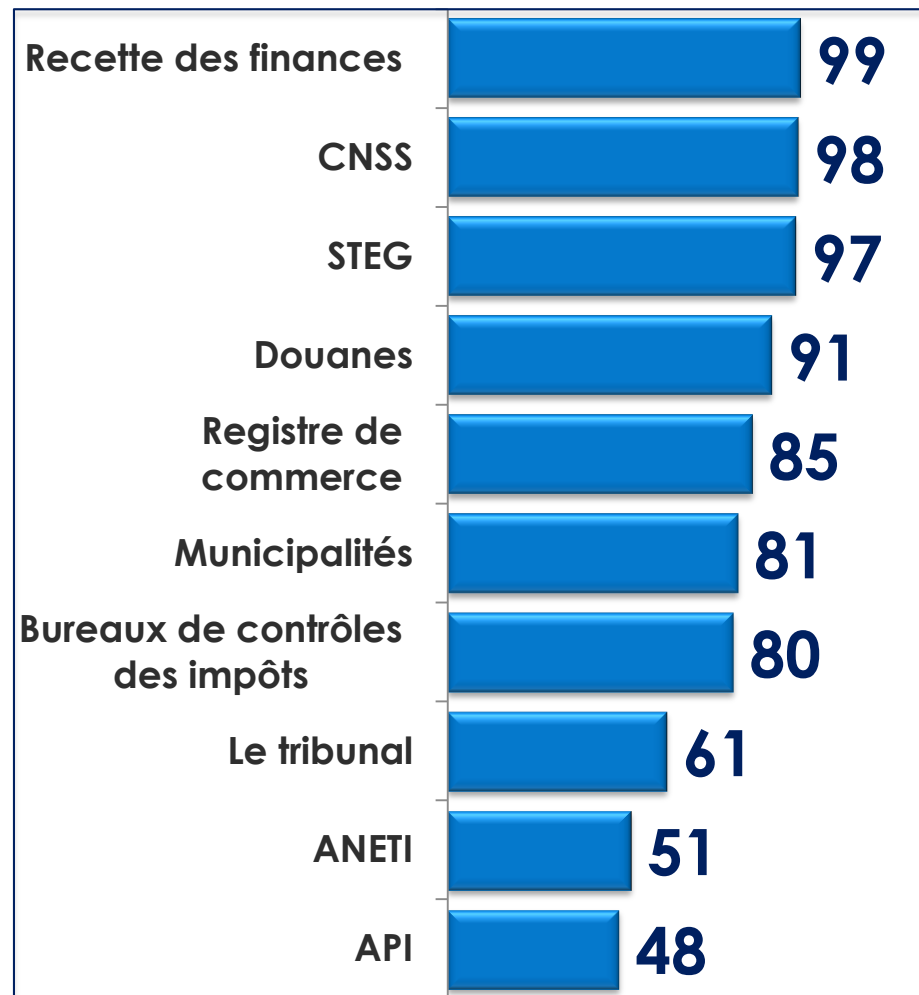
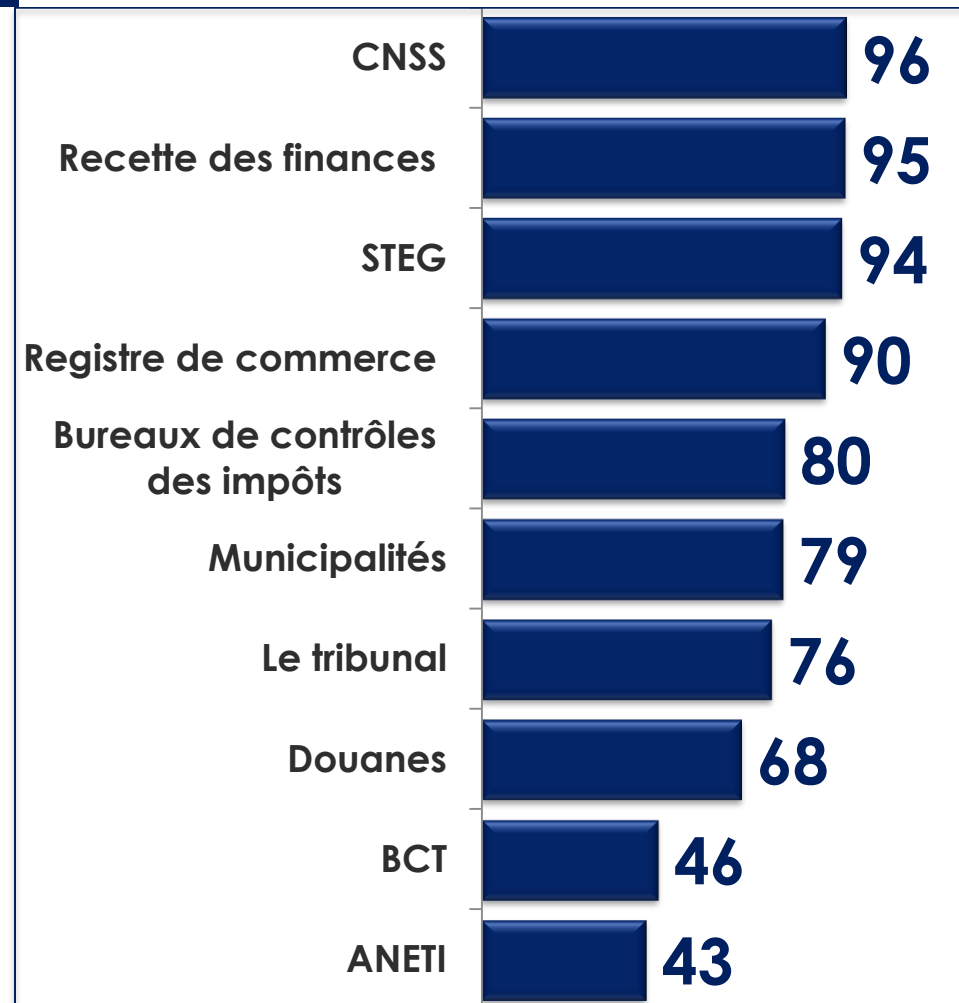


Les administrations les plus contactées par les PME selon le type d'activité

En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté

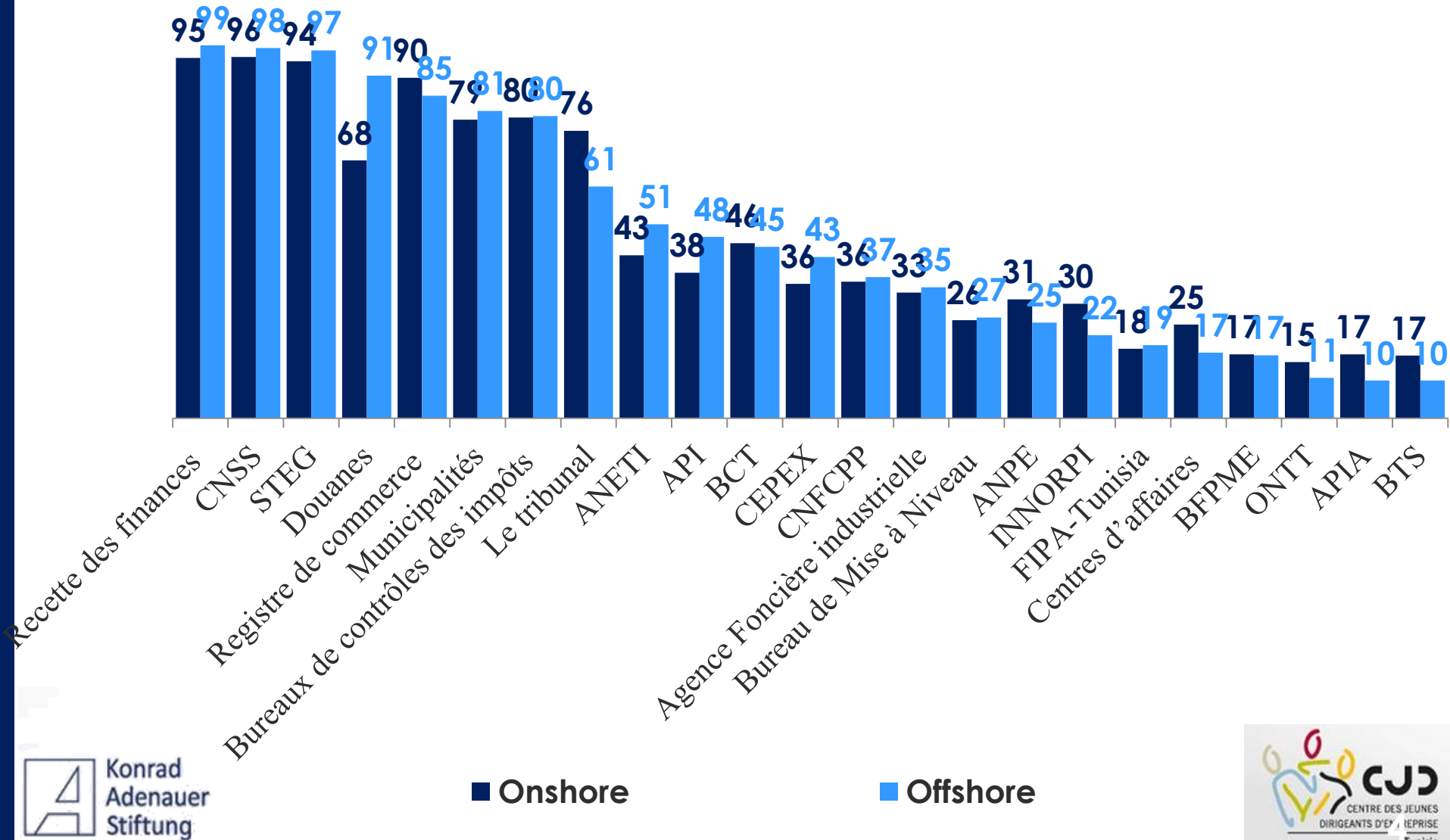
Onshore

Offshore



Les administrations les plus contactées par les PME selon le type d'activité

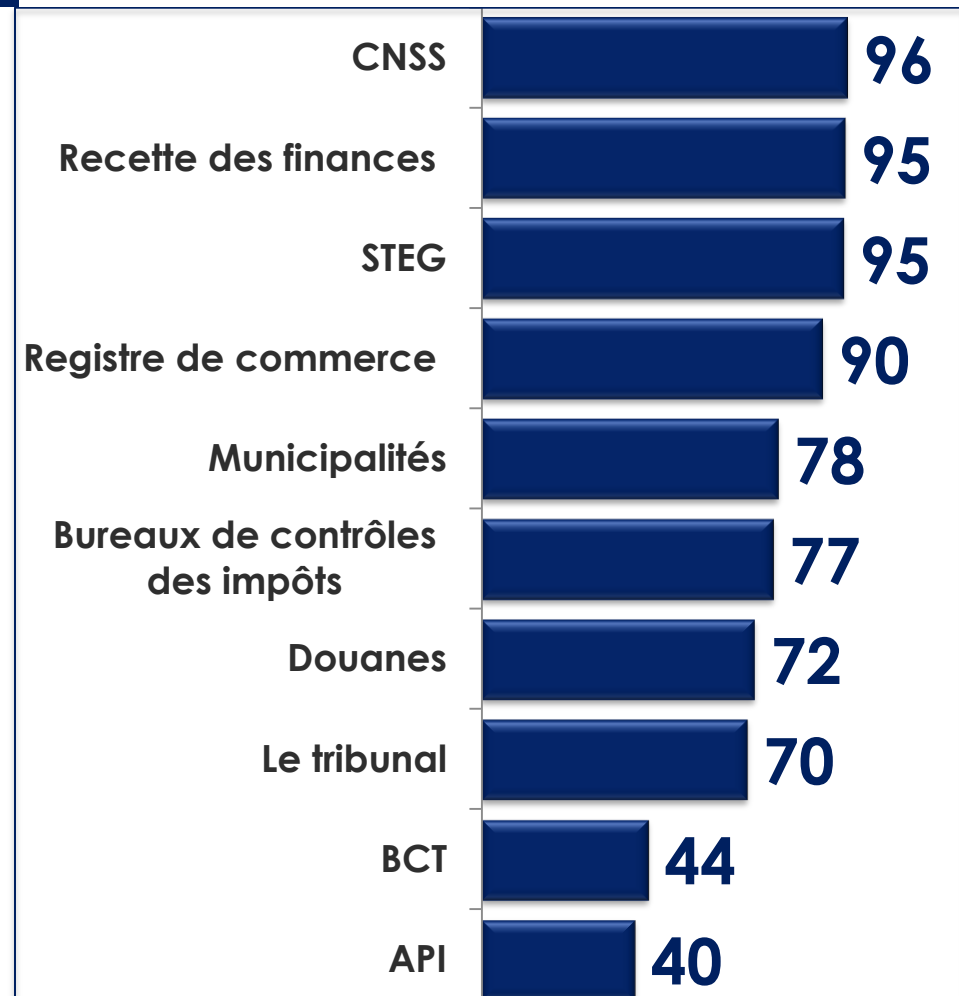
En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté



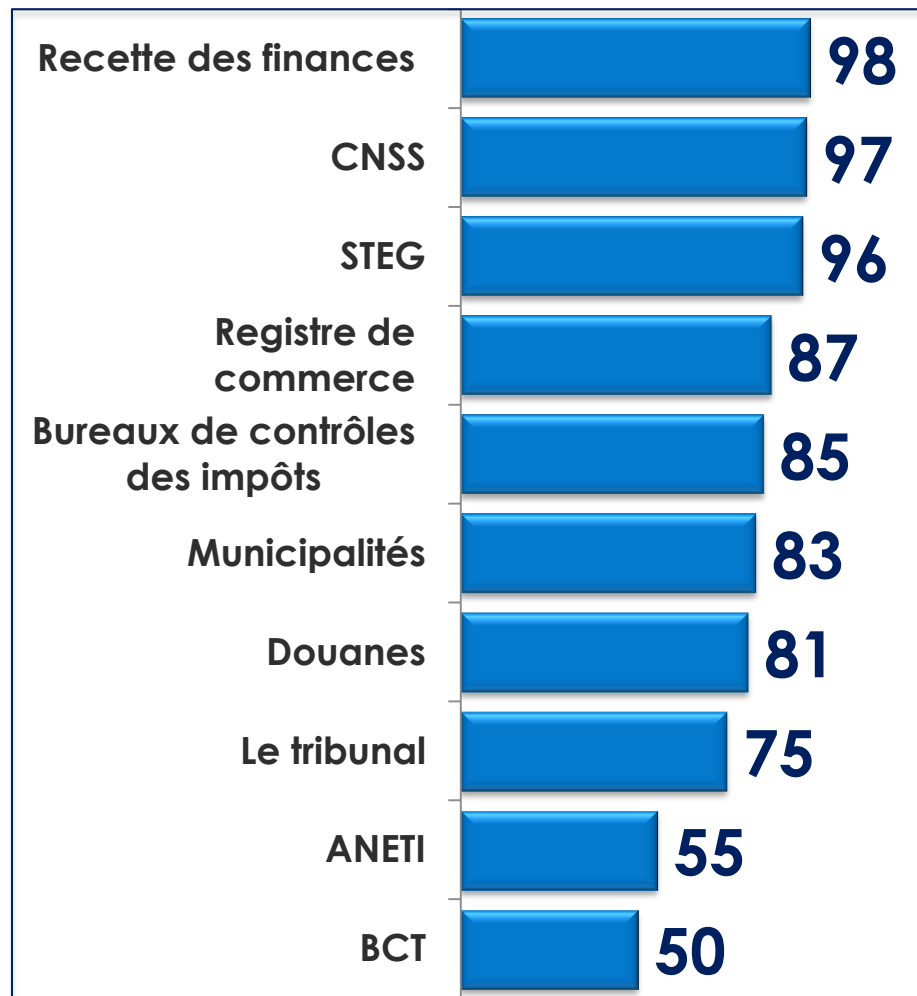
Les administrations les plus contactées par les PME selon la taille de

En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté

Petite entreprise

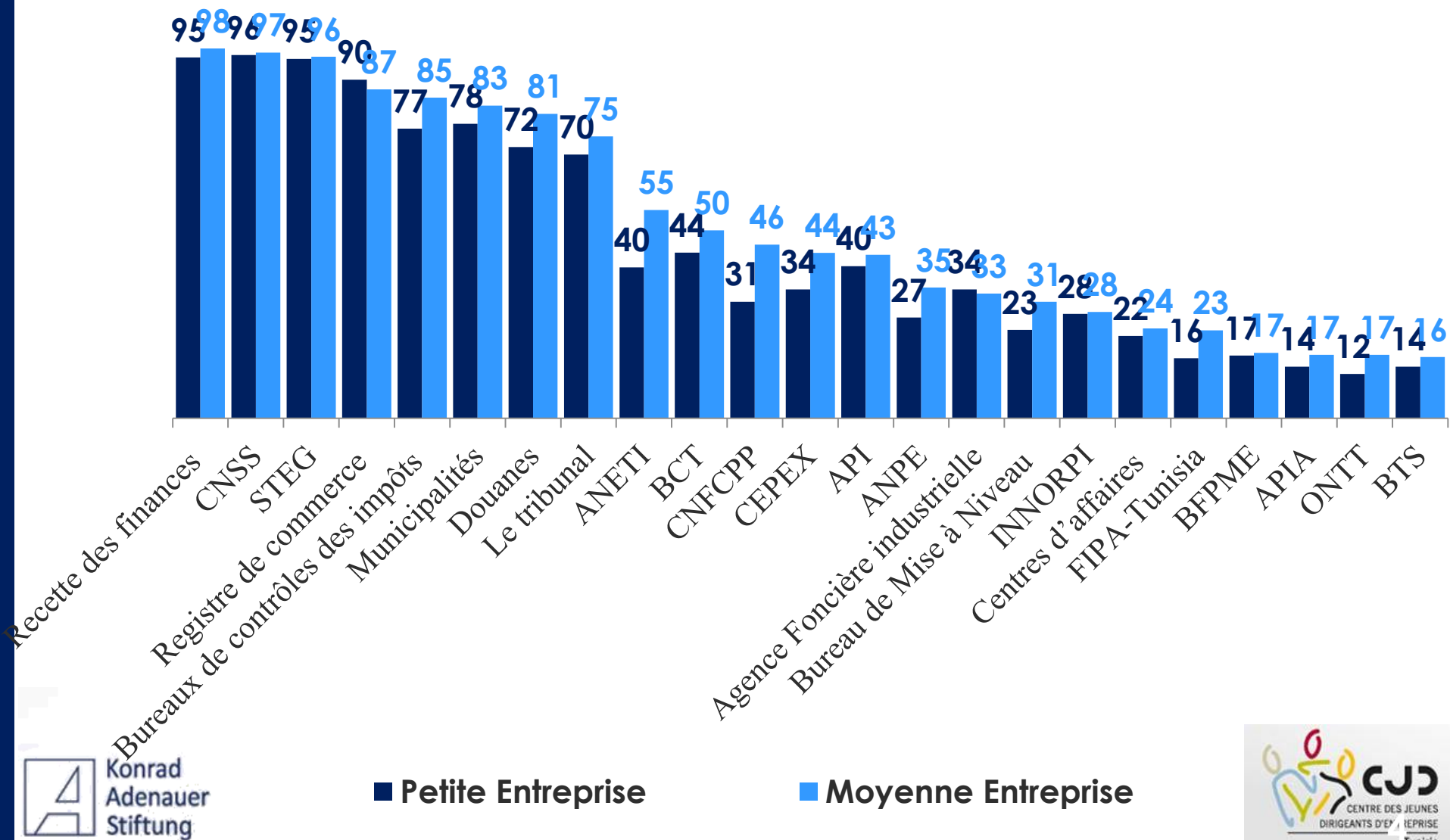


Moyenne entreprise



Les administrations les plus contactées par les PME selon la taille de

En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté



Satisfaction à l'égard des administrations

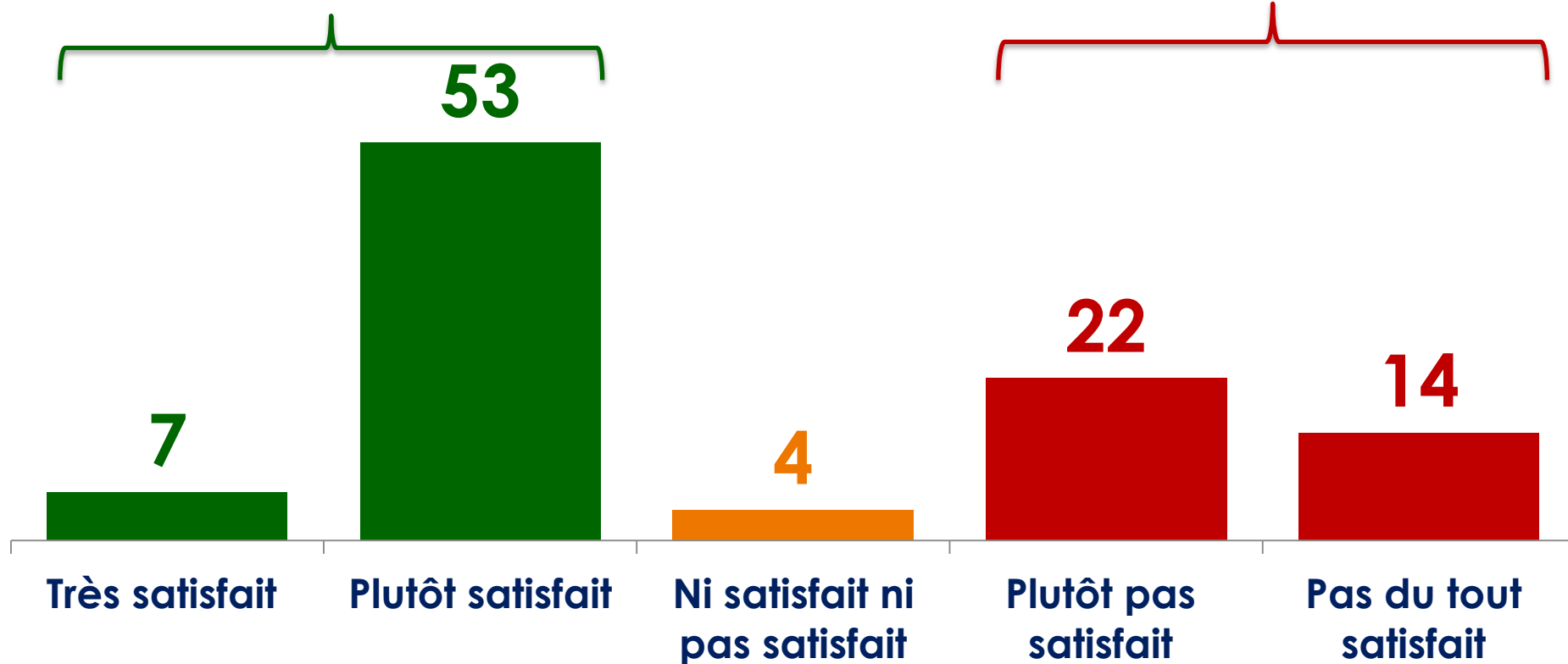


Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de toutes les administrations que vous avez contactées ?

Satisfait : 60%

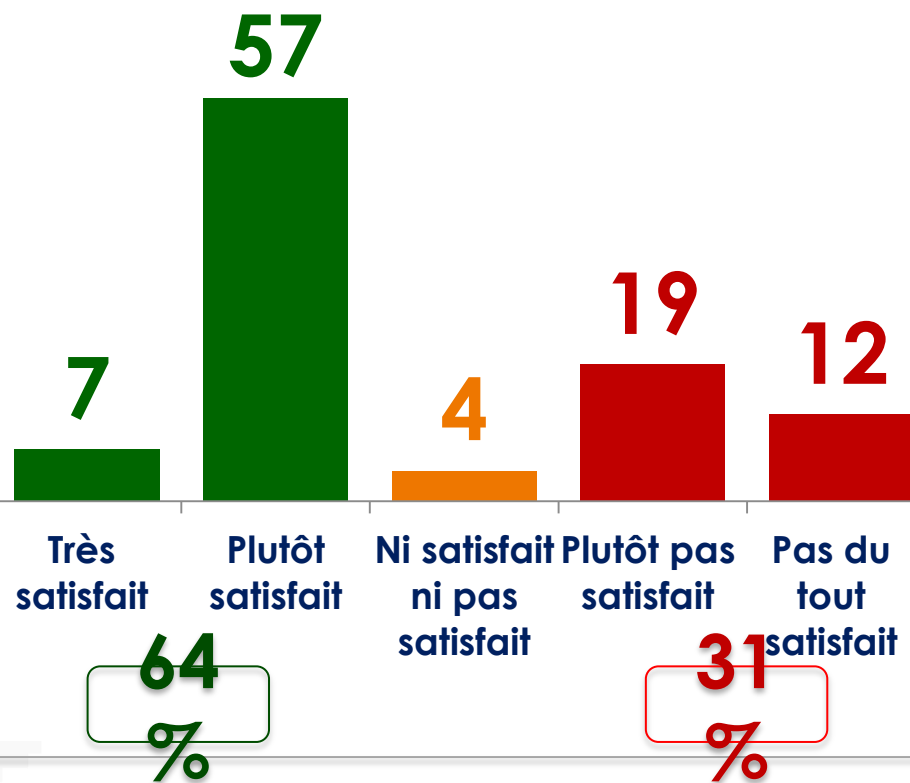
Insatisfait : 36%



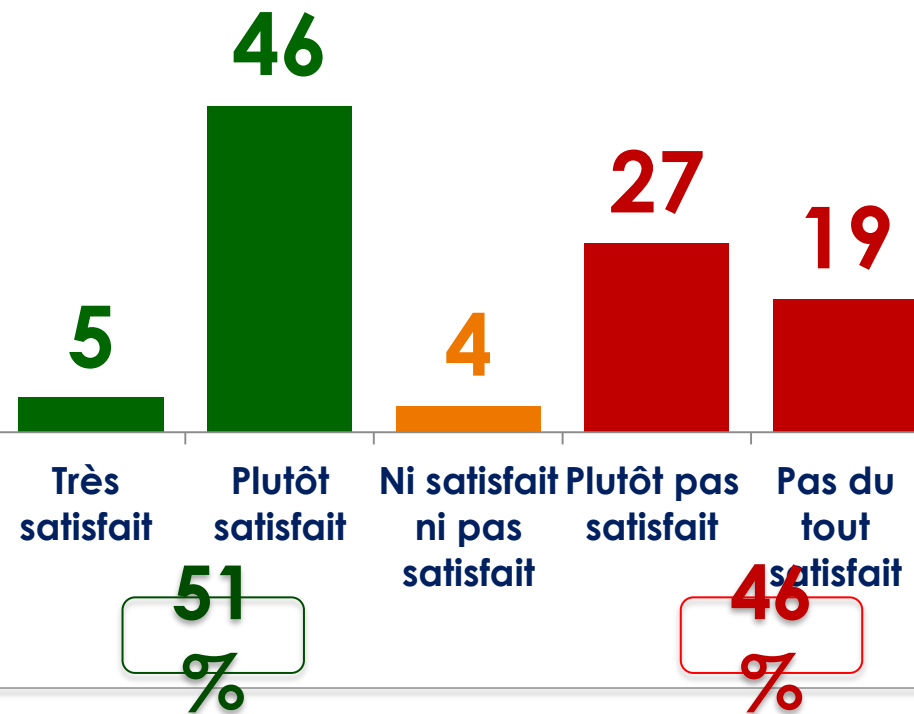
Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations selon le secteur d'activité

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de toutes les administrations que vous avez contactées ?

Industrie



Services

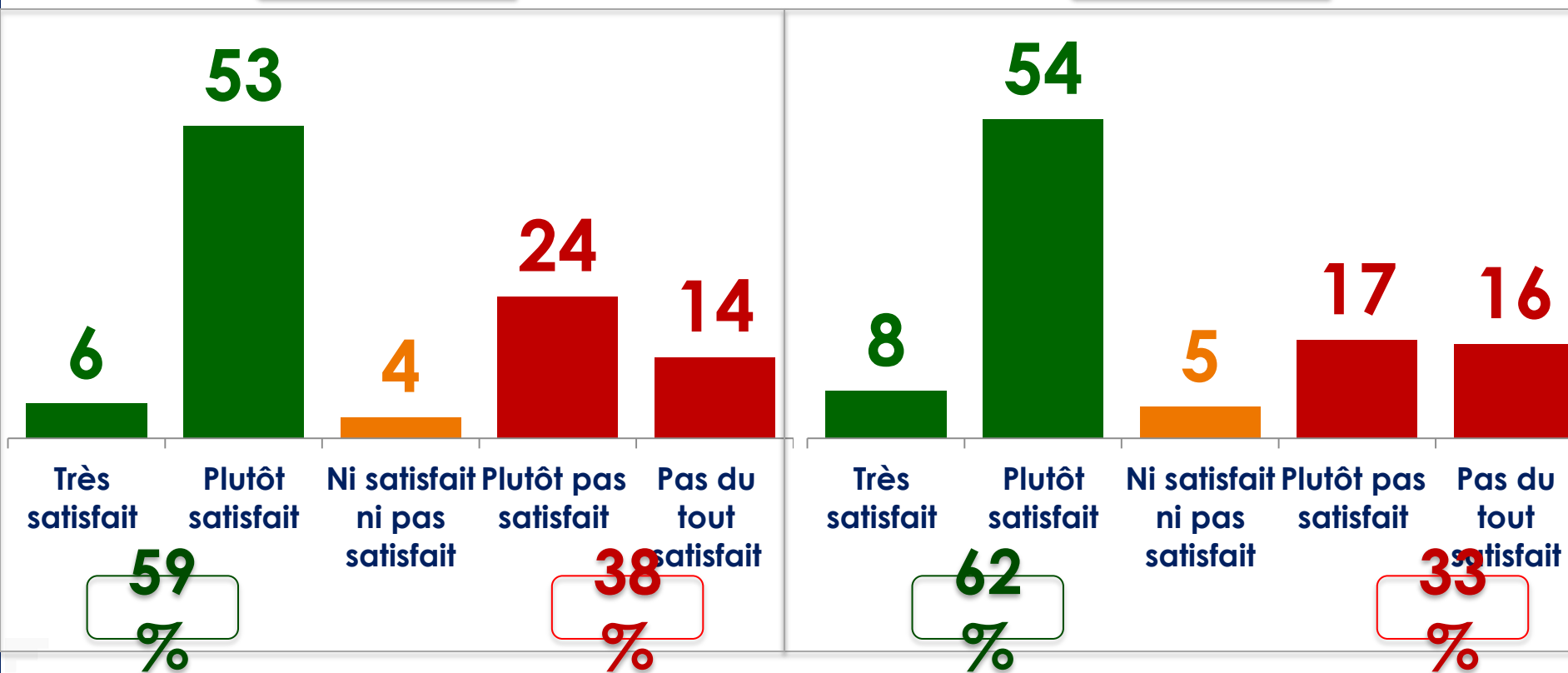


Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations selon le type d'activité

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de toutes les administrations que vous avez contactées ?

Onshore

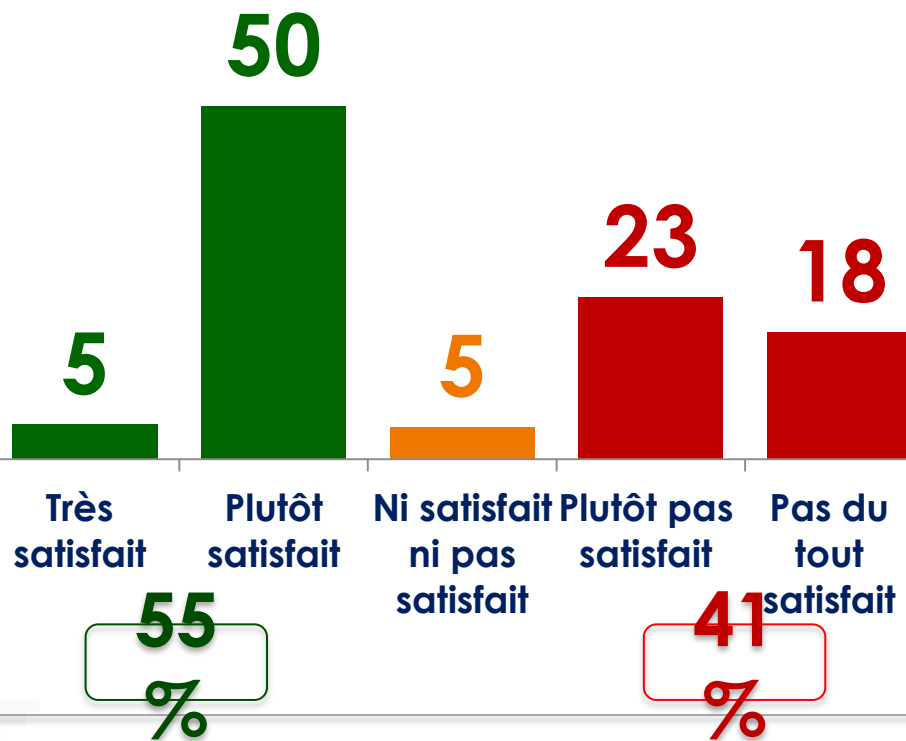
Offshore



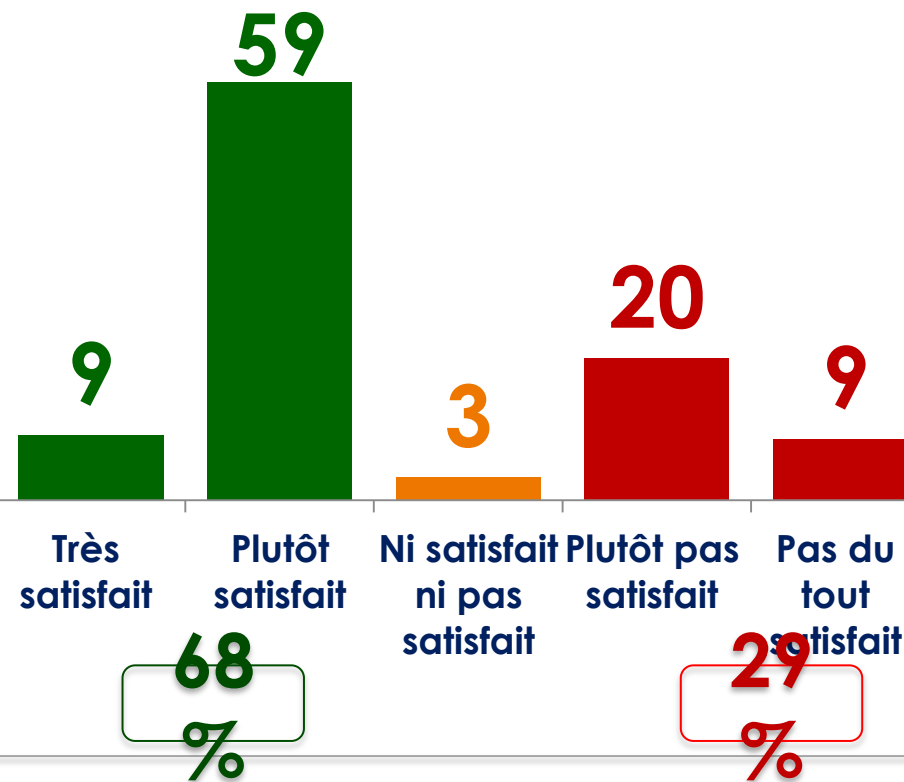
Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations selon la taille de l'entreprise

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de toutes les administrations que vous avez contactées ?

Petite Entreprise



Moyenne Entreprise

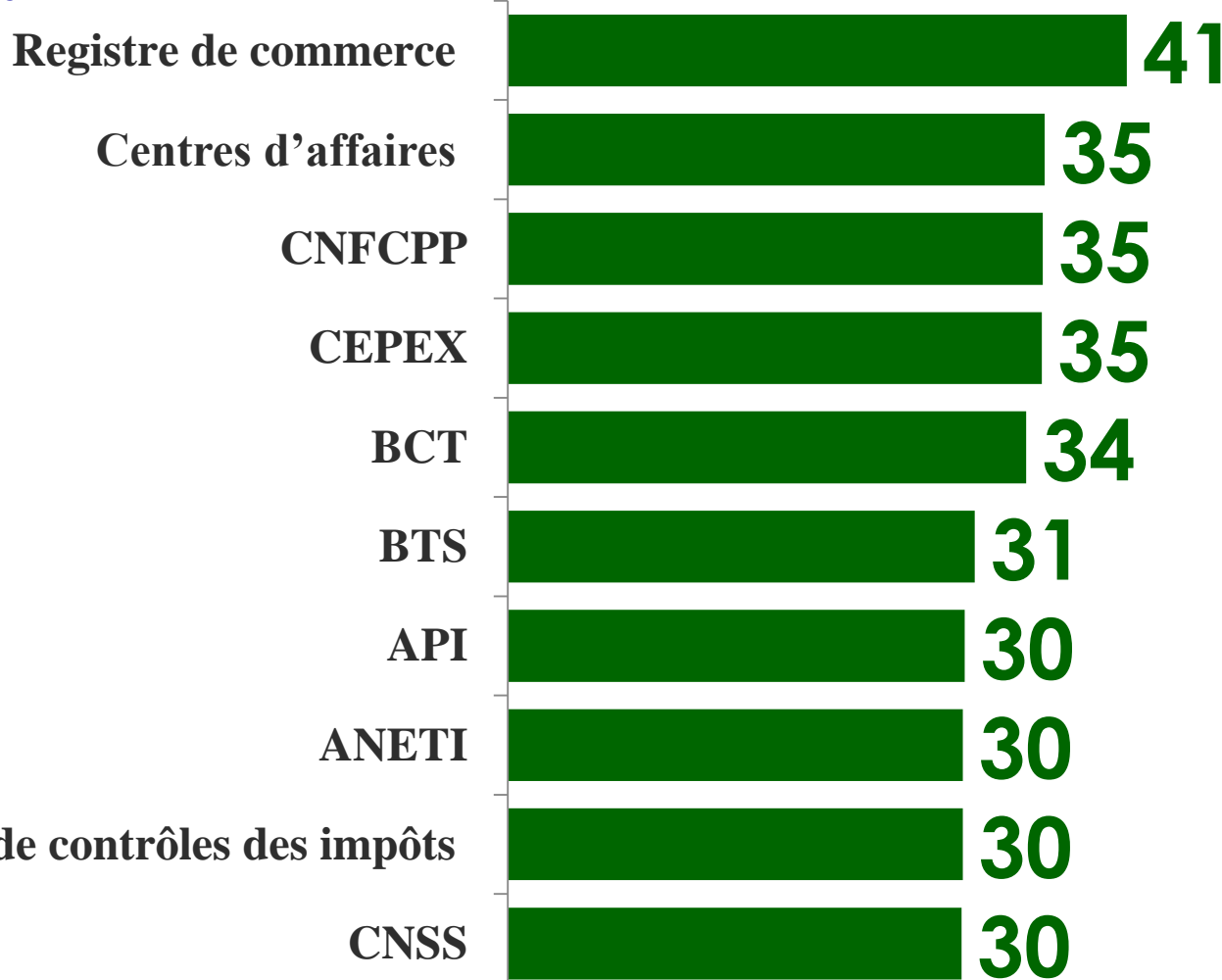


Les administrations les plus satisfaisantes



Les administrations les plus satisfaisantes

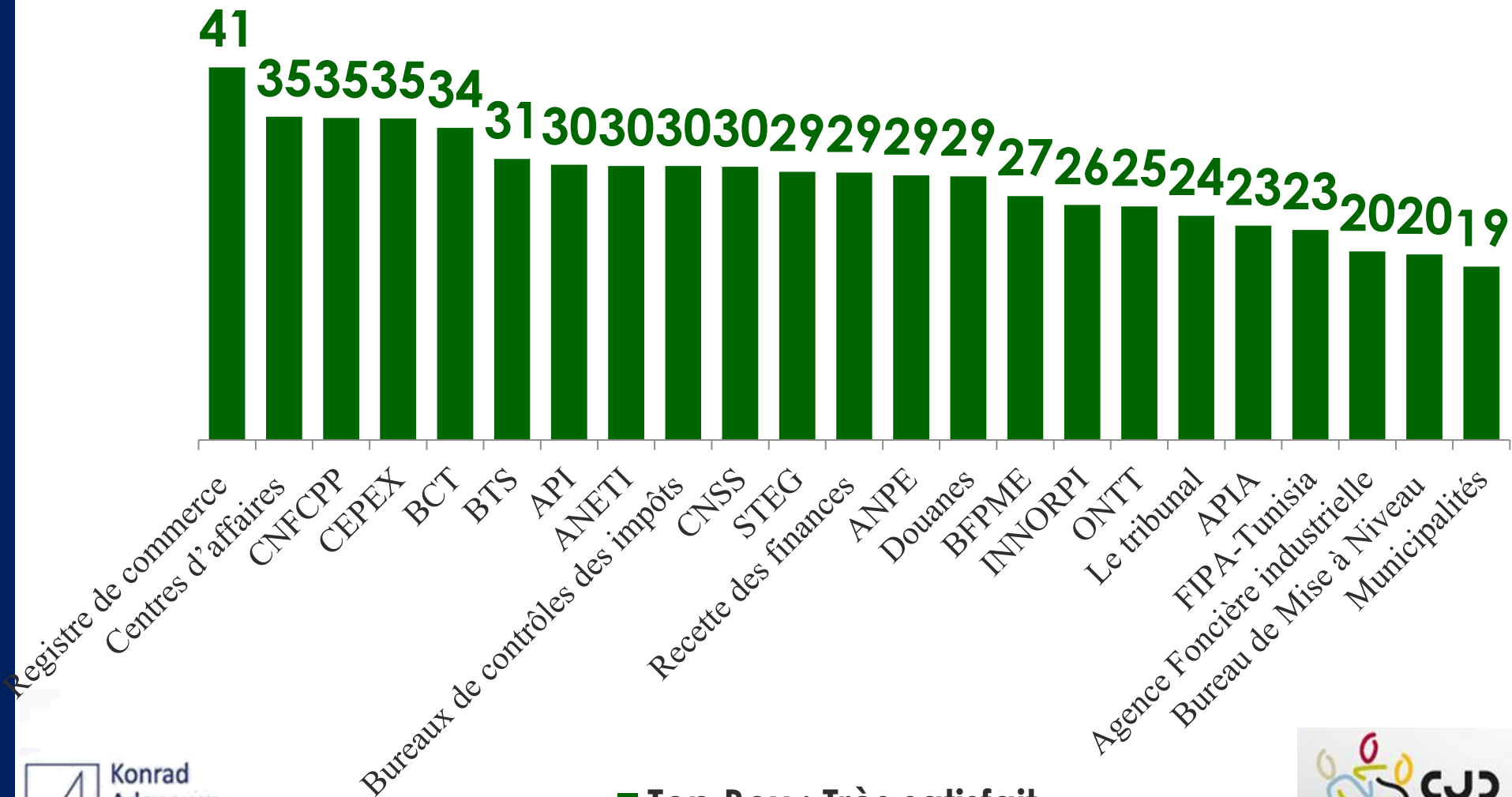
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



■ Top Box : Très satisfait

Satisfaction des PME à l'égard des administrations

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



■ Top Box : Très satisfait

Les administrations les plus insatisfaisantes

STEG
Tribunal
Municipalités

18
%

BFPME

17
%

Douanes

15
%

1

2

3

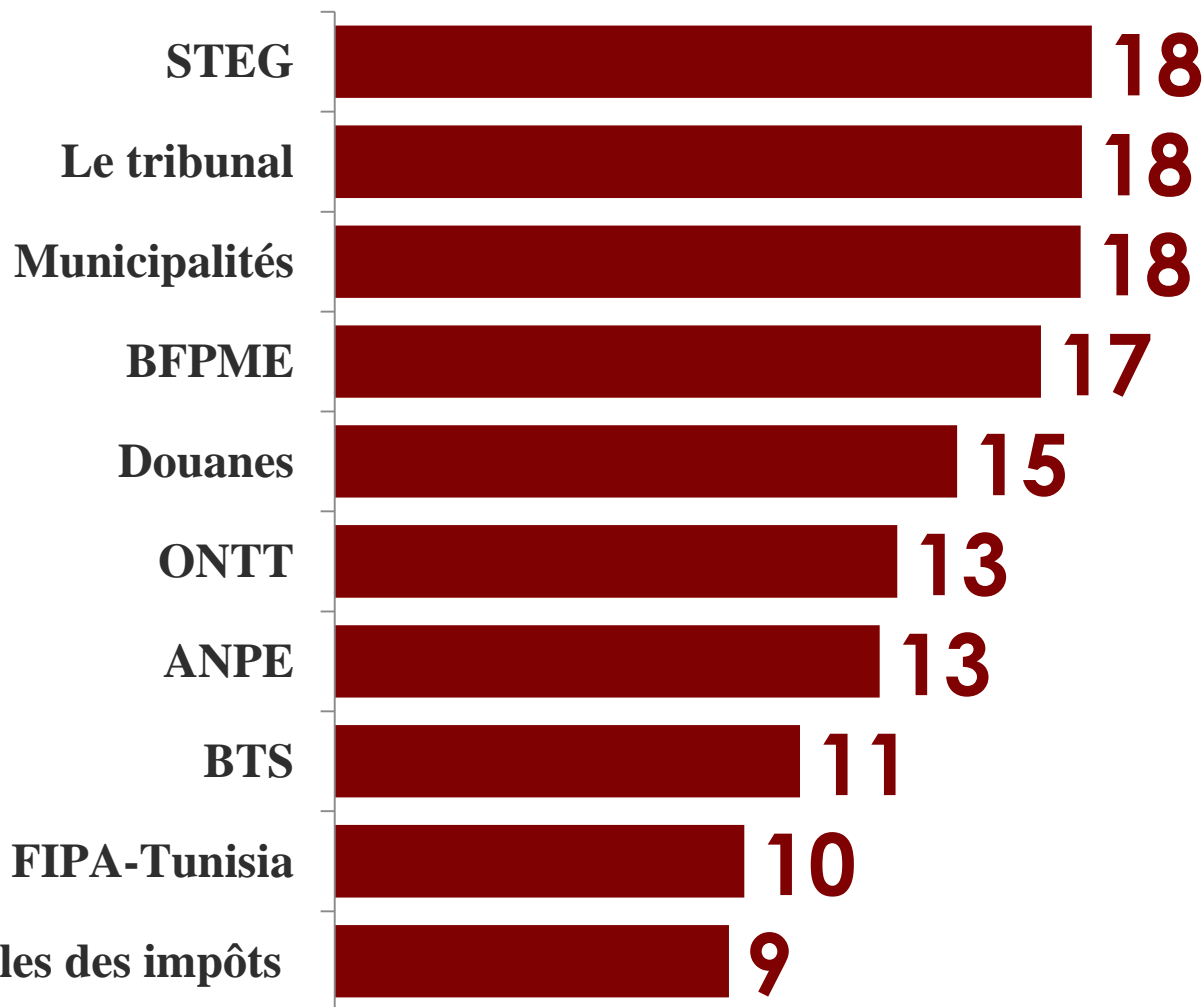
5

3

**Worst in
class**

Les administrations les plus insatisfaisantes

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



Bureaux de contrôles des impôts

Satisfaction des PME à l'égard des administrations

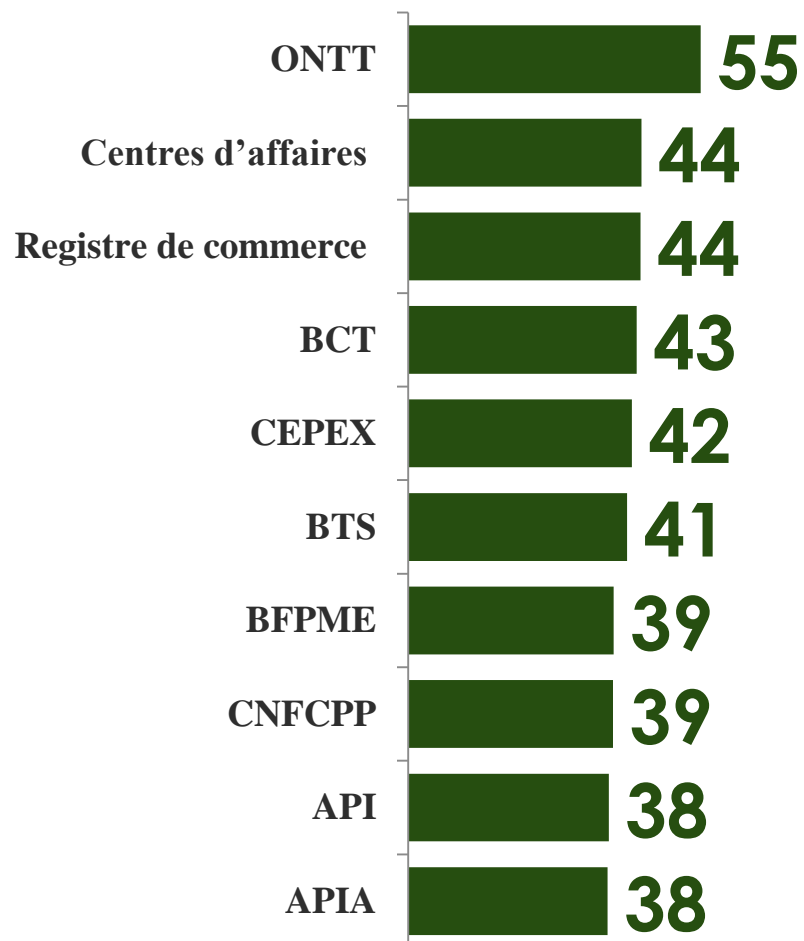
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chacune des administrations que vous avez contactées pendant les 12 derniers mois ?



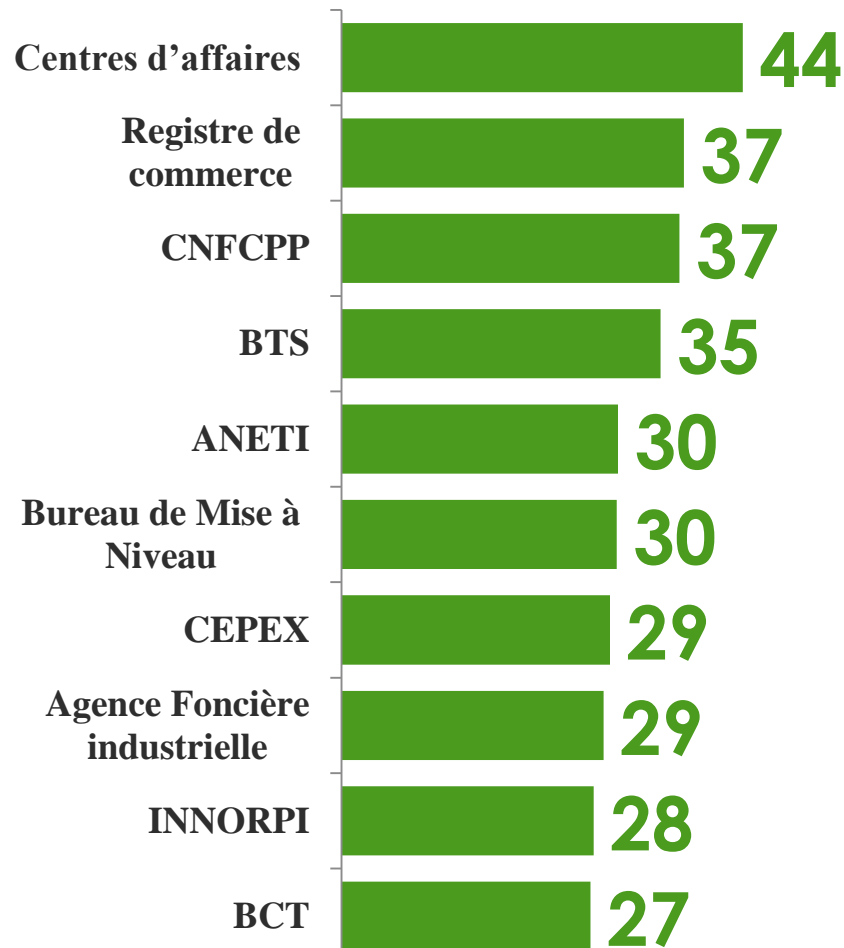
Les administrations les plus satisfaisantes selon le secteur d'activité

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

Industrie



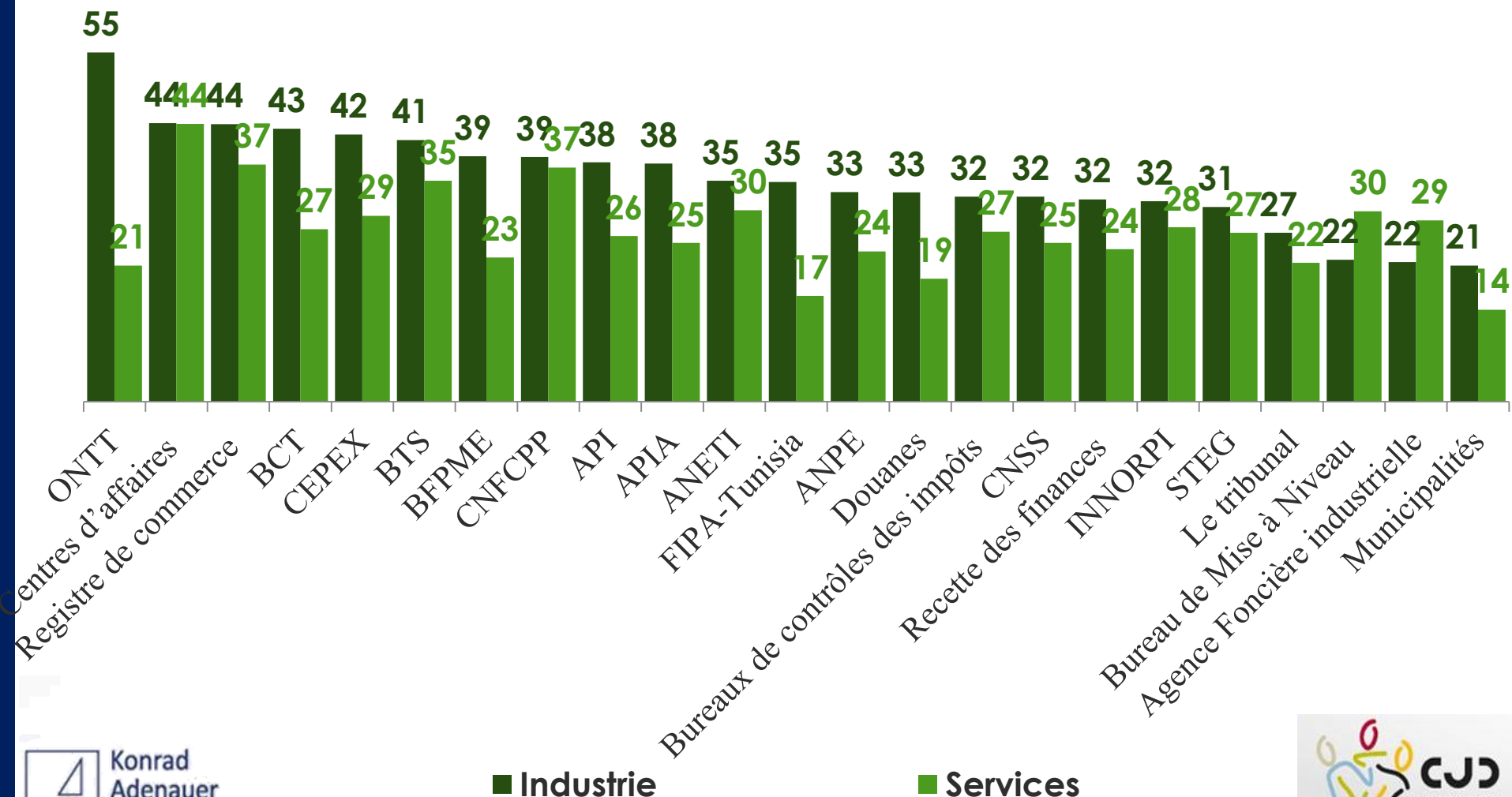
Services



■ Top Box : Très satisfait

Les administrations les plus satisfaisantes selon le secteur d'activité

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

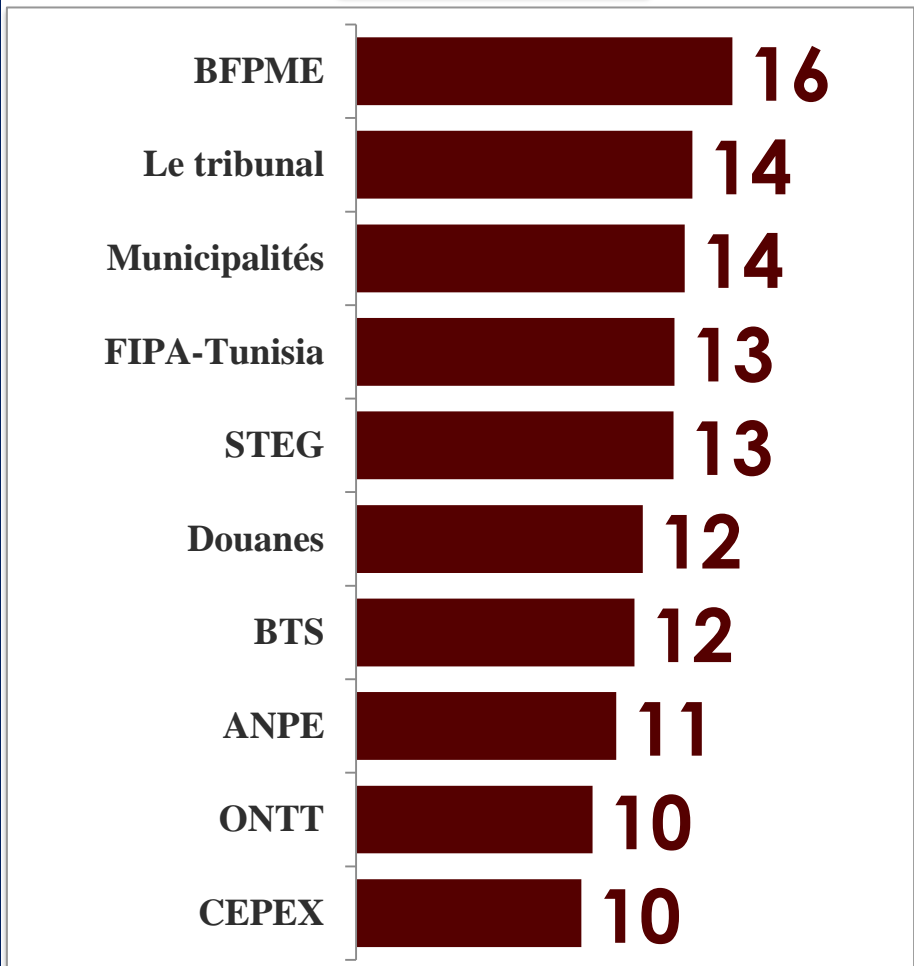


Les administrations les plus insatisfaisantes selon le secteur d'activité

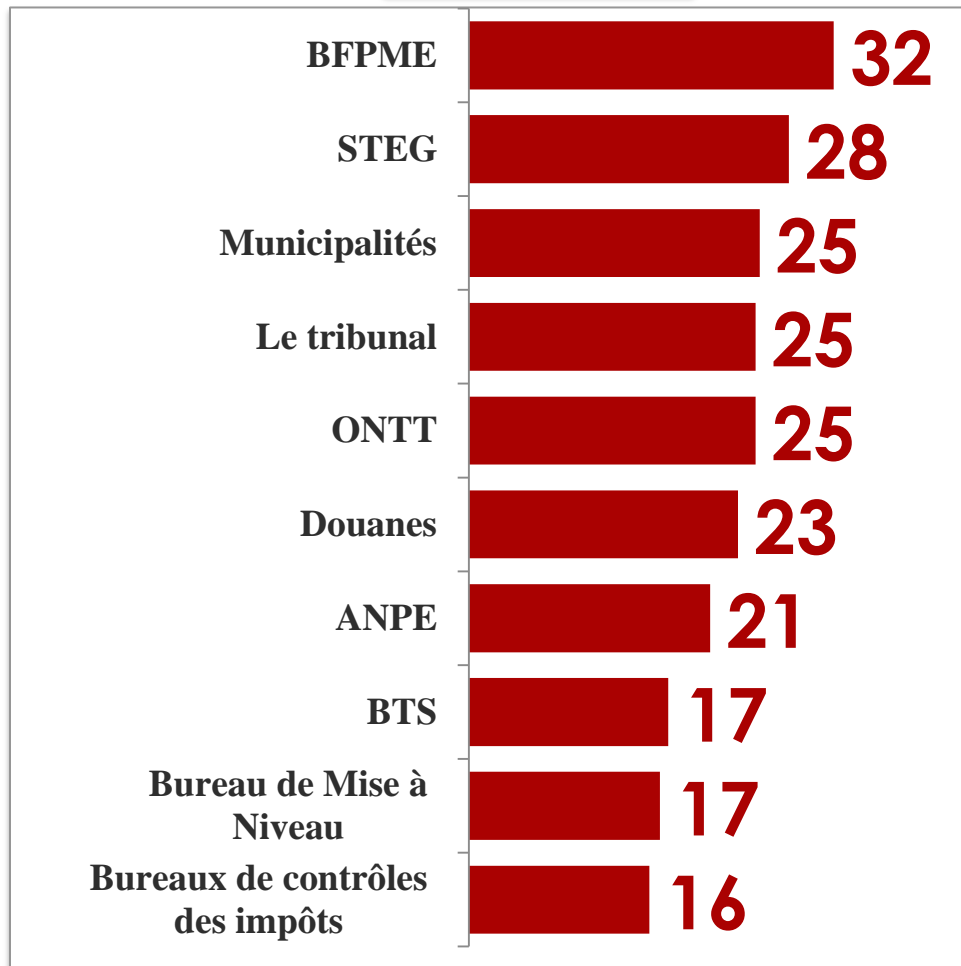


En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

Industrie



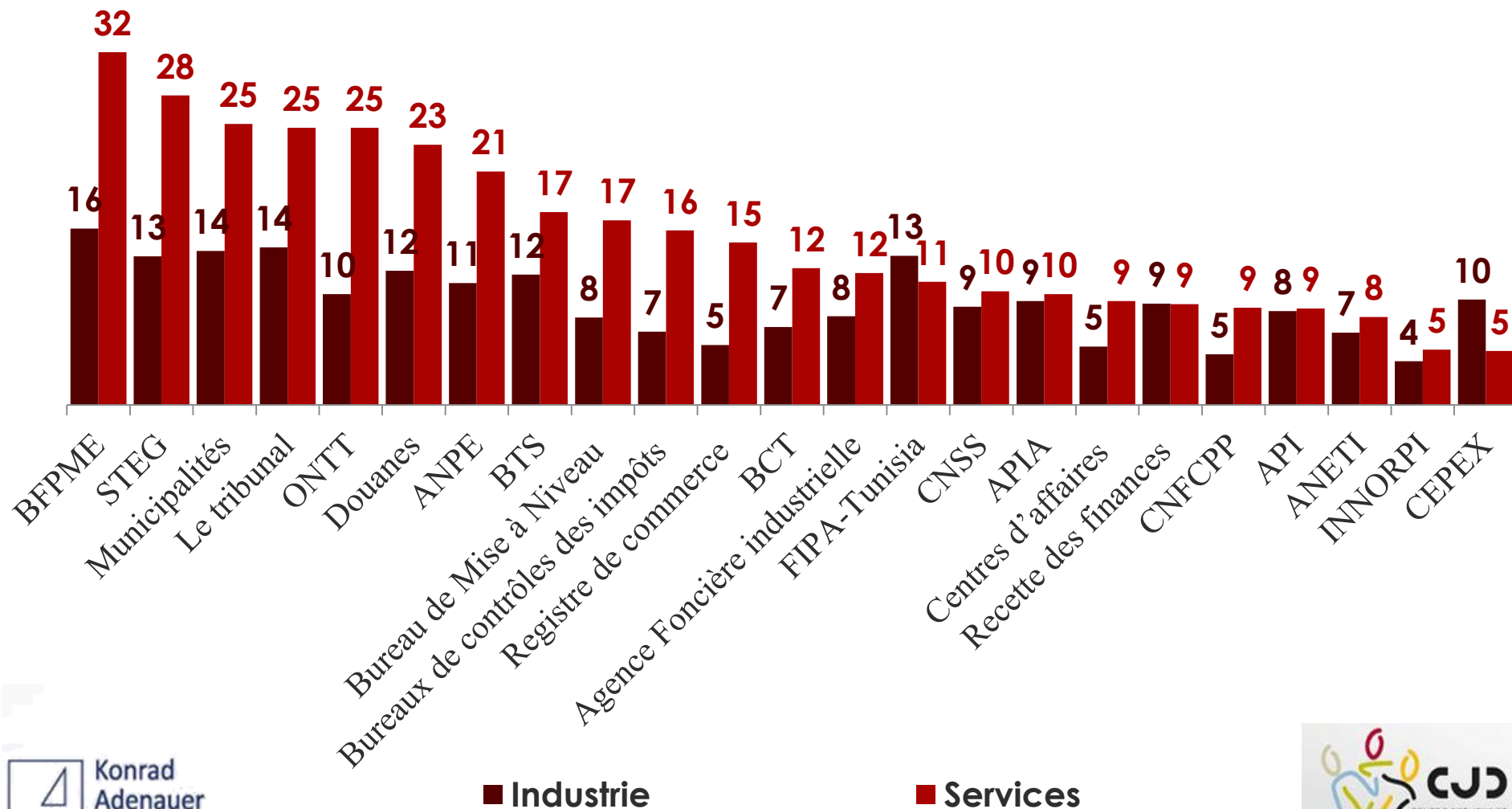
Services



■ Bottom Box : Très insatisfait

Les administrations les plus insatisfaisantes selon le secteur d'activité

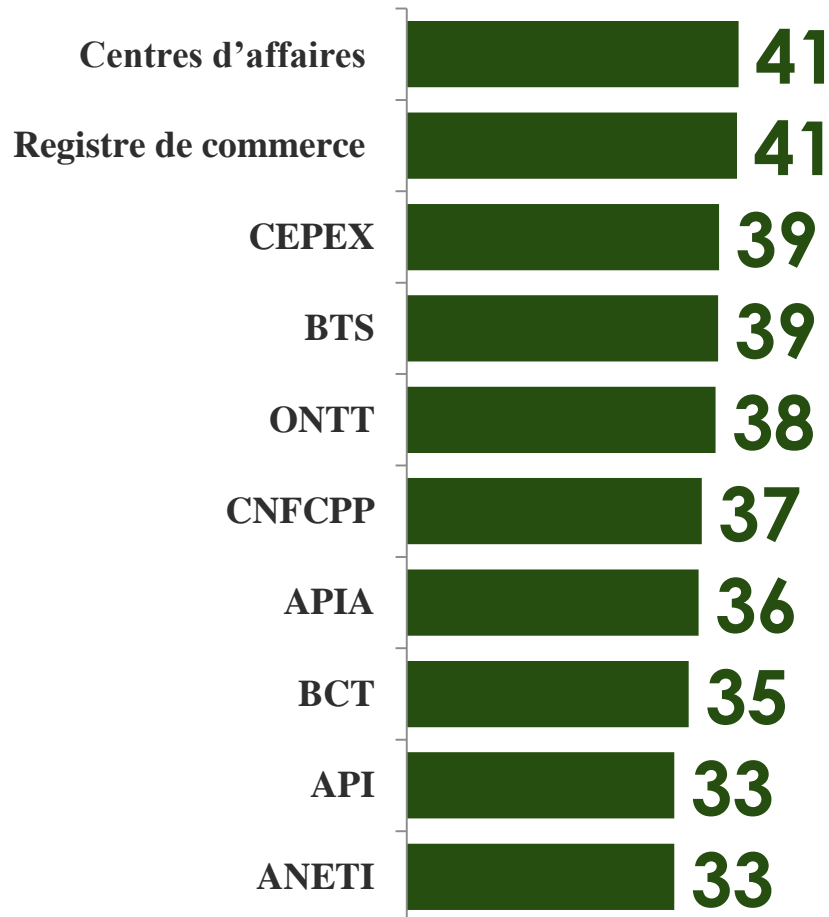
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



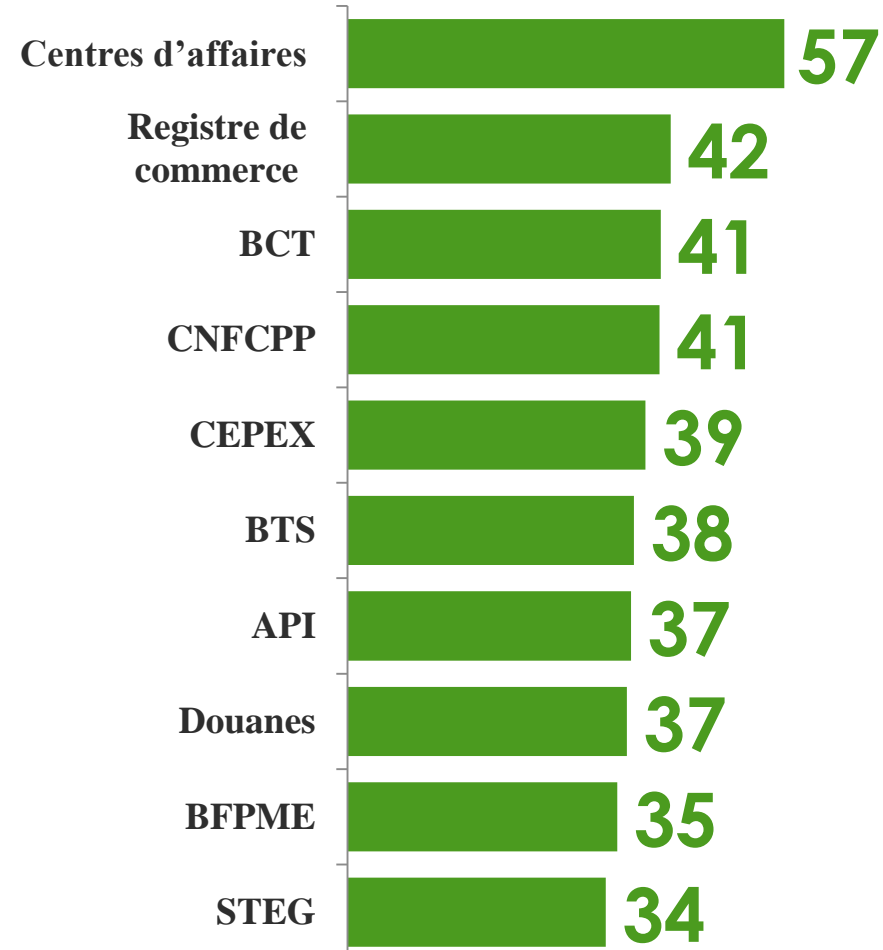
Les administrations les plus satisfaisantes selon le type d'activité

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

Onshore



Offshore

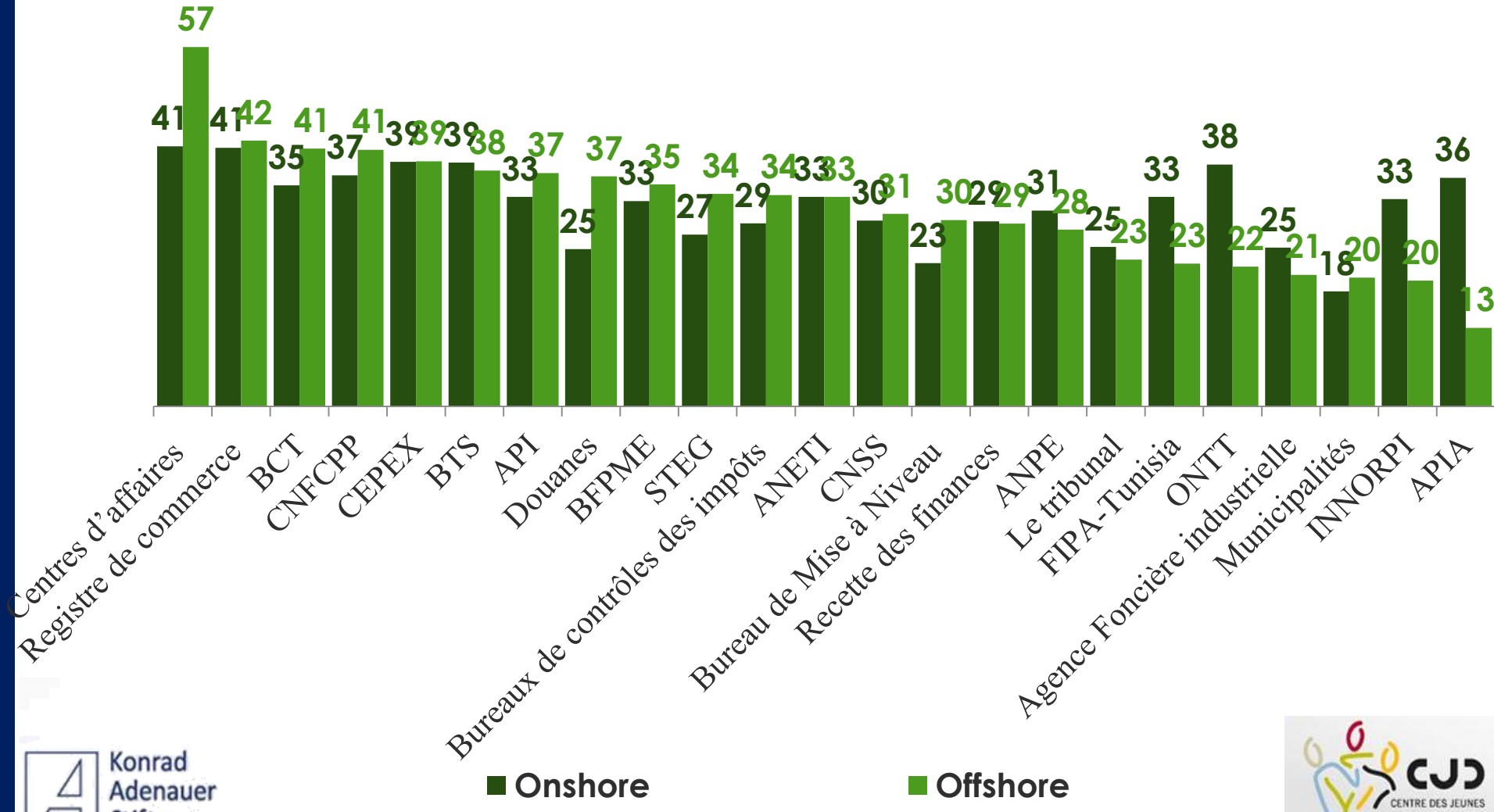


■ Top Box : Très satisfait

Les administrations les plus satisfaisantes selon le type d'activité



En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

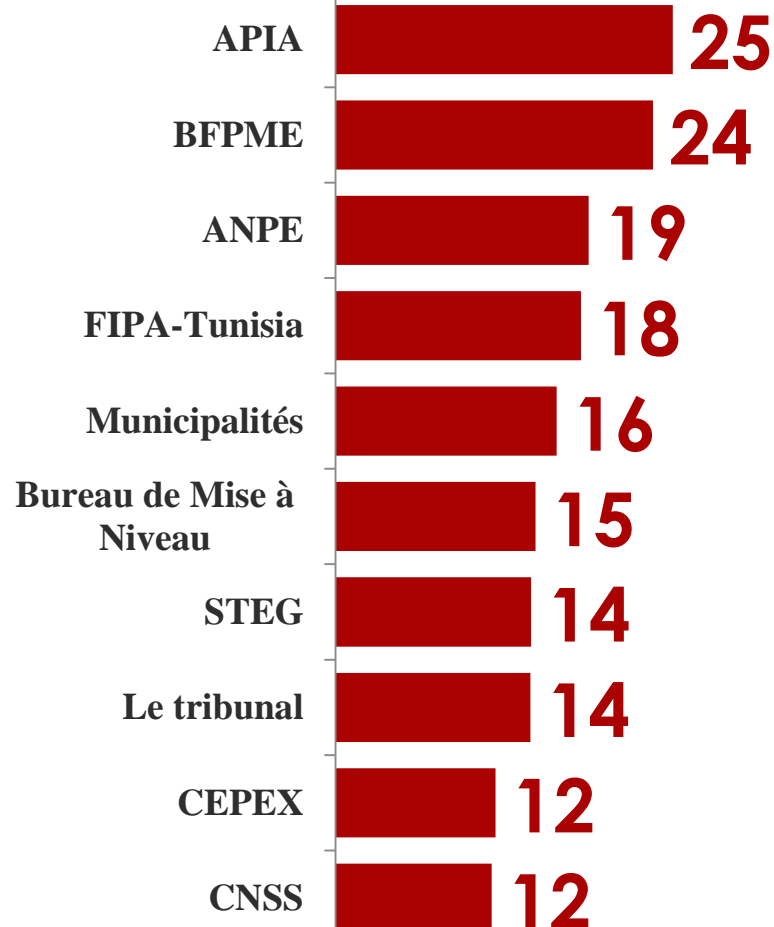
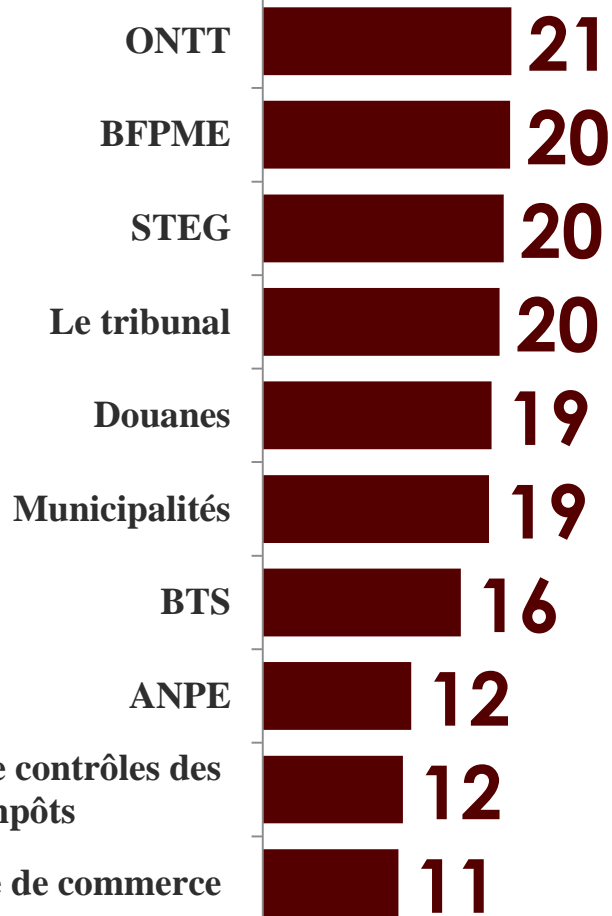


Les administrations les plus insatisfaisantes selon le type d'activité

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

Onshore

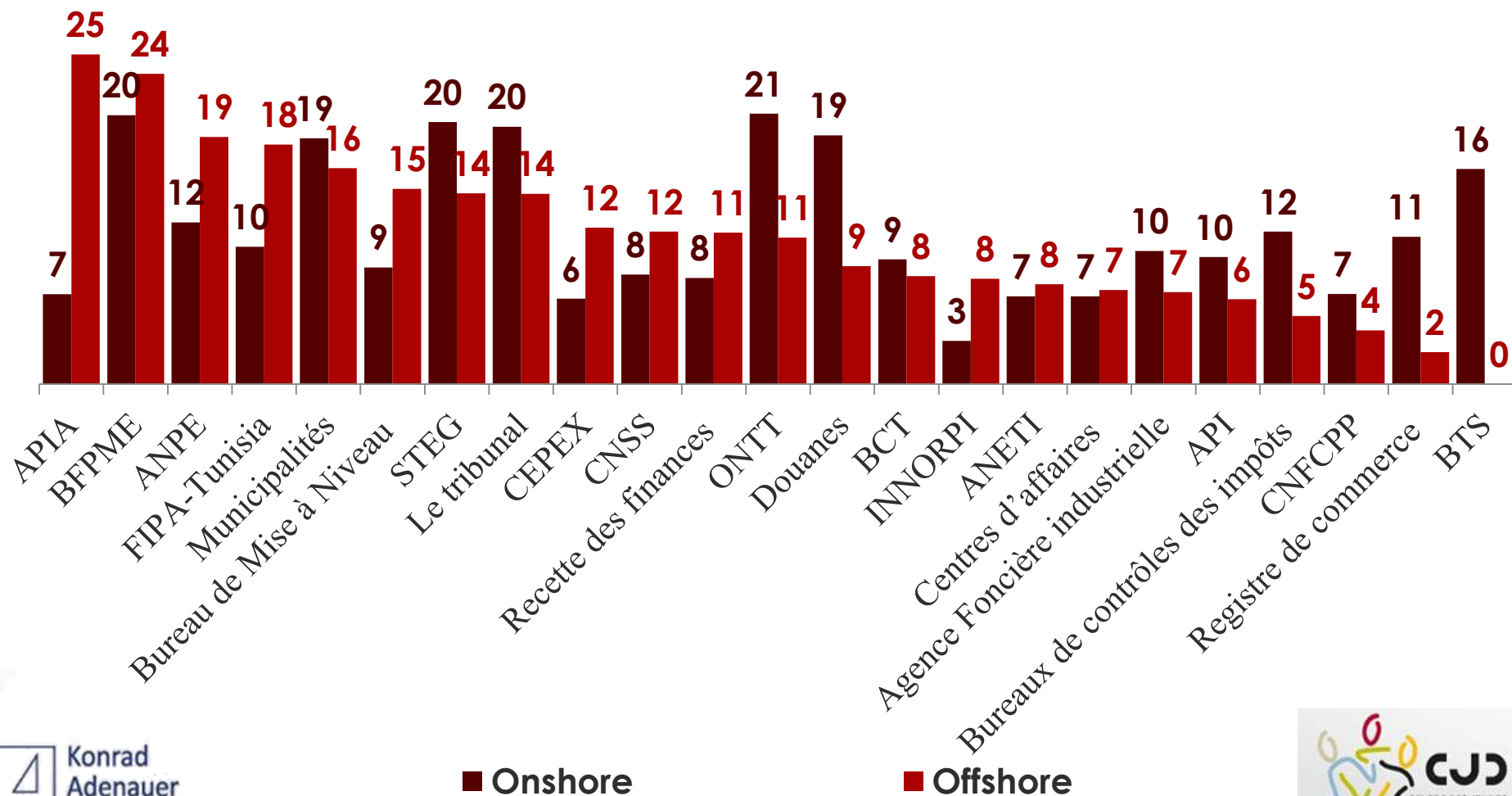
Offshore



■ Bottom Box : Très insatisfait

Les administrations les plus insatisfaisantes selon le type d'activité

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

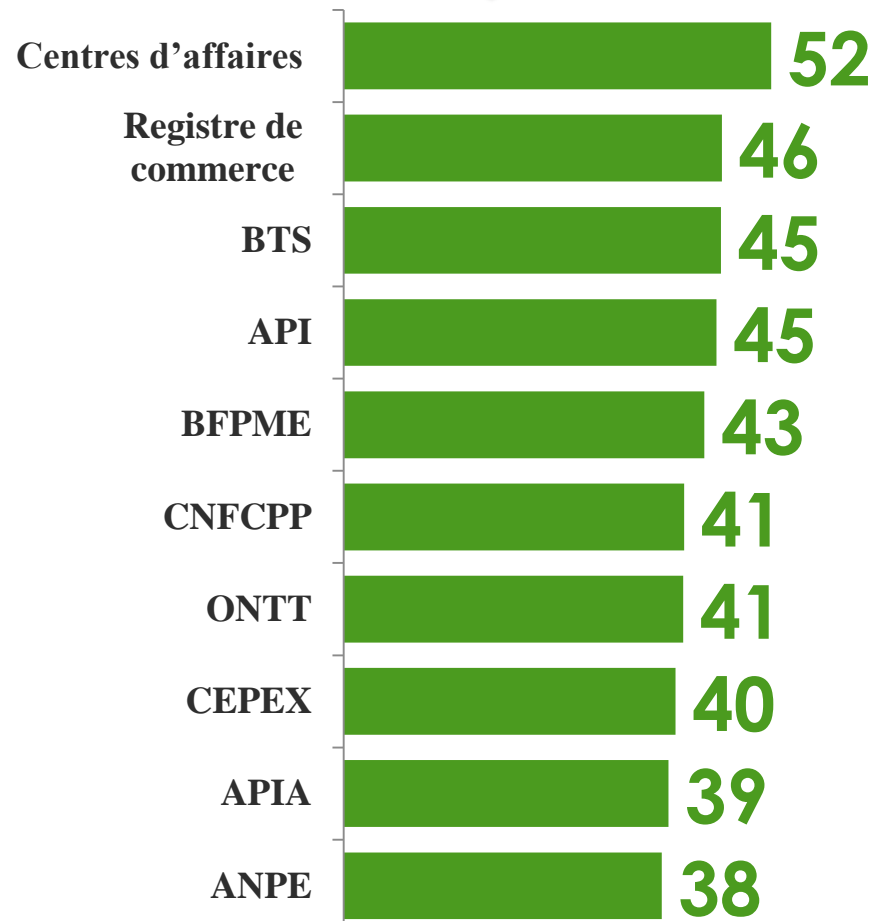
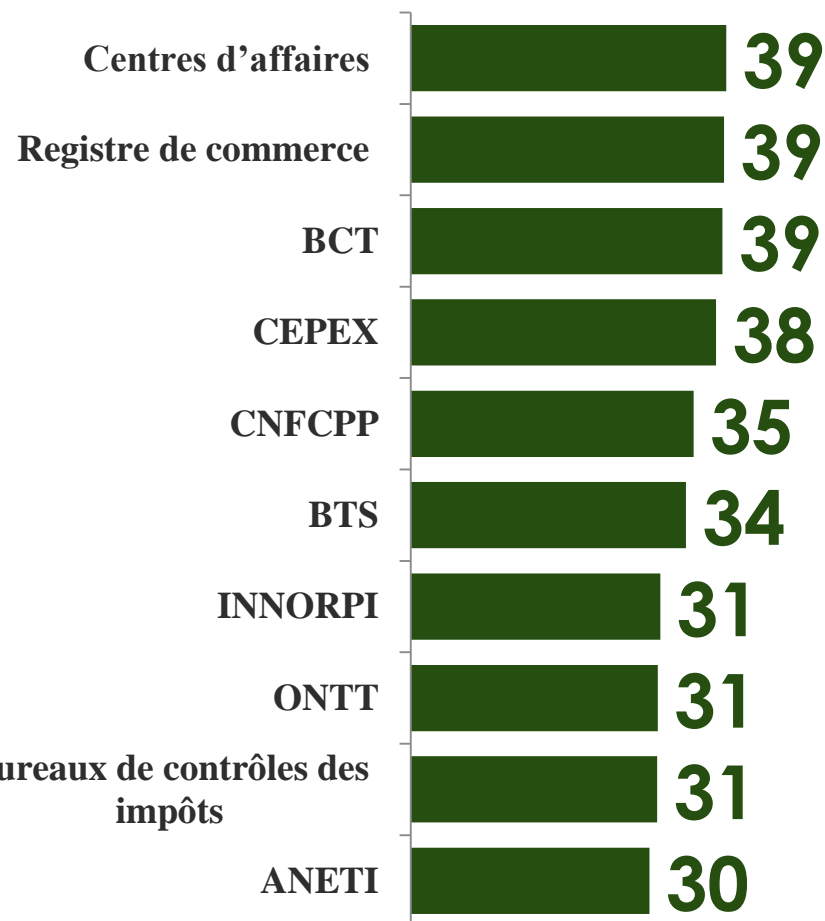


Les administrations les plus satisfaisantes selon la taille de l'entreprise

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

Petite Entreprise

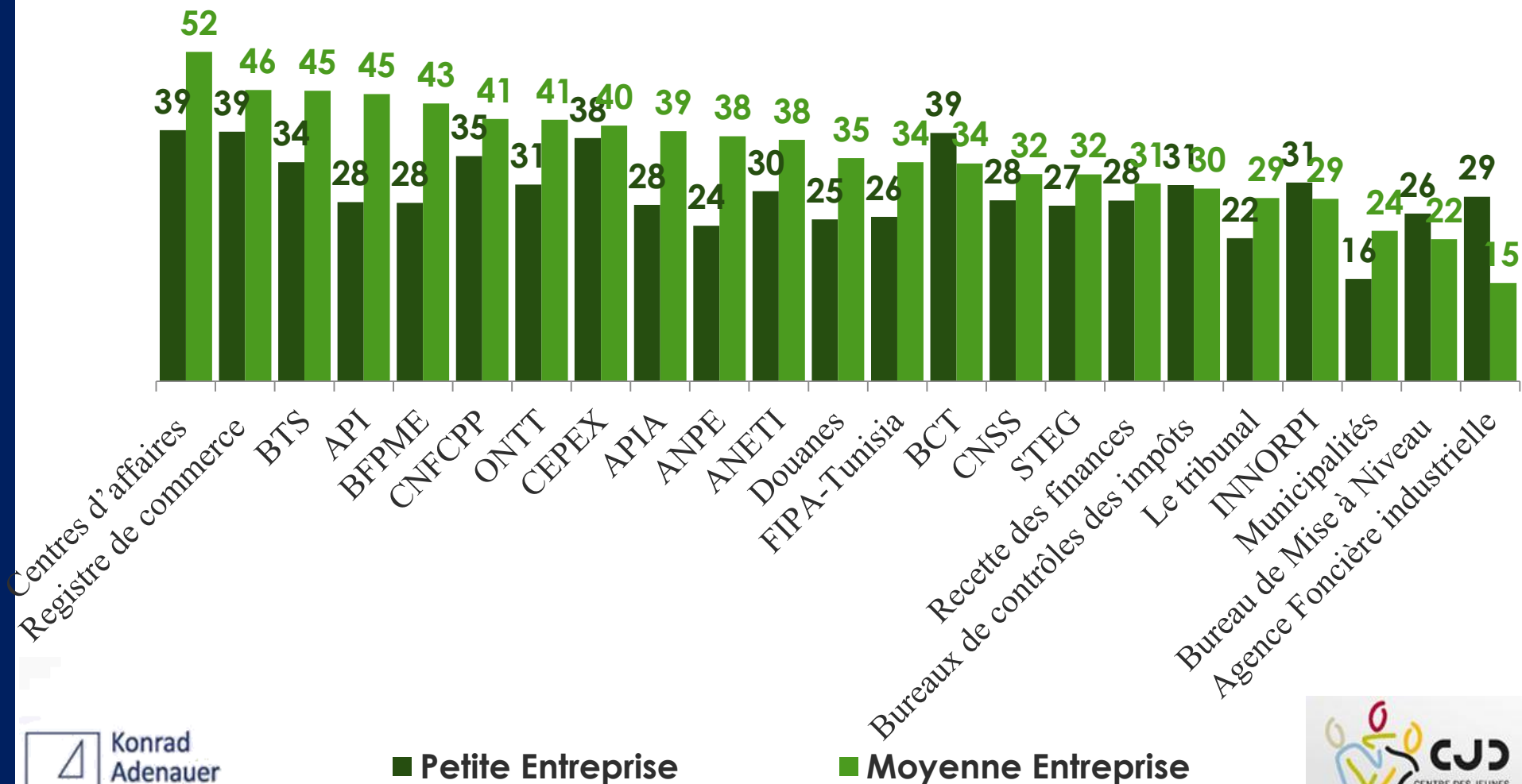
Moyenne
Entreprise



■ Top Box : Très satisfait

Les administrations les plus satisfaisantes selon la taille de l'entreprise

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

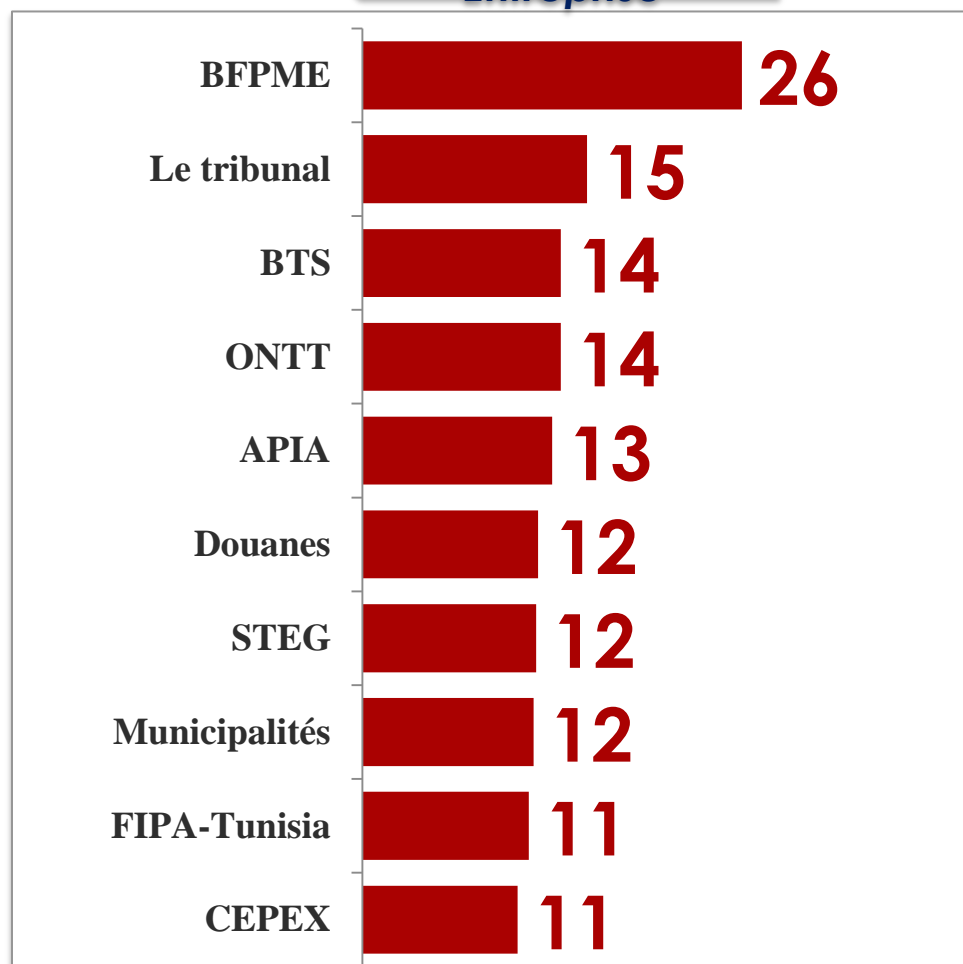


Les administrations les plus insatisfaisantes selon la taille de l'entreprise

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?

Petite Entreprise

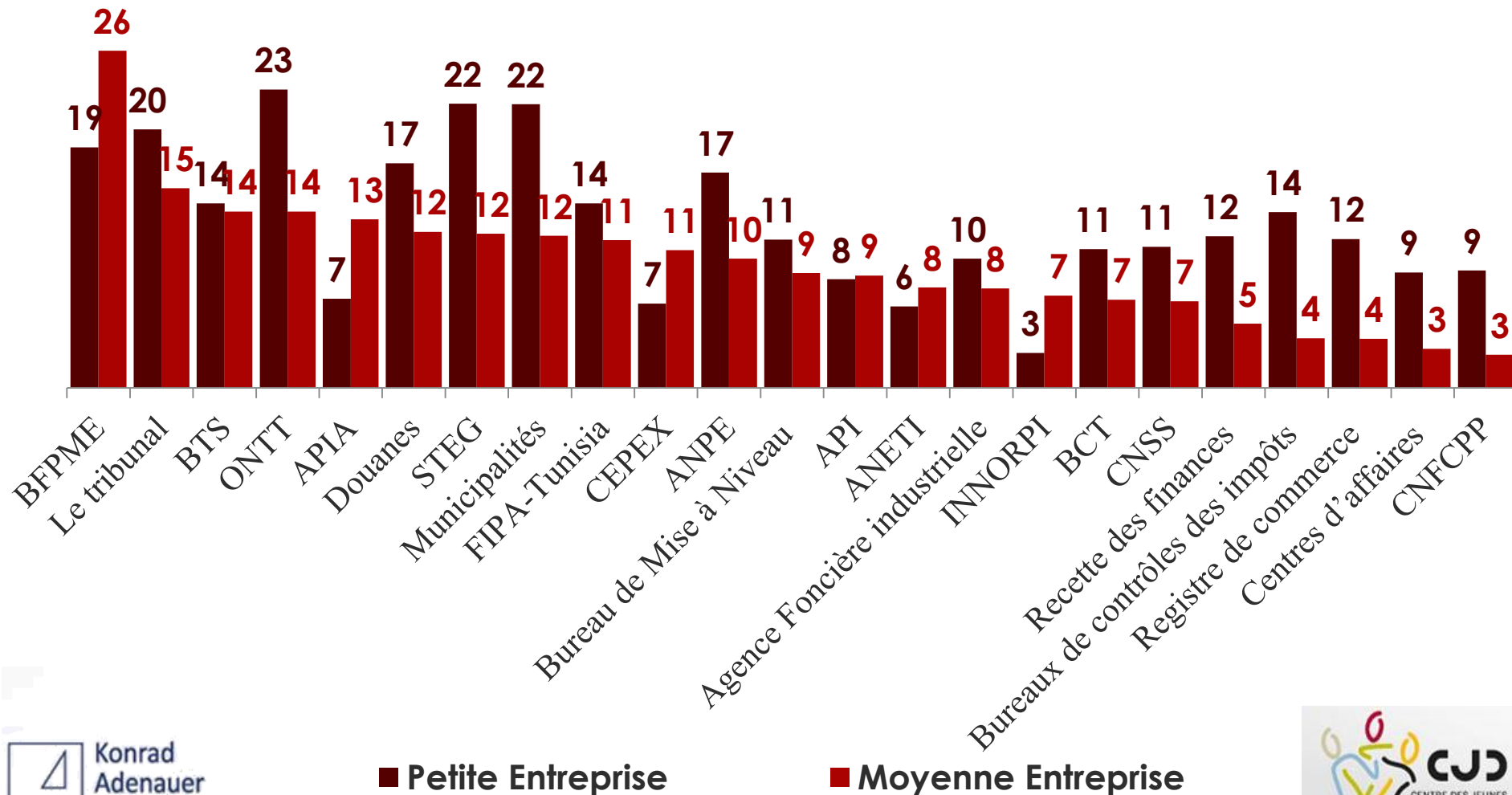
Moyenne
Entreprise



■ Bottom Box : Très insatisfait

Les administrations les plus insatisfaisantes selon la taille de l'entreprise

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



Key learnings (1/2)

- ❑ *Les recettes des finances (90%), la CNSS (90%), la STEG (80%) et le registre de commerce (77%) sont les administrations perçues les plus **importantes** pour les PME.*
- ❑ *Quant à la fréquentation des administrations tunisiennes, **les recettes des finances** et **la CNSS** sont les plus **fréquentées** avec un taux de fréquentation de **96% durant les 12 derniers mois**, on trouve en 3^{ème} place la **STEG** avec un taux de **95%**.*
- ❑ ***60% des PME** qui ont participé dans cette étude sont **globalement satisfaites** de la prestation des administrations tunisiennes dont **7%** sont **très satisfaites**. Alors que, **36%** sont **globalement insatisfaites** dont **14%** sont **très insatisfaites** de cette prestation.*

Key learnings (2/2)

- *Le registre de commerce* : **41%** sont **très satisfaits**
- *Le CNFCPP, les centres d'affaires et le CEPEX* : **35%** sont **très satisfaits**
- *La BCT*: **34%** sont **très satisfaits**

❑ *Les administrations les plus insatisfaisantes sont :*

- *La STEG, le tribunal et les municipalités* : **18%** sont **très insatisfaits**
- *La BFPME*: **17%** sont **très insatisfaits**
- *Les Douanes* : **15%** sont **très insatisfaits**



MERCI