

# Enquête auprès des PME sur l'évaluation et les attentes des administrations publiques.

Principaux Résultats de l'Enquête

Novembre 2017

## Introduction

Fiche de présentation de l'enquête

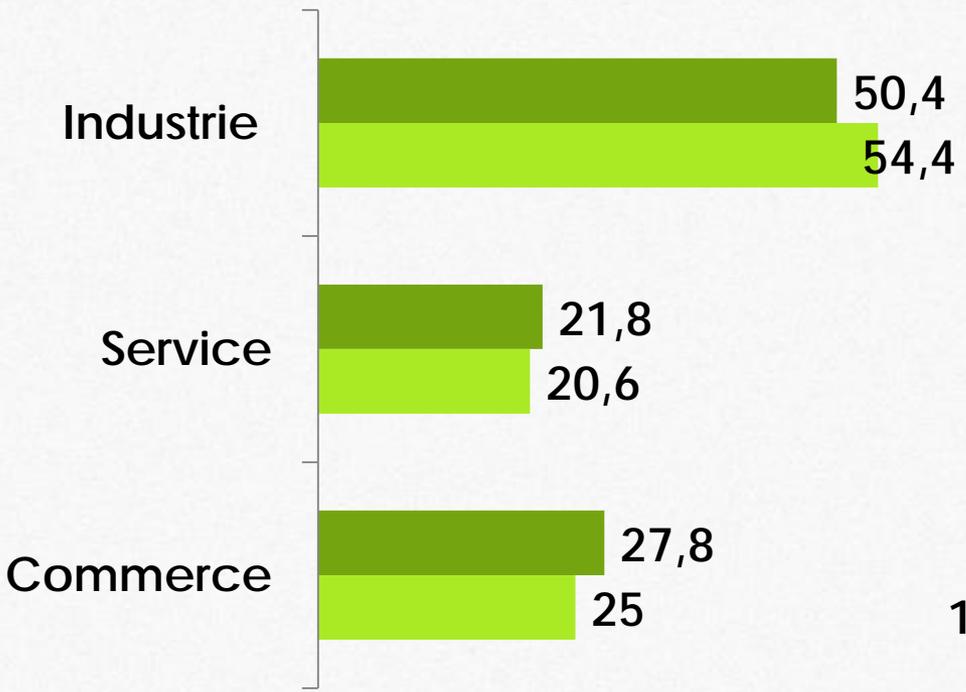
Profil des entreprises contactées

## Fiche de présentation de l'enquête

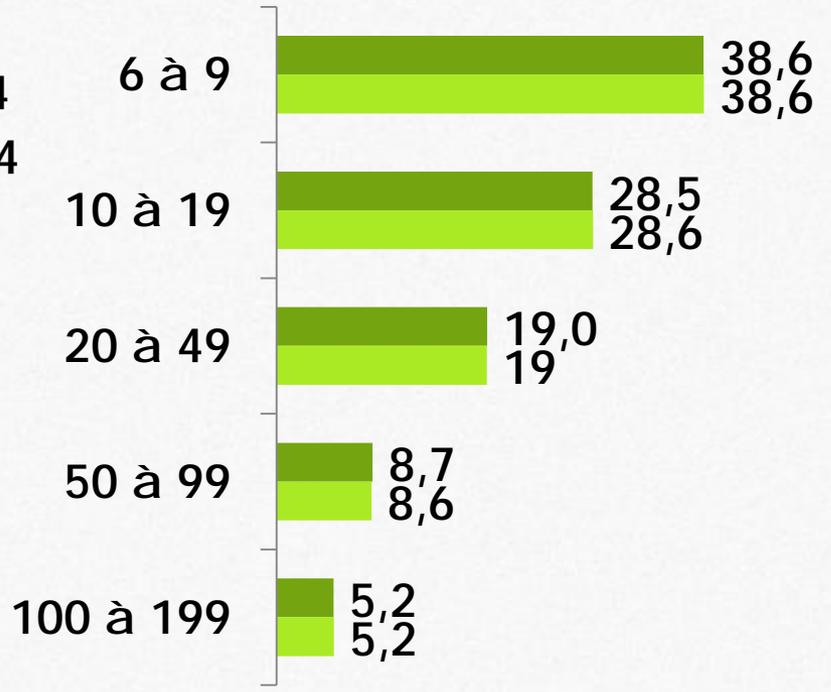
- **Méthode de recherche** : méthode quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire structuré.
- **Mode d'administration des questionnaires** : par téléphone
- **Méthode d'échantillonnage** : méthode des quotas. Des quotas par activité, taille de l'entreprise et gouvernorats ont été établis en se basant sur les données les plus récentes du Répertoire National des Entreprises (RNE).
- **Cible** : les responsables au sein des entreprises qui sont en contact avec les administrations publiques et qui s'occupent de l'aspect financier, comptable et administratif au sein des entreprises (les premiers responsables, les responsables administratifs et financiers, etc.)
- **Taille de l'échantillon** : 500
- **Période de réalisation de l'enquête** : entre le 25 octobre et le 07 novembre
- **Couverture géographique** : les 24 gouvernorats

## Profil des entreprises sondées

### Profil selon le secteur



### Profil selon l'effectif

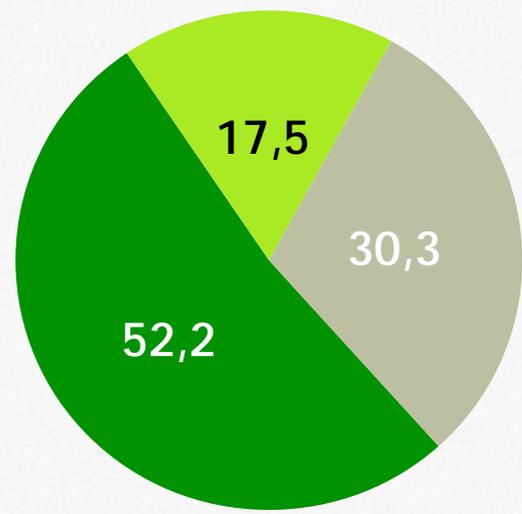


■ Quotas objectifs    ■ Quotas atteints

■ Quotas objectifs    ■ Quotas atteints

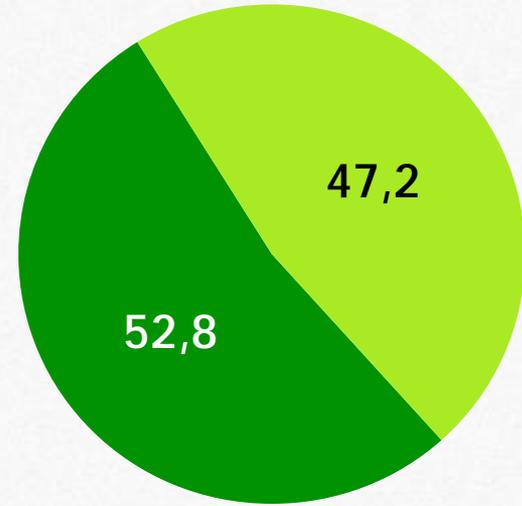
## Profil des entreprises sondées

*Pendant les 12 derniers mois, quel est le marché servi par votre entreprise ?*

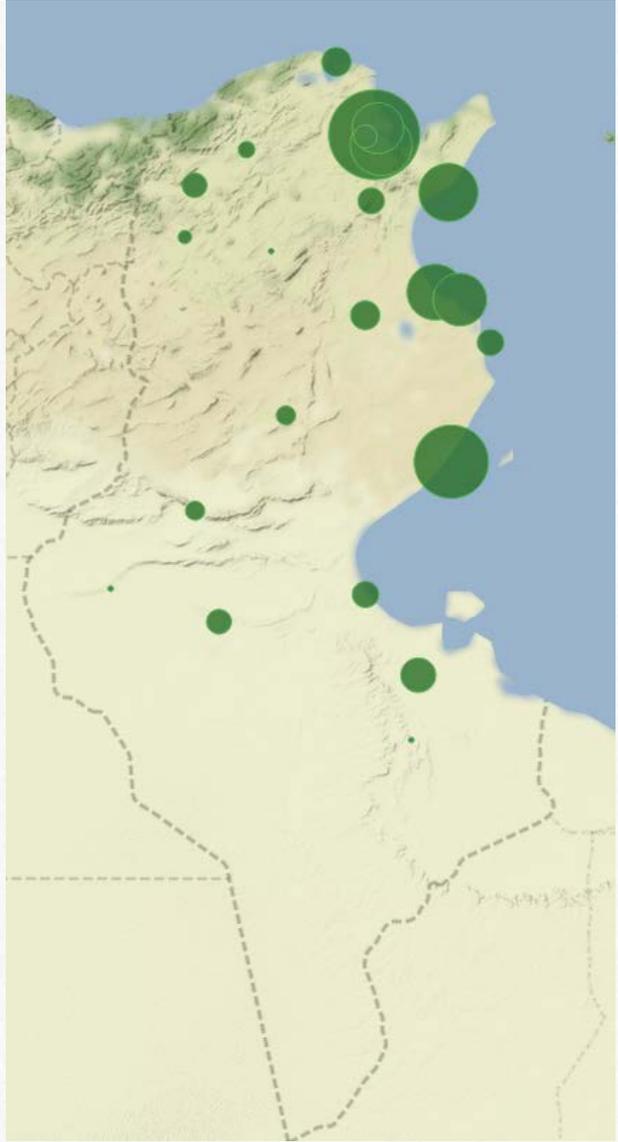


■ Marché local ■ Marché extérieur ■ Les deux

Est-ce que votre entreprise fait de l'import (importe des marchandises/produits ou des prestations de services)?



■ Oui ■ Non



## Profil des entreprises sondées

<b>Districts</b>	<b>Quotas objectifs</b>	<b>Quotas atteints</b>
Grand Tunis	45,4	44,2
Nord est	13,0	12,3
Nord ouest	2,8	2,6
Centre est	31	30,6
Centre ouest	2,6	3,4
Sud est	5,4	5,4
Sud ouest	1,4	1,6

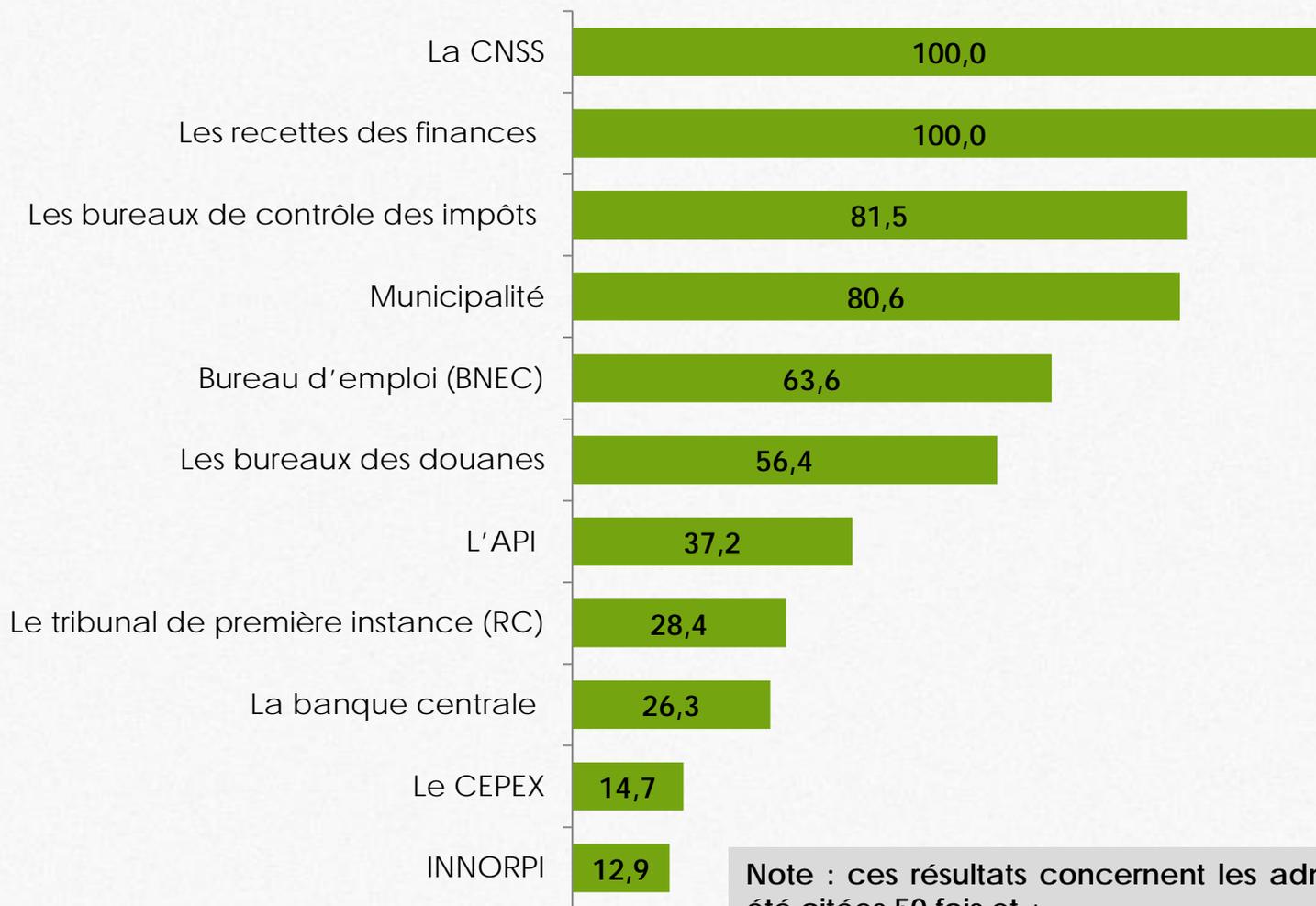
## Profil des entreprises sondées

Age de l'entreprise	Années
Age moyen	18
Age médian	15

<b>Profil des répondants</b>	
1er responsable (Directeur général, gérant)	34,1%
Responsable financier, administratif et RH	42,2%
2ème responsable	23,7%

Note : Pour faciliter la lecture des résultats, les chiffres sont arrondis, il en résulte parfois des écarts de +/- 0.1 dans les totaux.

## Administrations avec lesquelles l'entreprise a traité pendant les 12 derniers mois



Note : ces résultats concernent les administrations qui ont été citées 50 fois et +.

## Résultats de l'enquête

L'administration publique est-elle un obstacle au développement des PME ?

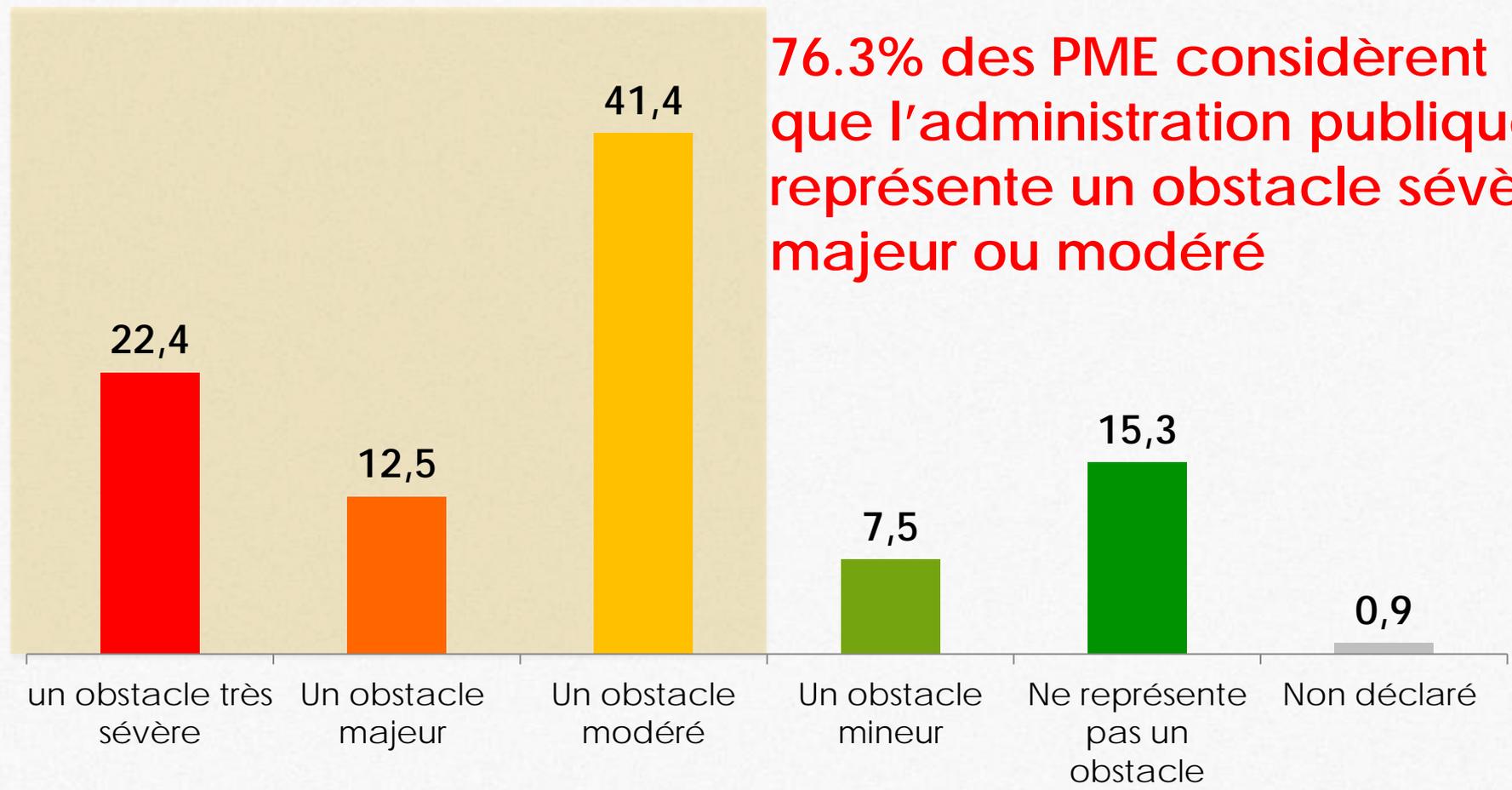
Evaluation de l'efficacité, la qualité de l'accueil, la rapidité du service et la clarté des procédures des administrations publiques

Satisfaction globale des administrations publiques

Classement des administrations publiques

Actions prioritaires pour l'amélioration de la relation PME-administrations publiques

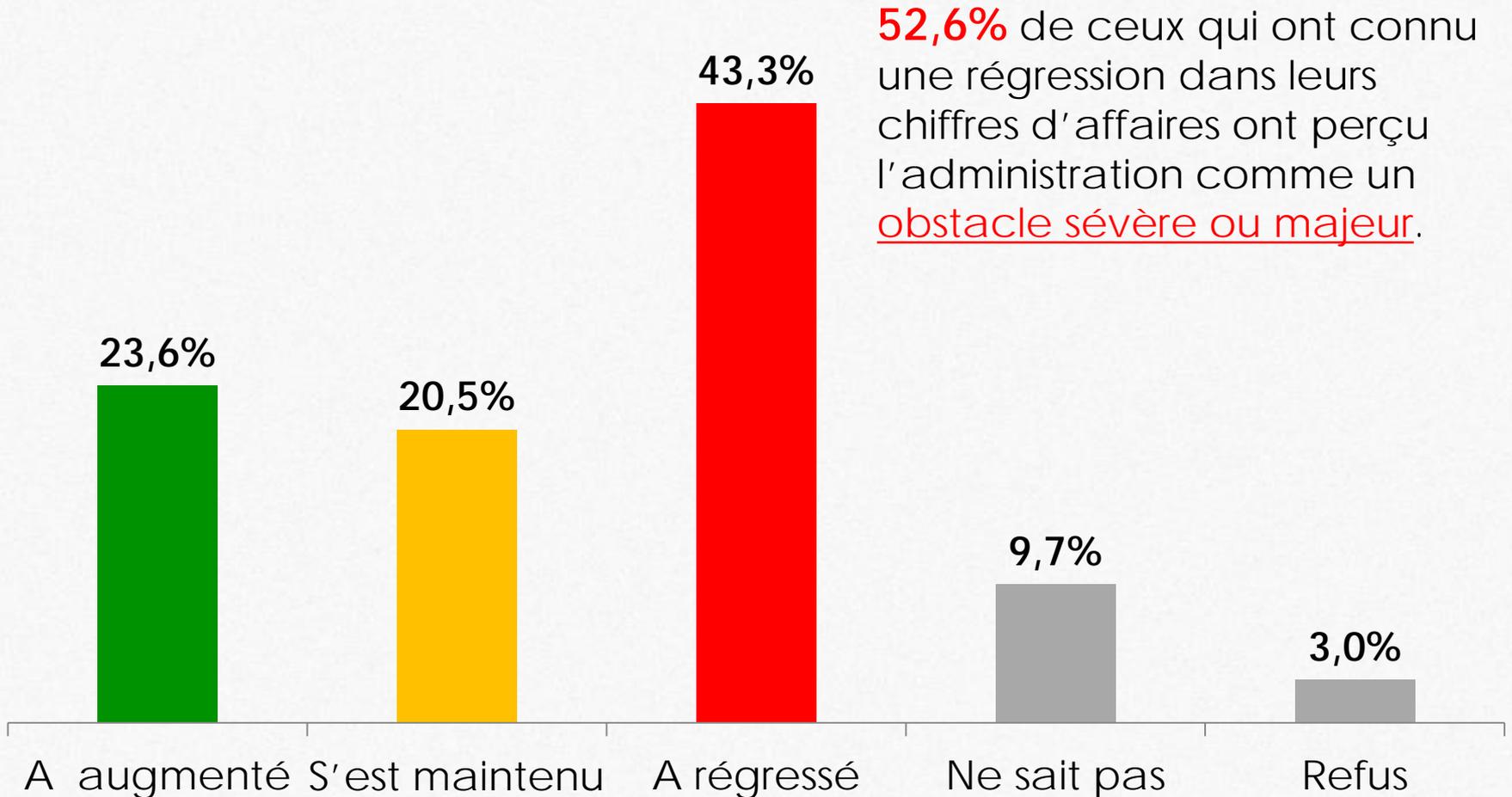
## L'administration publique représente-t-elle une barrière au développement des PME ?



**76.3% des PME considèrent que l'administration publique représente un obstacle sévère, majeur ou modéré**

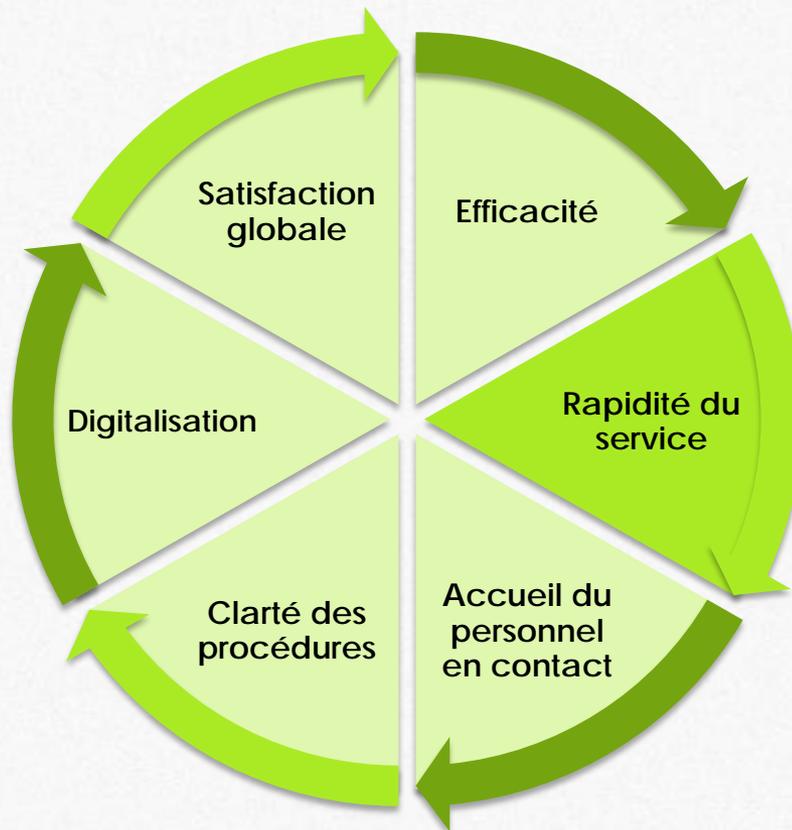
## Performance perçue des entreprises sondées

Evolution du chiffre d'affaires par rapport à l'année dernière



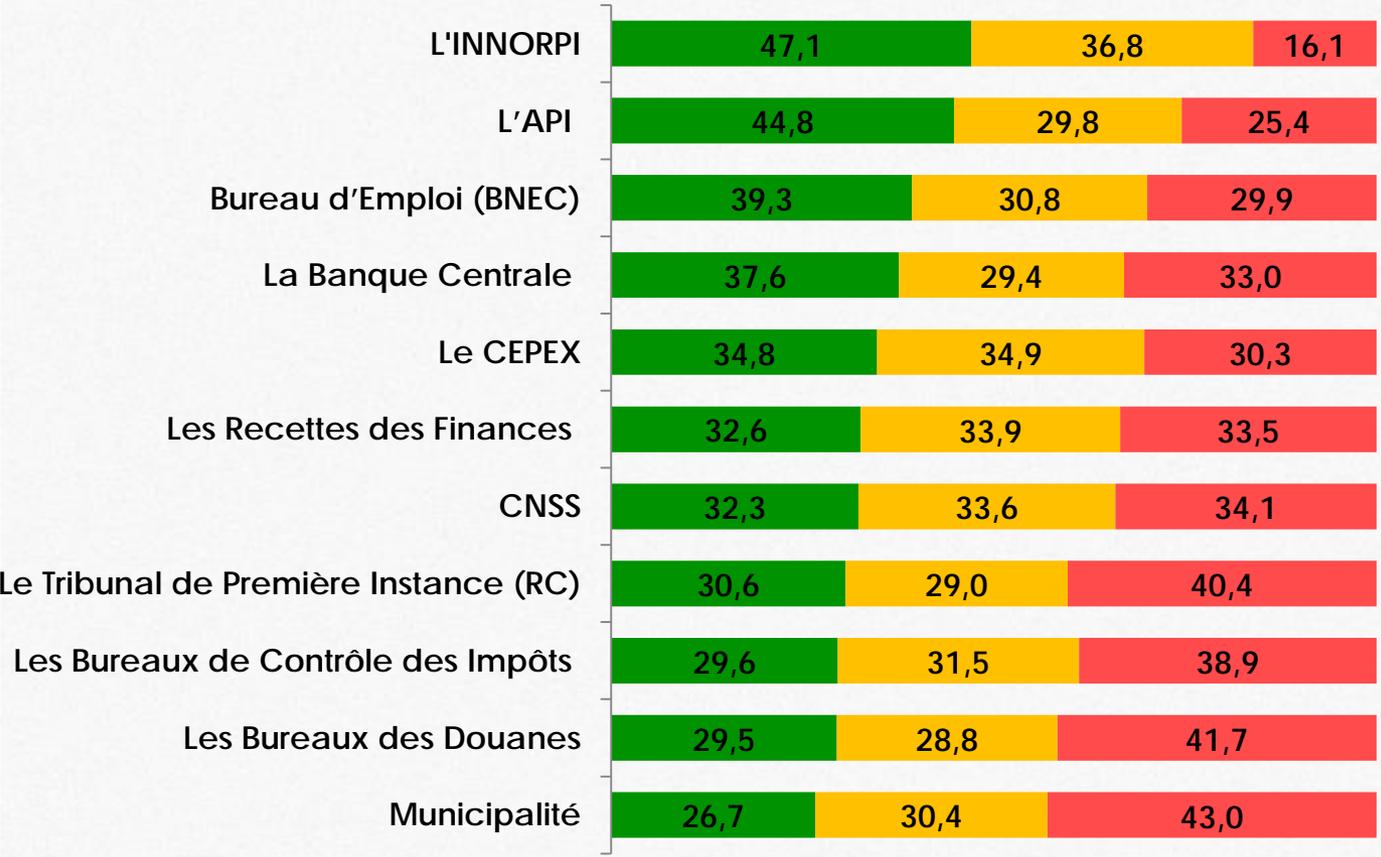
## Classement des administrations publiques

Le classement a été fait selon l'évaluation des répondants sur :



Les PME ne peuvent évaluer une administration que si elles ont traité avec la dite administration durant les 12 derniers mois

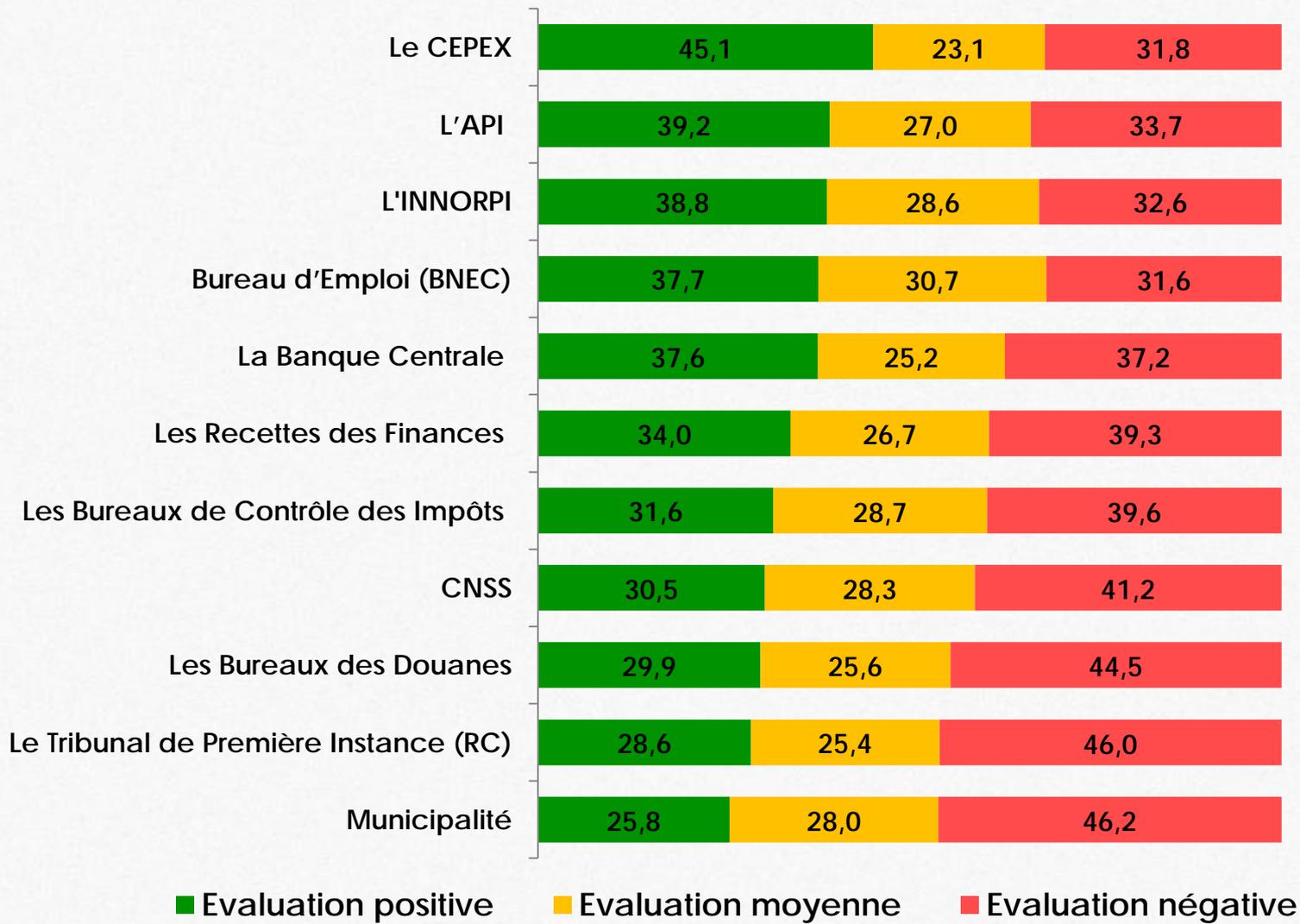
# Evaluation de l'efficacité des administrations publiques



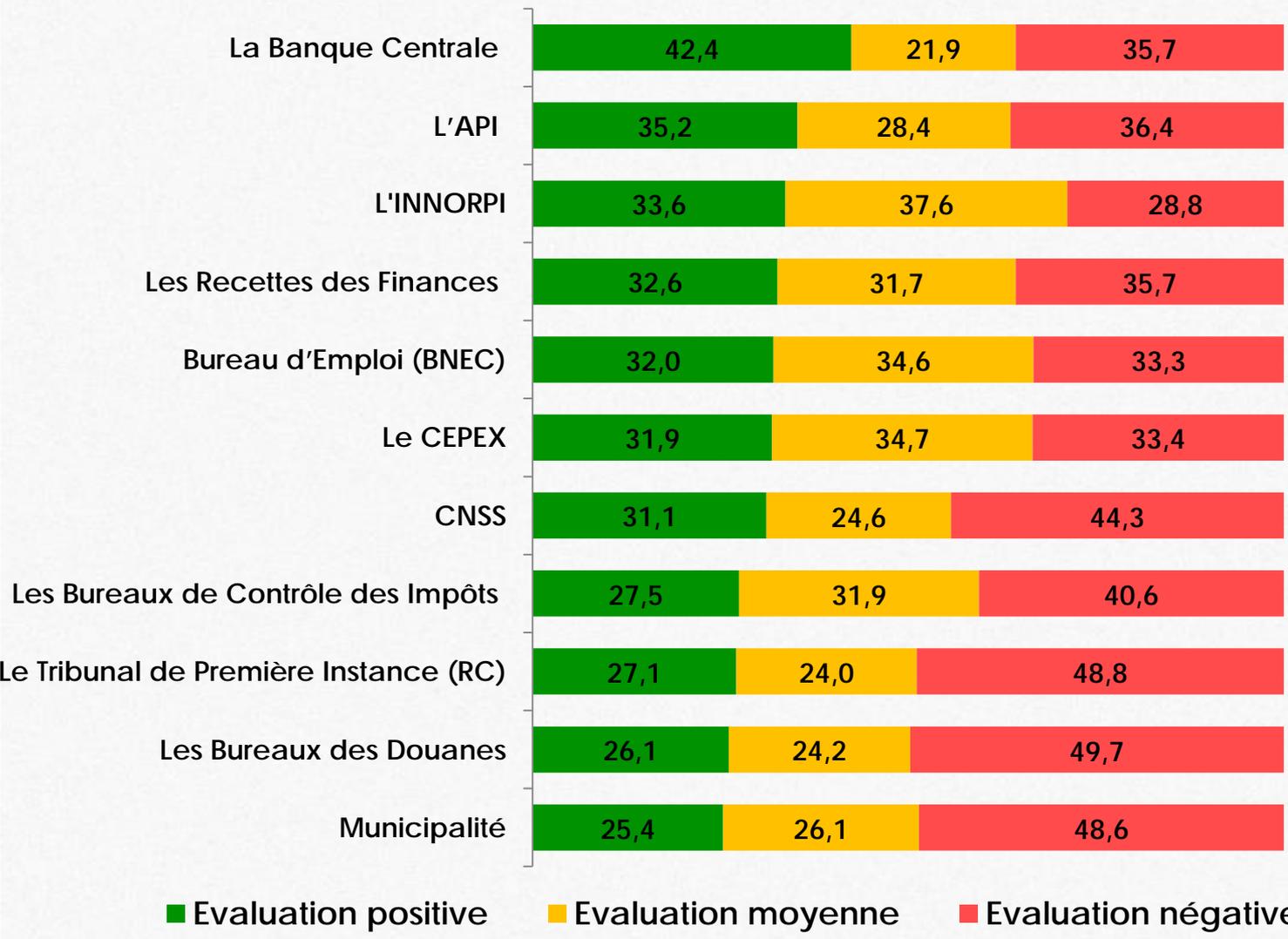
**Aucune des administrations n'atteint les 50% d'évaluation positive par les PME !**

■ Evaluation positive   ■ Evaluation moyenne   ■ Evaluation négative

## Evaluation de l'accueil du personnel en contact

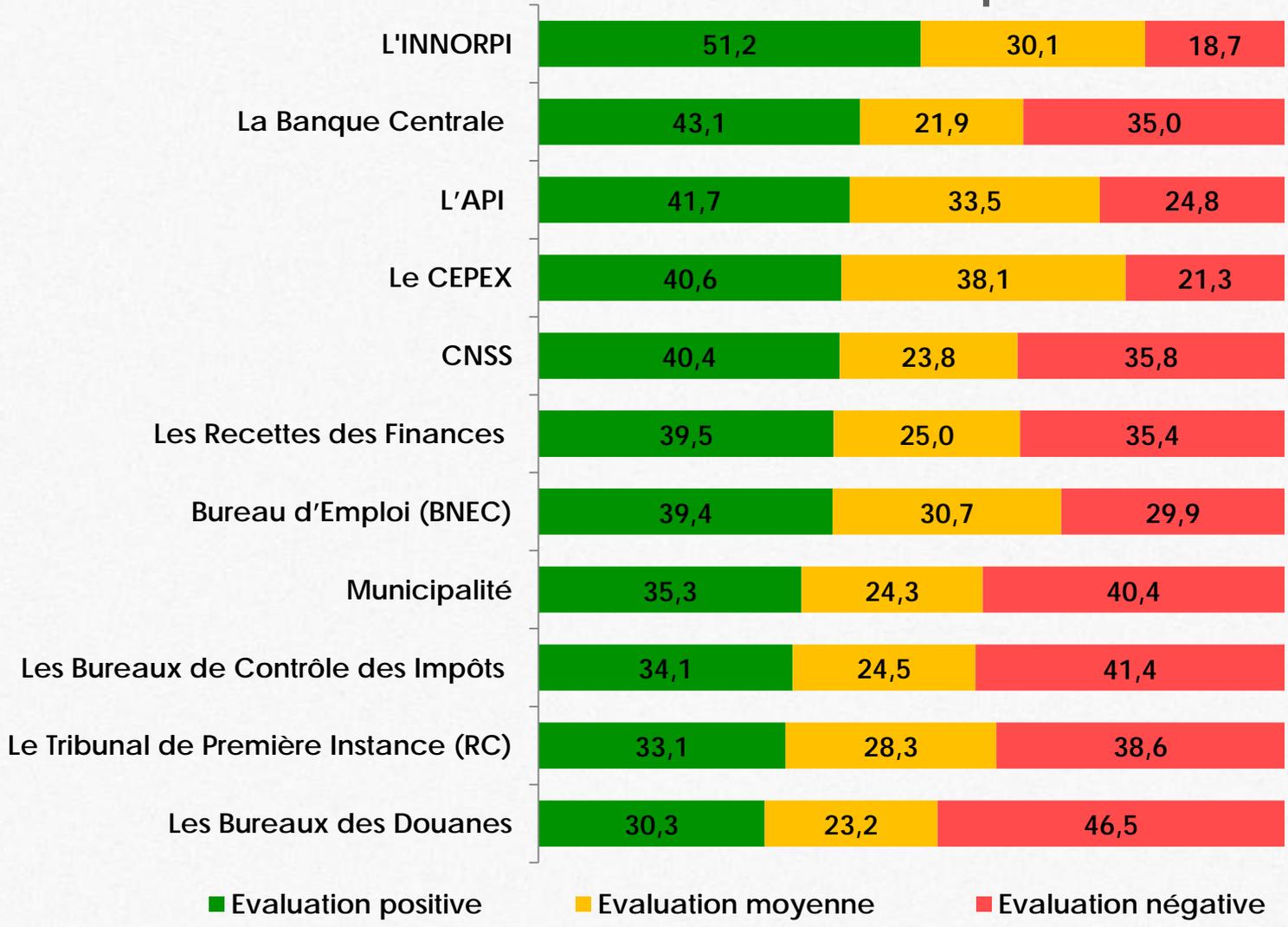


## Evaluation de la rapidité du service

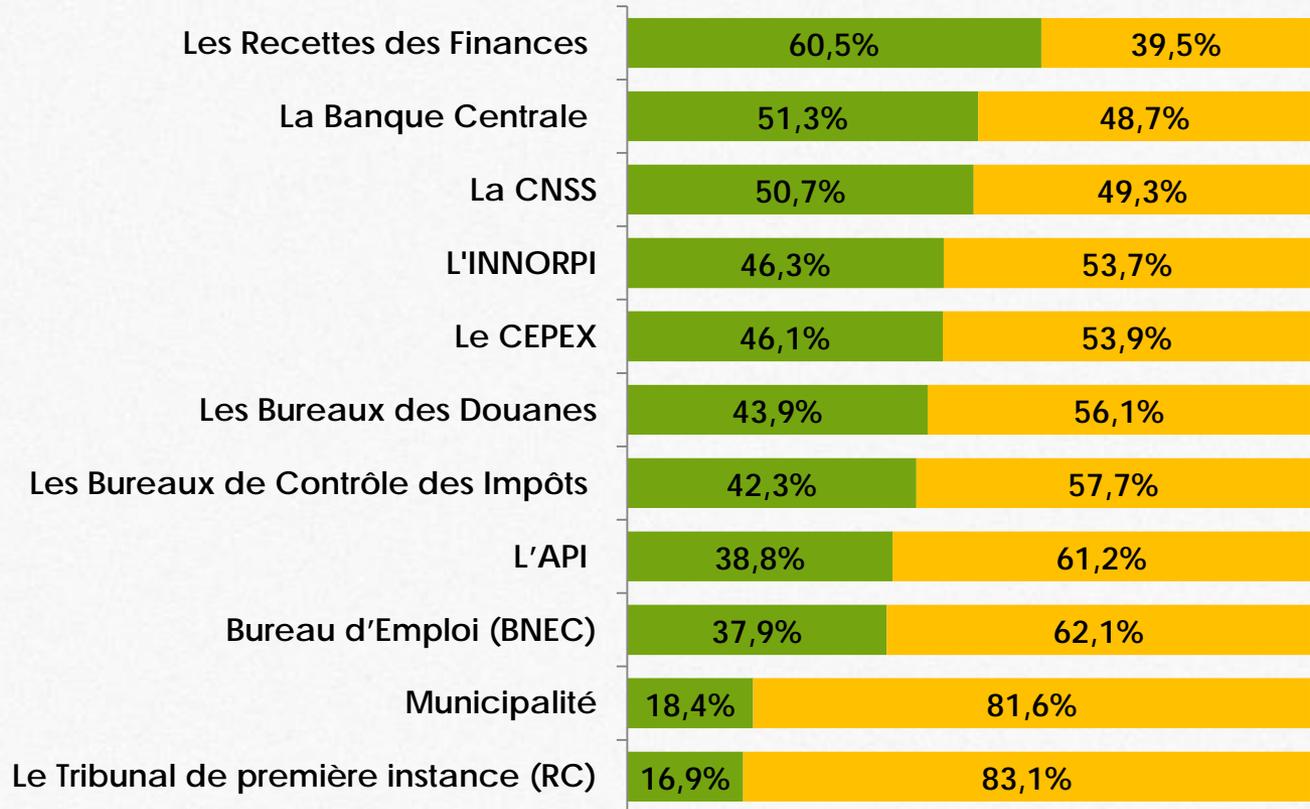


**Le taux de la banque centrale passe à 25,5% d'évaluation positive chez les entreprises de services et 31.7% chez les entreprises de taille moyenne**

## Evaluation de la clarté des procédures



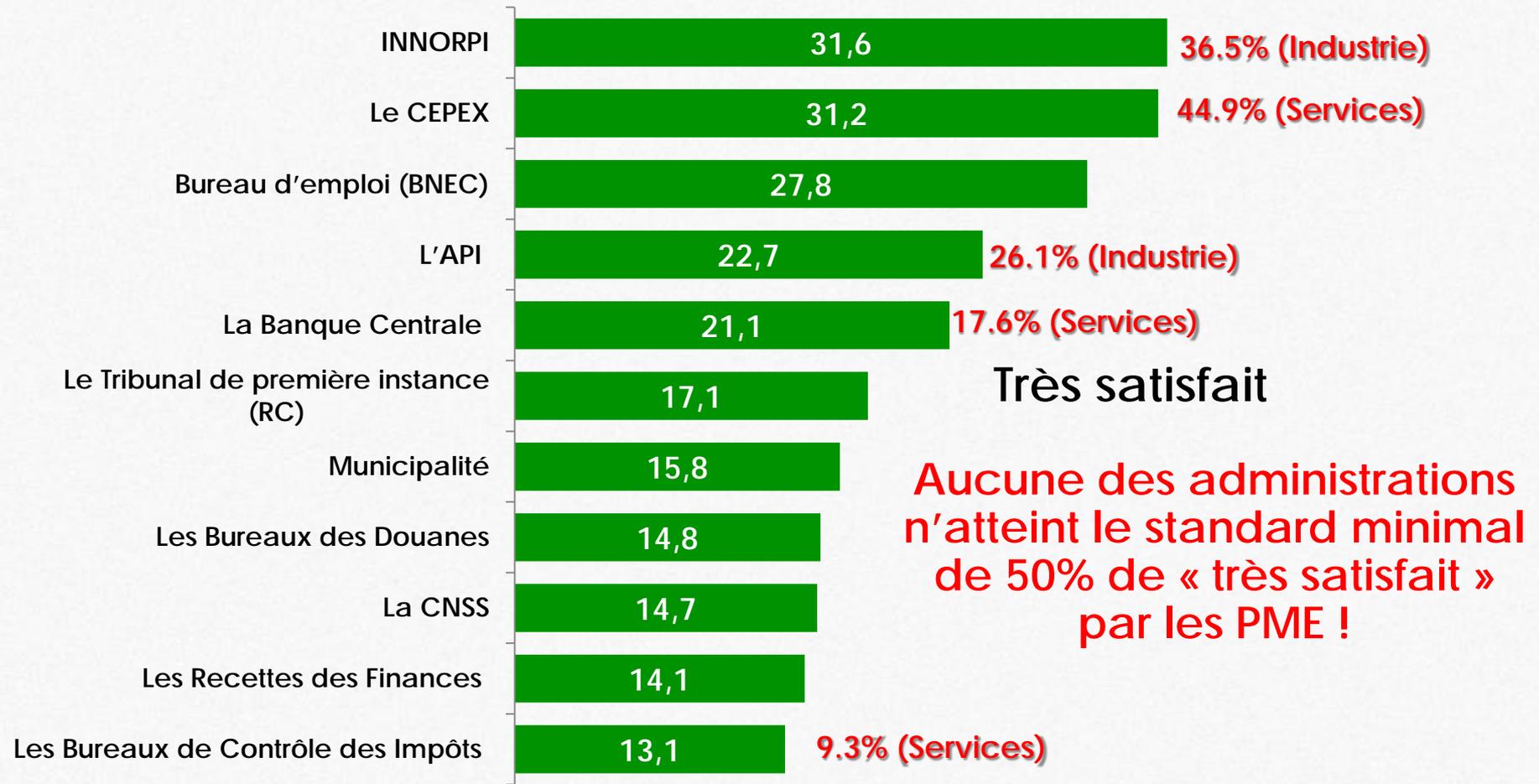
## Digitalisation et administrations publiques



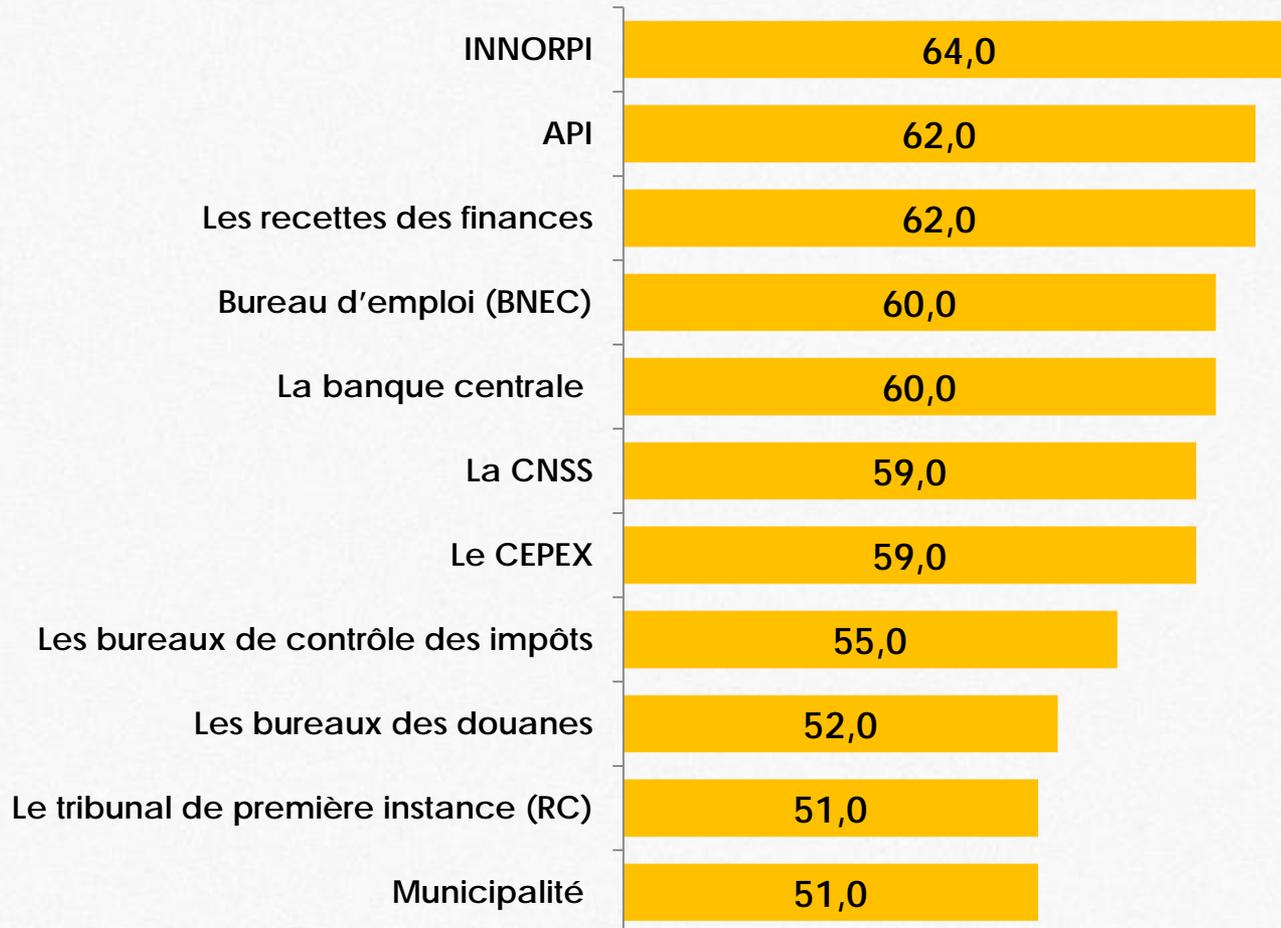
■ Utilise les outils digitaux

■ Utilise très peu les outils digitaux

## Satisfaction globale des administrations publiques



## Classement des administrations publiques : scoring global sur 100

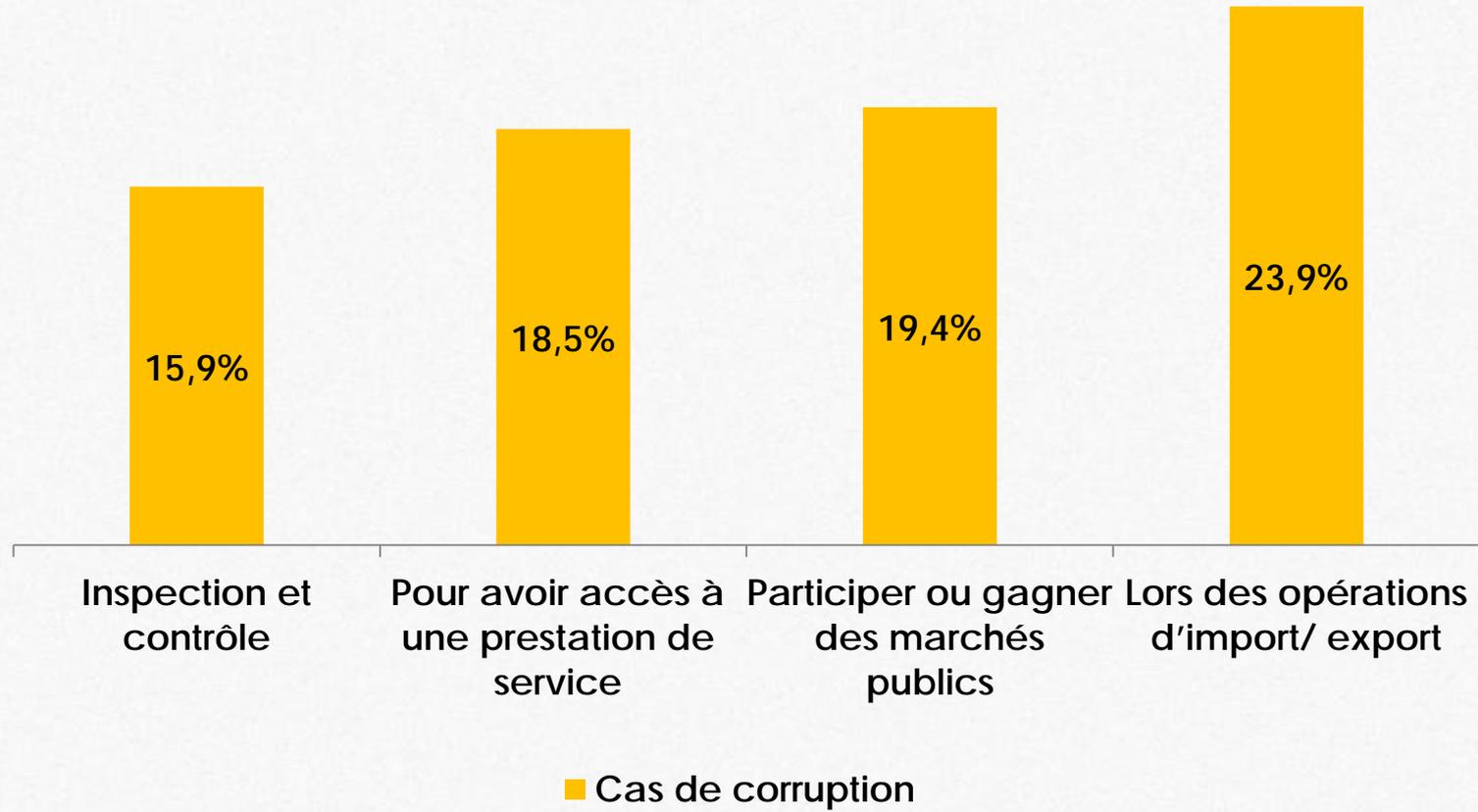


**Le score moyen  
des administrations  
publiques est de  
58/100**

## Classement des administrations publiques : ranking par secteur d'activité

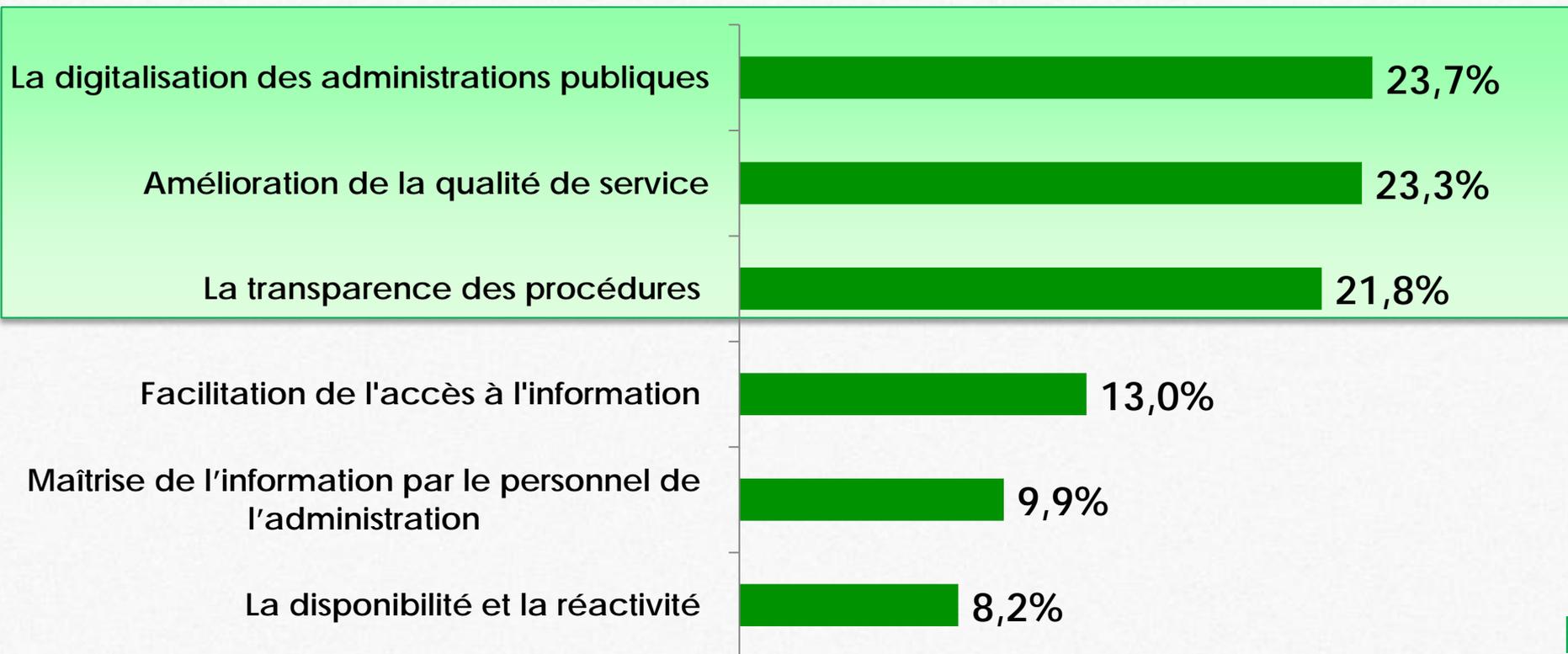
Administrations publiques	Ranking (global)	Ranking (Entreprises industrielles)	Ranking (Entreprises de services)	Ranking (Entreprises de commerce)
INNORPI	1	1	3	1
API	2	2	1	7
Recette des Finances	3	3	5	3
Bureau d'emploi	4	6	2	4
Banque centrale	5	4	9	2
La CNSS	6	5	4	5
Le CEPEX	7	7	6	6
Contrôle des impôts	8	8	7	10
Les bureaux de douanes	9	9	8	8
TPI(Registre de commerce)	10	11	11	9
Municipalités	11	10	10	11

## Entreprises auxquelles on a demandé de faire des versements non officiels lors des opérations avec l'administration publique



## Actions prioritaires pour améliorer la relation PME- administrations publiques

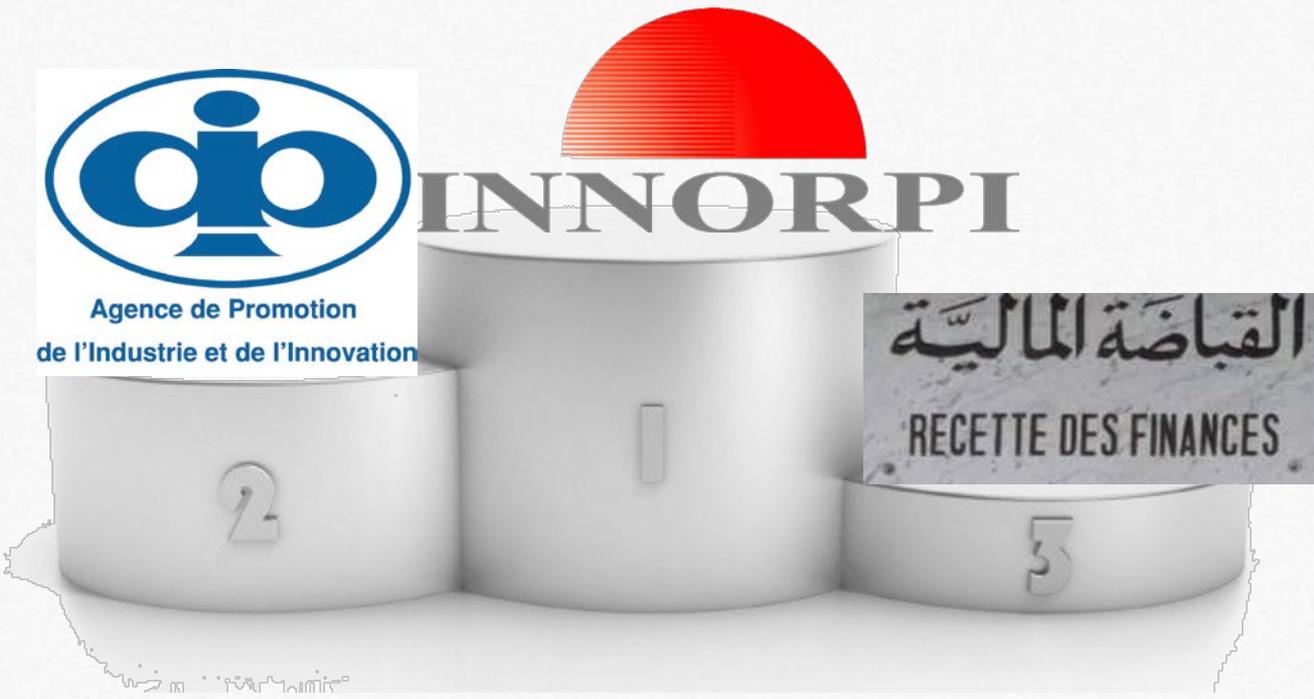
### 1ère réponse



## Take-home messages

- **Près de 8 responsables sur 10** dans les PME en Tunisie perçoivent l'administration publique comme **un obstacle au développement de leurs entreprises.**
- **Aucune administration publique** n'a atteint un score satisfaisant. La moyenne globale obtenue est **58/100** ce qui **reste loin de l'assez bon score** (70 points/100)
- Les **actions prioritaires** à entreprendre par les administrations publiques pour **améliorer leur relation avec la PME** sont la **digitalisation**, la **qualité de la prise en charge** et la **transparence des procédures.**
- Le **top 3** des administrations publiques est **l'INNORPI, l'API et les Recettes des Finances** mais il n'en demeure pas moins qu'aucune administration n'atteint des scores satisfaisants.

## Take-home messages



## Take-home messages

- **L'INNORPI se distingue** légèrement en termes **d'efficacité** et de **clarté** des **procédures**
- **L'API se distingue** en termes d'efficacité et d'accueil chez les entreprises industrielles.
- **Les Recettes des finances se distinguent** légèrement par rapport aux autres administrations en termes de **digitalisation**
- **Le CEPEX se distingue** en termes de **l'accueil** du personnel en contact
- **La BCT se distingue légèrement** en termes **de rapidité de service** chez les entreprises industrielles et de commerce, mais a de **mauvaises performances** sur ce point chez les entreprises de services.
- **La municipalité** est considérée comme la **moins performante** en termes de **rapidité, d'accueil et de rapidité de service**
- **La douane** est considérée comme la **moins performante** en termes de **clarté des procédures**

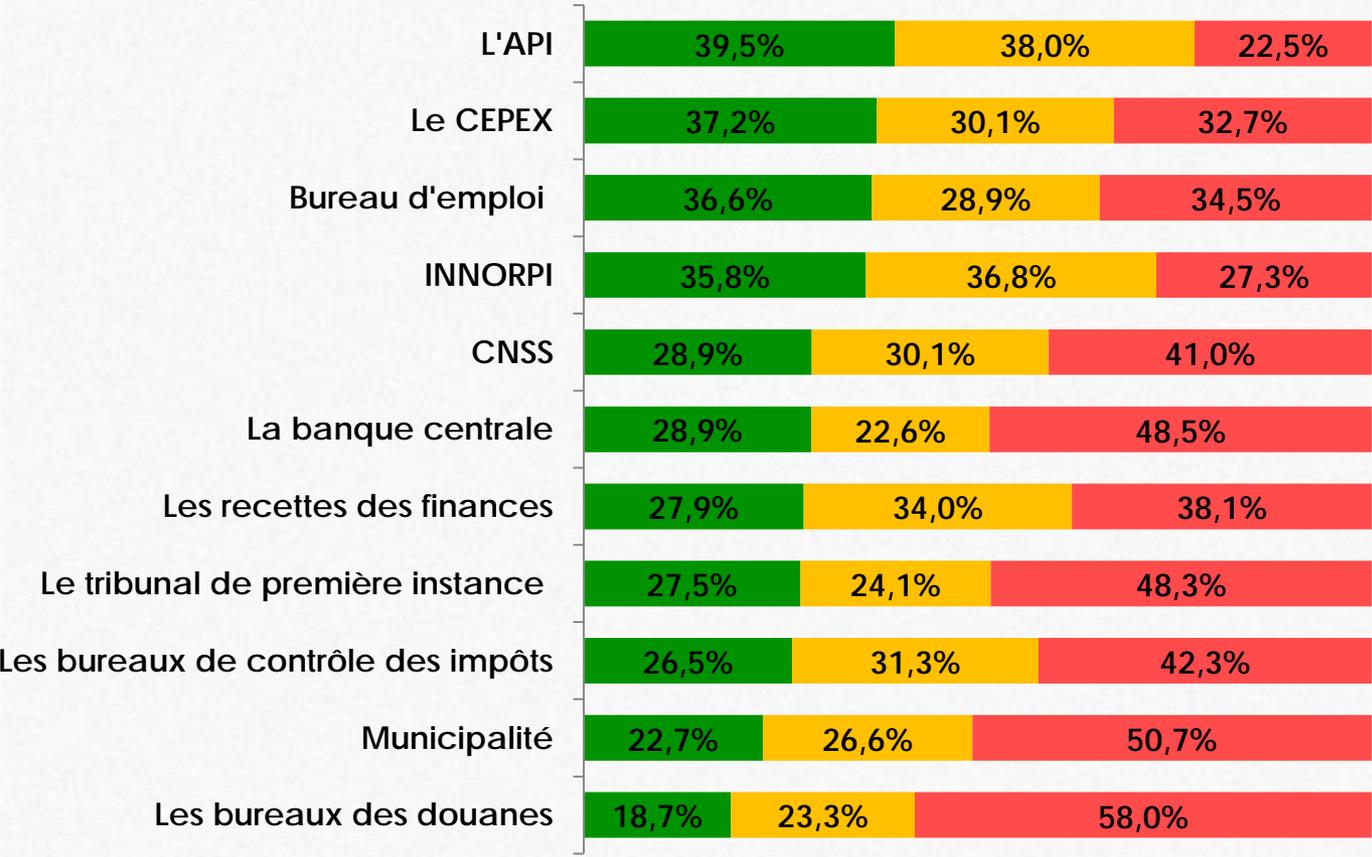


Konrad  
Adenauer  
Stiftung



# Annexe

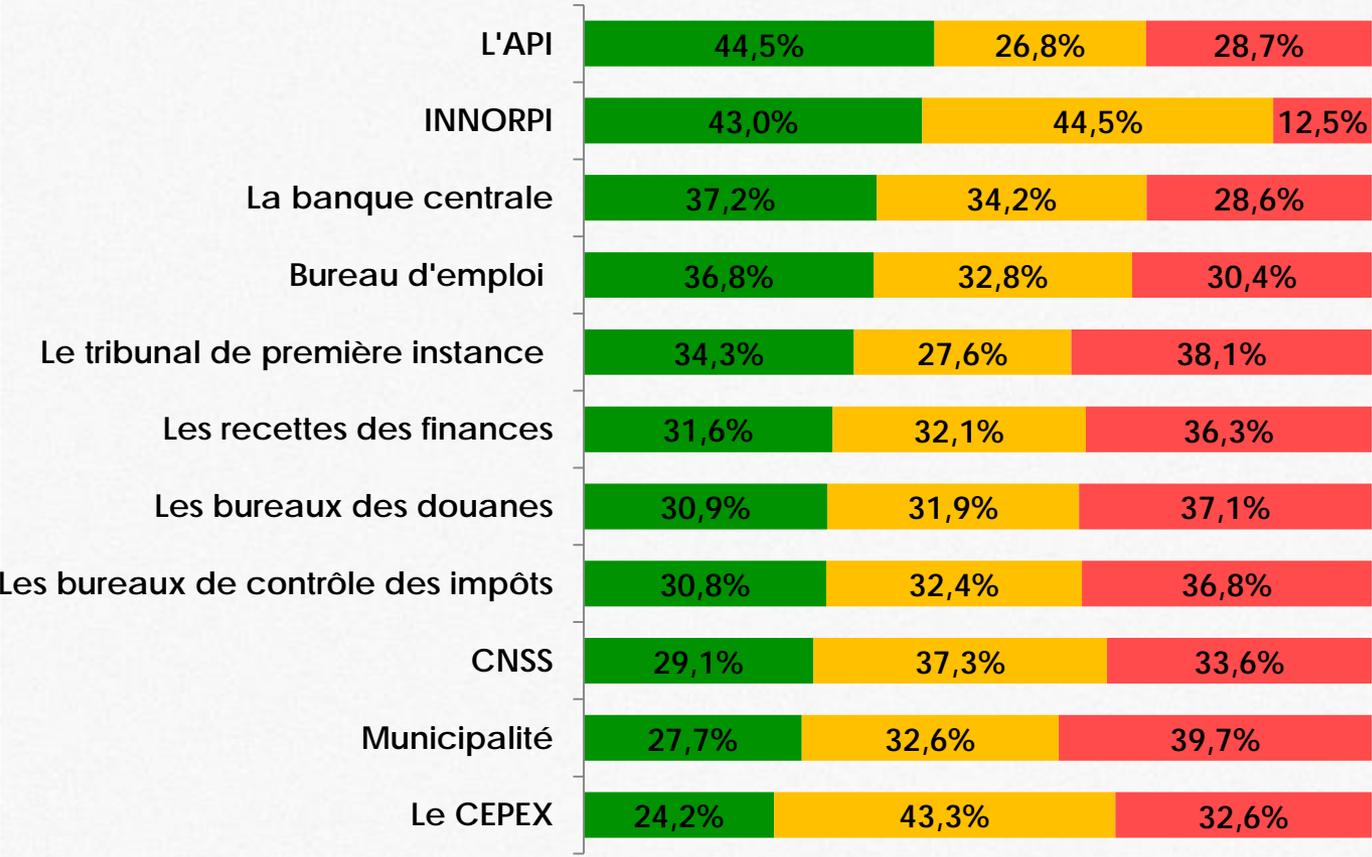
# Evaluation de l'efficacité des administrations publiques



Les entreprises de services

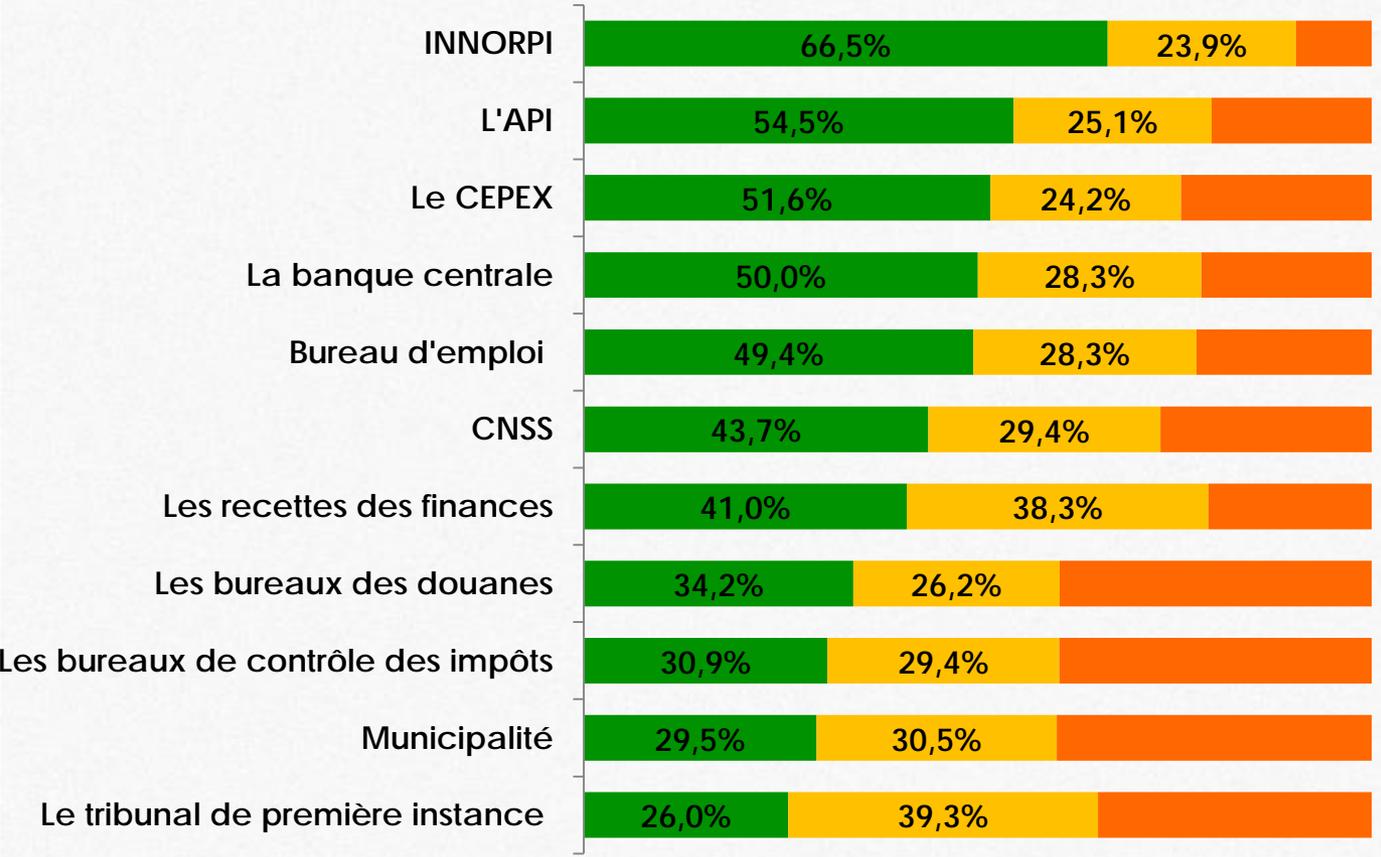
■ Evaluation positive   ■ Evaluation moyenne   ■ Evaluation négative

# Evaluation de l'efficacité des administrations publiques



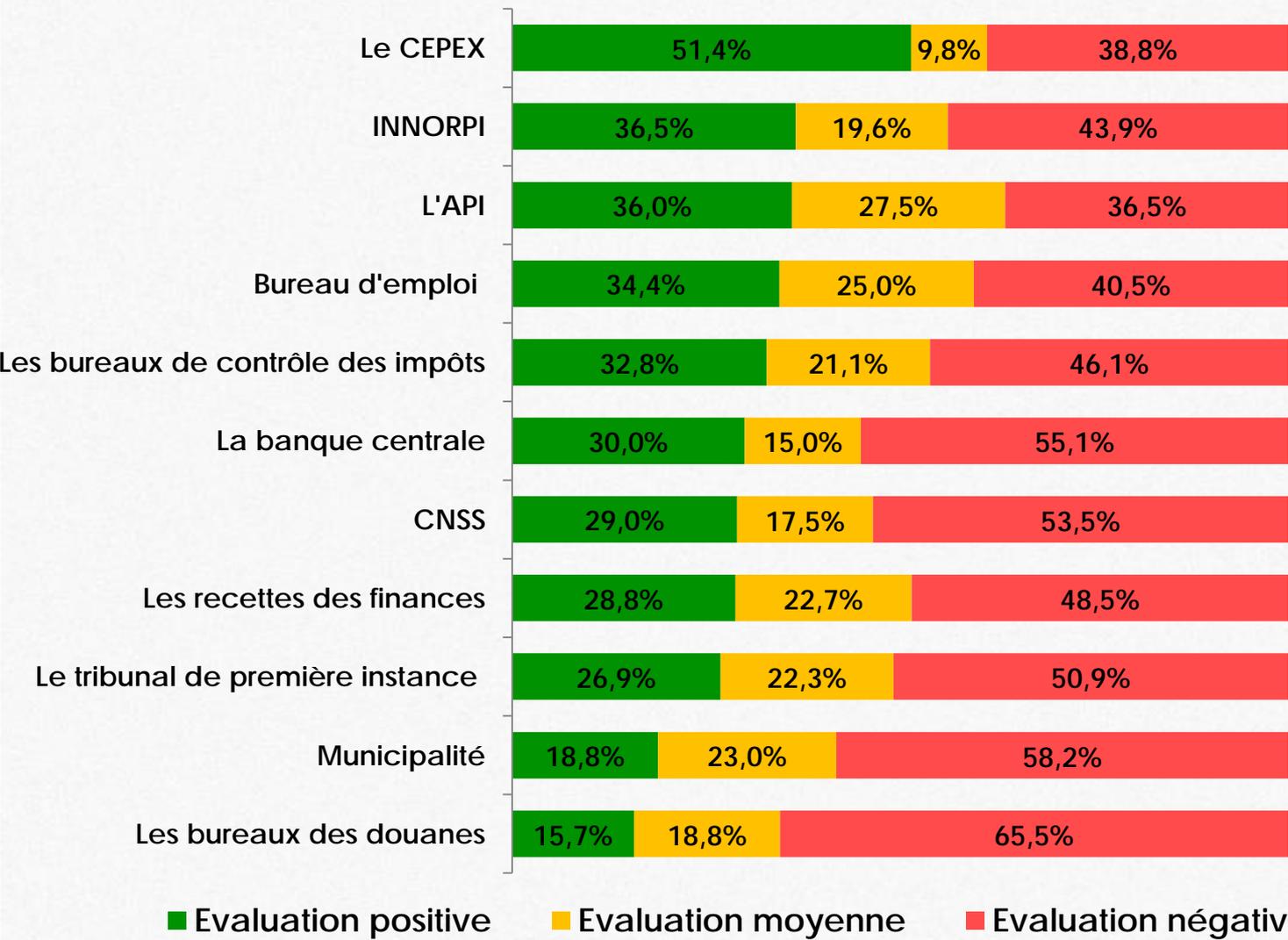
Les entreprises industrielles

# Evaluation de l'efficacité des administrations publiques



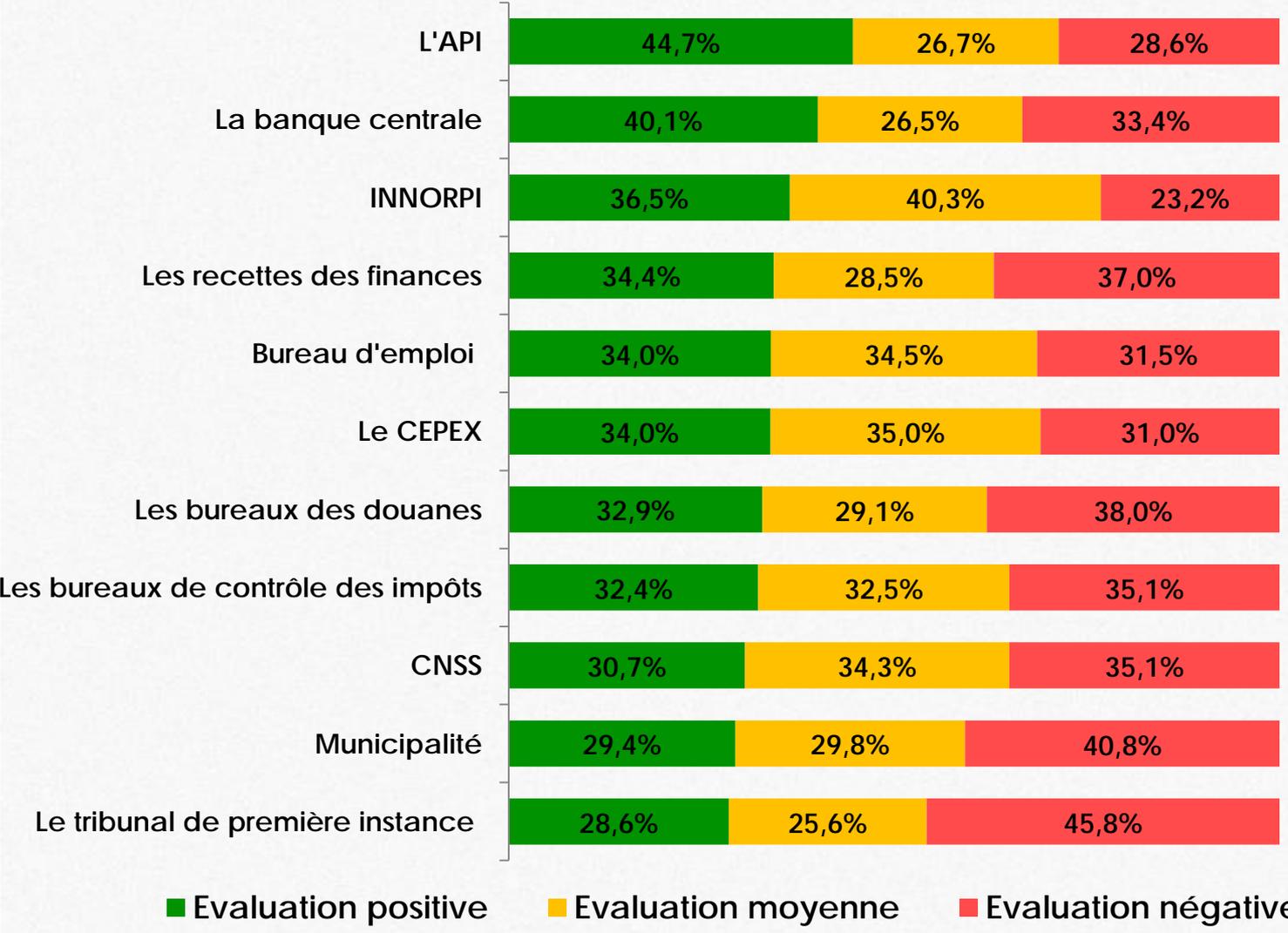
Les entreprises  
de commerce

## Evaluation de l'accueil du personnel en contact



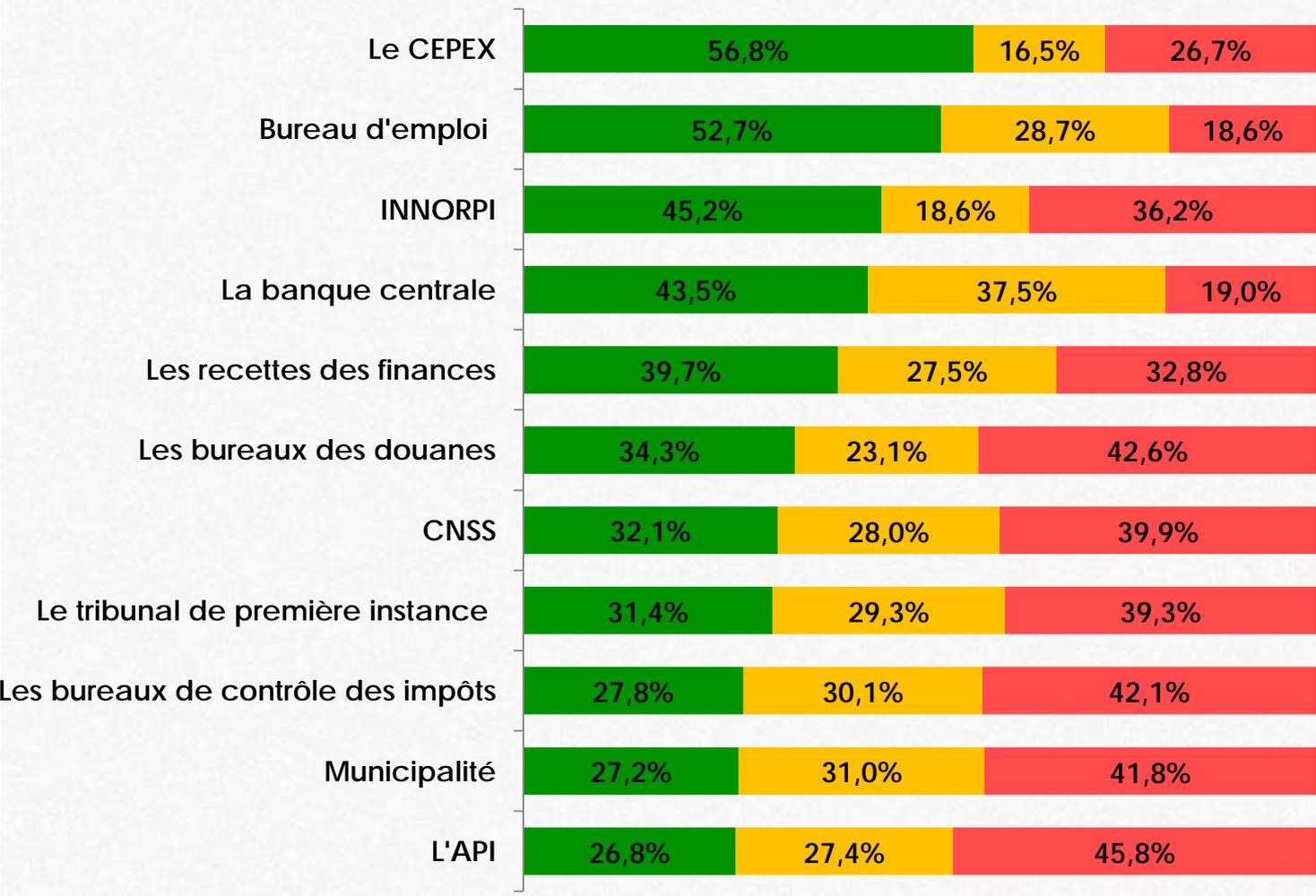
Les entreprises de services

## Evaluation de l'accueil du personnel en contact



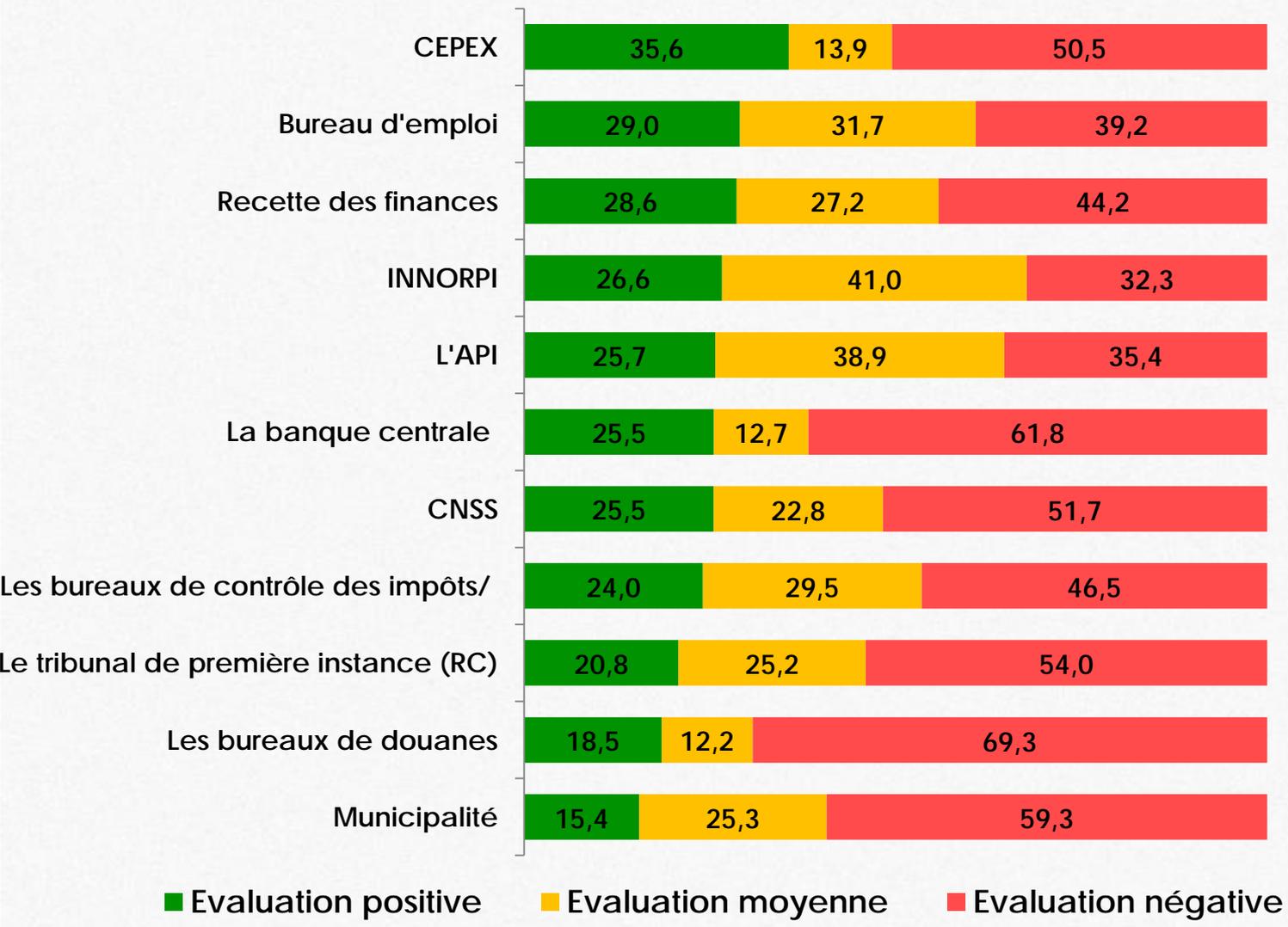
**Les entreprises industrielles**

## Evaluation de l'accueil du personnel en contact



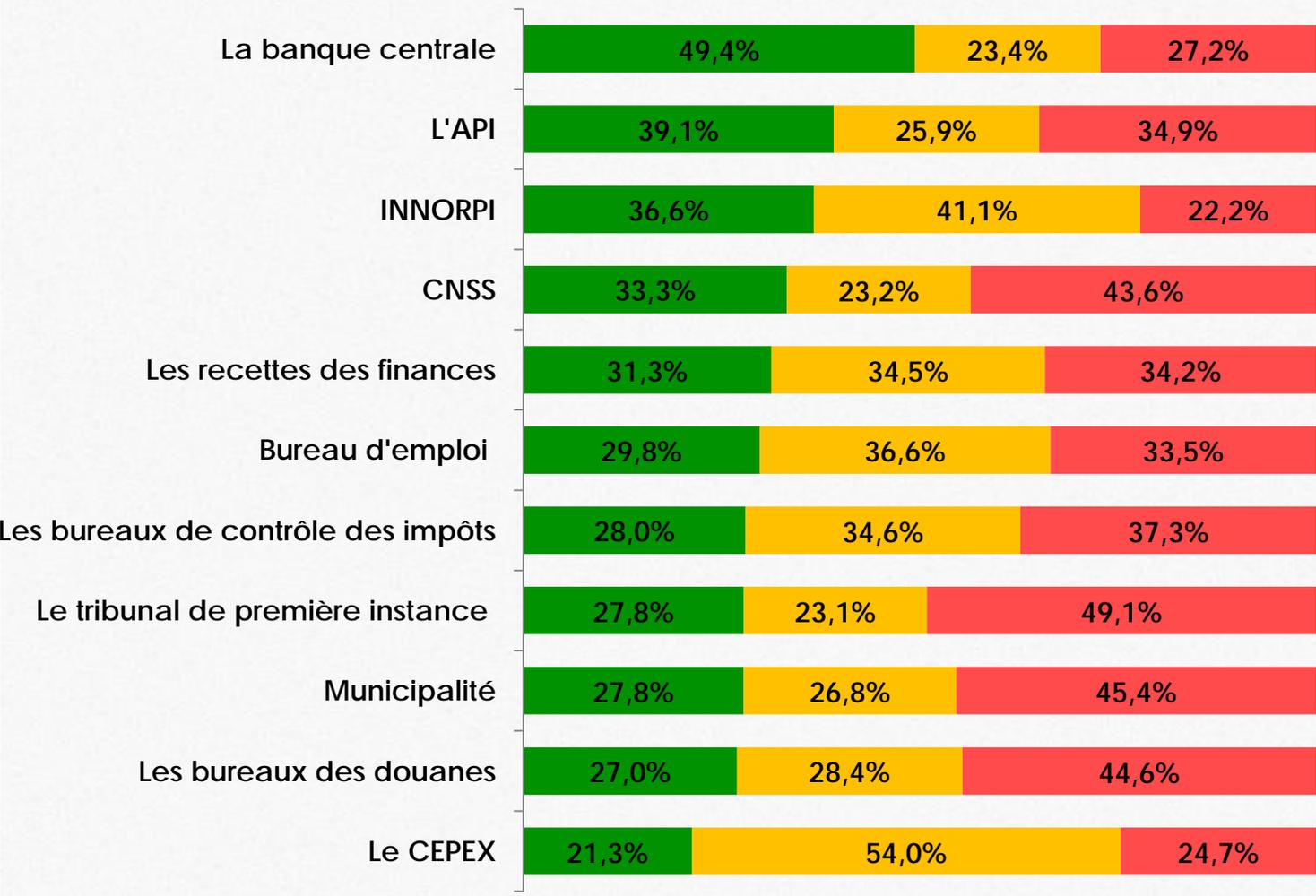
Les entreprises  
de commerce

## Evaluation de la rapidité du service



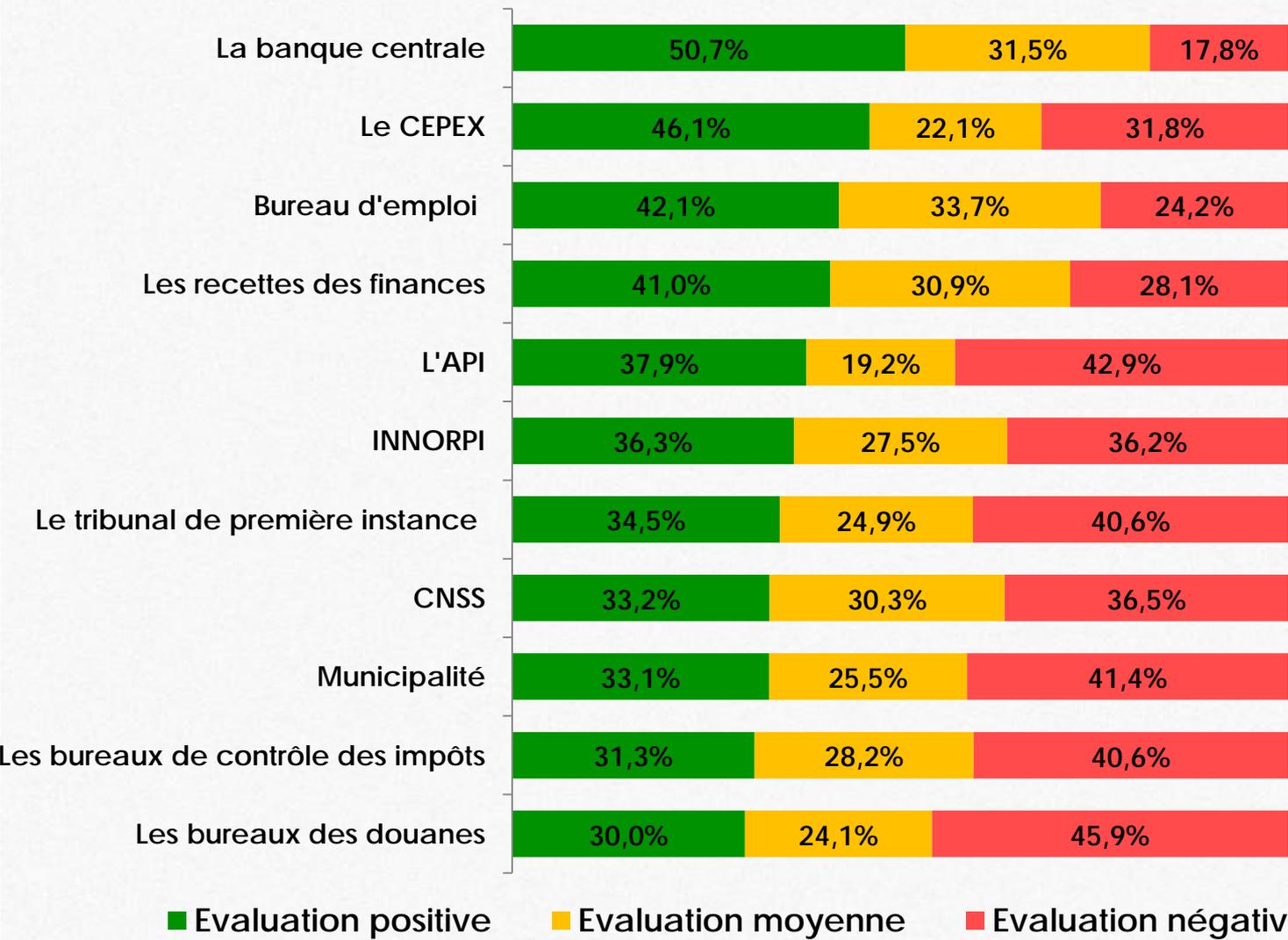
Les entreprises de services

## Evaluation de la rapidité du service



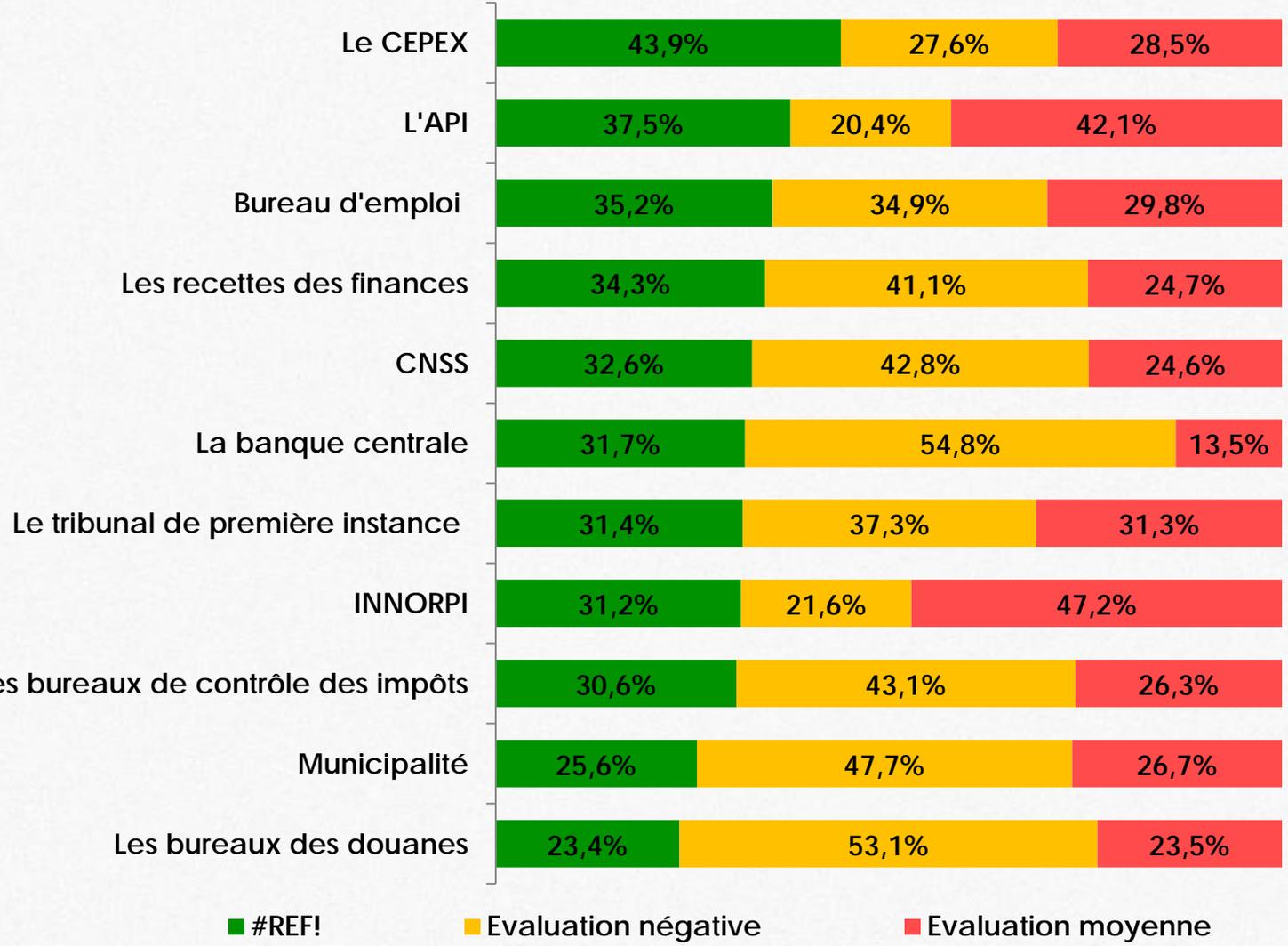
**Les entreprises industrielles**

## Evaluation de la rapidité du service



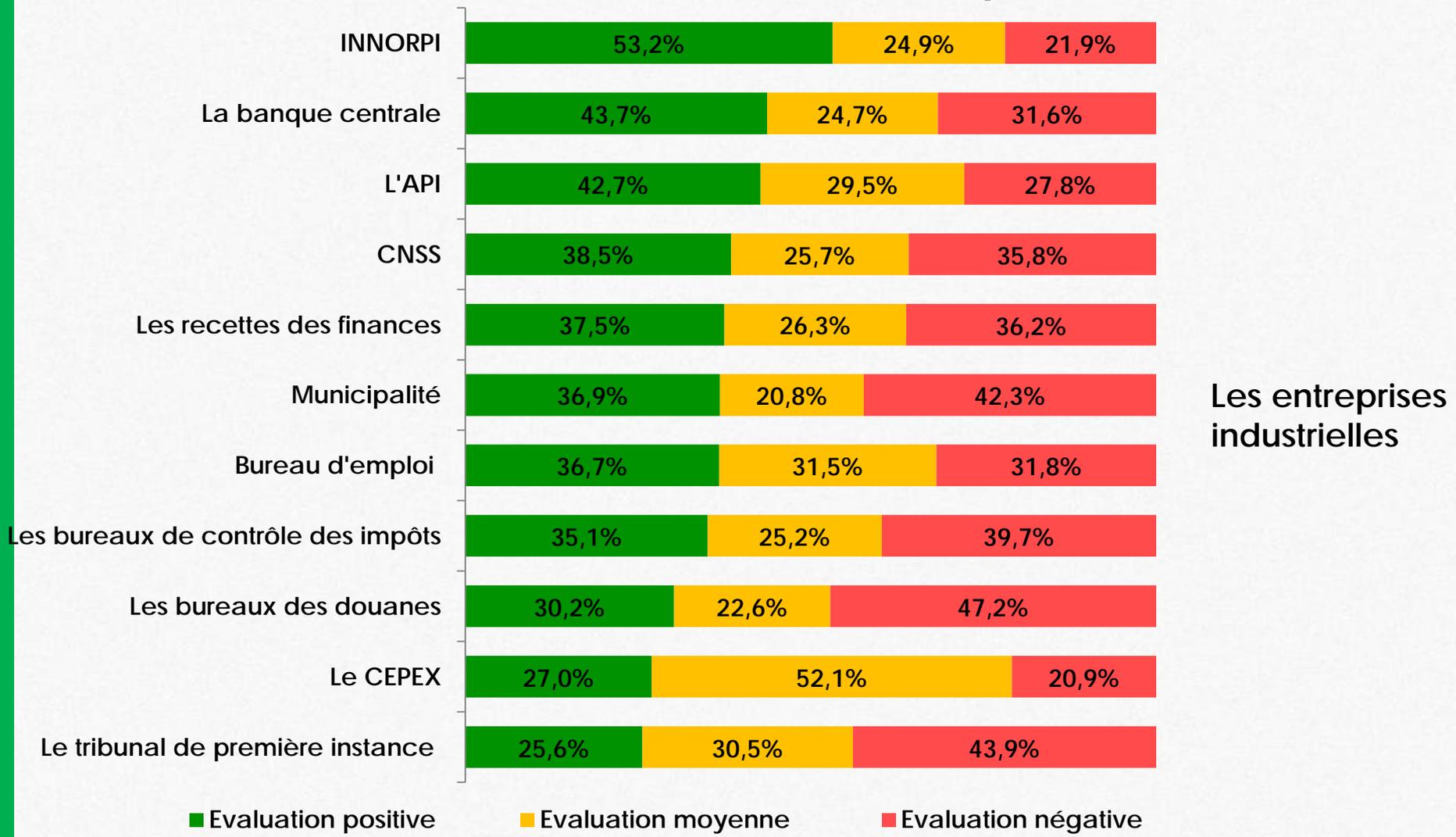
Les entreprises de commerce

## Evaluation de la clarté des procédures

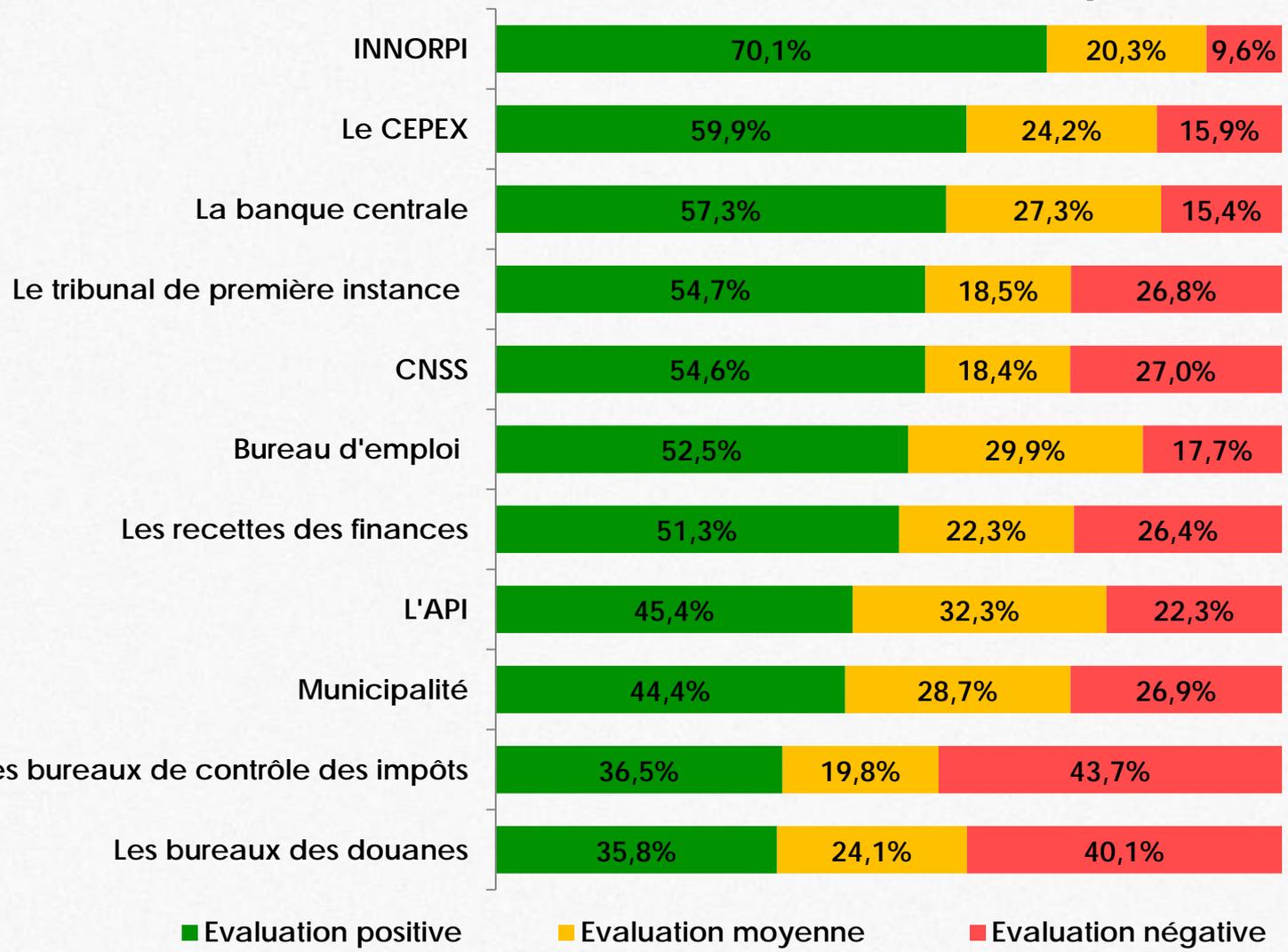


Les entreprises de services

## Evaluation de la clarté des procédures



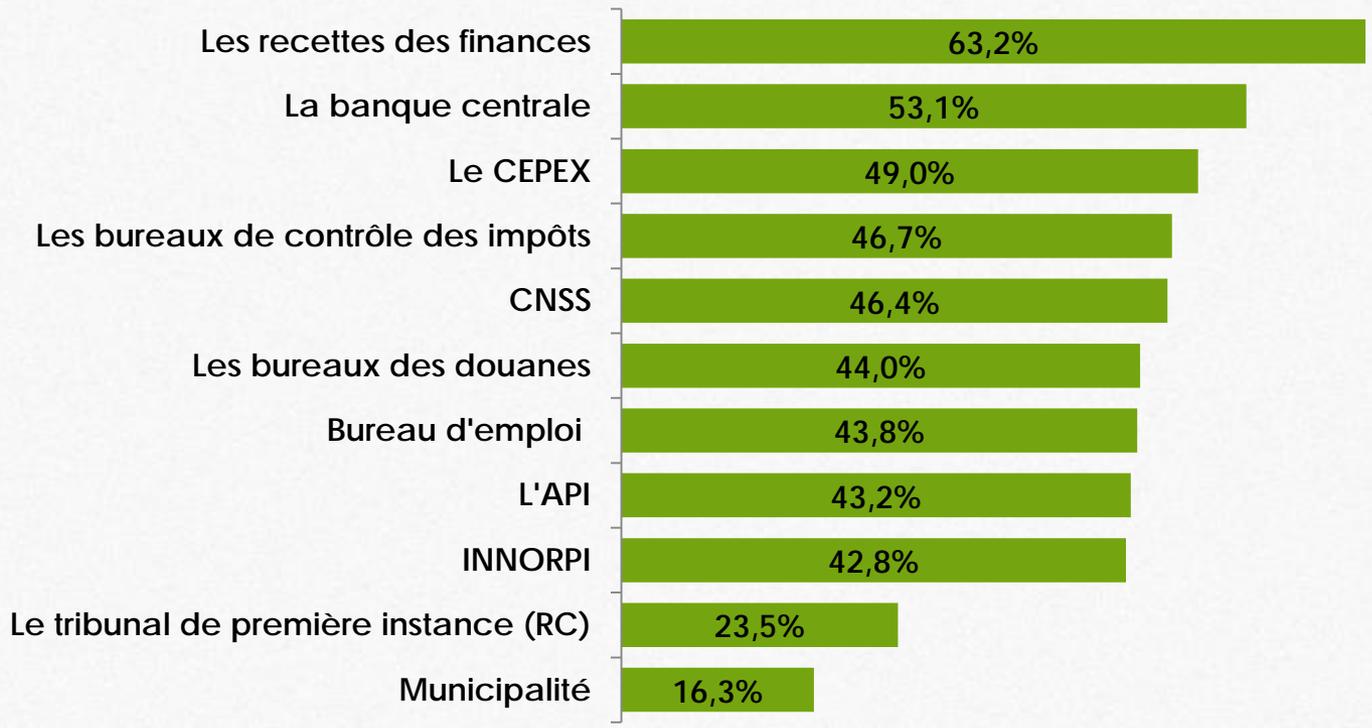
## Evaluation de la clarté des procédures



Les entreprises  
de commerce

## Digitalisation et administrations publiques

### Utilise les outils digitaux

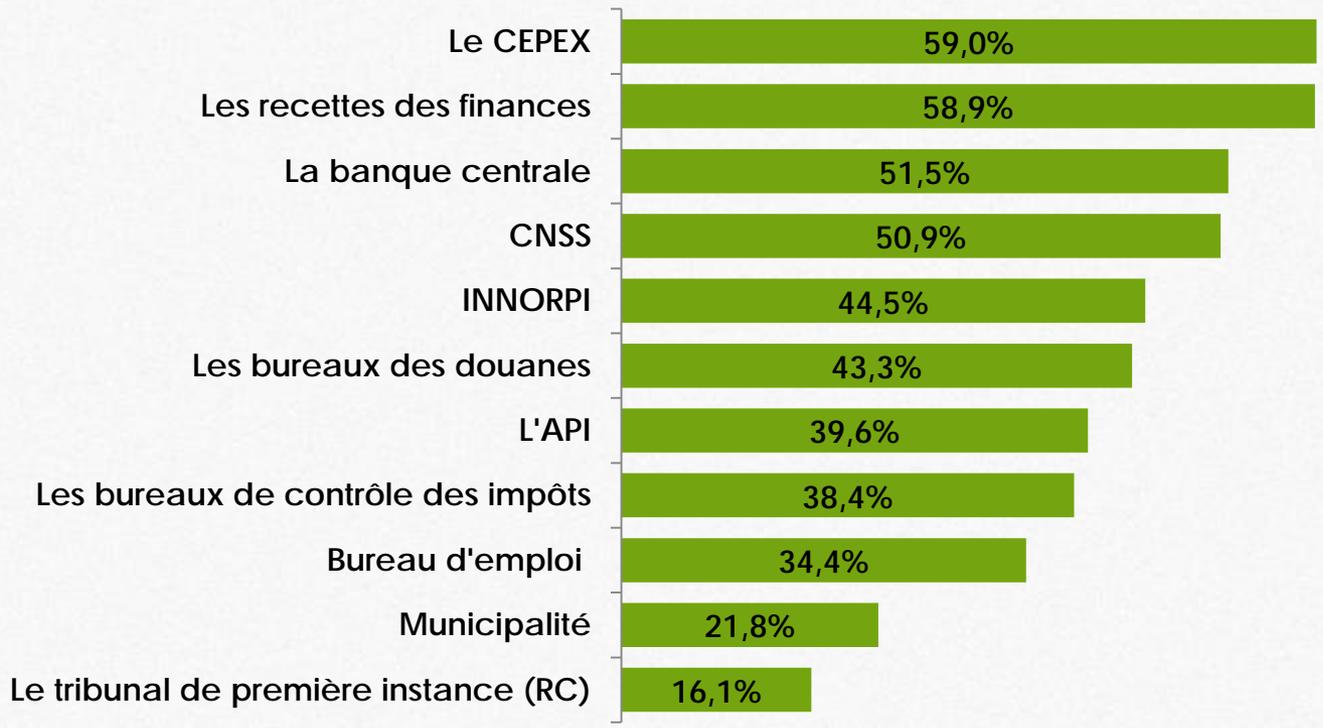


Les entreprises de services

■ Utilise les outils digitaux

## Digitalisation et administrations publiques

### Utilise les outils digitaux

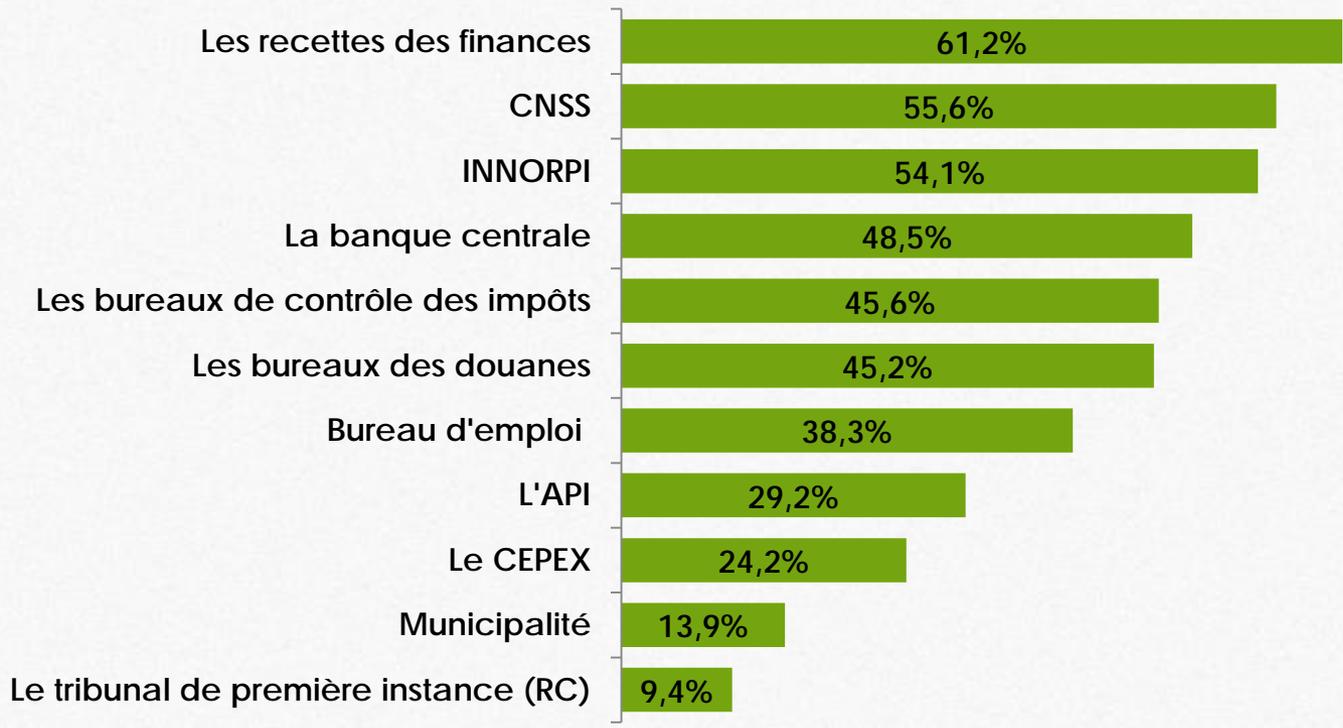


Les entreprises industrielles

■ Utilise les outils digitaux

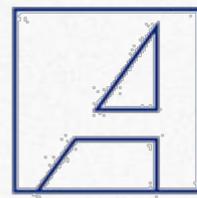
## Digitalisation et administrations publiques

### Utilise les outils digitaux



Les entreprises  
de commerce

■ Utilise les outils digitaux



Konrad  
Adenauer  
Stiftung



# Merci