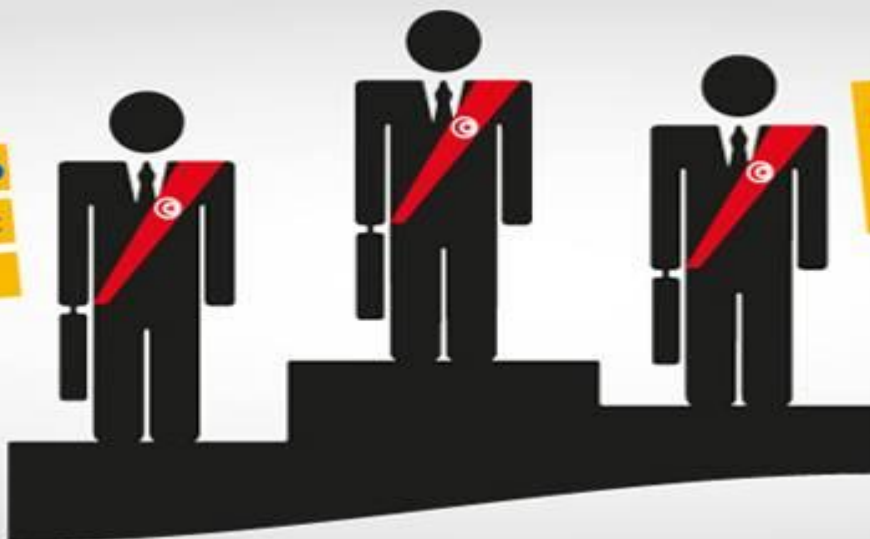




Konrad  
Adenauer  
Stiftung



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



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



Konrad  
Adenauer  
Stiftung

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](mailto:dg@sigma.tn)

Site Web: [www.sigma.tn](http://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

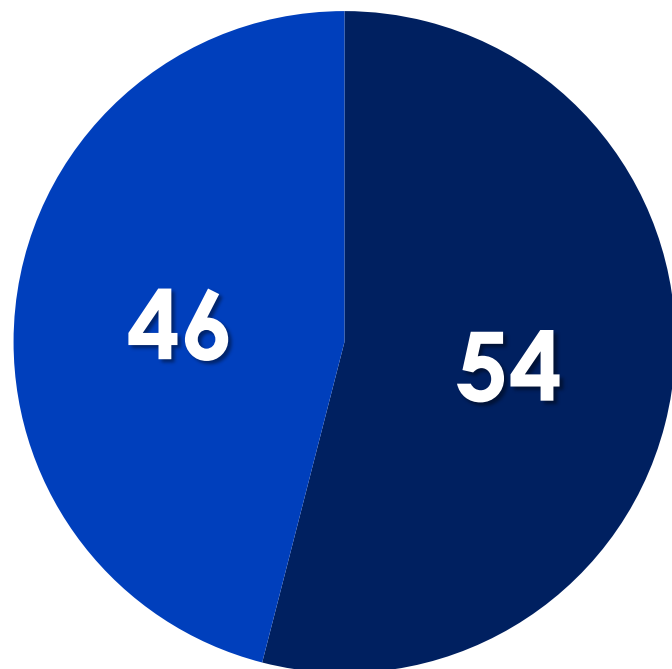
**I. Importance des administrations pour les PME**

**II. Fréquentation des administrations par les PME**

**III. Satisfaction des PME à l'égard des administrations**

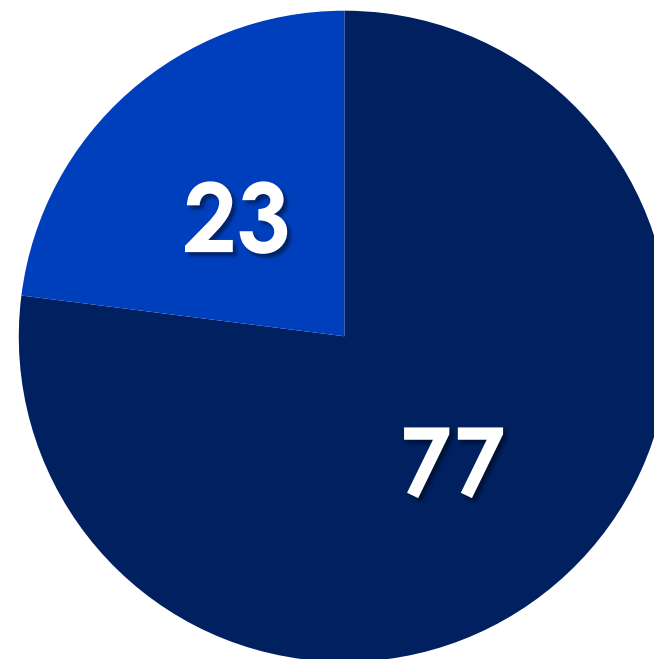
# Description de l'échantillon

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

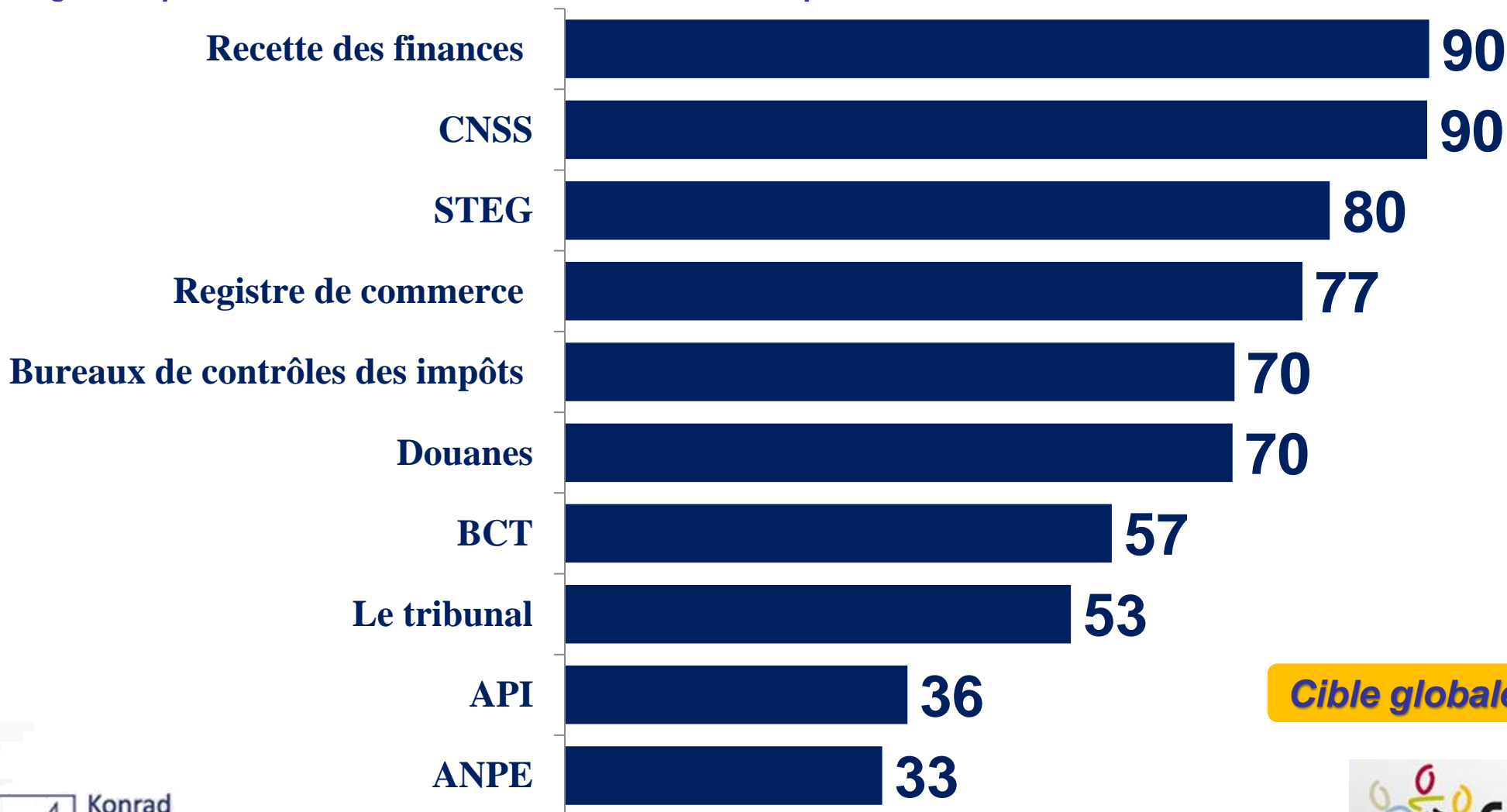


# ***Importance des administrations pour les PME***



# 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*



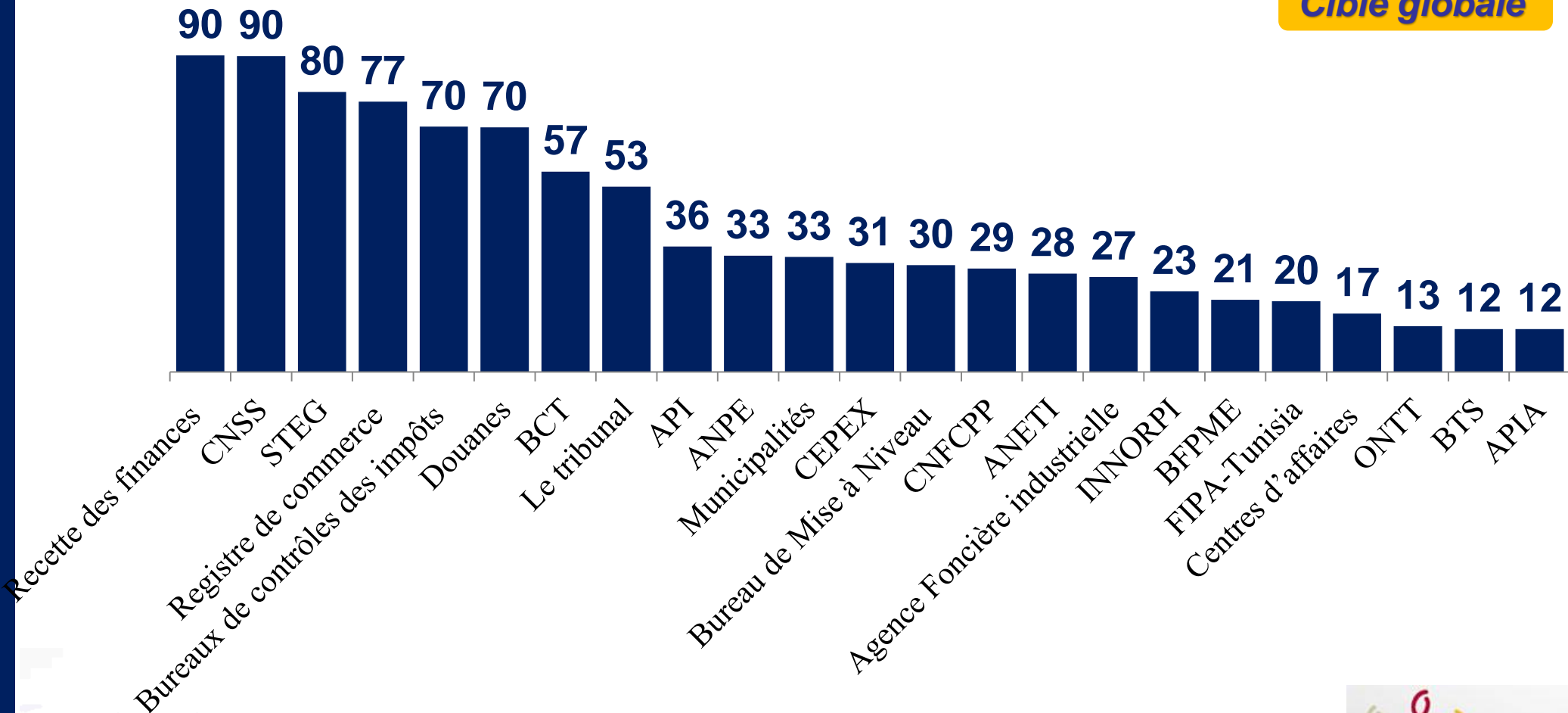
**Cible globale**

■ Top Box : Très importante

# 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**

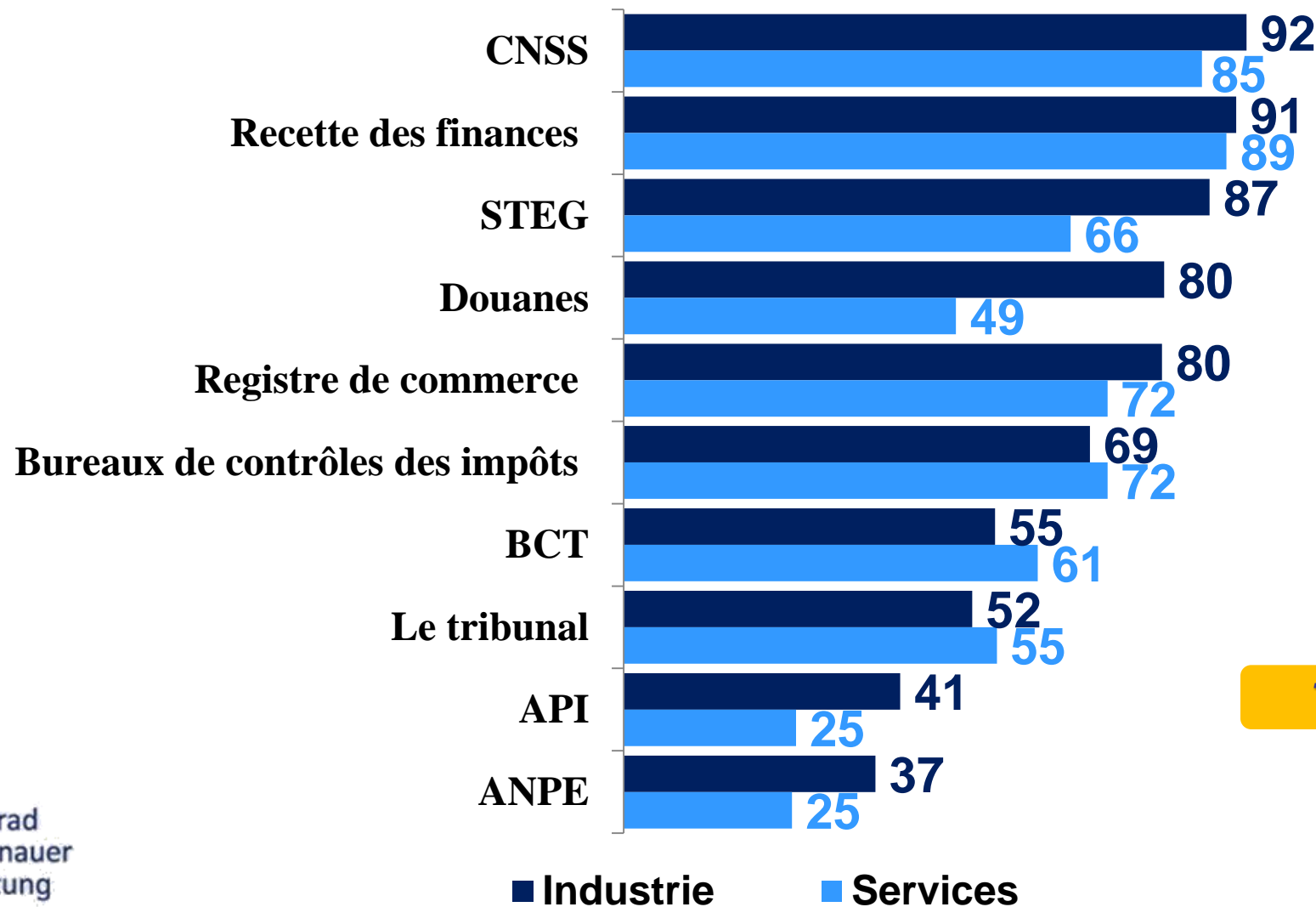


■ Top Box : Très importante



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

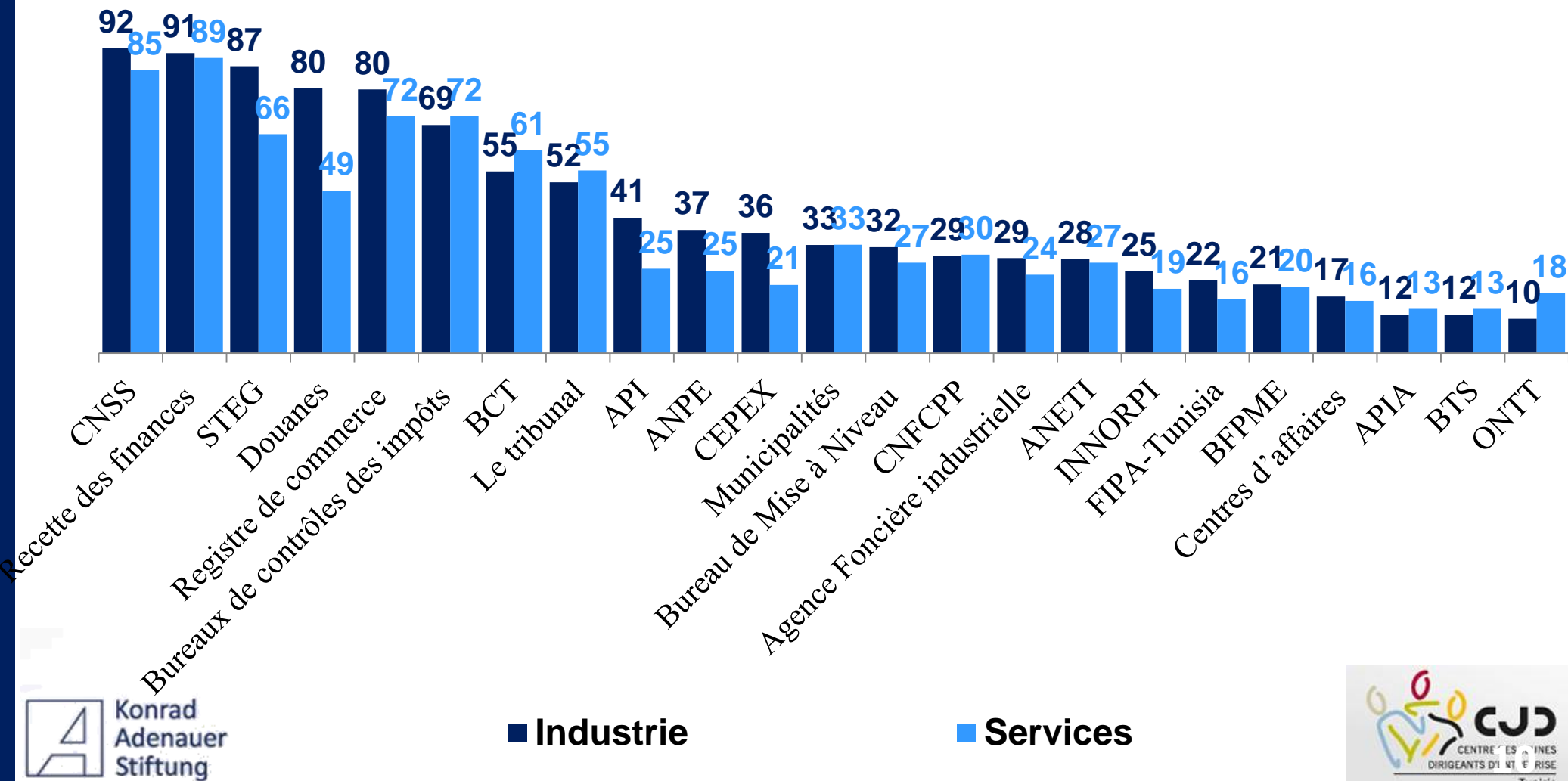
Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée



Top Box

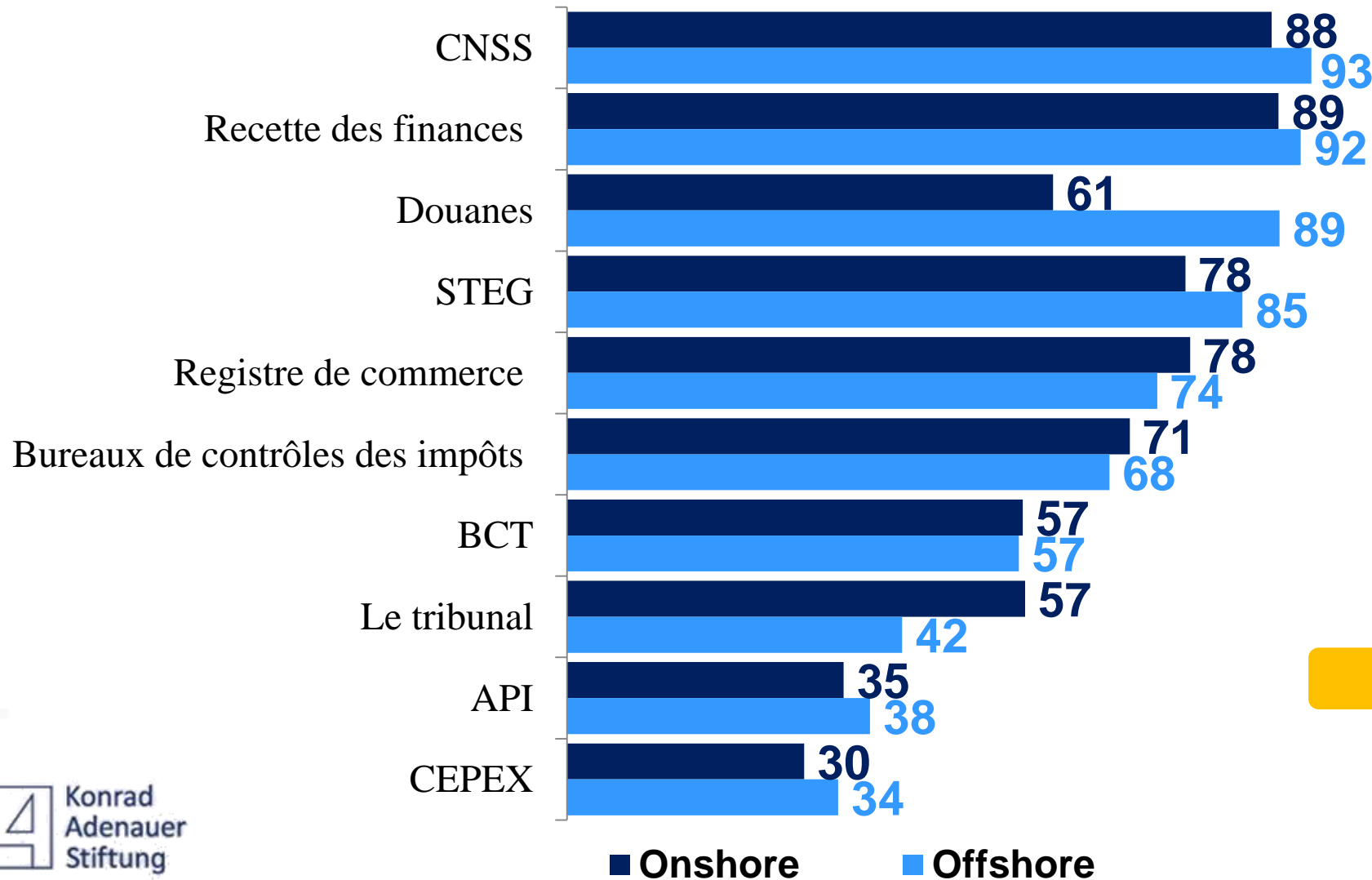
# Importance des administrations pour les PME selon le secteur d'activité

*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

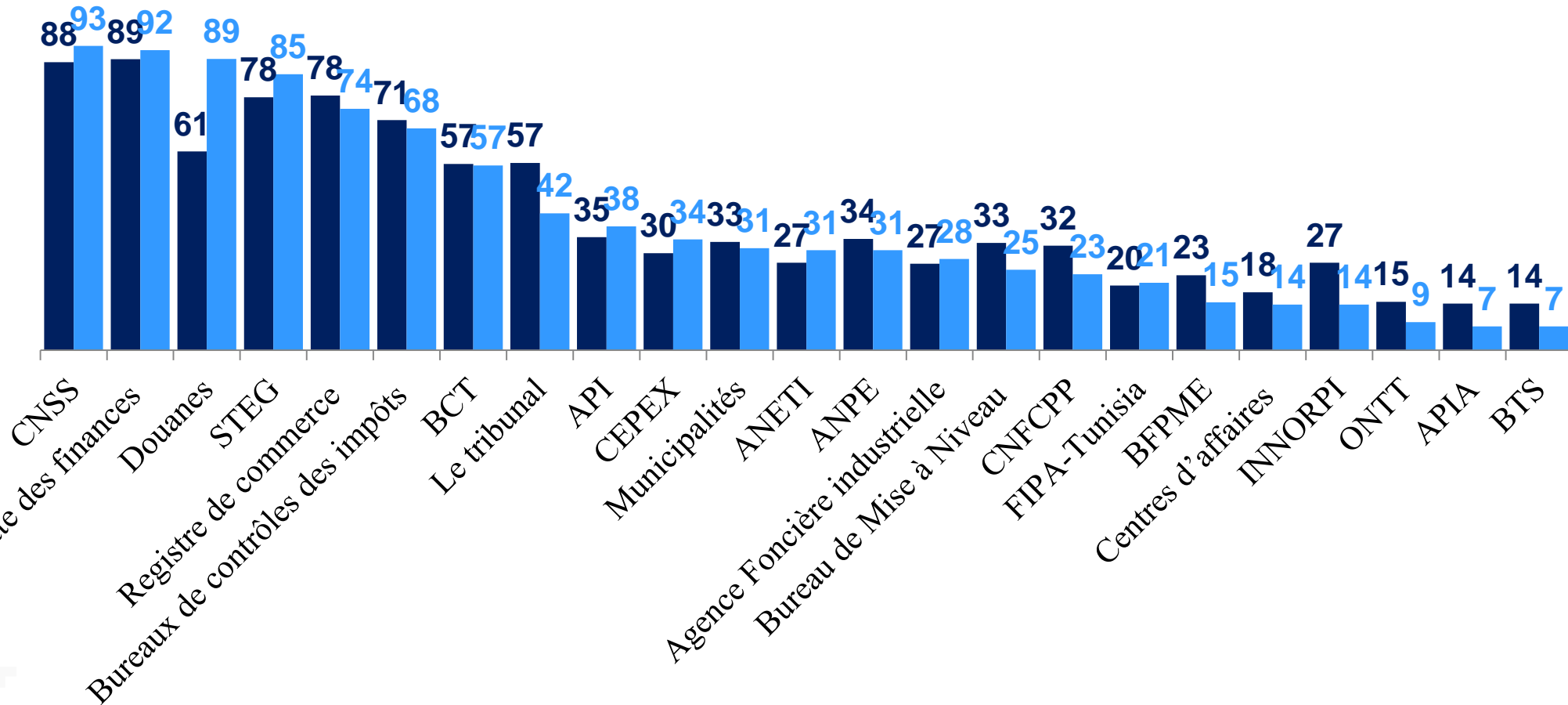
*Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée*



**Top Box**

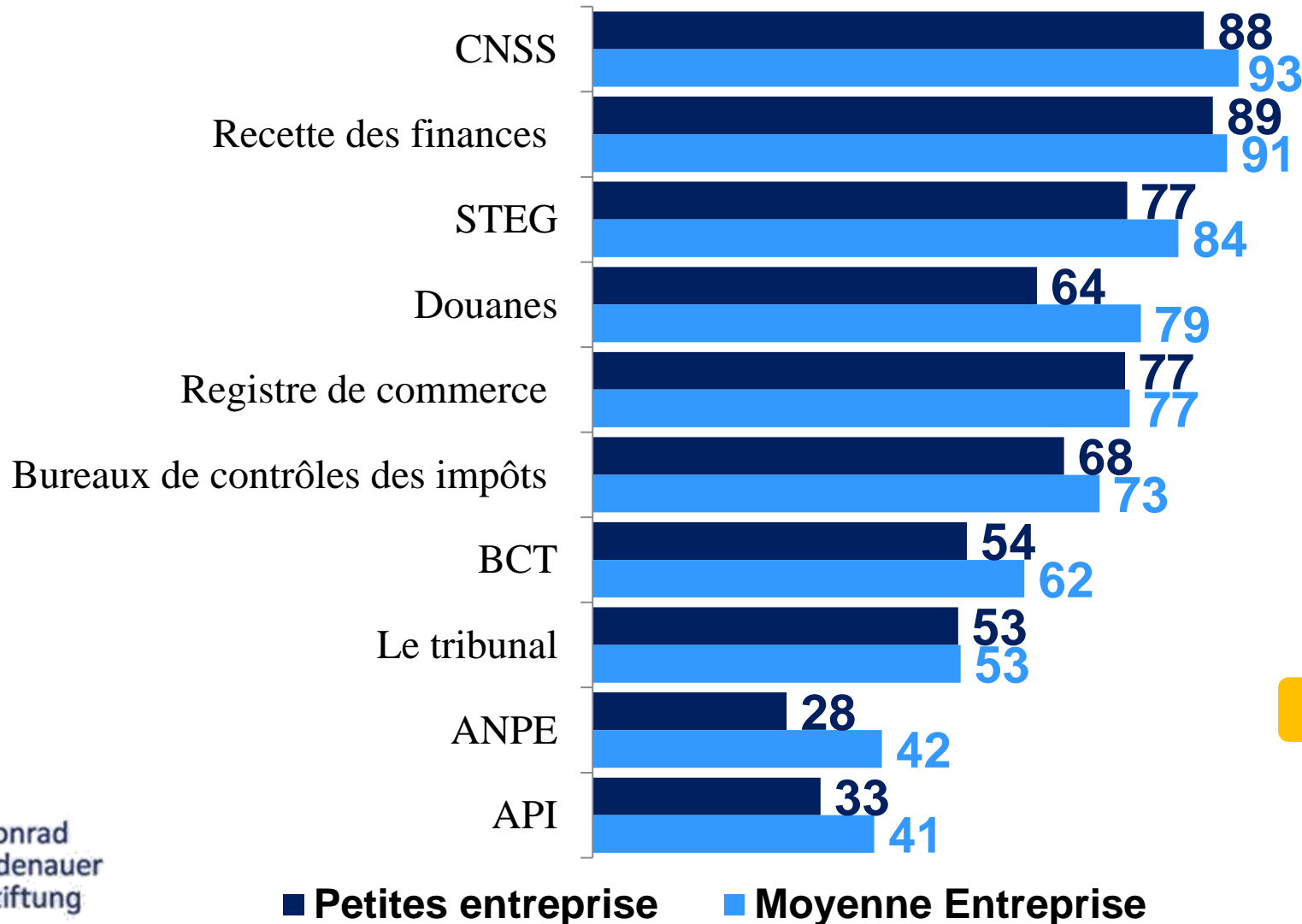
# Importance des administrations pour les PME selon le type d'activité

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

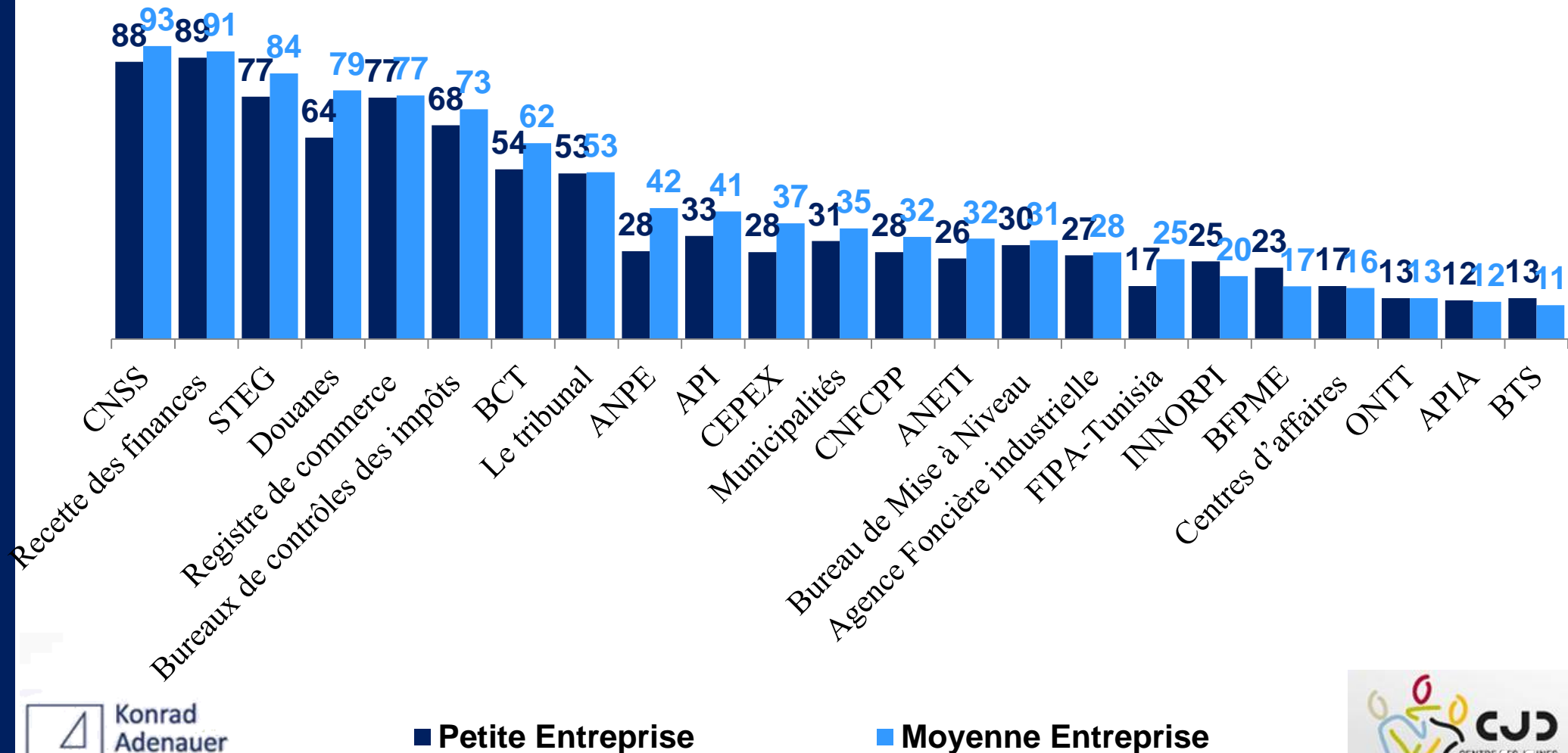
*Parmi la liste des organismes publics auxquels on fait appel dans la vie entrepreneuriale d'une PME, dites-moi SVP le degré d'importance de chacune dans la vie de votre entreprise ? En assistée*



**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





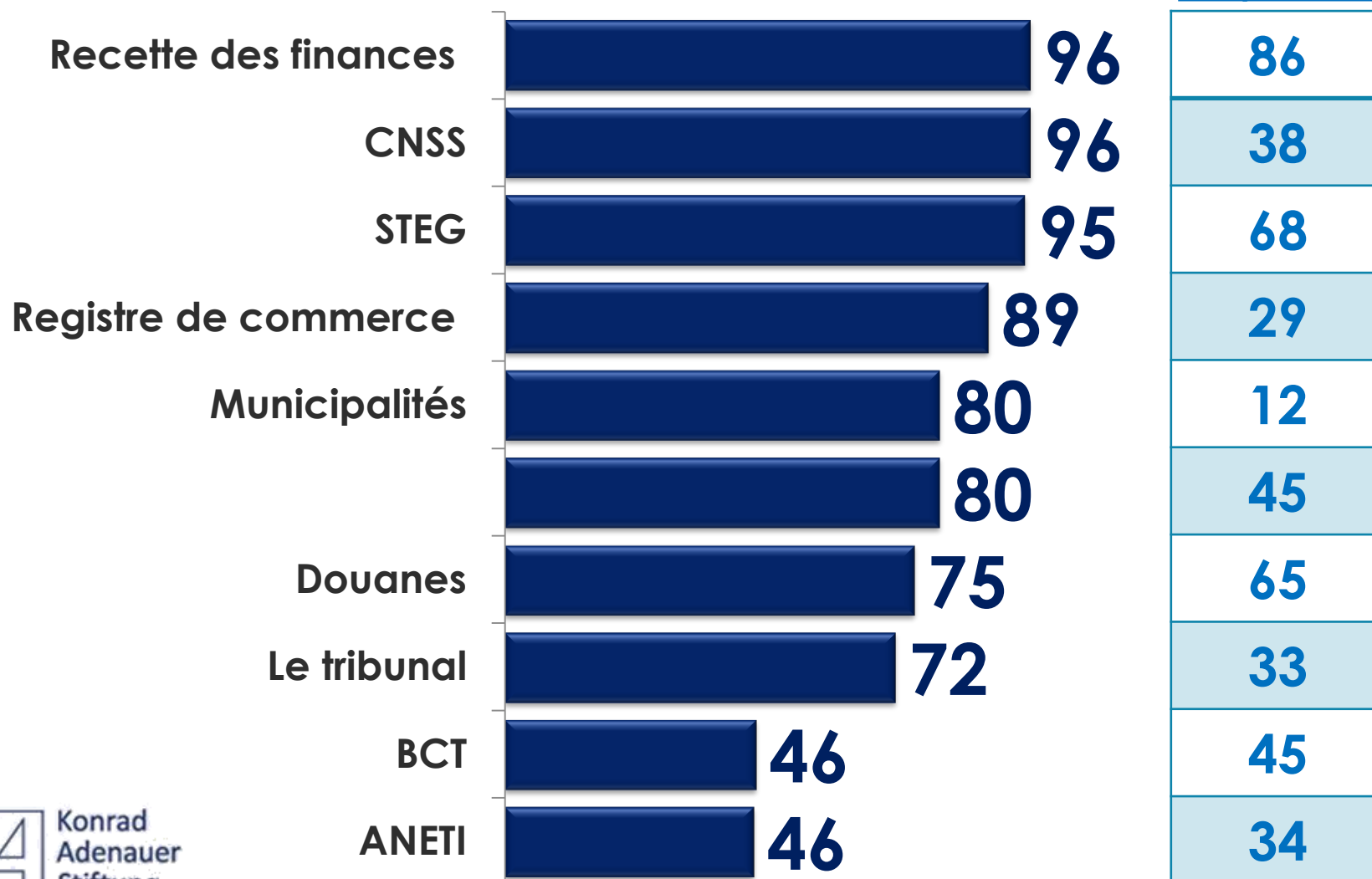
***Fréquentation  
des  
administrations  
par les PME***



# 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*

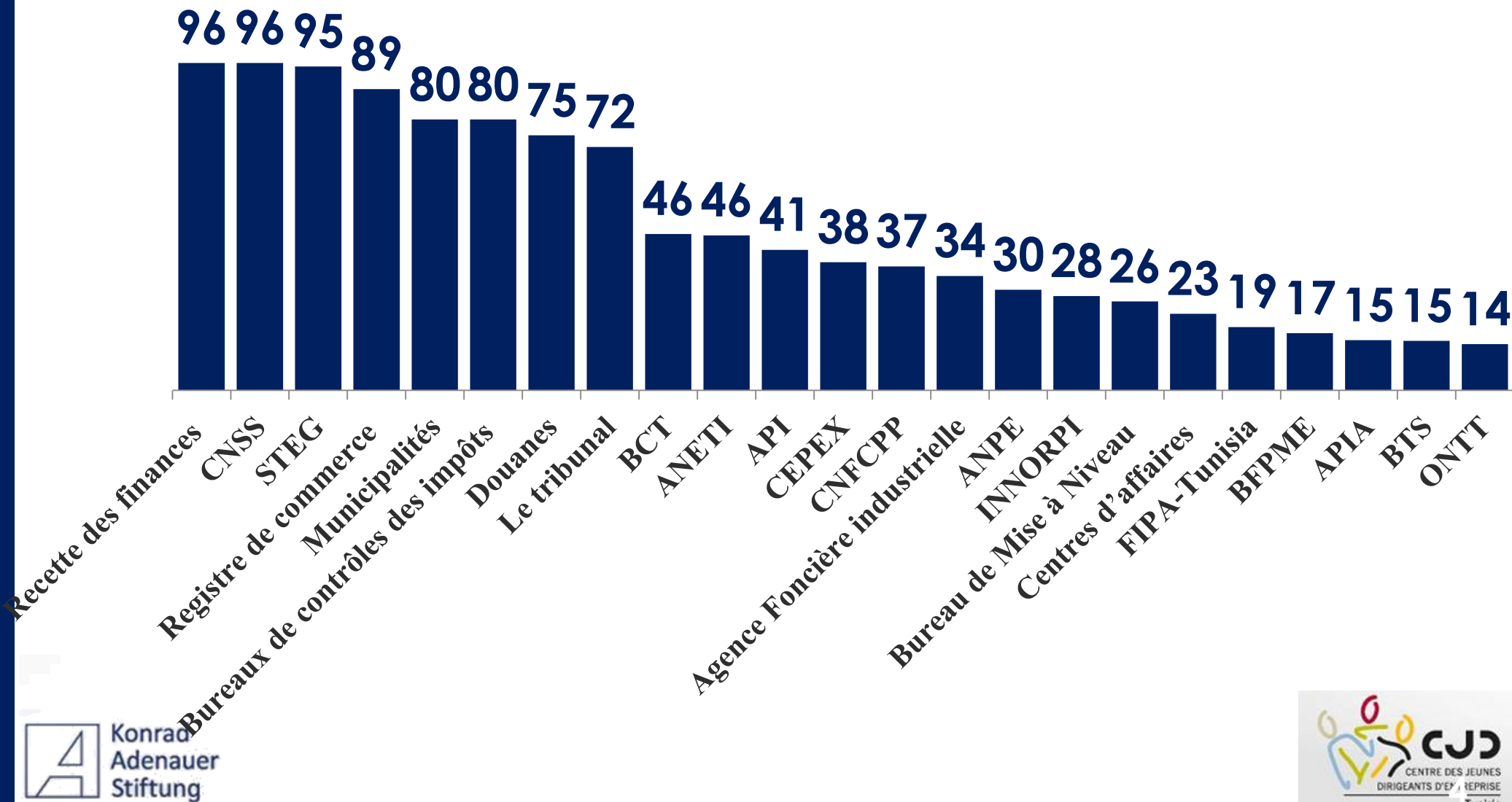
*Visitées fréquemment (plus qu'une fois par mois)*





# Les administrations contactées par les PME

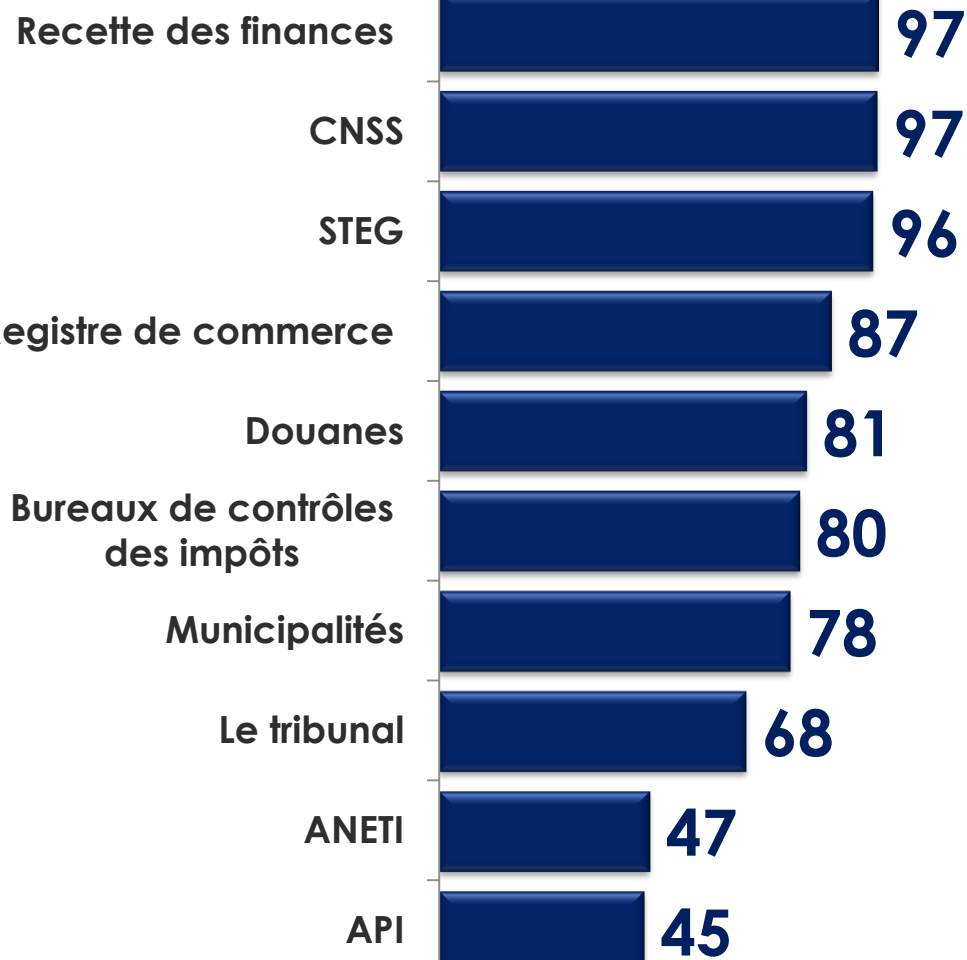
*En tant qu'une PME, parmi ces administrations, quelles sont celles que vous avez contactées afin de bénéficier de leurs services pendant ces 12 derniers mois ? En assisté*



# 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

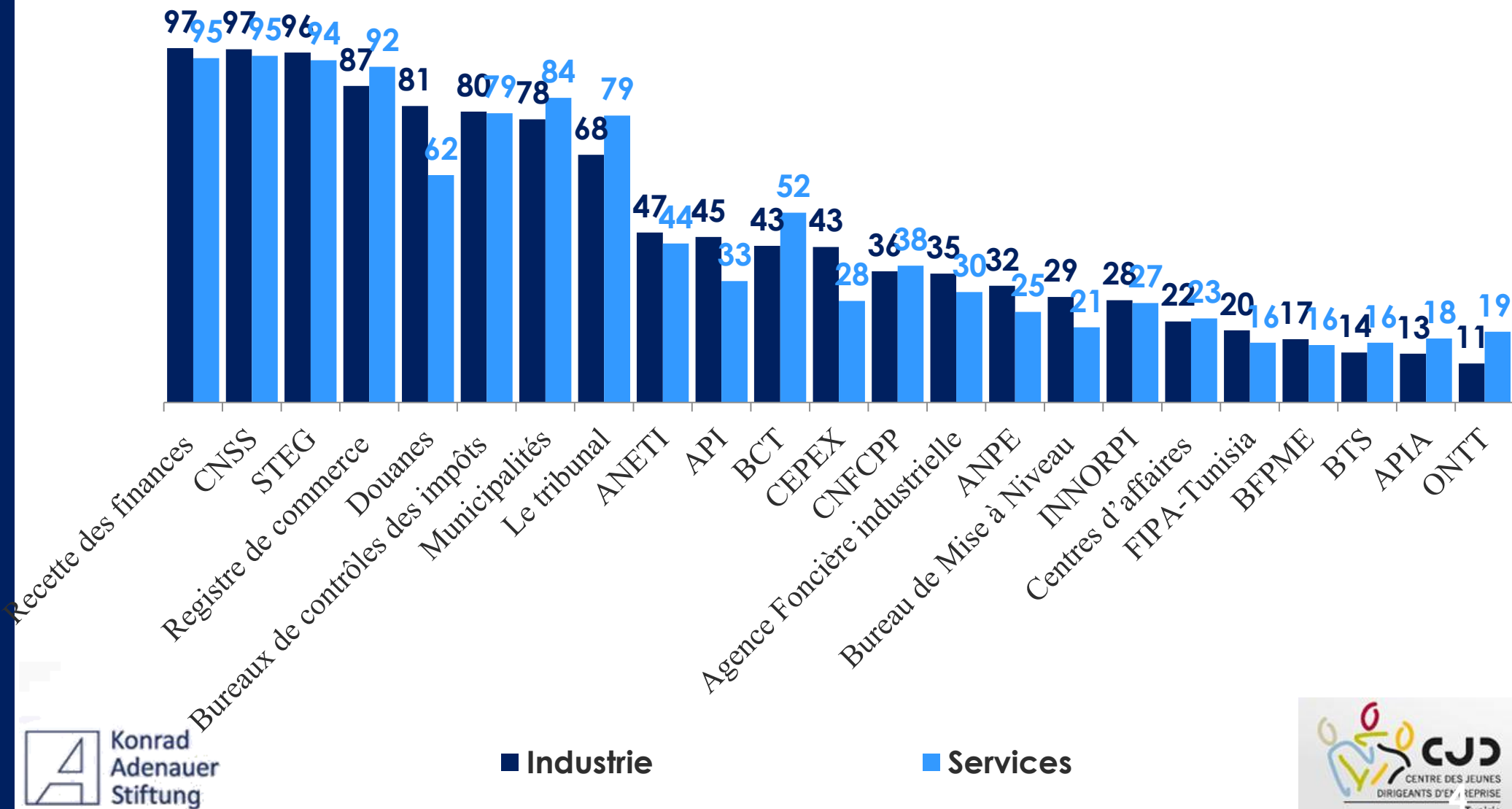


## Services



# 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*

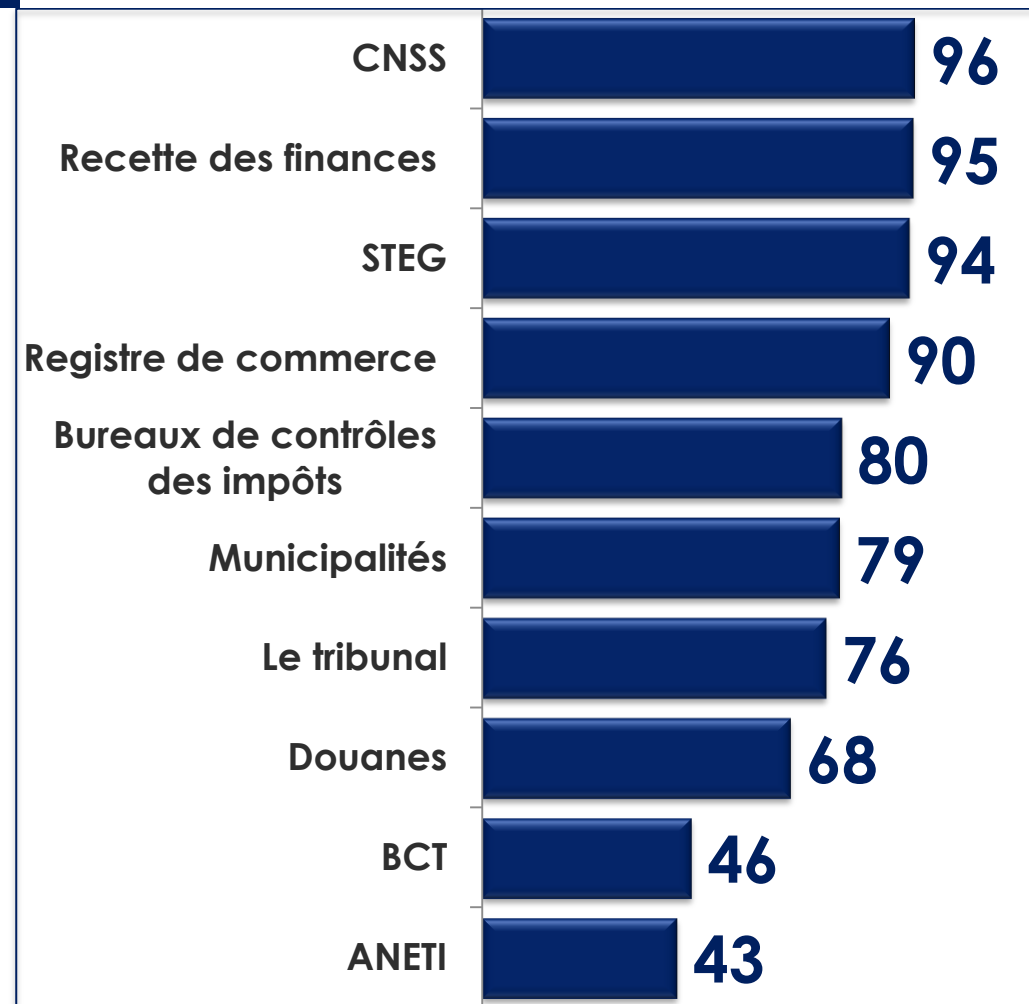


# Les administrations les plus contactées par les PME selon le type d'activité

*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*

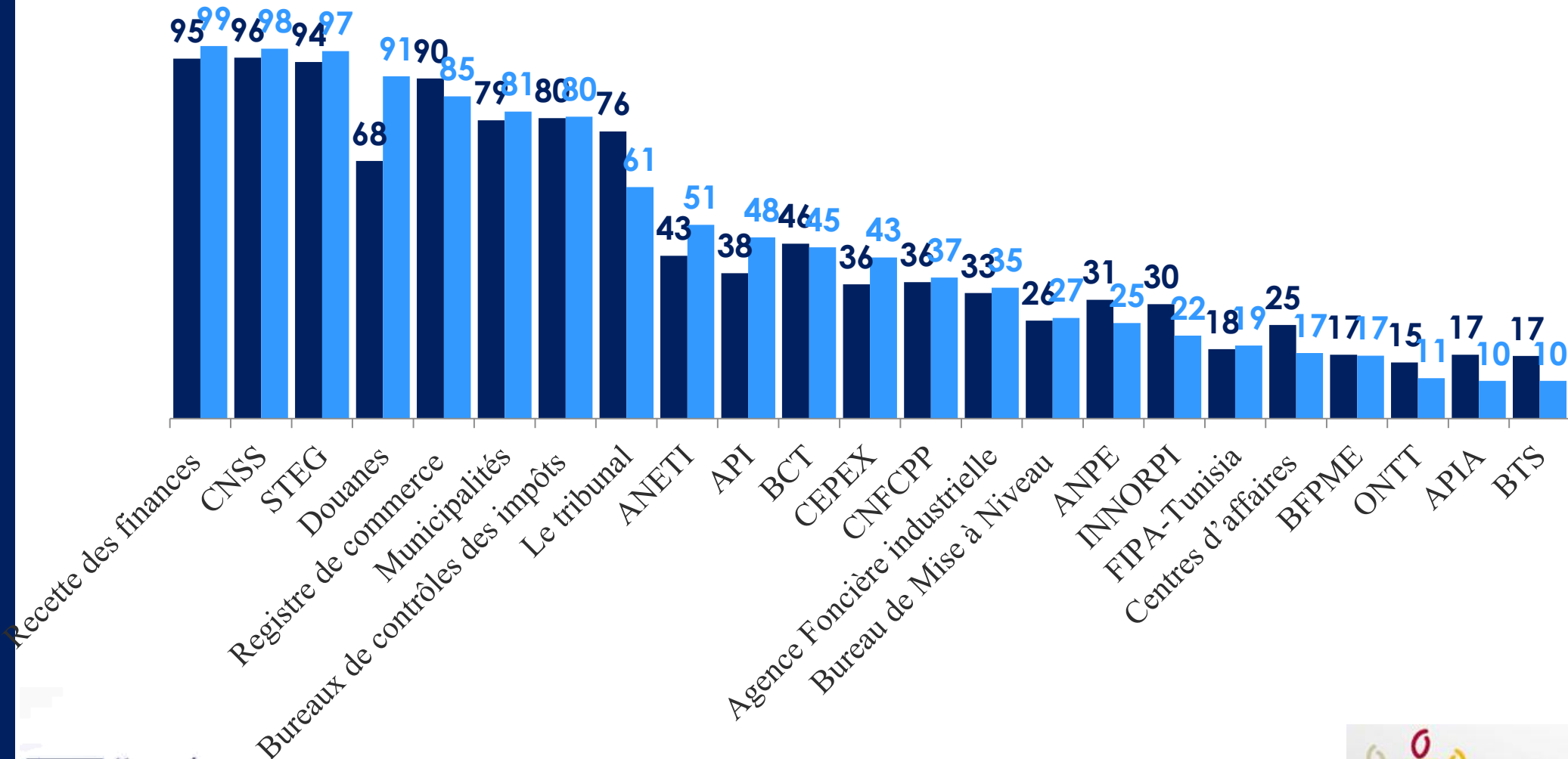
## Onshore

## 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*

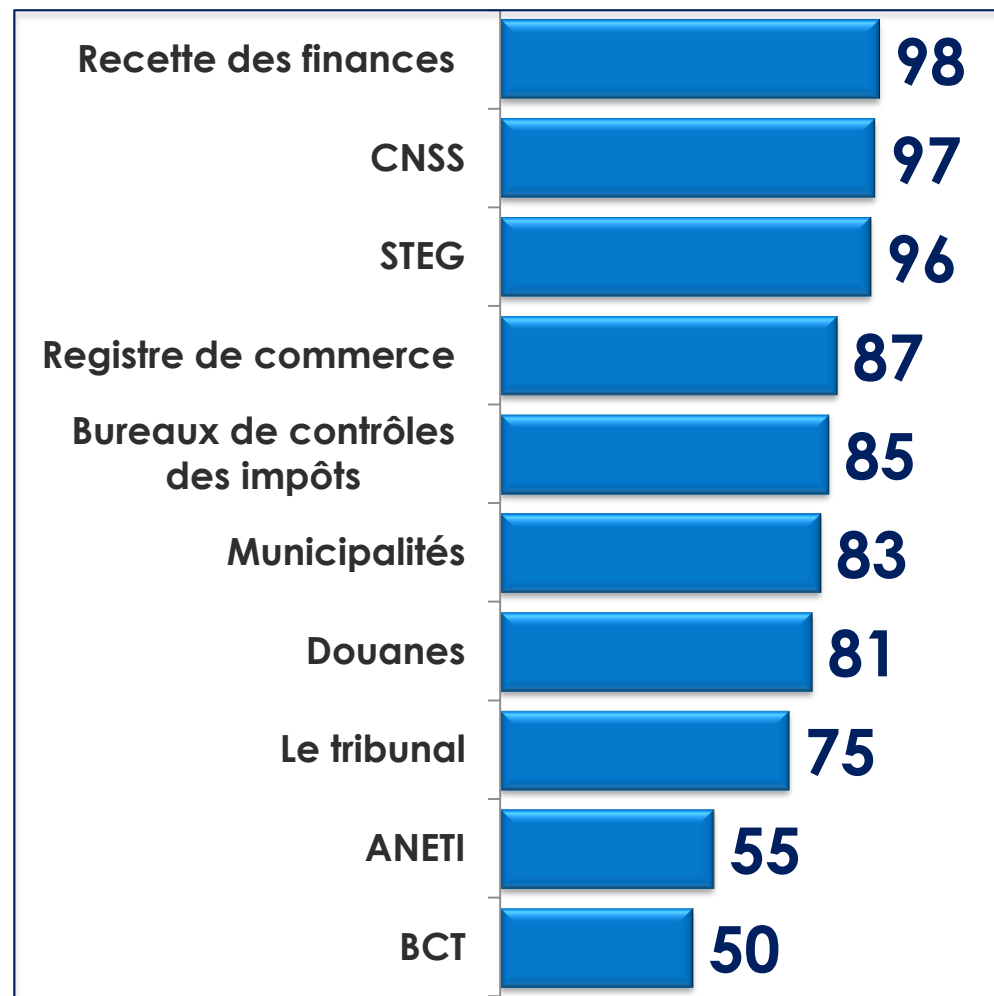
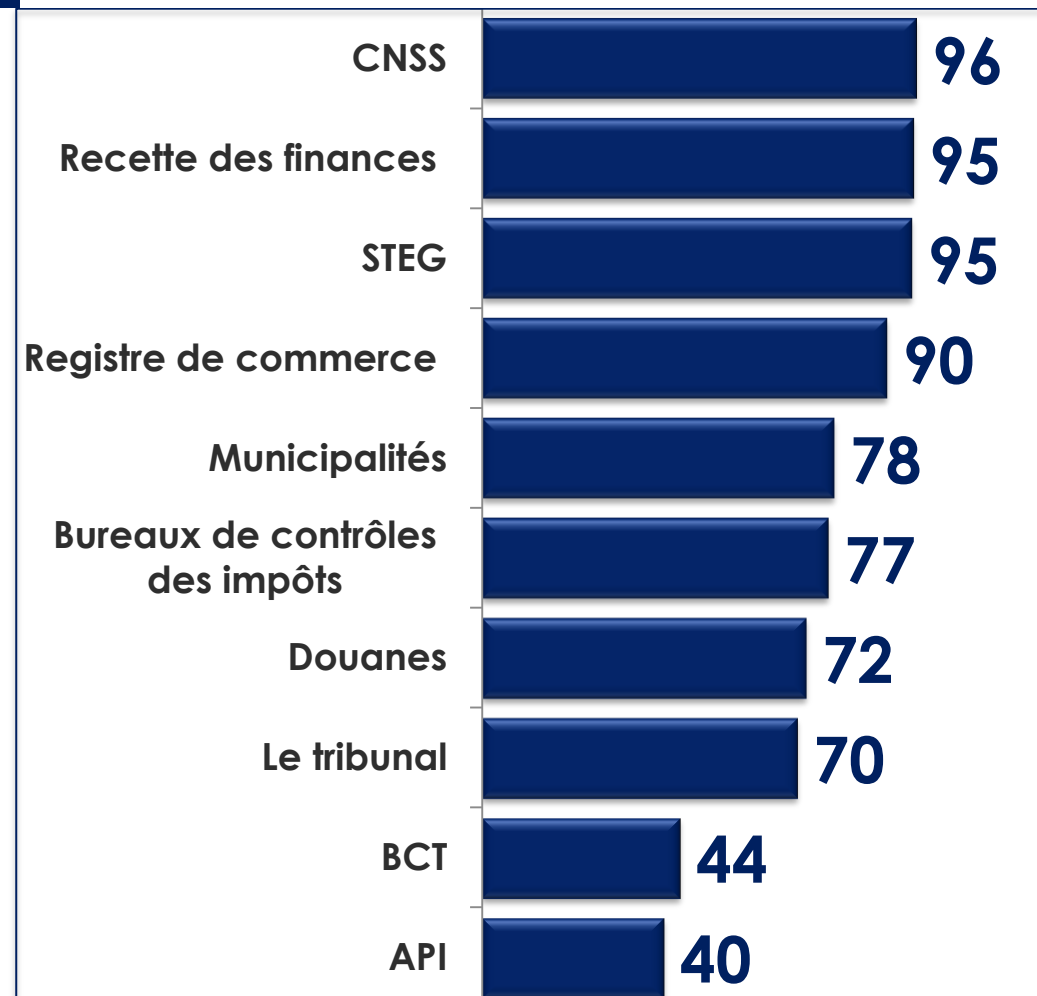


# Les administrations les plus contactées par les PME selon la taille de l'entreprise

*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*

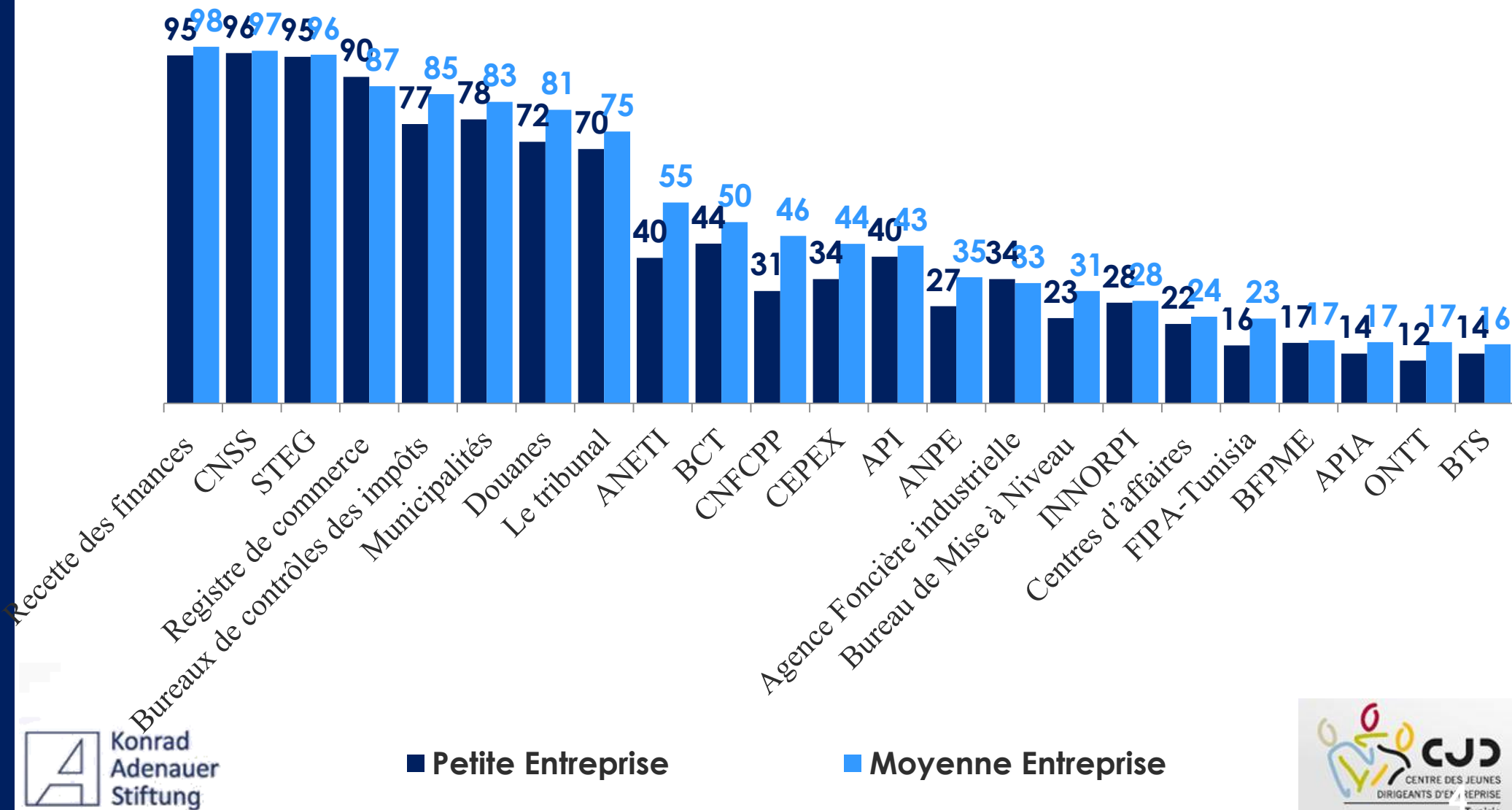
## Petite entreprise

## Moyenne entreprise



# Les administrations les plus contactées par les PME selon la taille de l'entreprise

*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*





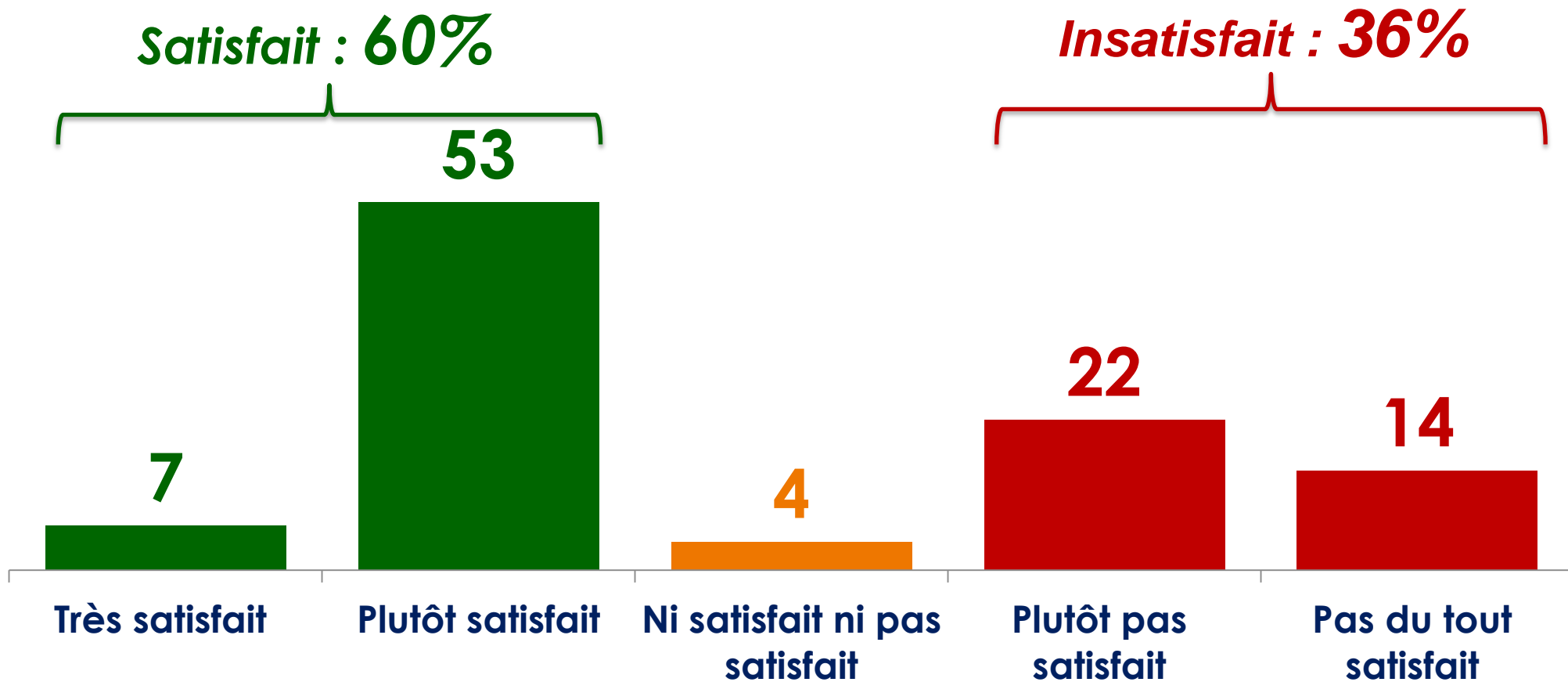
***Satisfaction à  
l'égard des  
administrations***





# Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations

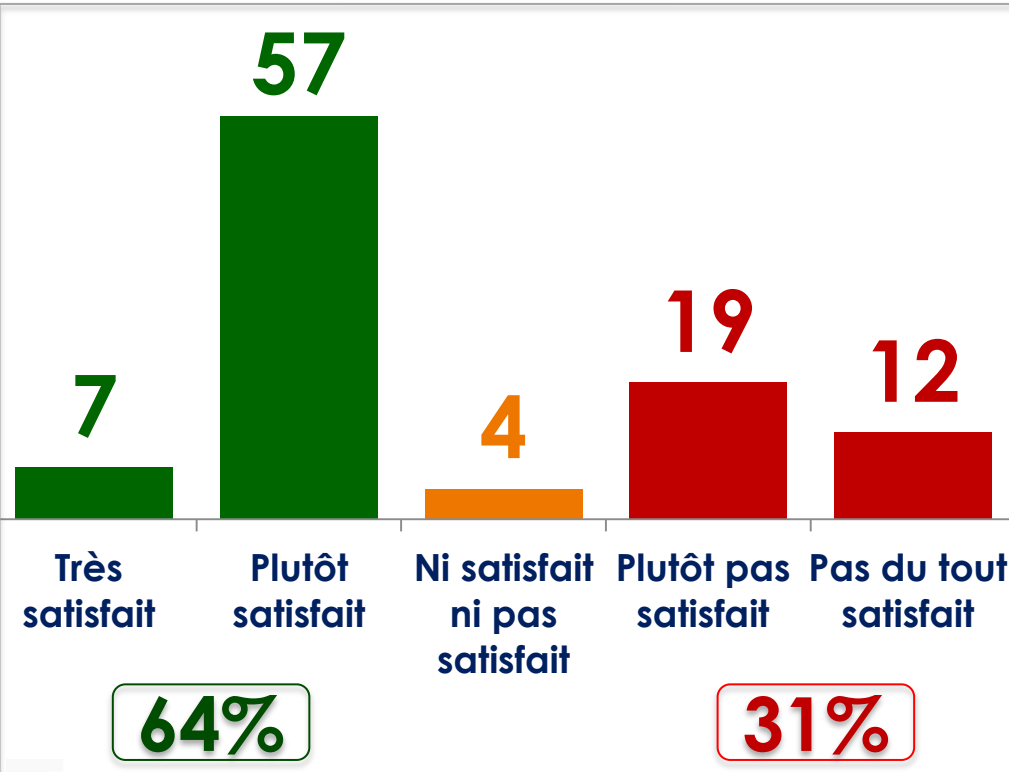
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de toutes les administrations que vous avez contactées ?



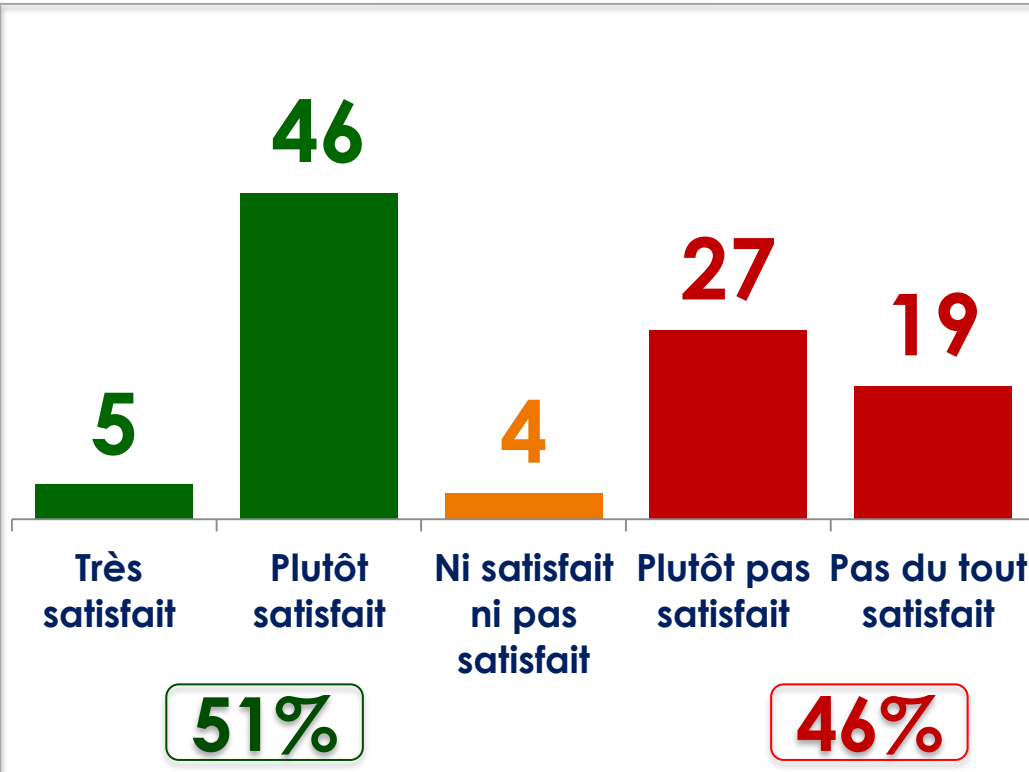
# Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations selon le secteur d'activité

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

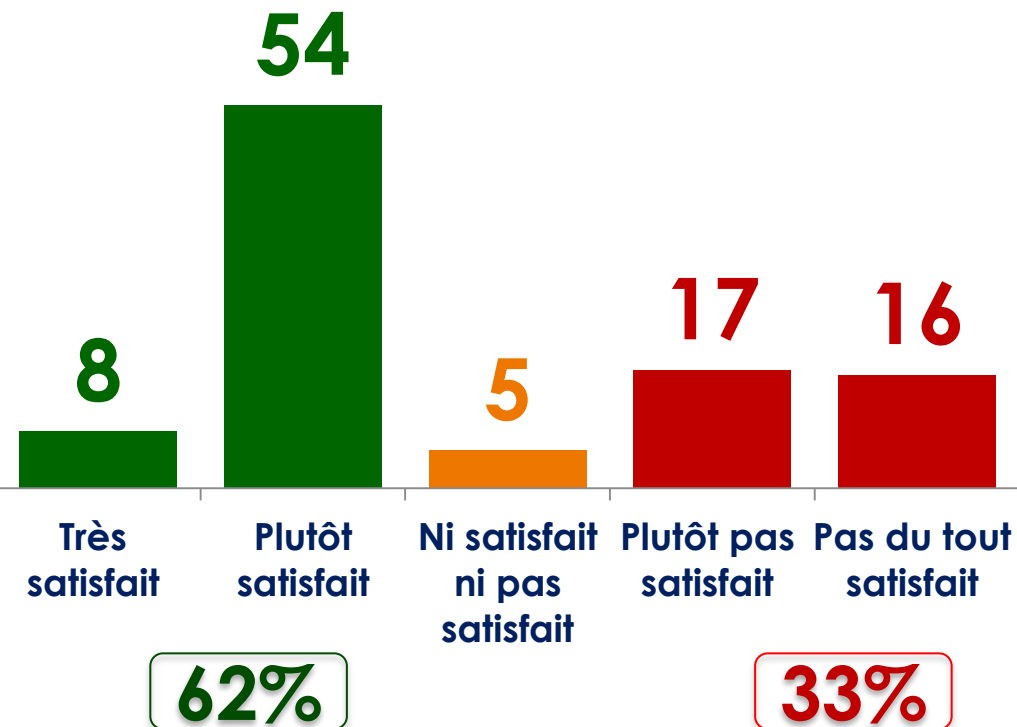
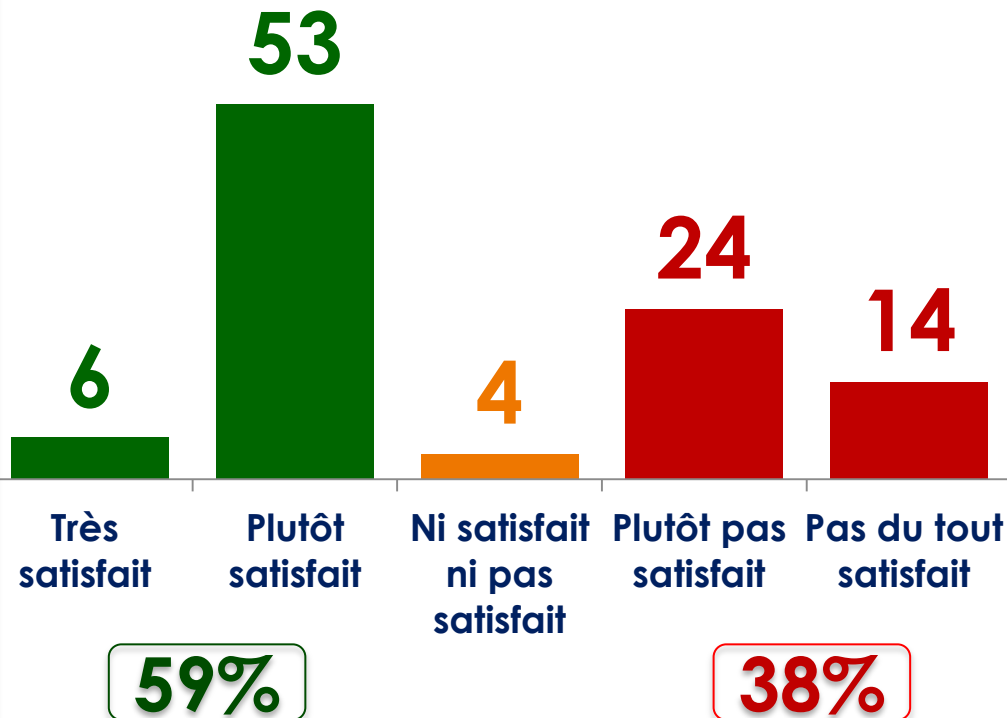


# Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations selon le type d'activité

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

Onshore

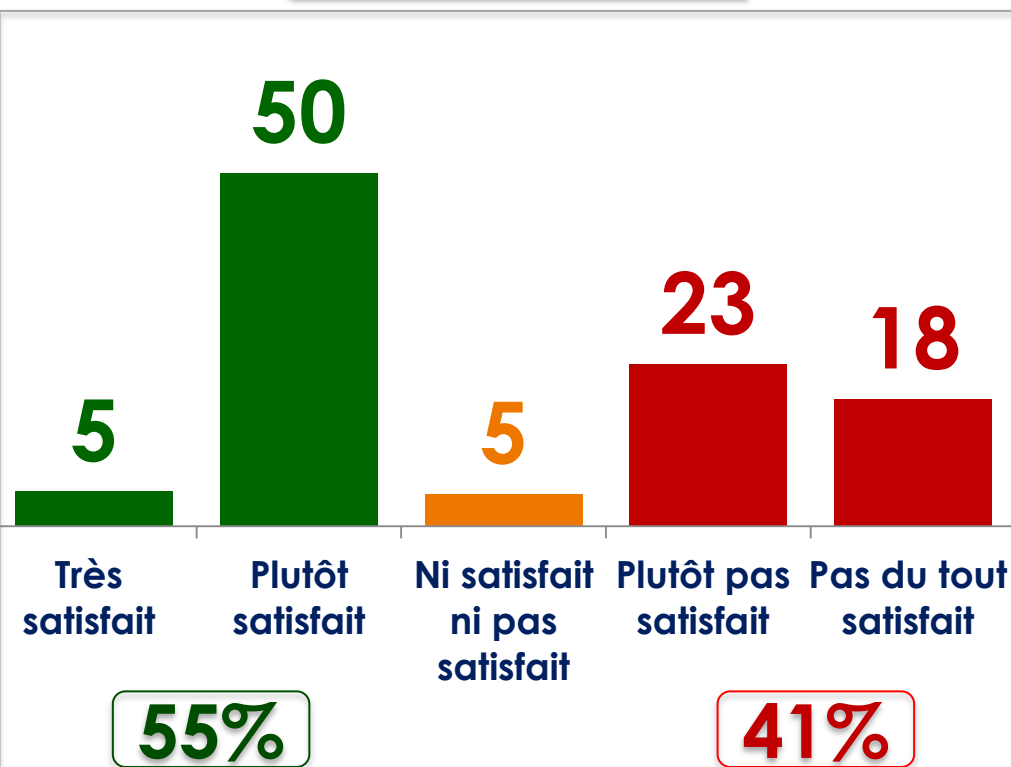
Offshore



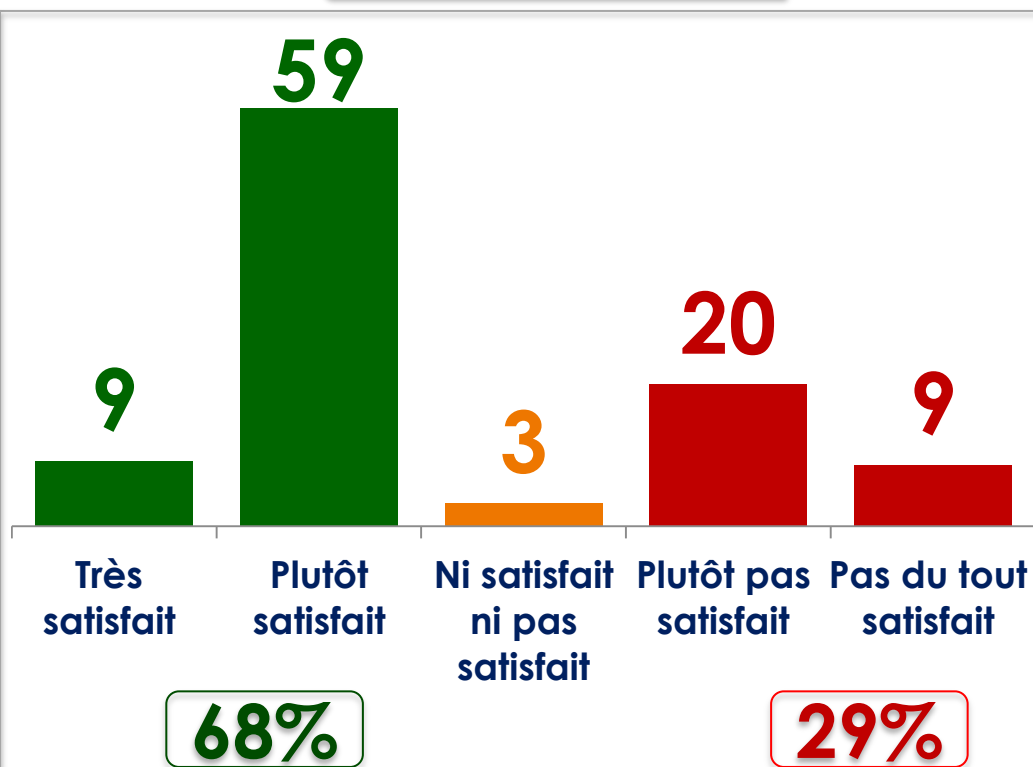
# Satisfaction globale des PME à l'égard des administrations selon la taille de l'entreprise

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

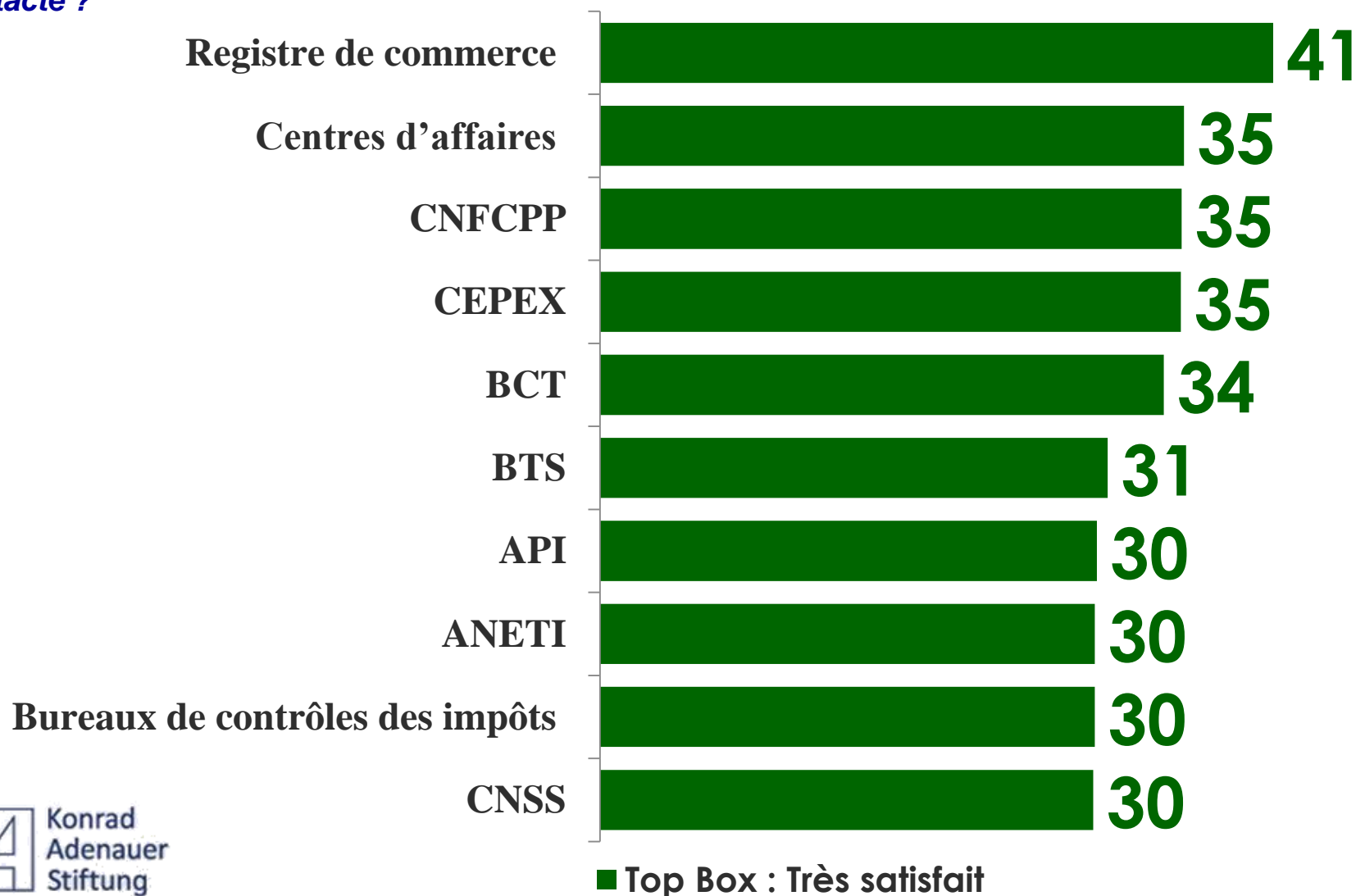


# Les administrations les plus satisfaisantes



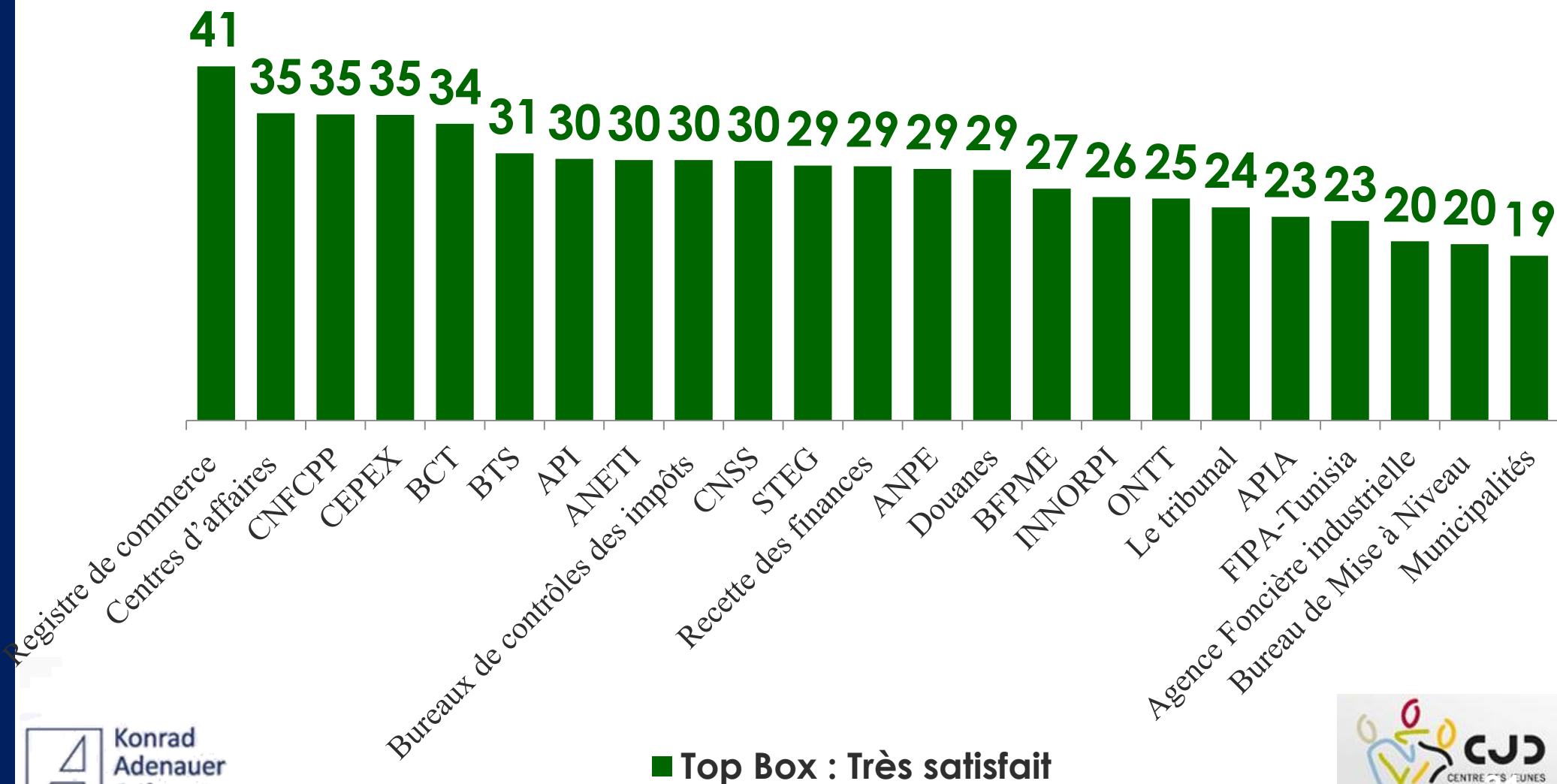
# Les administrations les plus satisfaisantes

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



# 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 ?



# Les administrations les plus insatisfaisantes

**STEG**  
**Tribunal**  
**Municipalités** 18%

**BFPME** 17%

**Douanes** 15%

**1**

**2**

**3**

**5**

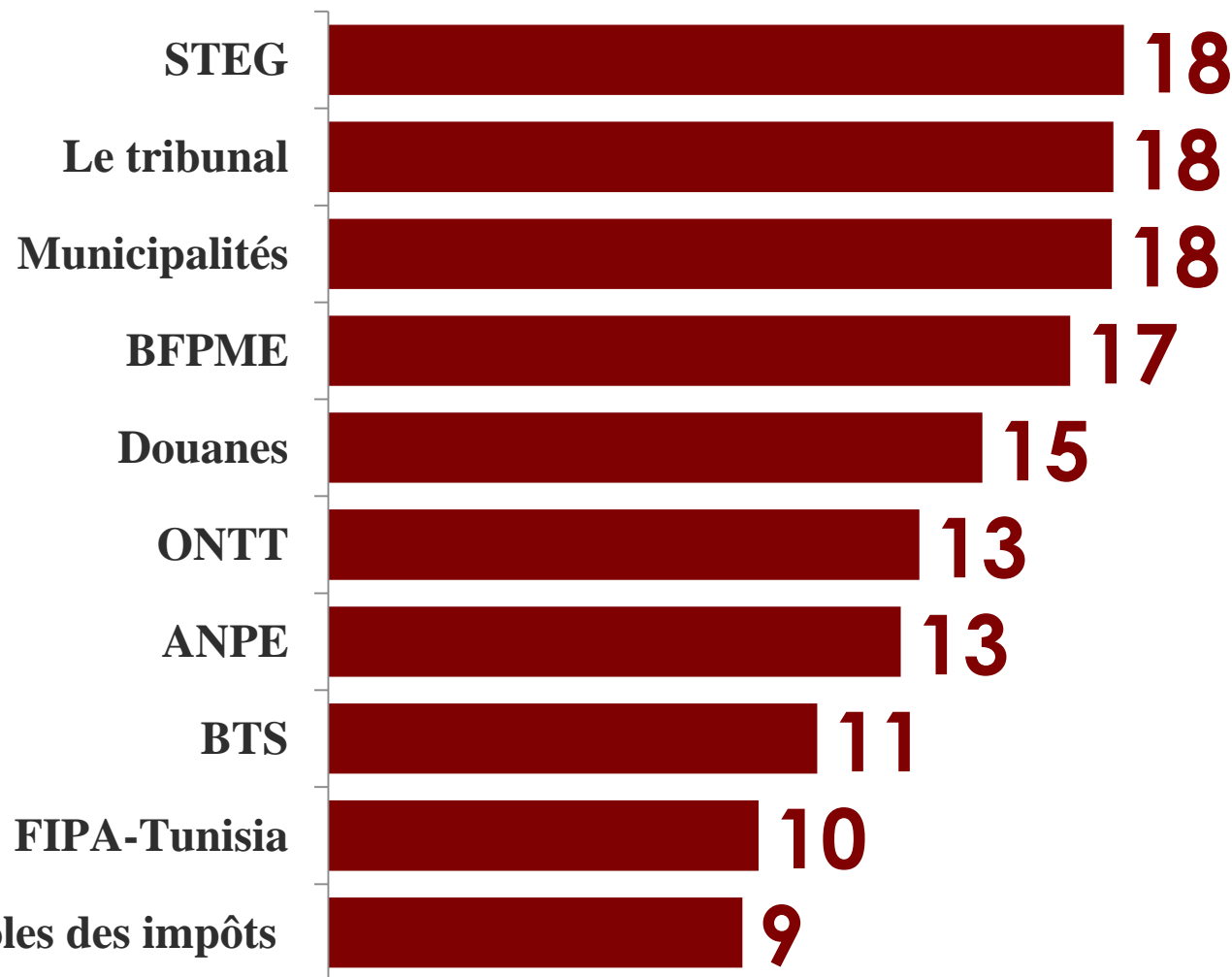
**3**

**Worst in class**



# Les administrations les plus insatisfaisantes

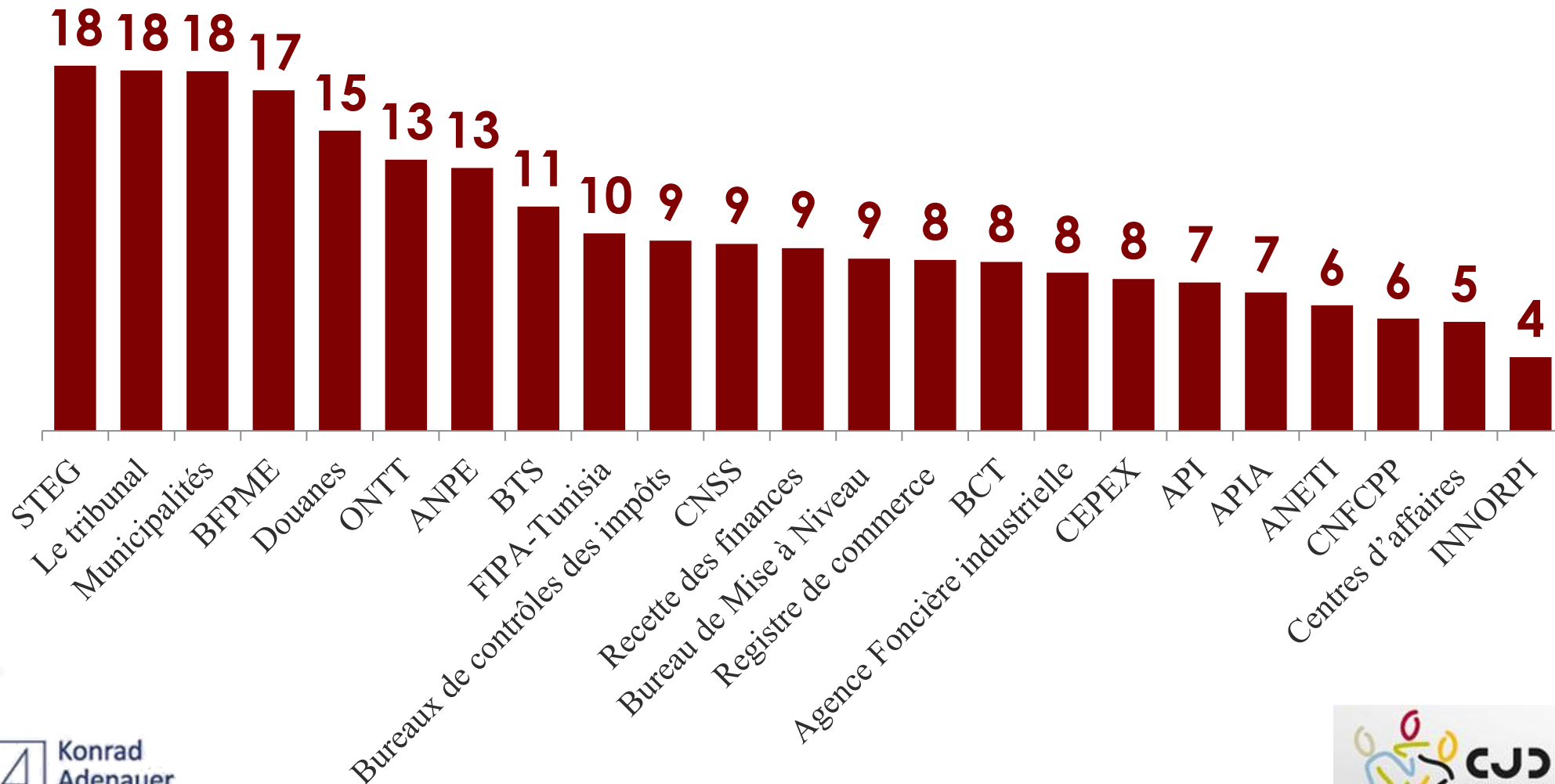
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



■ Bottom Box : Très insatisfait

# 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 ?

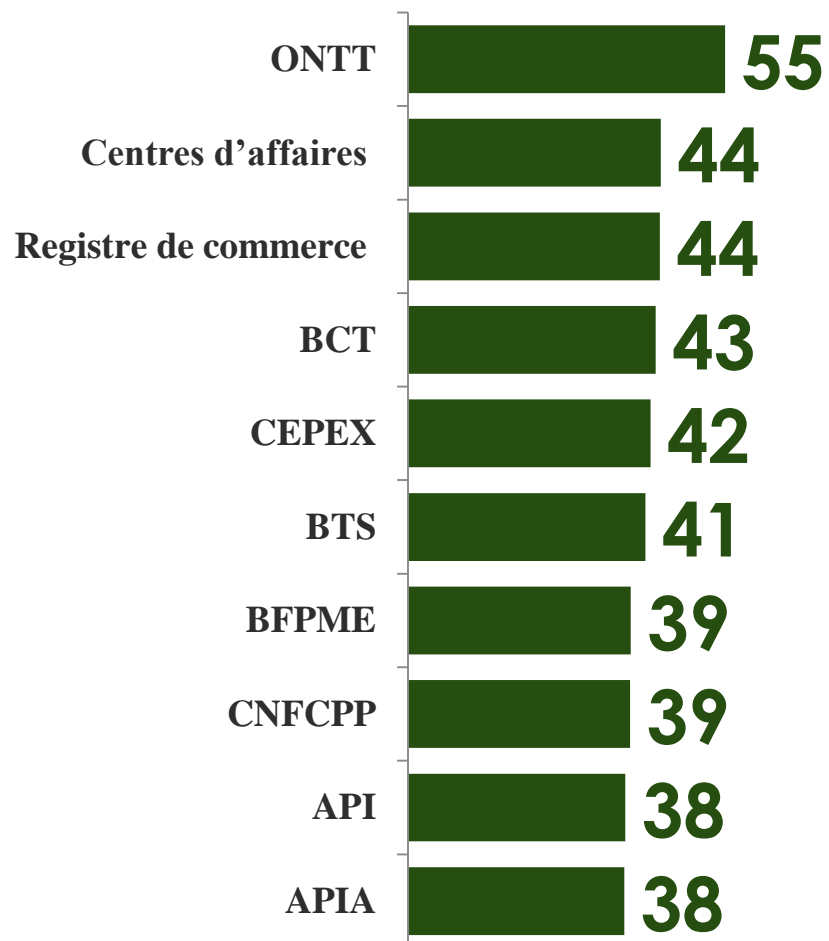


■ Bottom Box : Très insatisfait

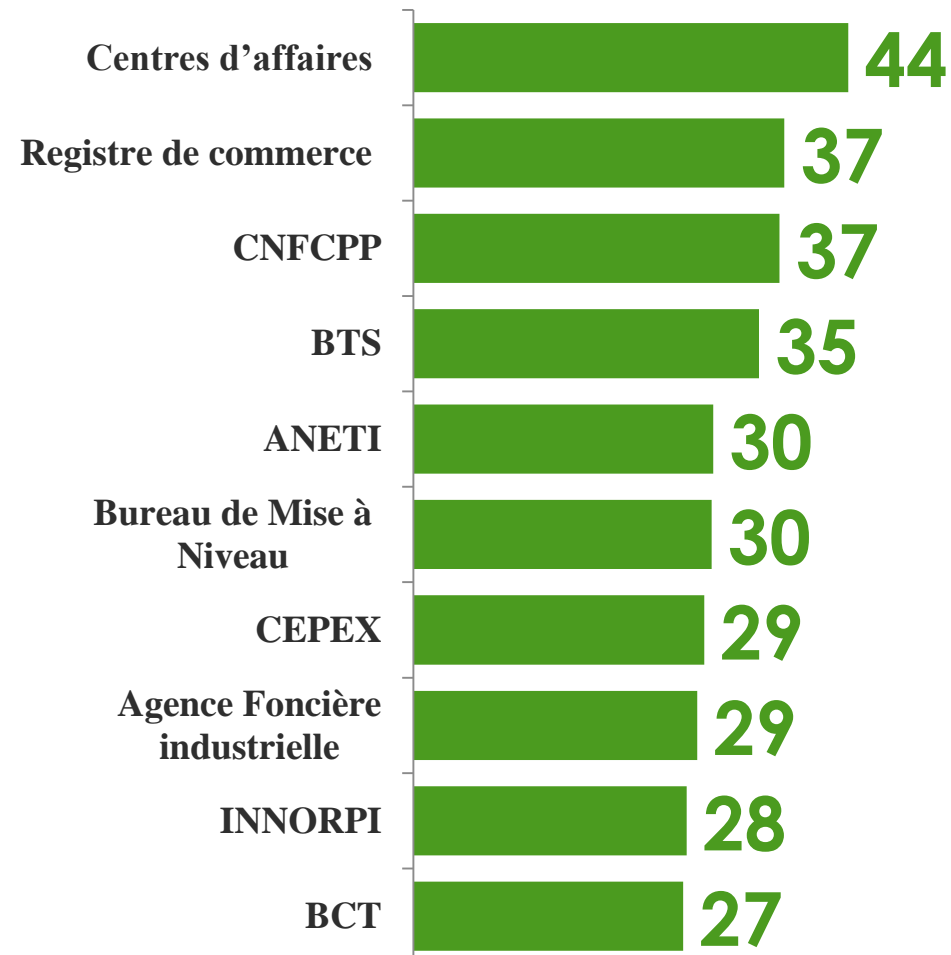
# Les administrations les plus satisfaisantes selon le secteur d'activité

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

## Industrie



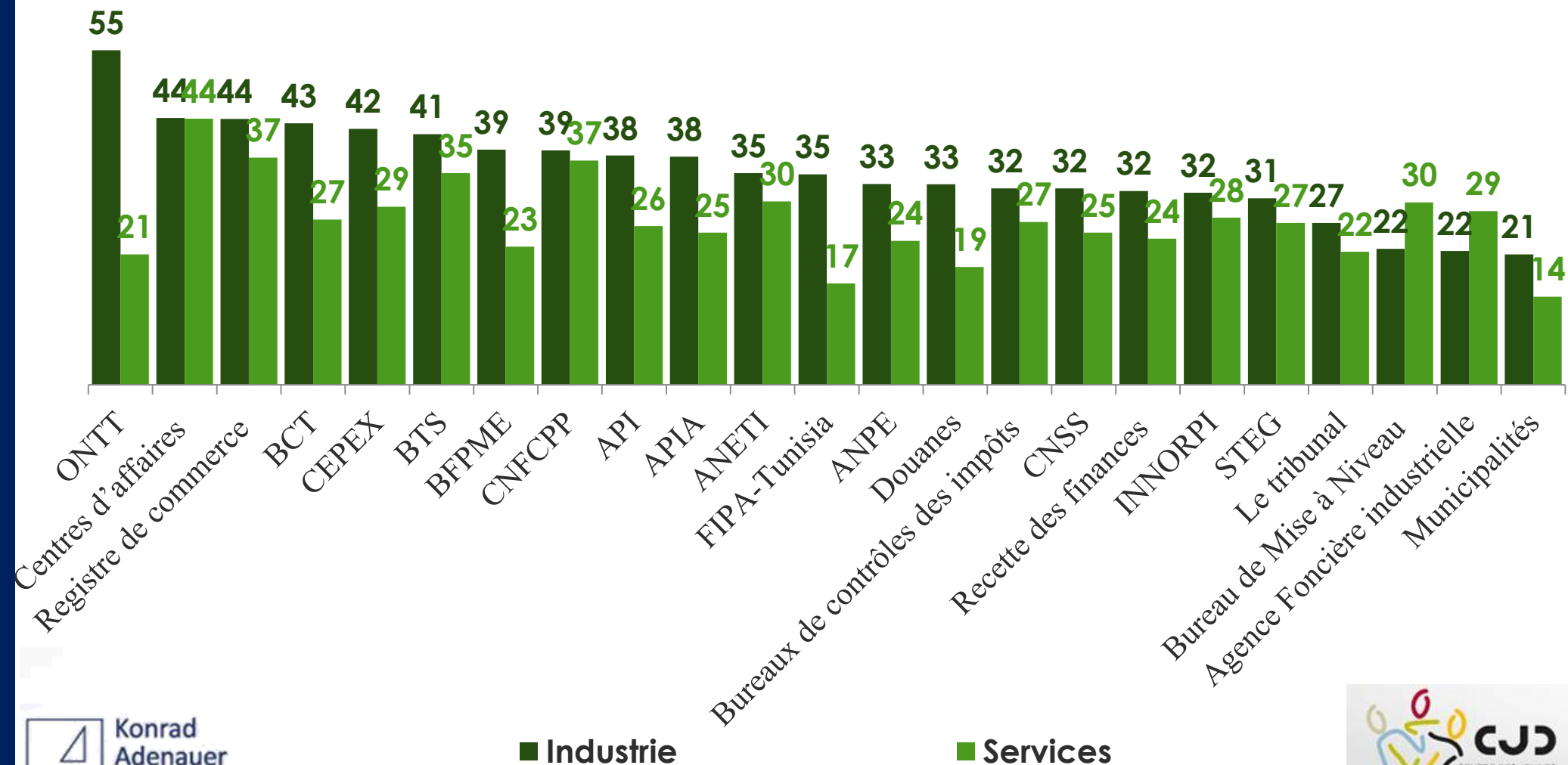
## Services



■ Top Box : Très satisfait

# Les administrations les plus satisfaisantes selon le secteur d'activité

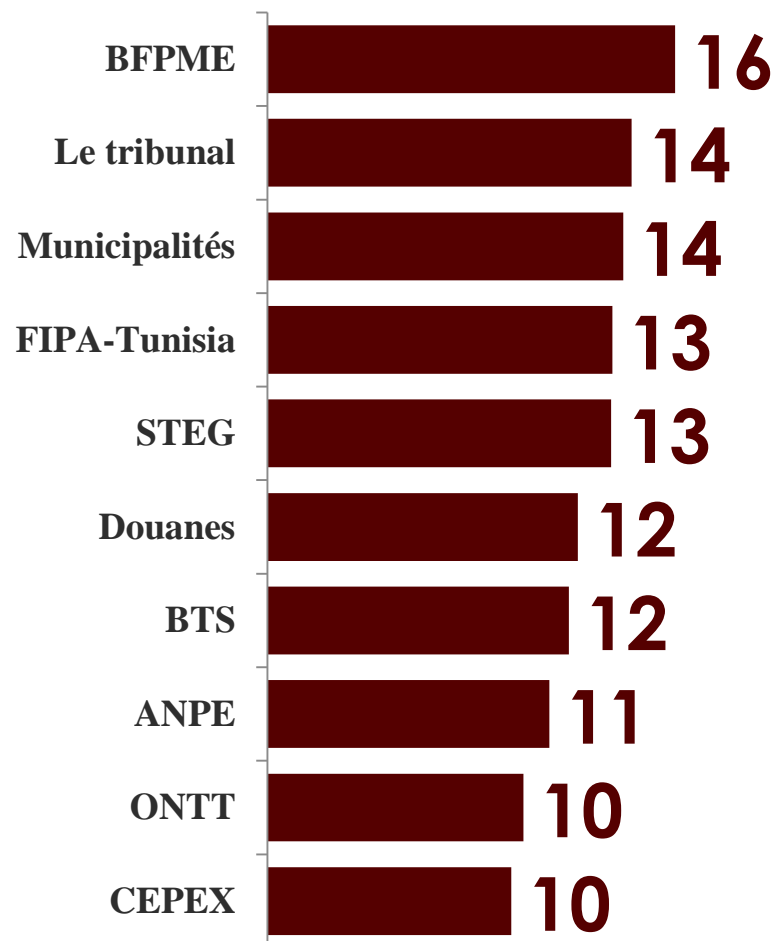
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



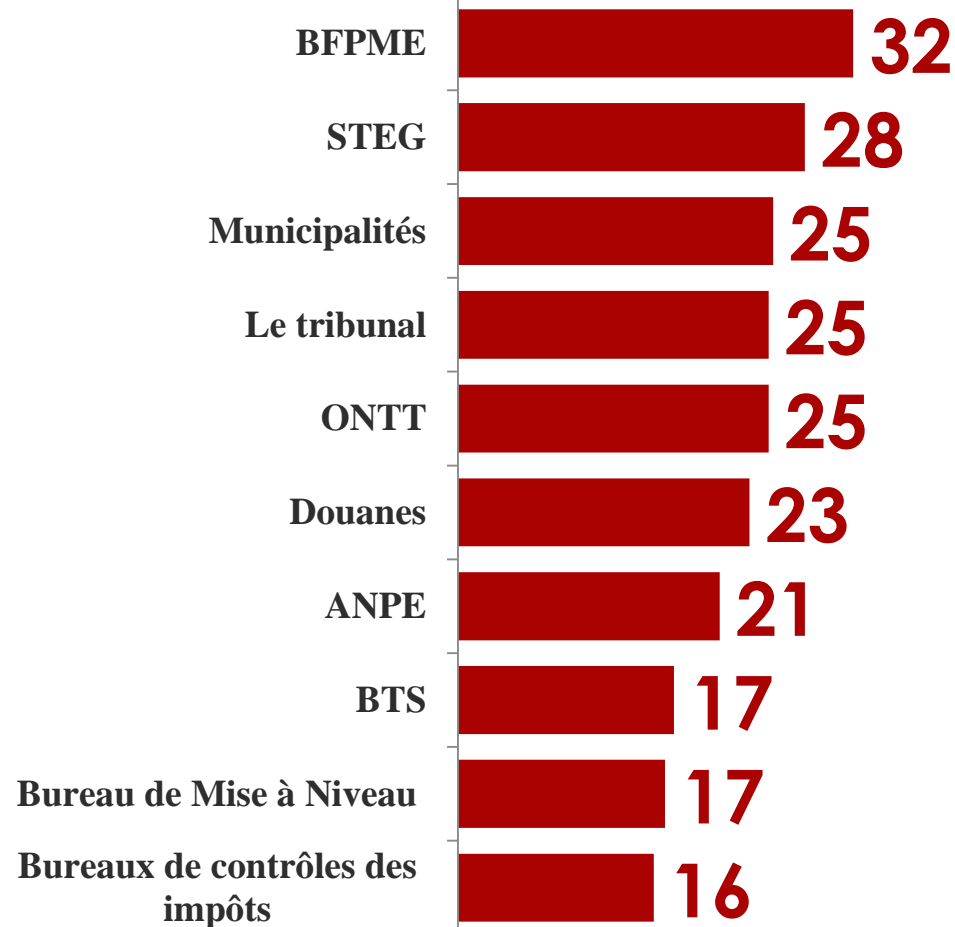
# Les administrations les plus insatisfaisantes selon le secteur d'activité

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

## Industrie



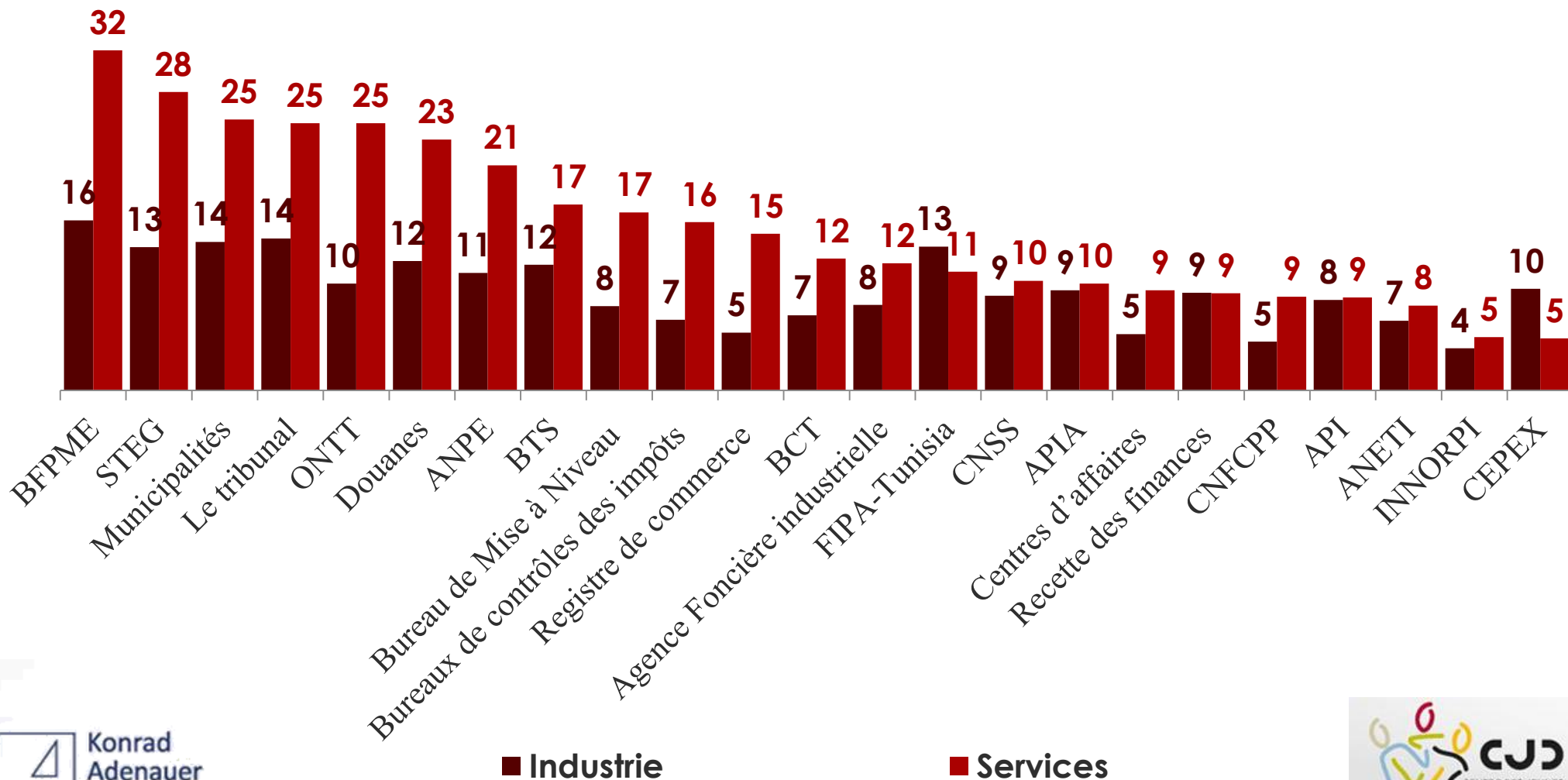
## Services



■ Bottom Box : Très insatisfait

# Les administrations les plus insatisfaisantes selon le secteur d'activité

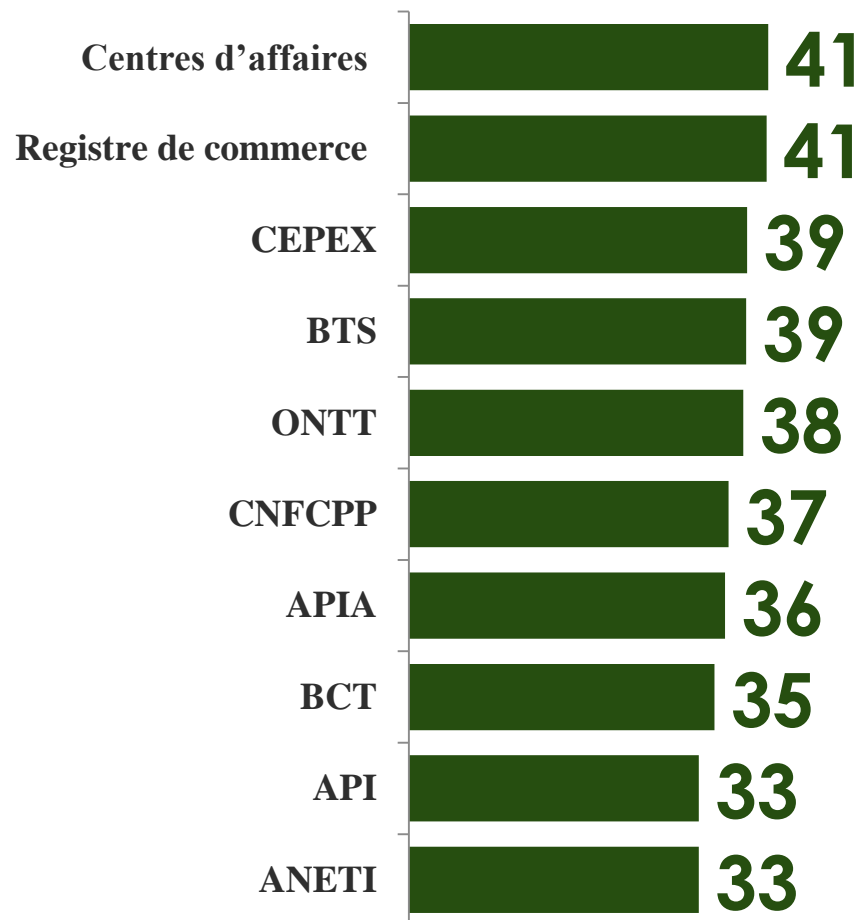
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



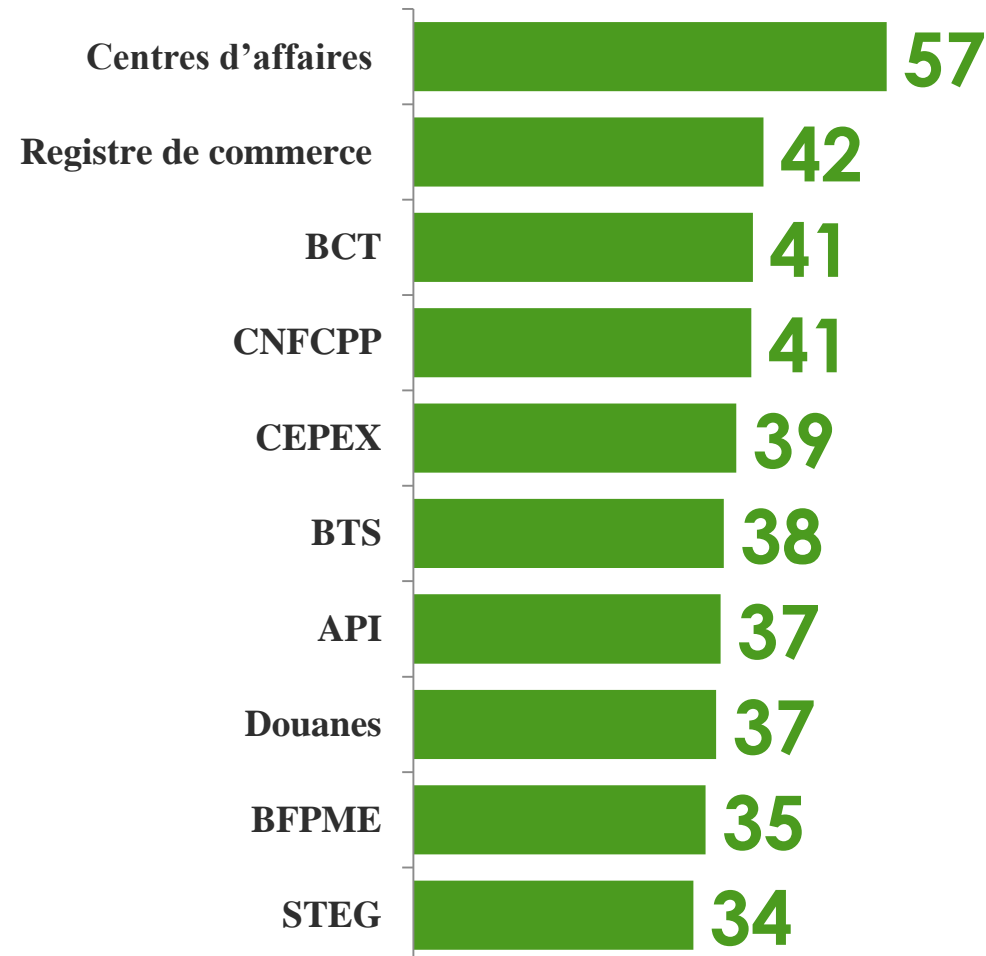
# Les administrations les plus satisfaisantes selon le type d'activité

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

## Onshore



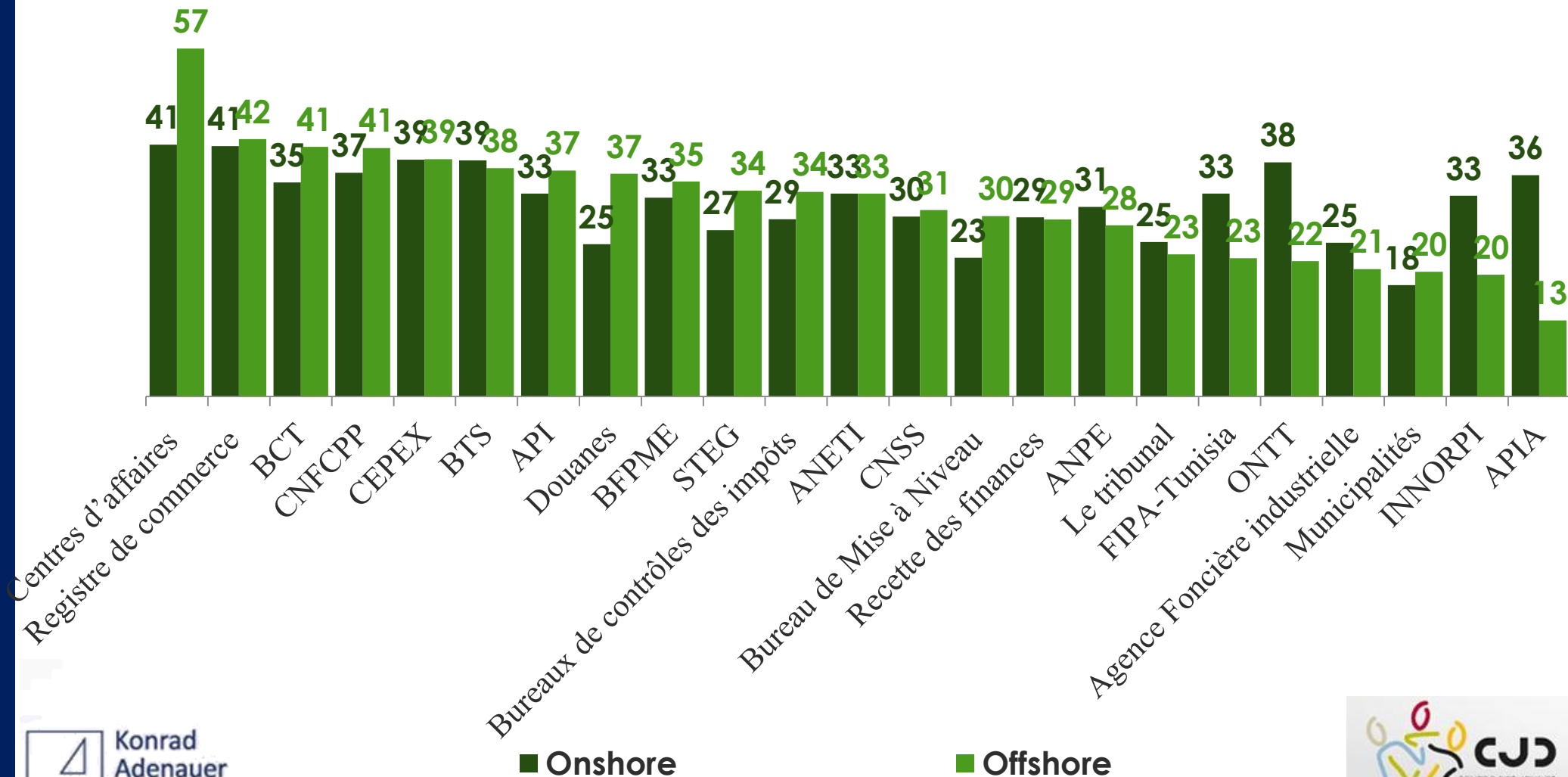
## Offshore



■ 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 ?

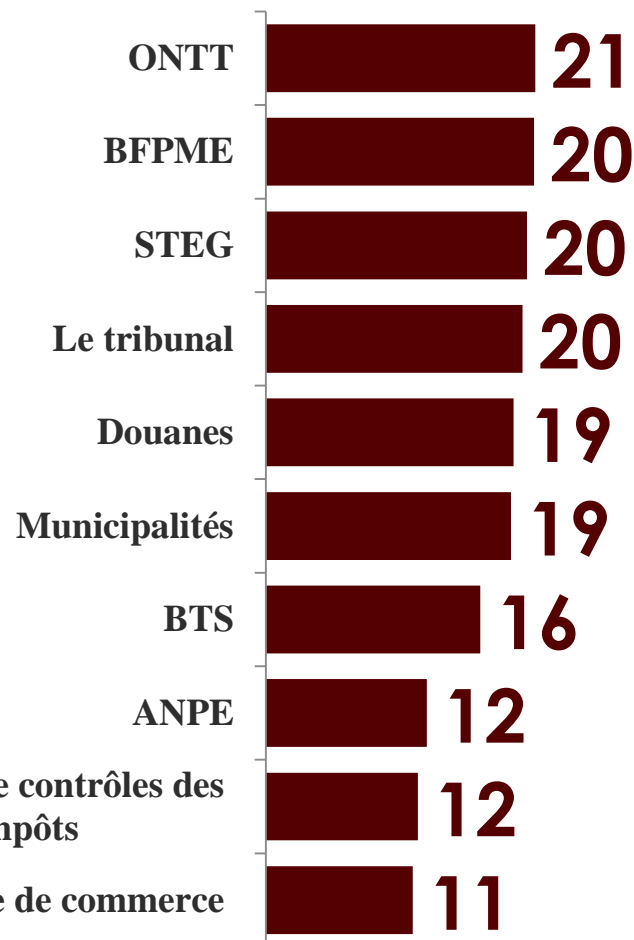




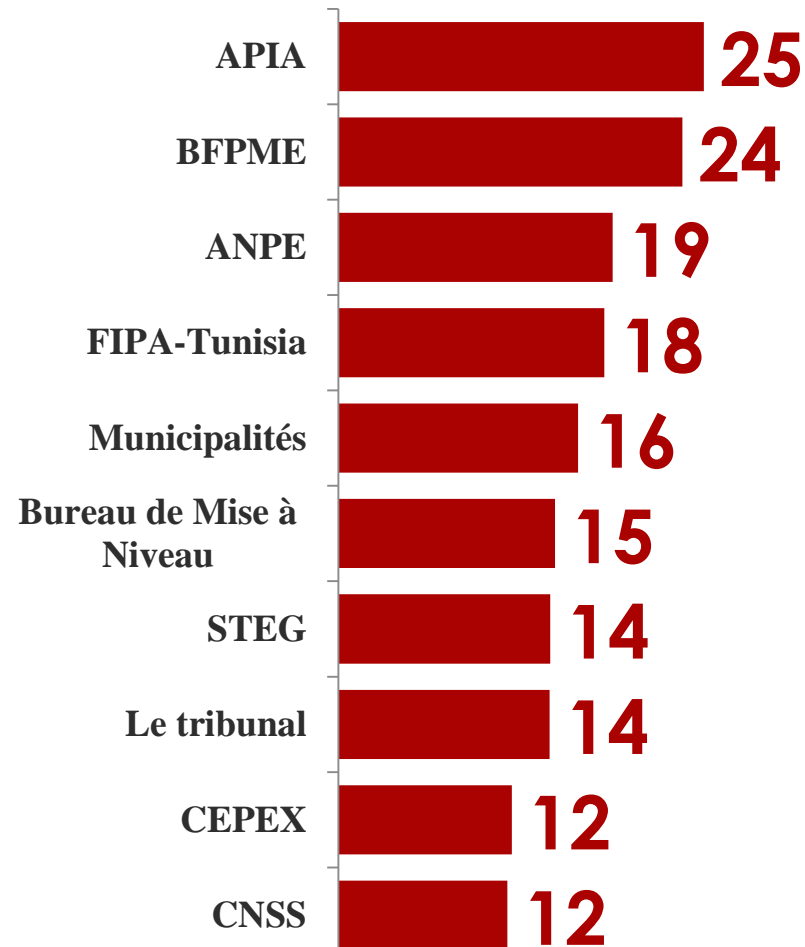
# Les administrations les plus insatisfaisantes selon le type d'activité

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

## Onshore



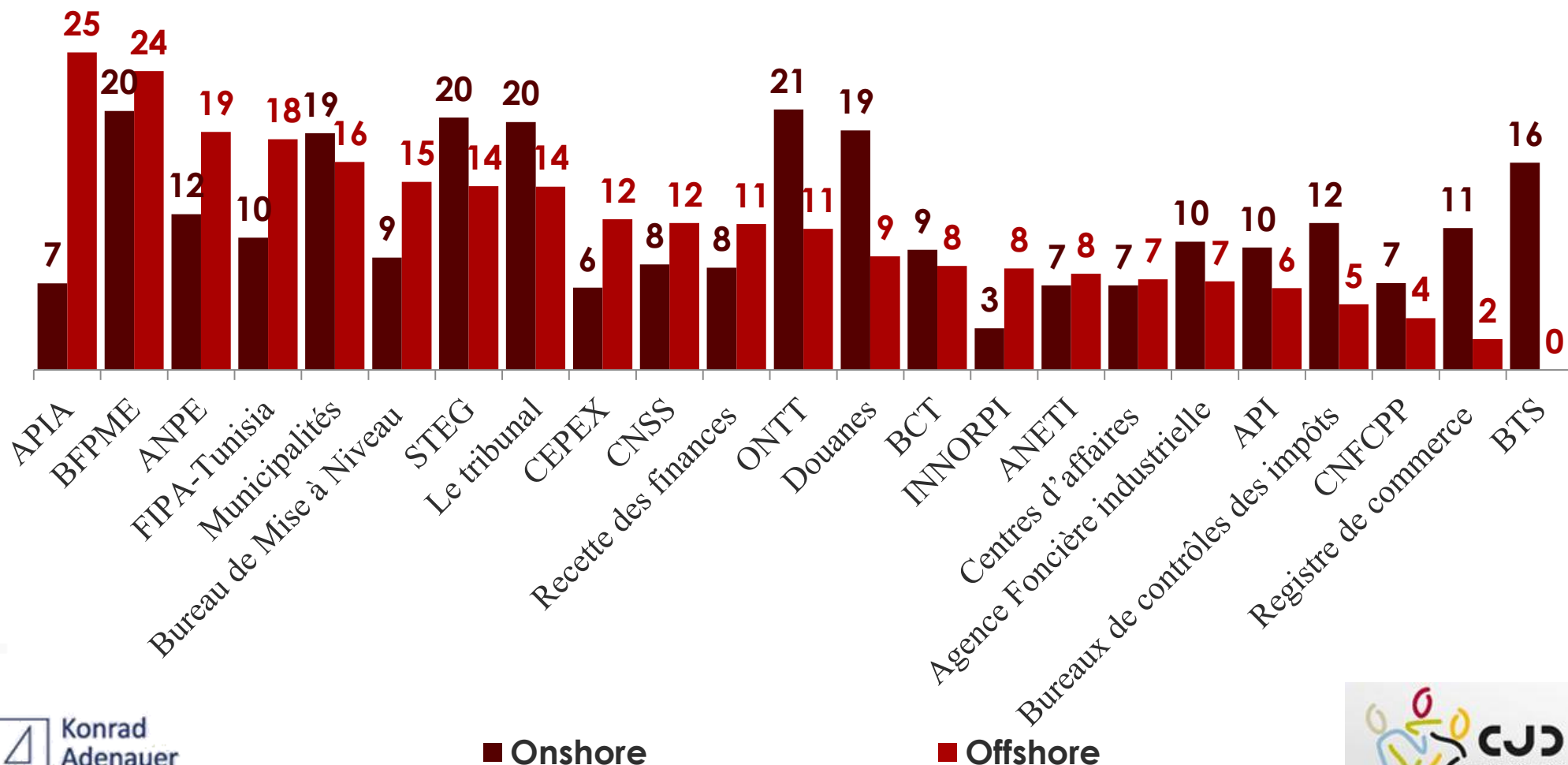
## Offshore



■ Bottom Box : Très insatisfait

# Les administrations les plus insatisfaisantes selon le type d'activité

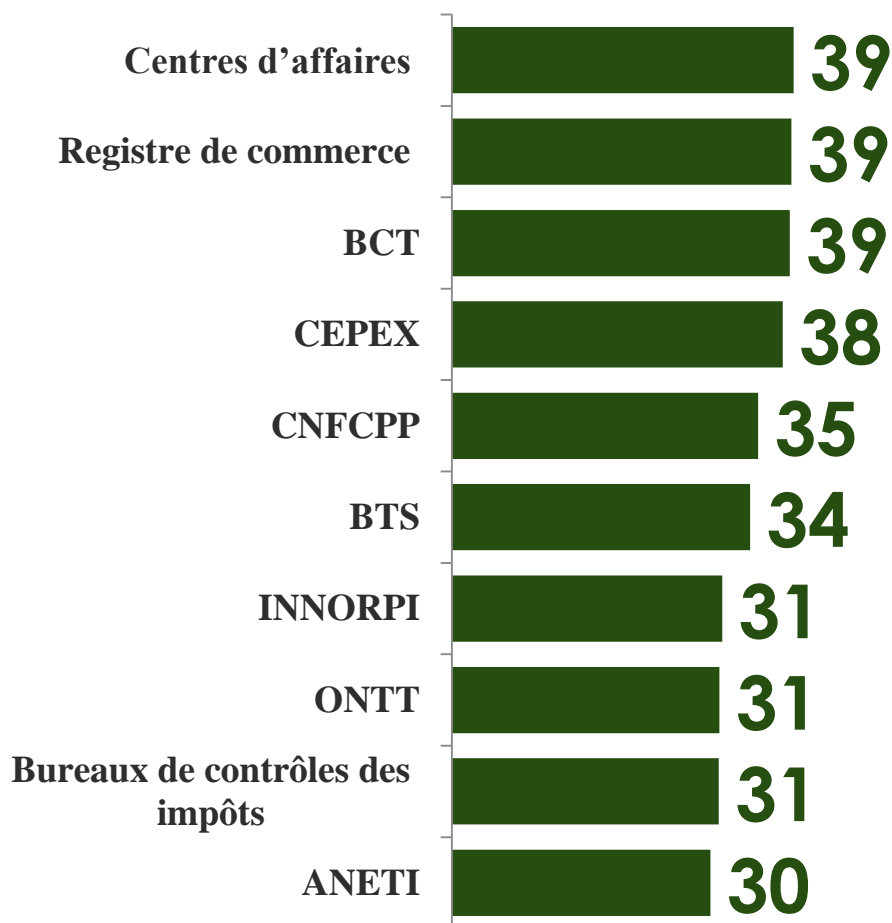
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



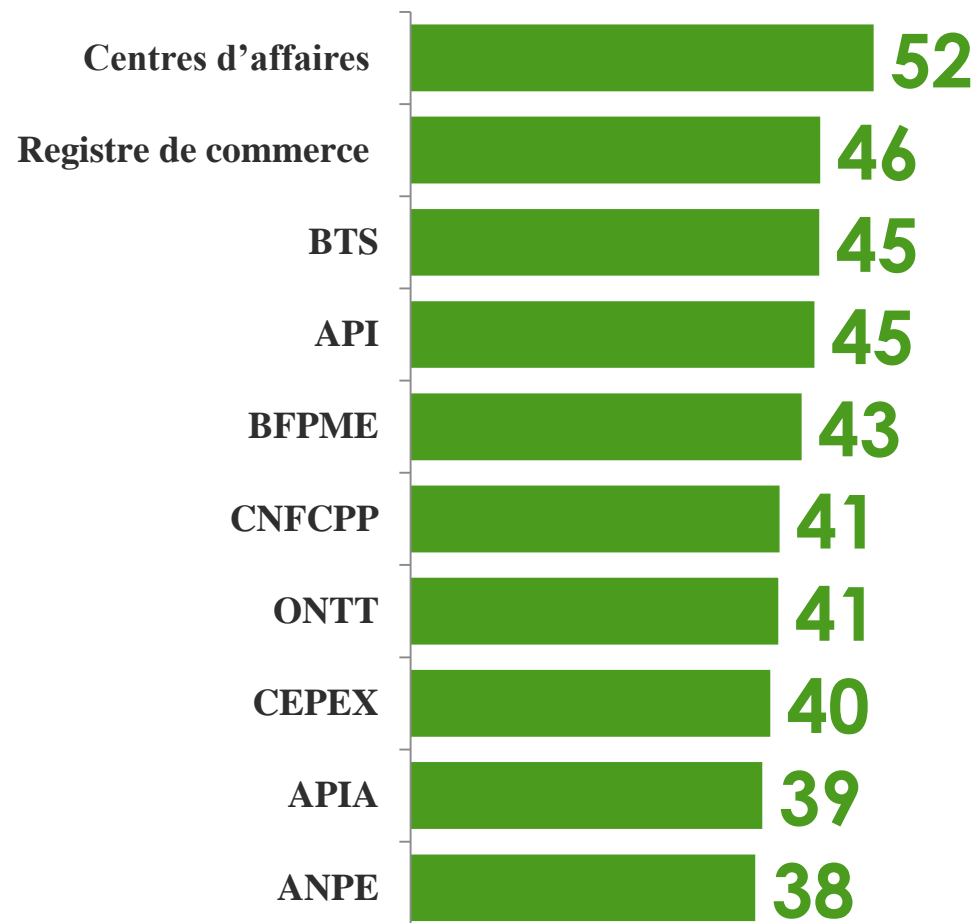
# Les administrations les plus satisfaisantes selon la taille de l'entreprise

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

## Petite Entreprise



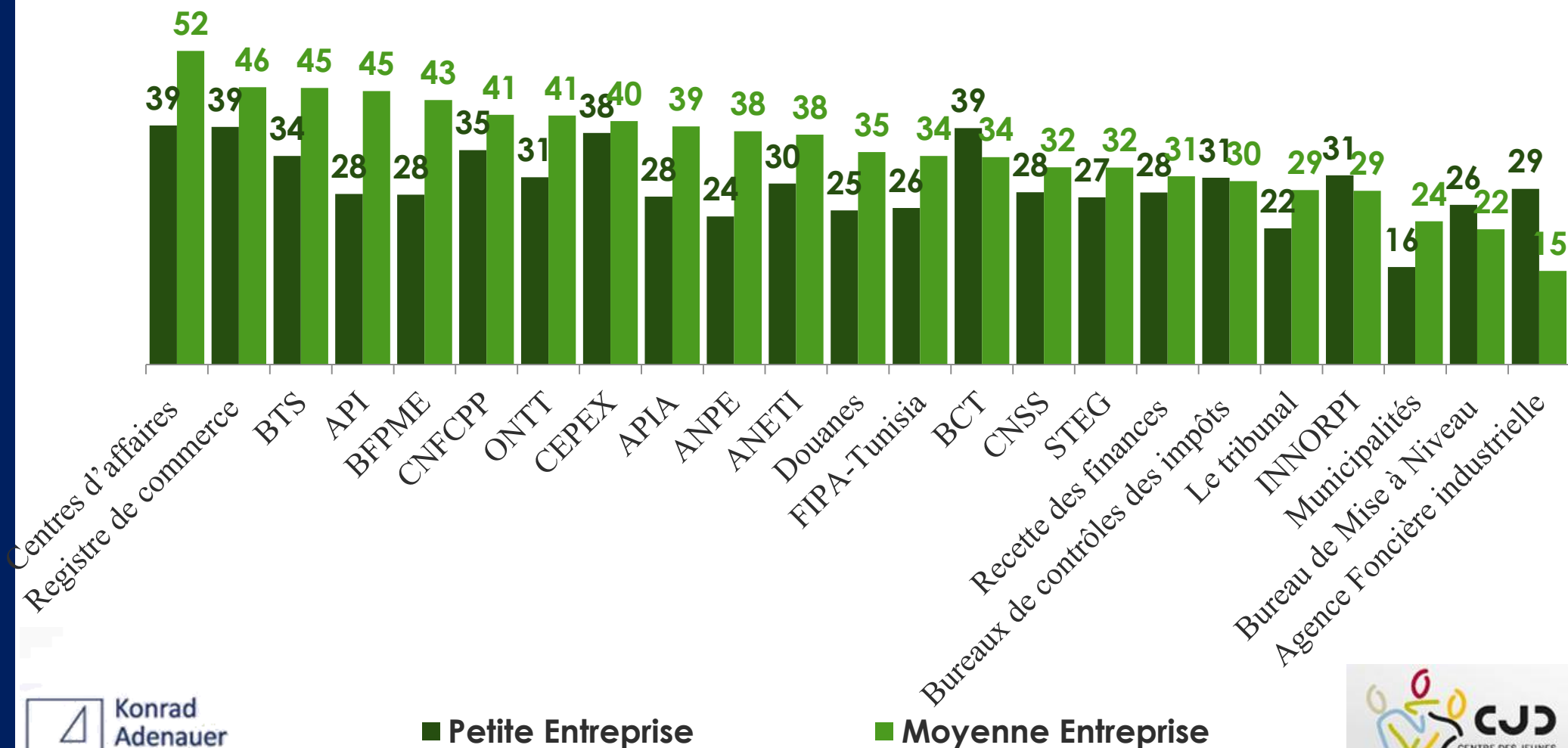
## Moyenne Entreprise



■ Top Box : Très satisfait

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

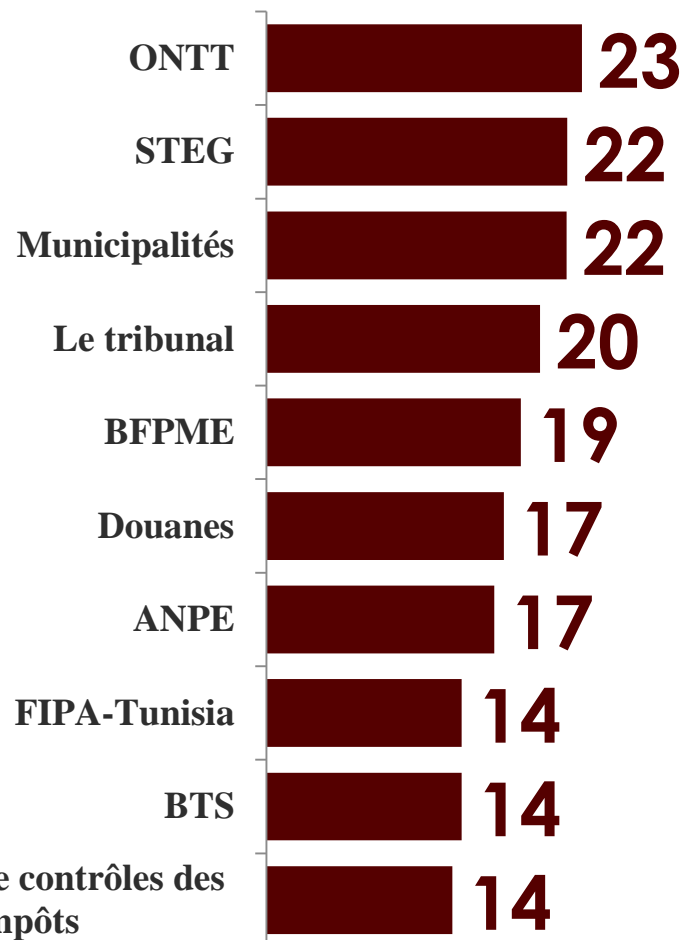
En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de chaque organisme public que vous avez contacté ?



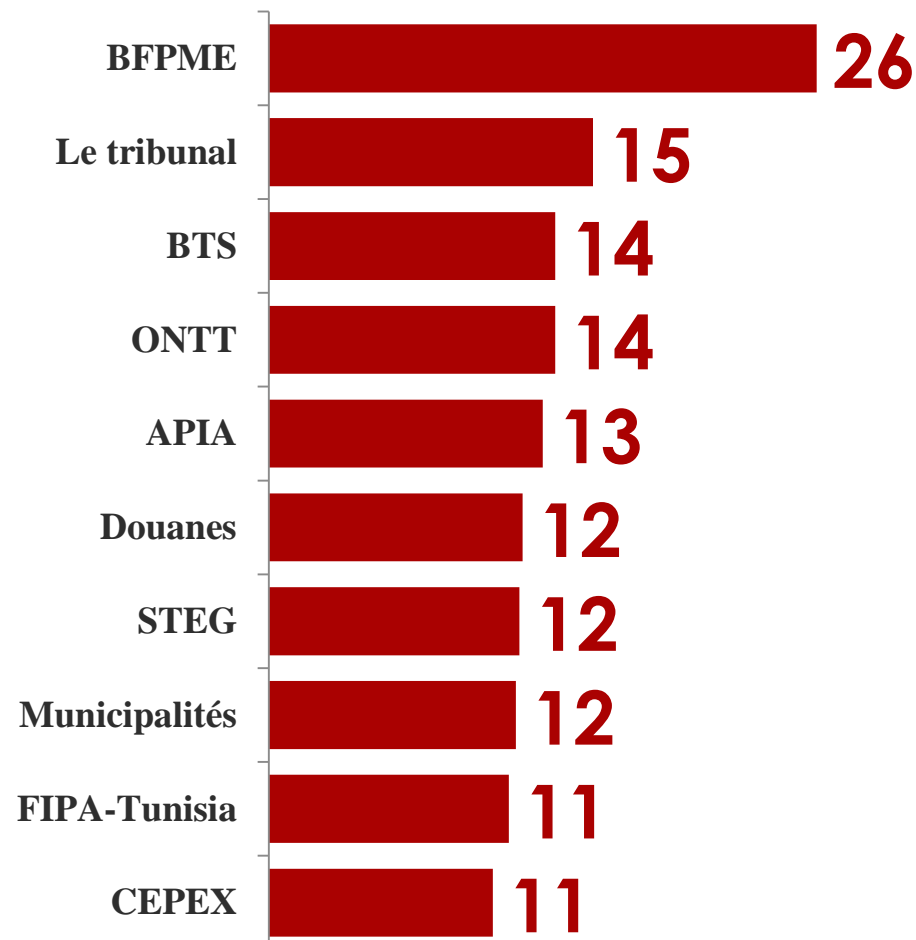
# Les administrations les plus insatisfaisantes selon la taille de l'entreprise

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

## Petite Entreprise



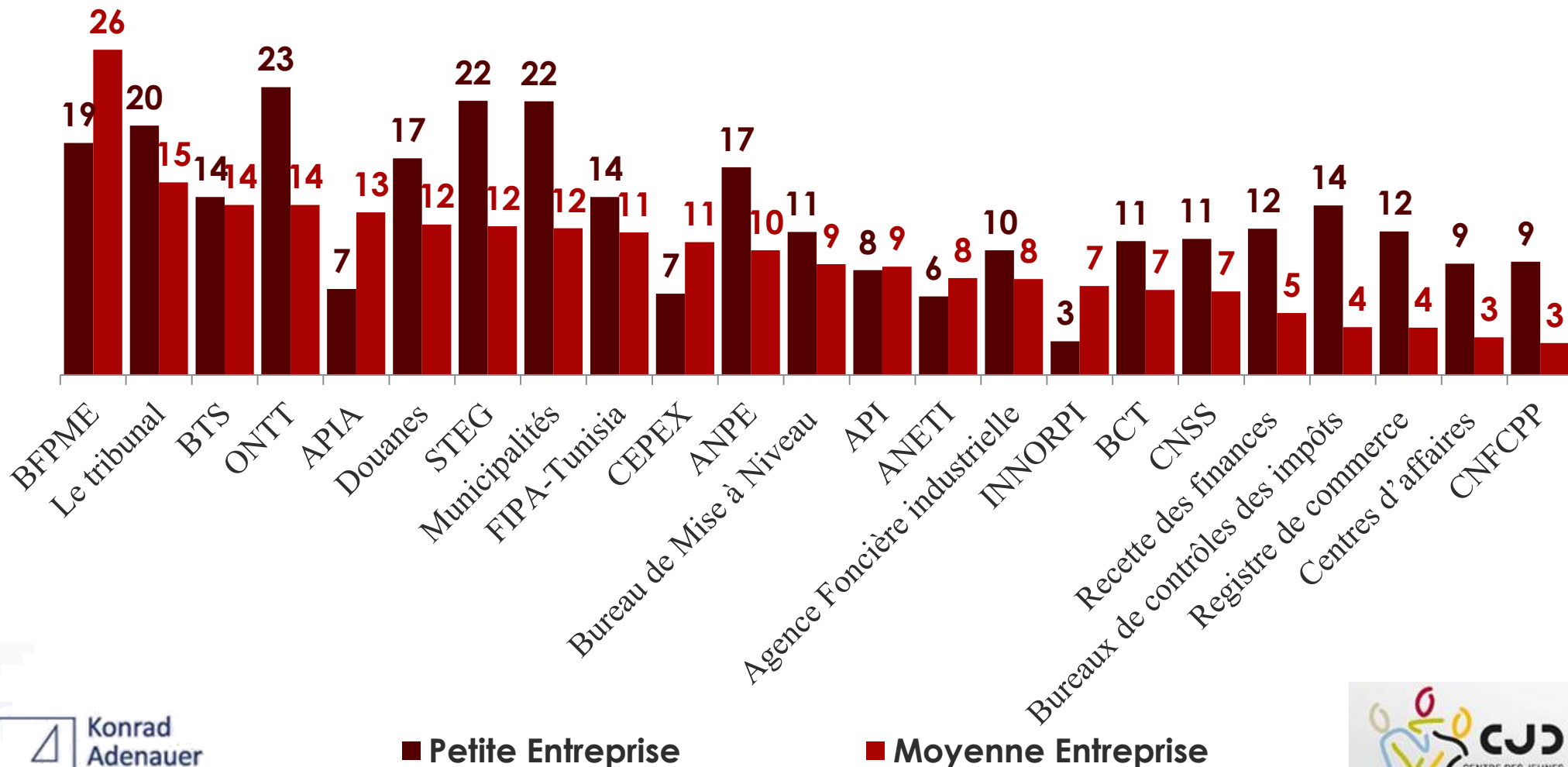
## Moyenne Entreprise



■ 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<sup>ème</sup> 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)

❑ Les administrations les plus satisfaisantes sont :

- 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**

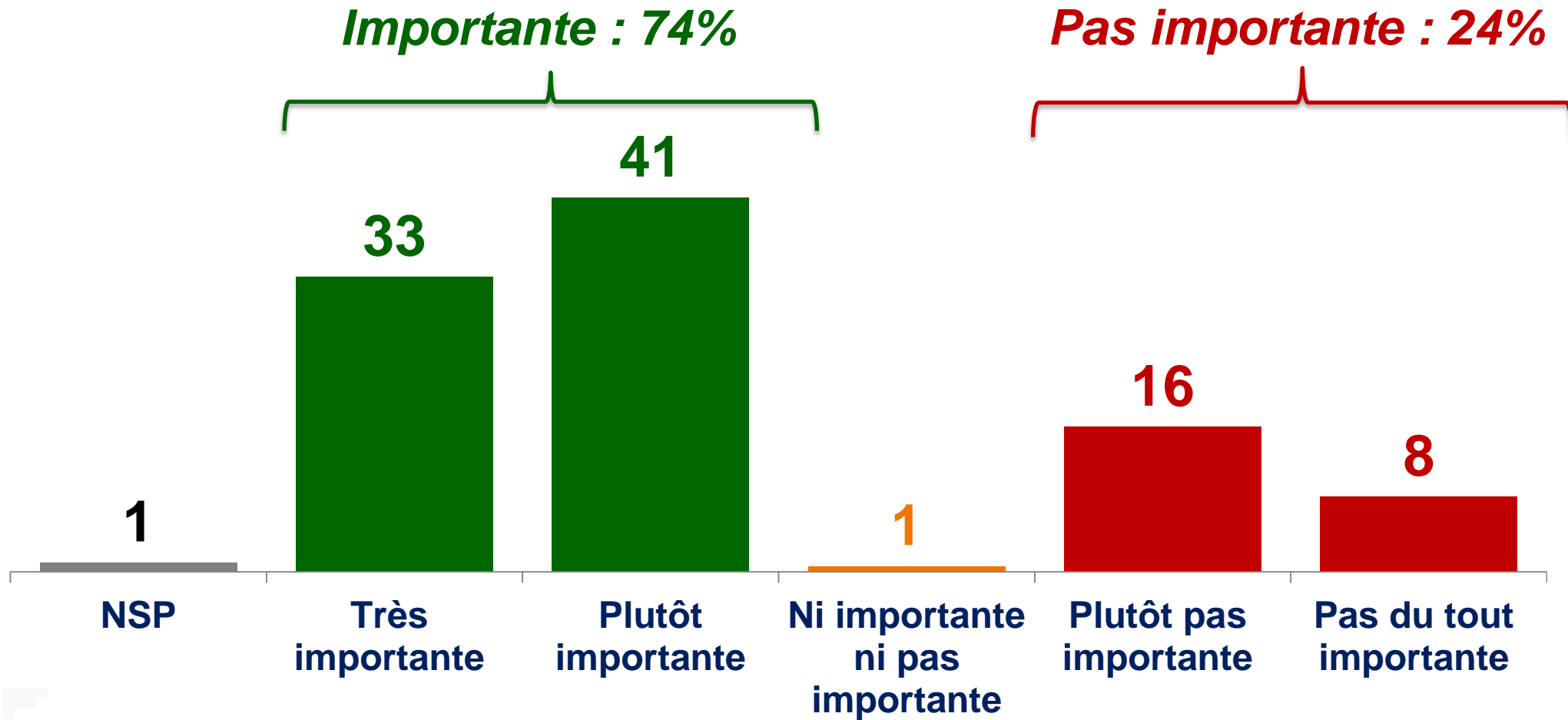


# *Annexes*

# *Importance perçue des administrations pour les PME*

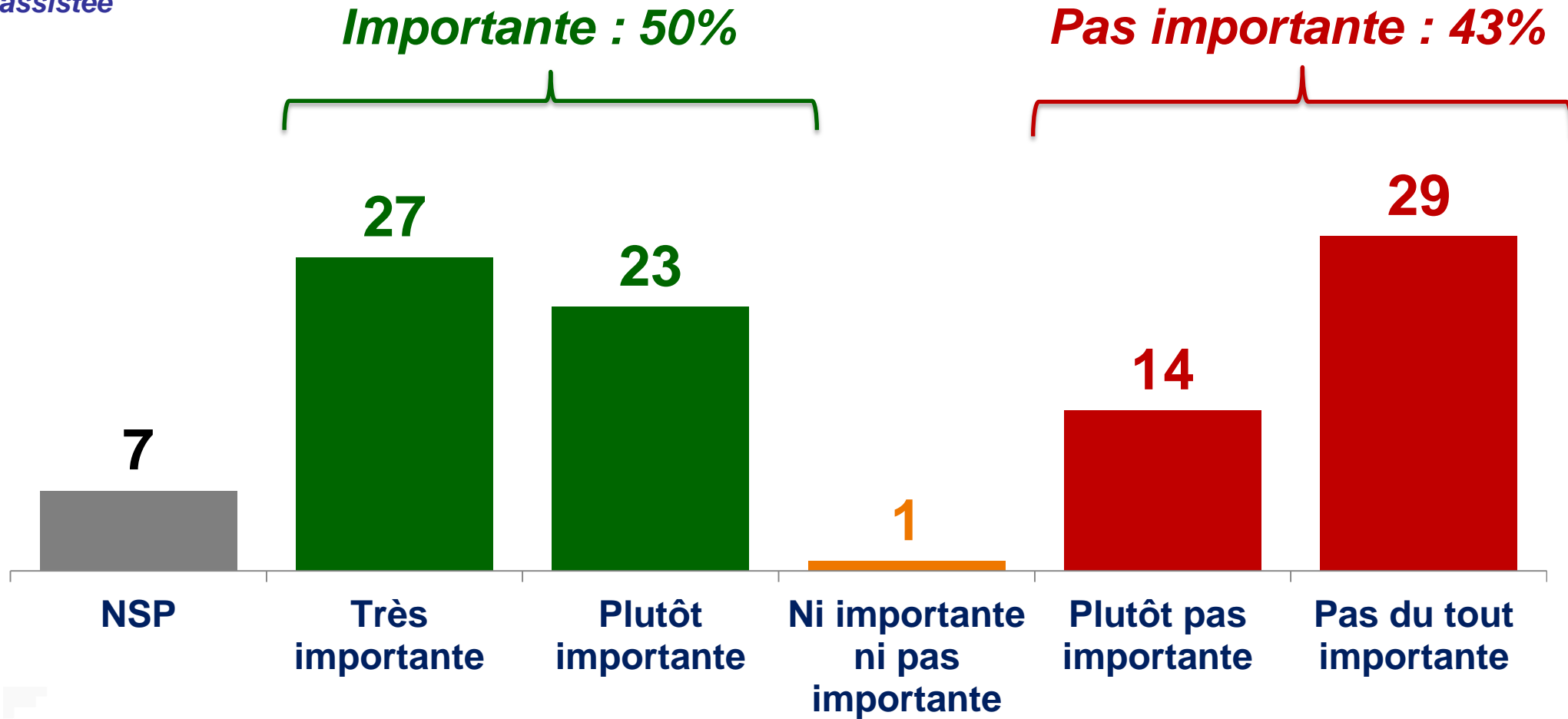
# Importance des municipalités pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance des municipalités dans la vie de votre entreprise ? En assistée



# Importance de l'Agence Foncière Immobilière pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de l'agence foncière immobilière (AFI) dans la vie de votre entreprise ? En assistée

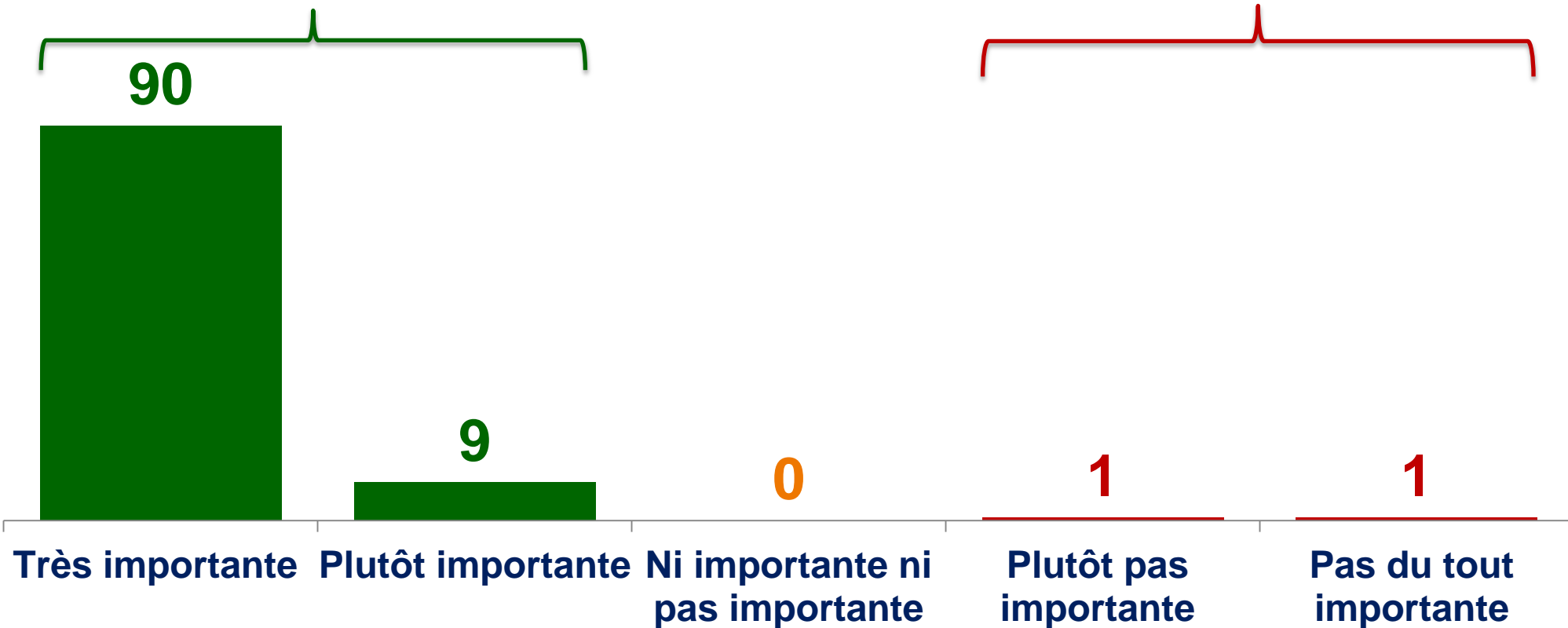


# Importance de la recette des finances pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de la recette des finances dans la vie de votre entreprise ? En assistée

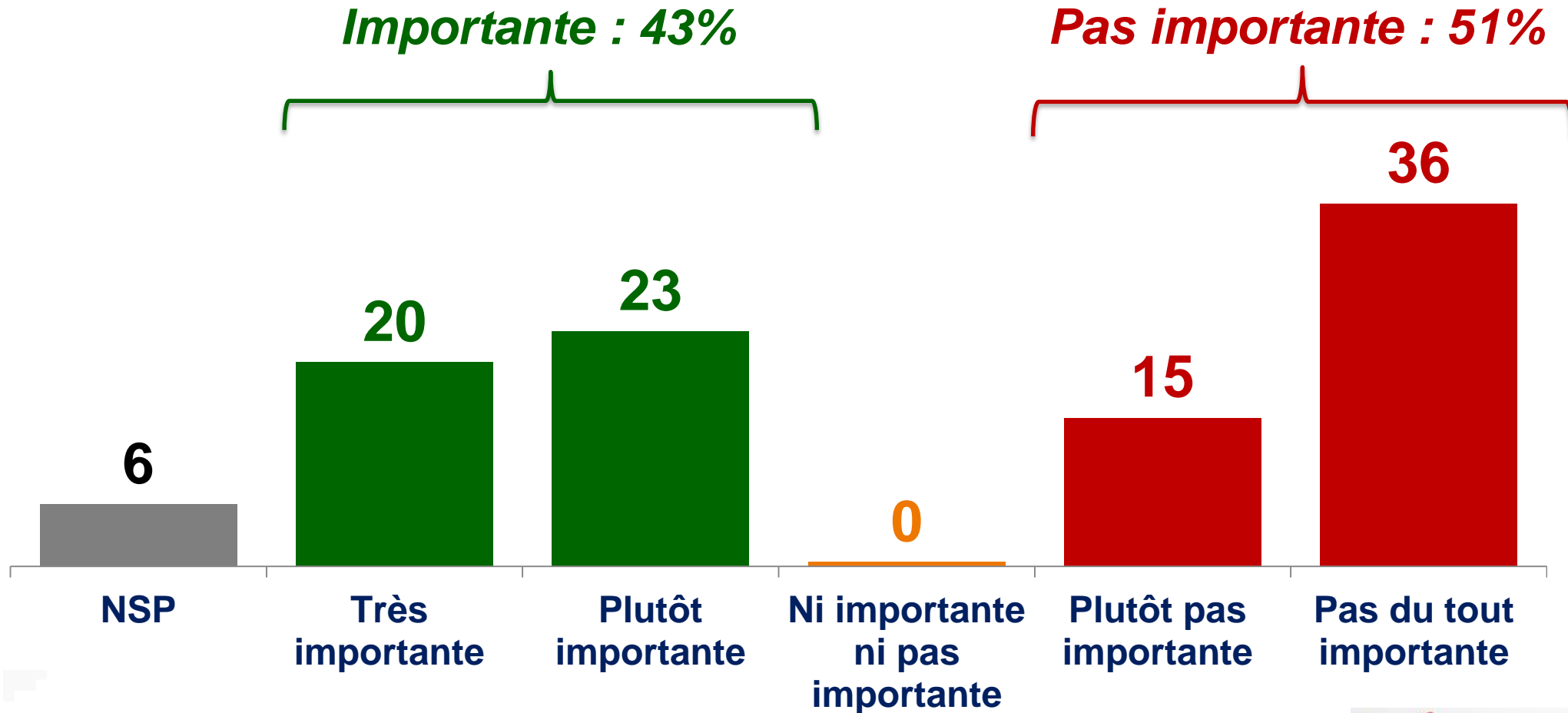
**Importante : 99%**

**Pas importante : 2%**



# Importance de la FIPA pour les PME

*Dites-moi SVP le degré d'importance de l'Agence de Promotion de l'Investissement Extérieur « FIPA-Tunisia » dans la vie de votre entreprise ? En assistée*

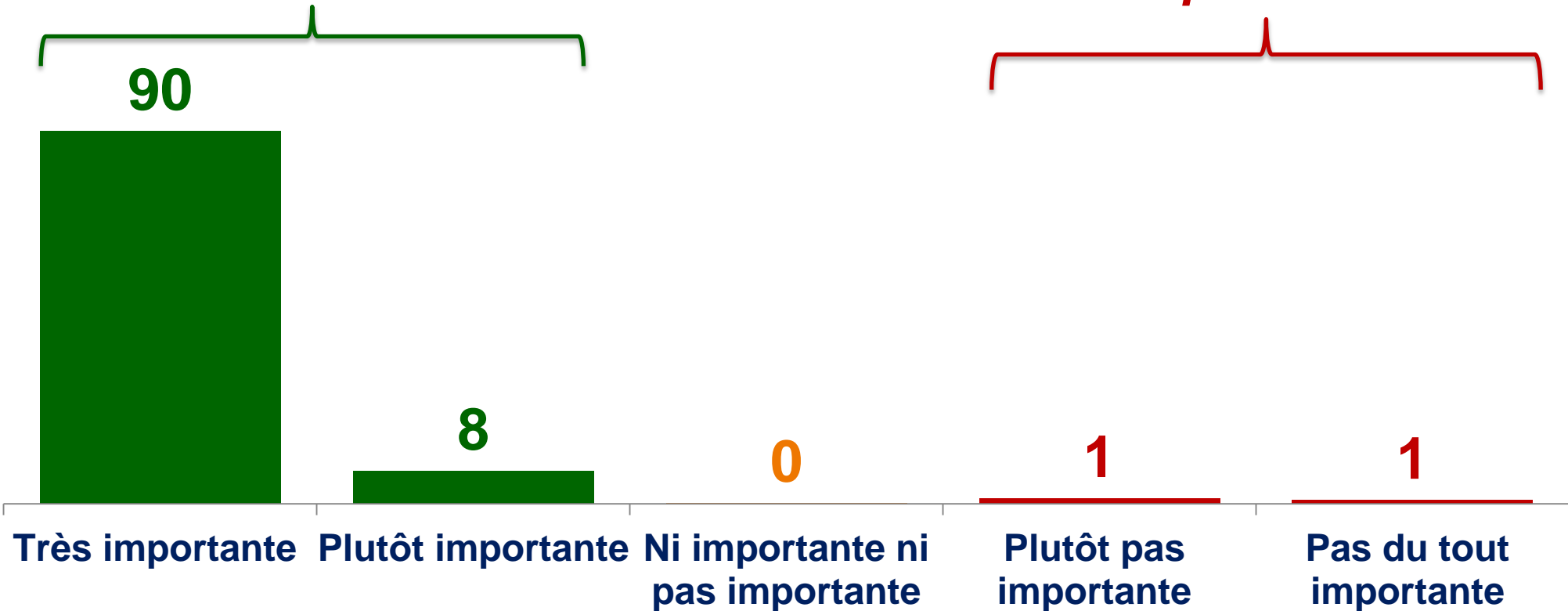


# Importance de la CNSS pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de la Caisse nationale de sécurité nationale (CNSS) dans la vie de votre entreprise ? En assistée

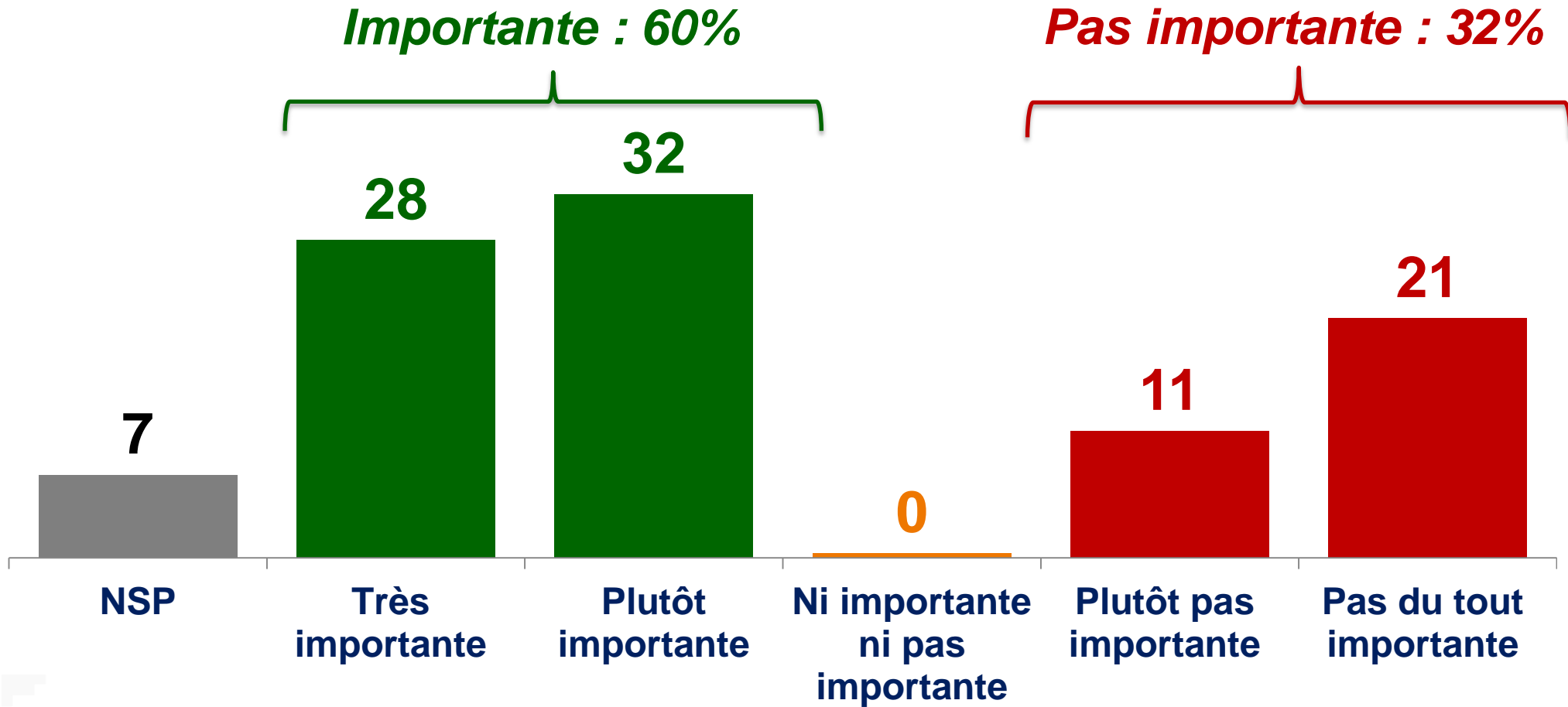
**Importante : 98%**

**Pas importante : 2%**



# Importance de l'ANETI pour les PME

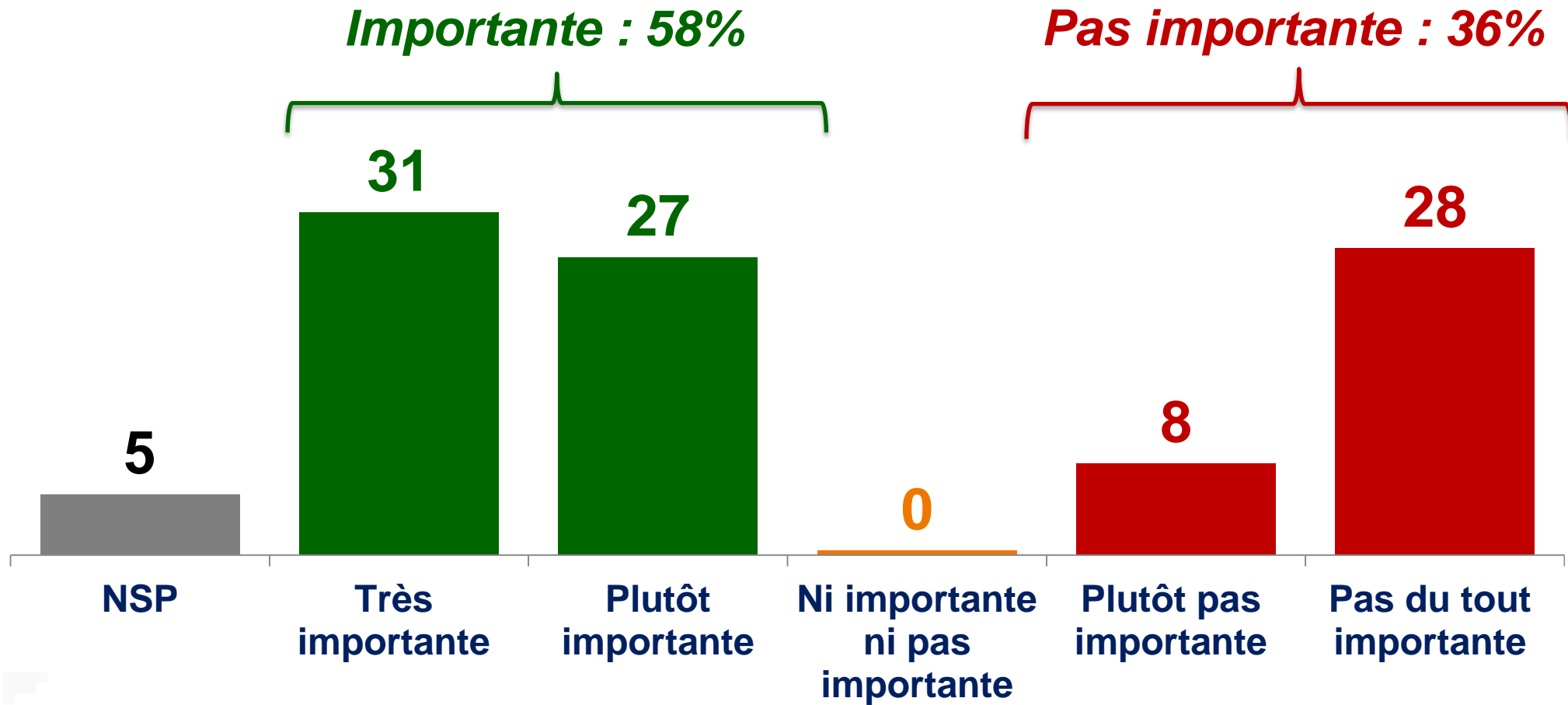
Dites-moi SVP le degré d'importance de l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (ANETI) dans la vie de votre entreprise ? En assistée





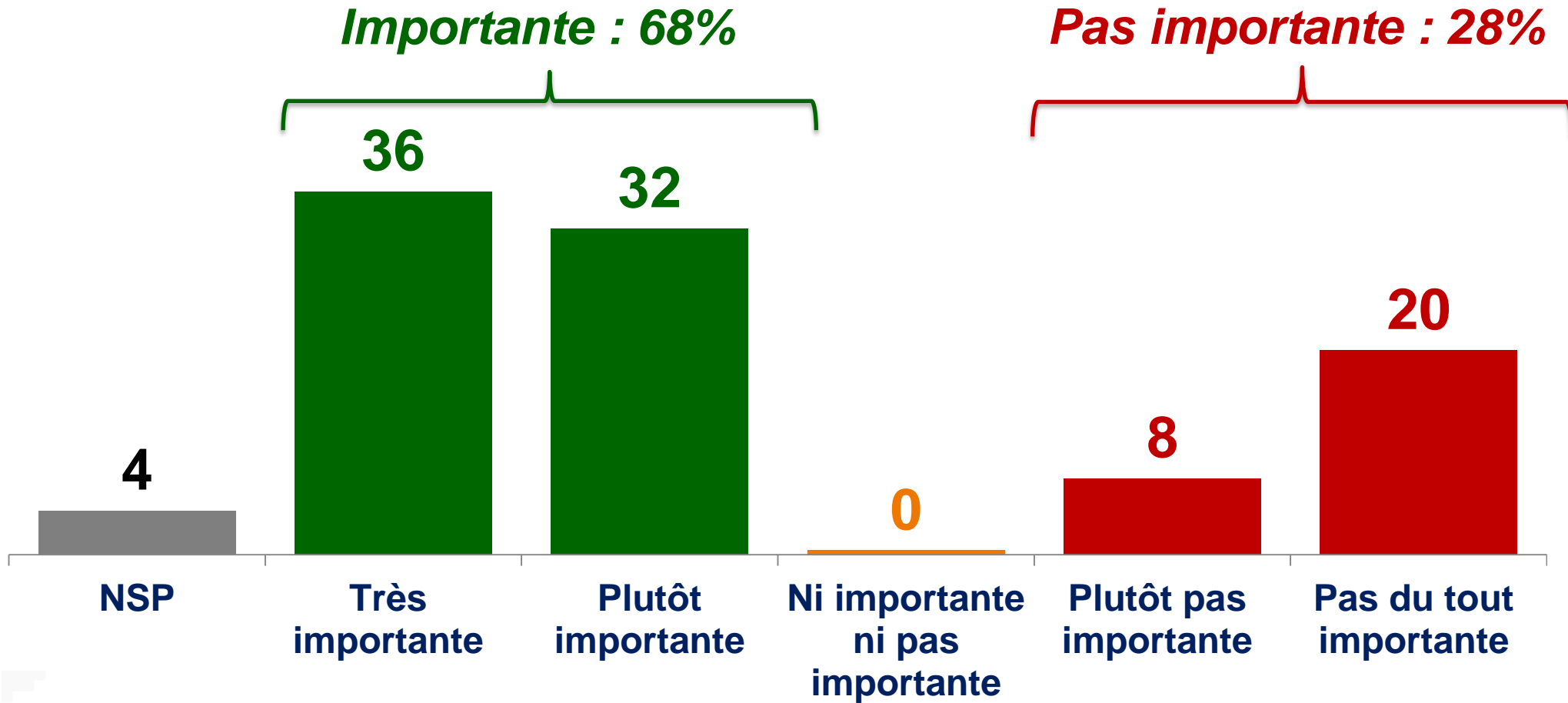
# Importance du CEPEX pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance du Centre de promotion des exportations (CEPEX) dans la vie de votre entreprise ? En assistée



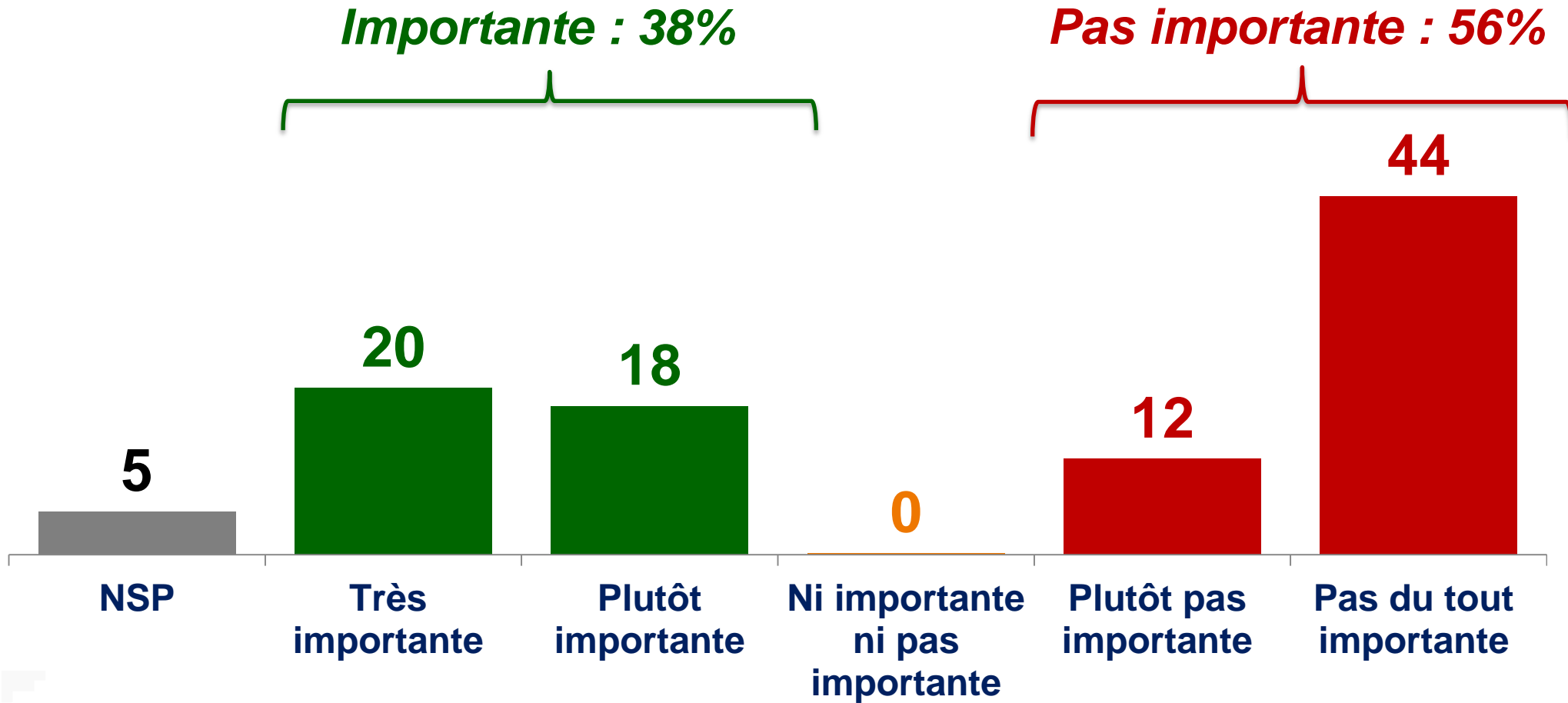
# Importance de l'API pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de l'Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation (API) dans la vie de votre entreprise ? En assistée



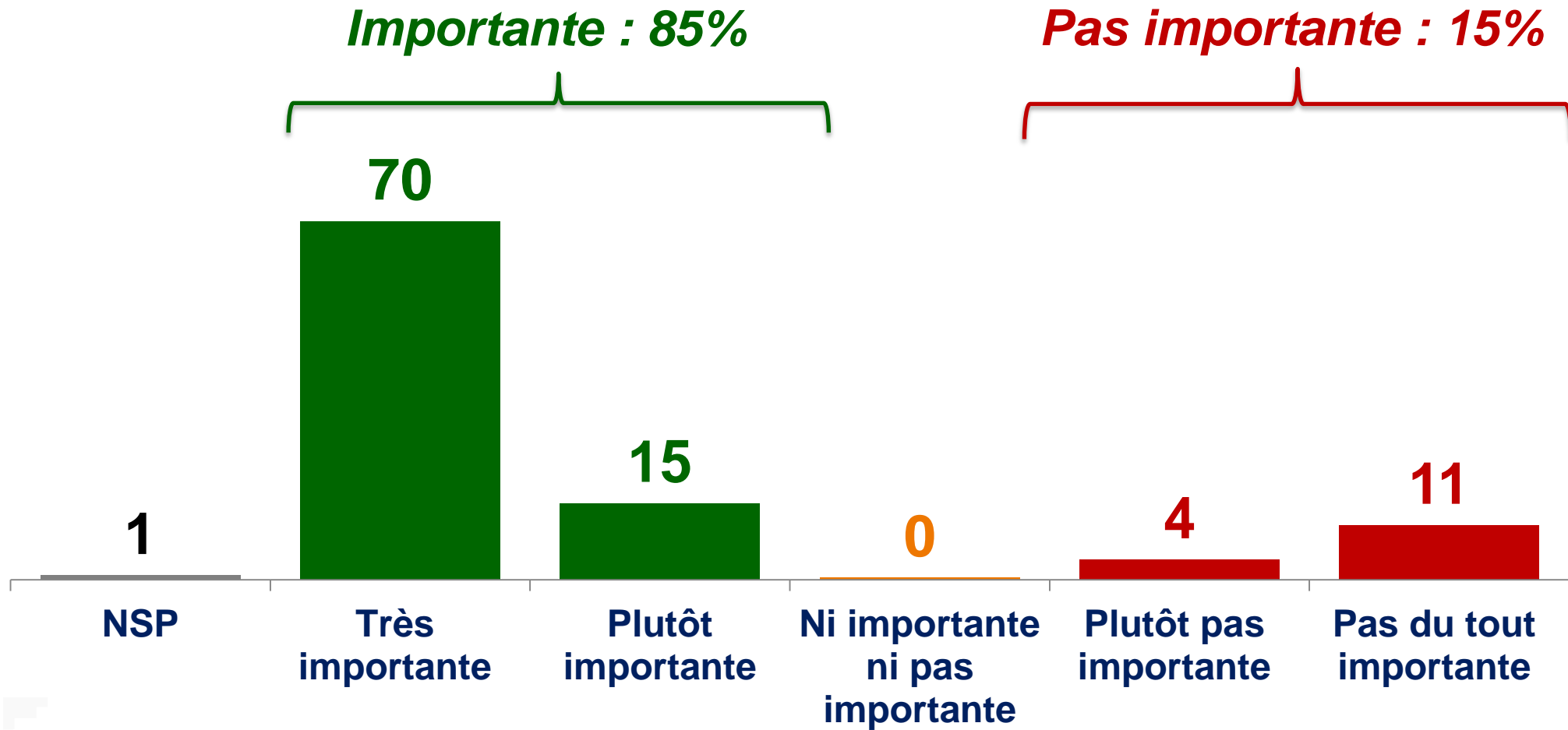
# Importance de la BFPME pour les PME

*Dites-moi SVP le degré d'importance de la Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises (BFPME) dans la vie de votre entreprise ? En assistée*



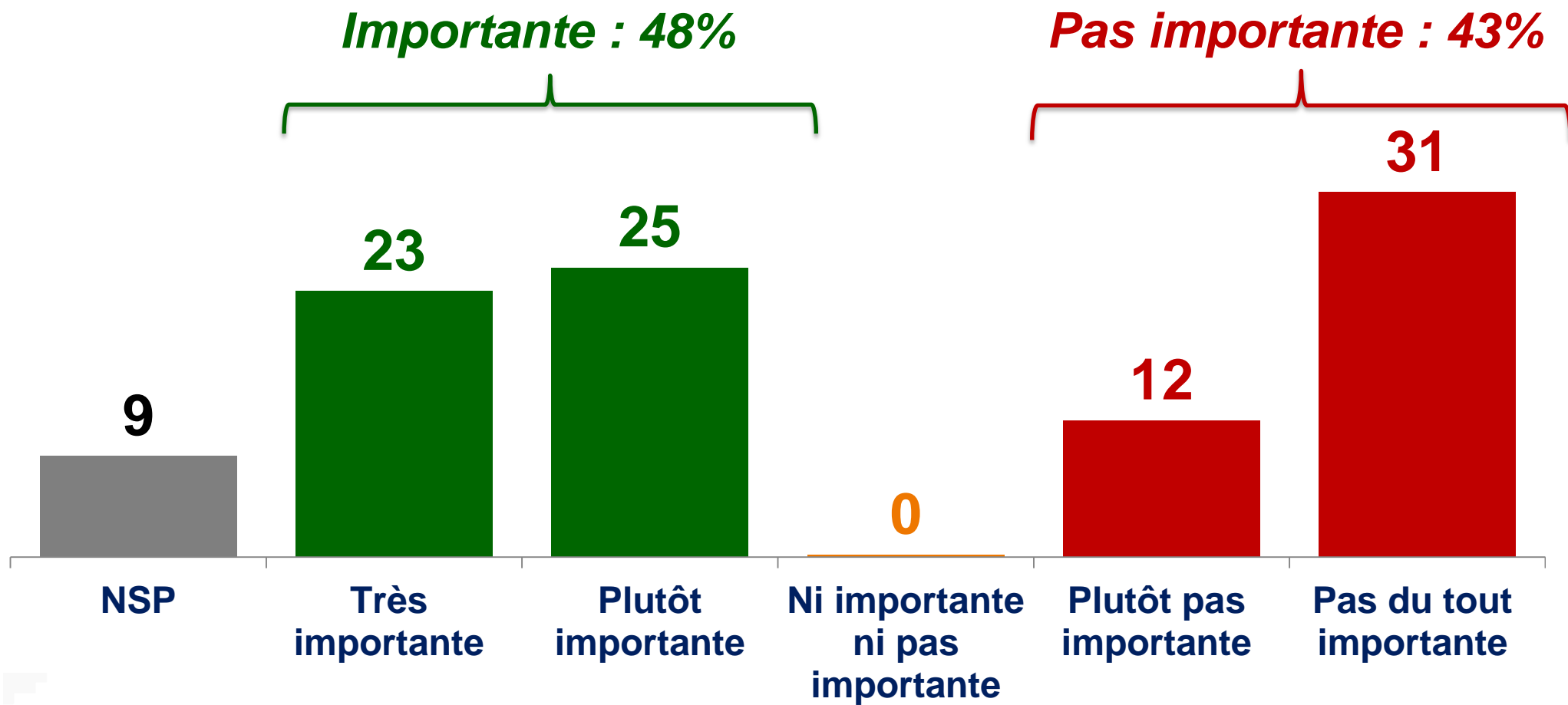
# Importance des Douanes pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance des douanes dans la vie de votre entreprise ? En assistée



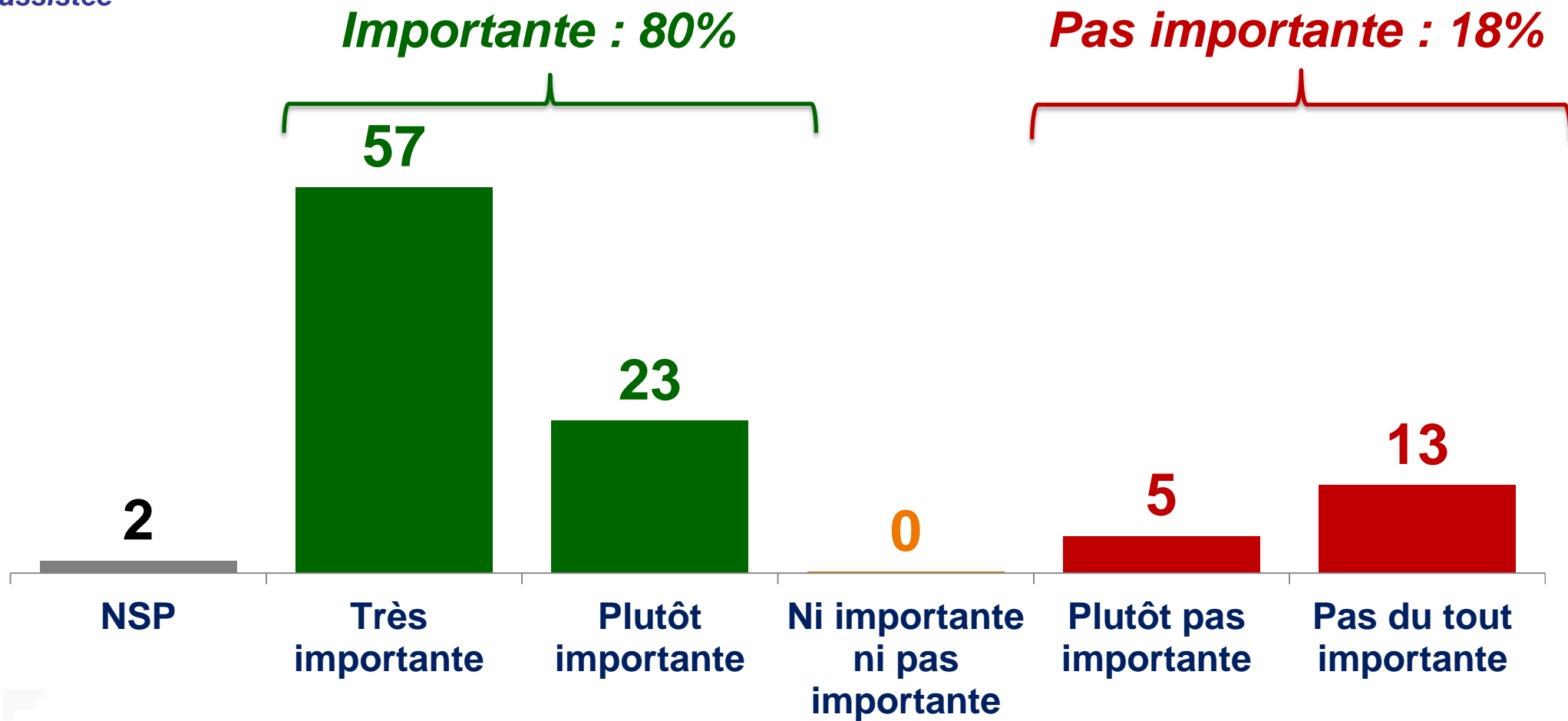
# Importance de l'INNORPI pour les PME

*Dites-moi SVP le degré d'importance de l'Institut National de Normalisation et de la Propriété Industrielle (INNORPI) dans la vie de votre entreprise ? En assistée*



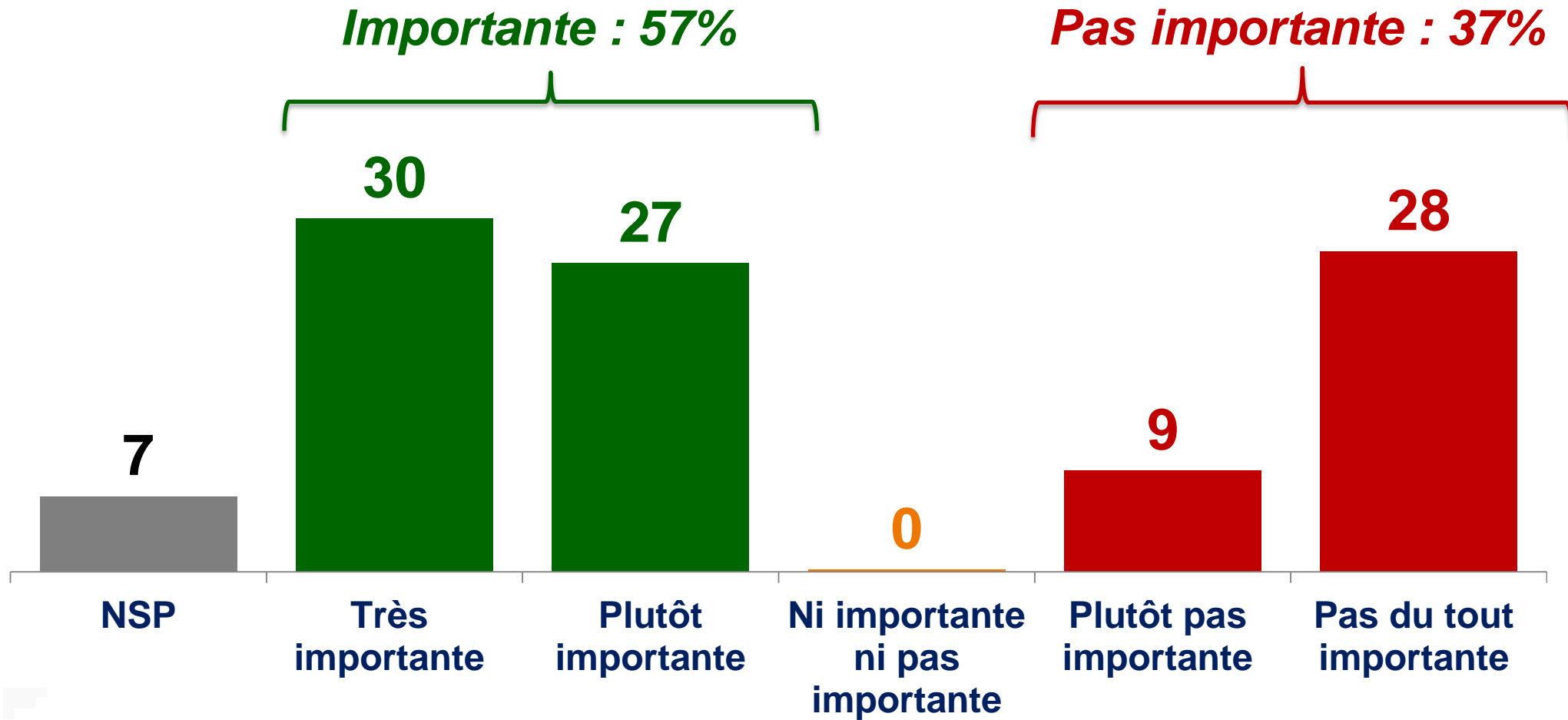
# Importance de la BCT pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) dans la vie de votre entreprise ? En assistée



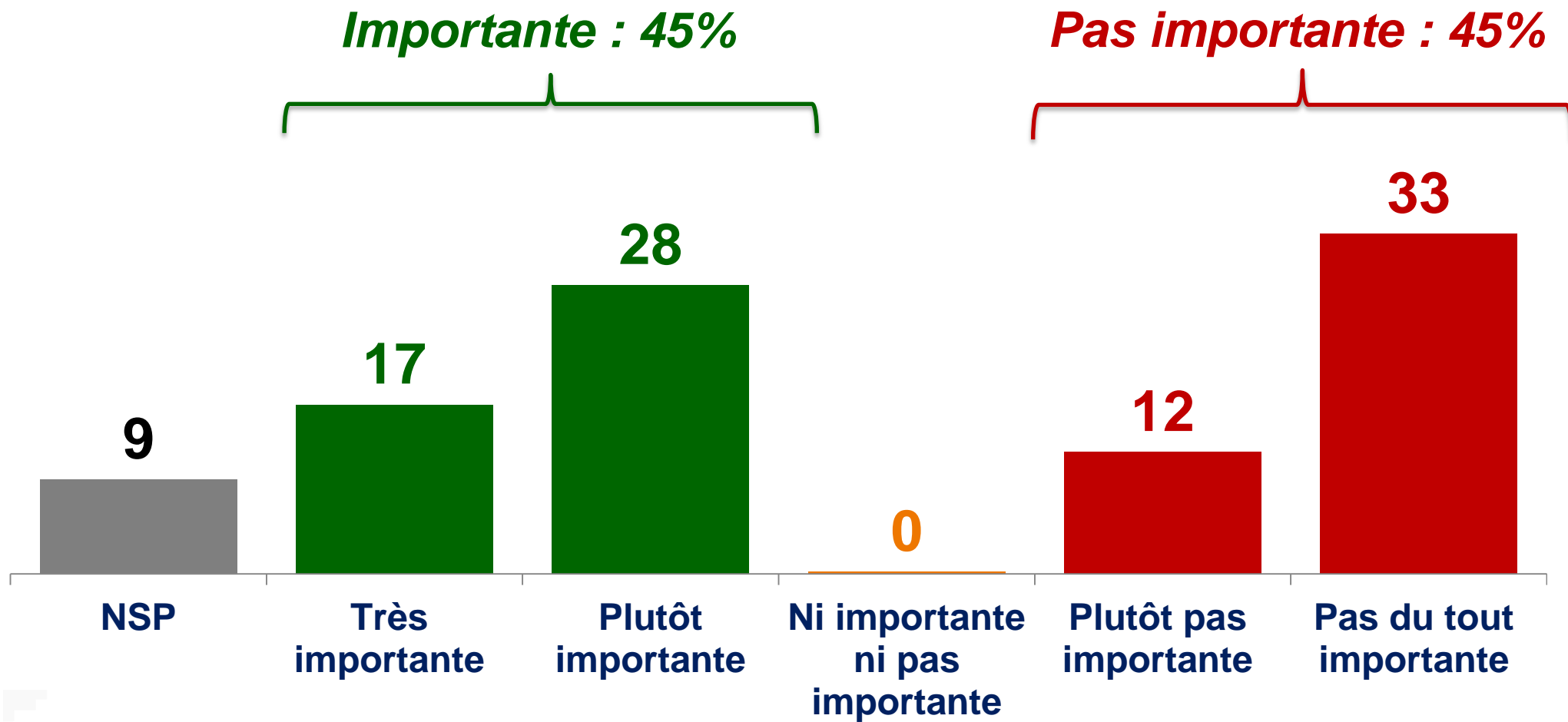
# Importance des bureaux de mise à niveau pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance des Bureaux de Mise à Niveau dans la vie de votre entreprise ? En assistée



# Importance des centres d'affaires pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance des centres d'affaires dans la vie de votre entreprise ? En assistée



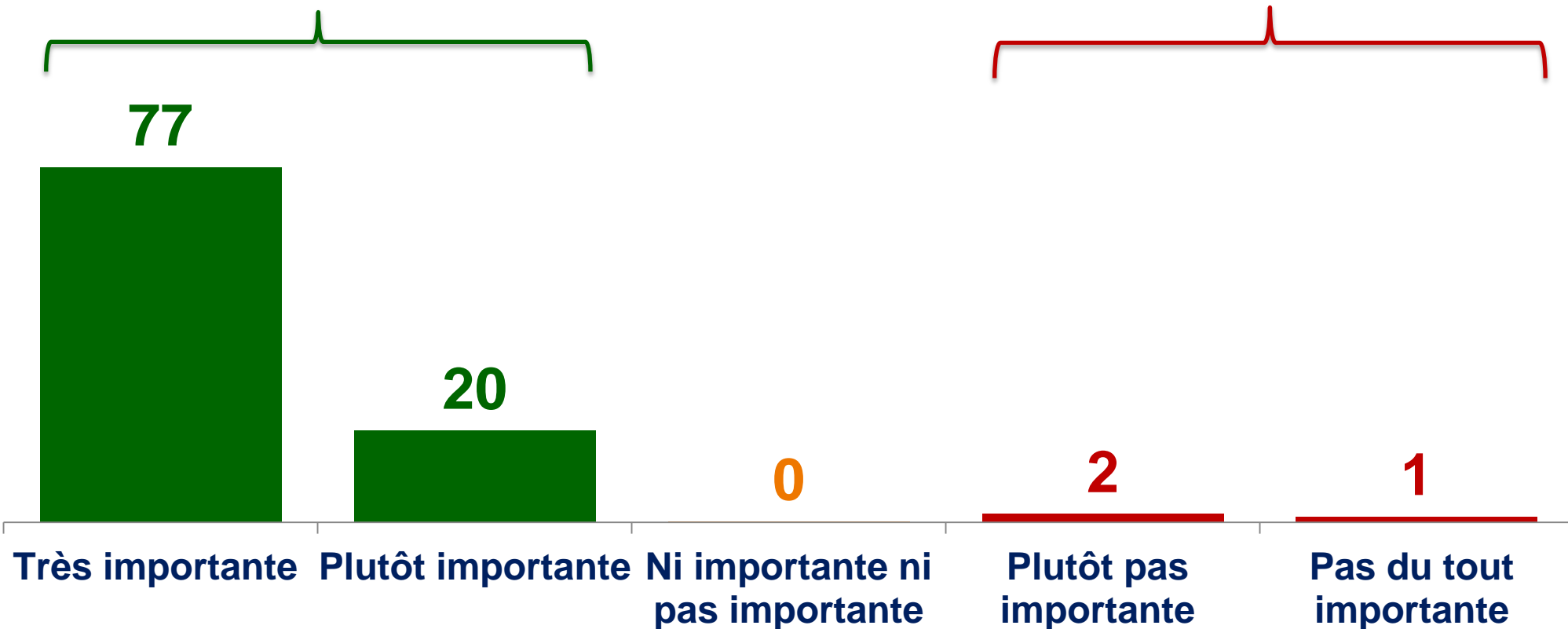


# Importance du registre de commerce pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance du registre de commerce dans la vie de votre entreprise ? En assistée

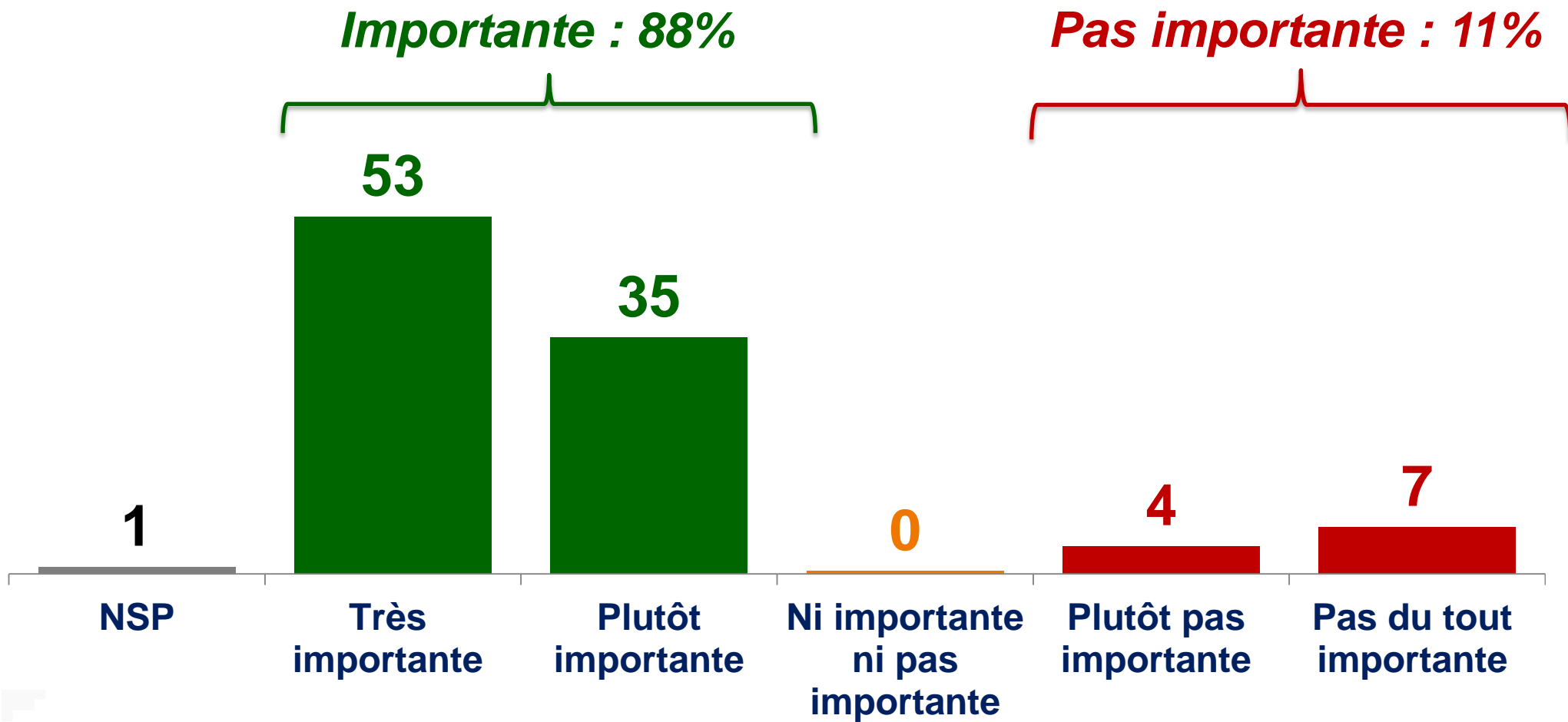
**Importante : 97%**

**Pas importante : 3%**



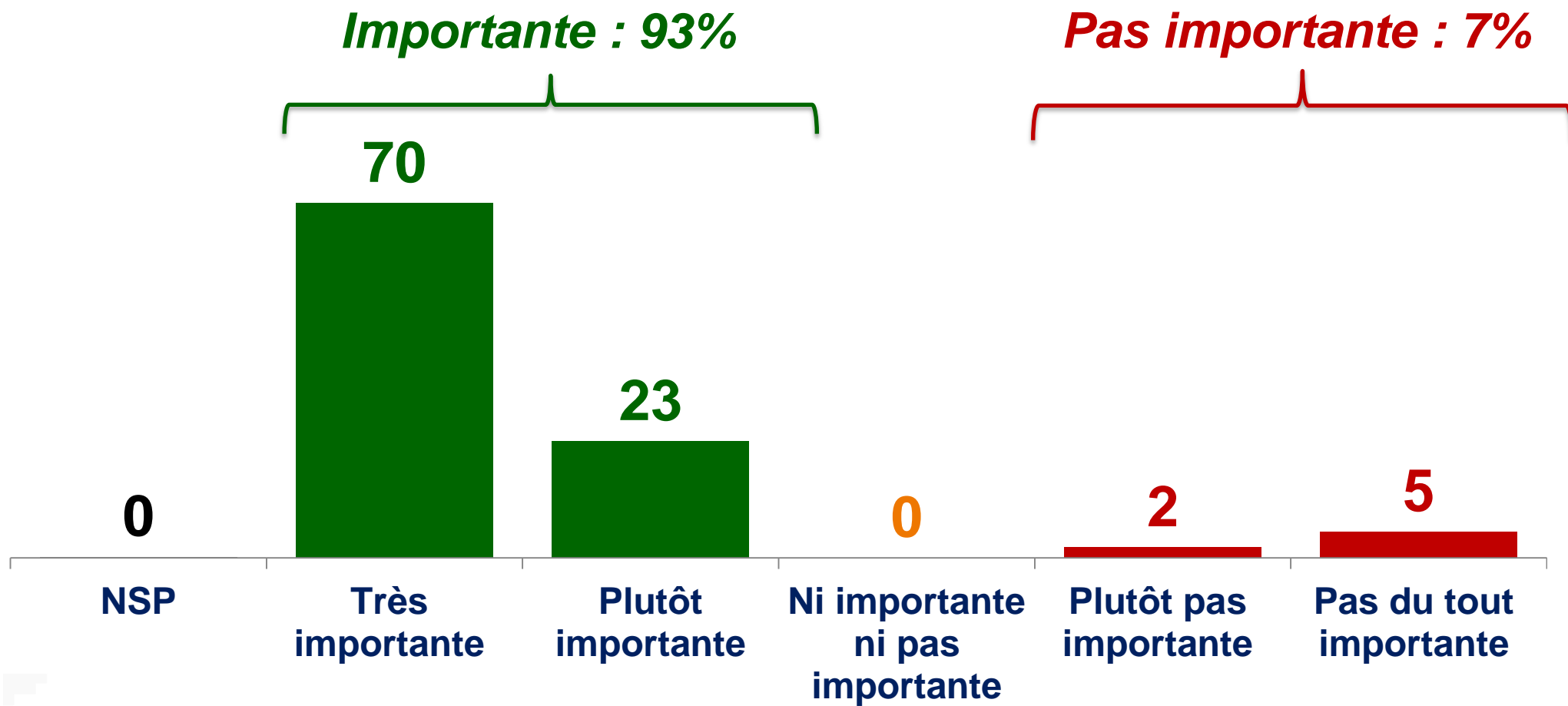
# Importance du tribunal pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance du tribunal dans la vie de votre entreprise ? En assistée



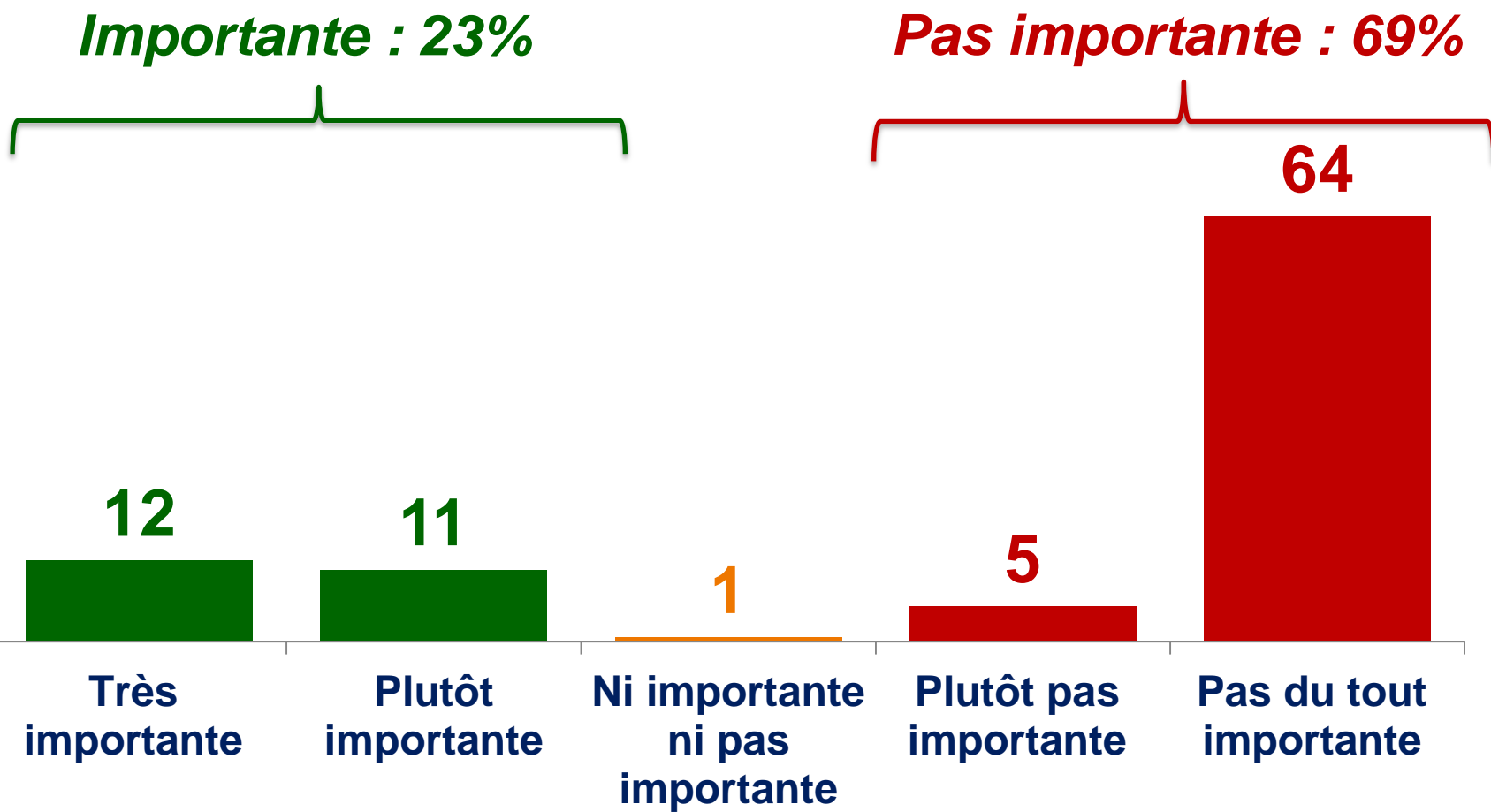
# Importance des bureaux de contrôles des impôts pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance des bureaux de contrôles des impôts dans la vie de votre entreprise ? En assistée



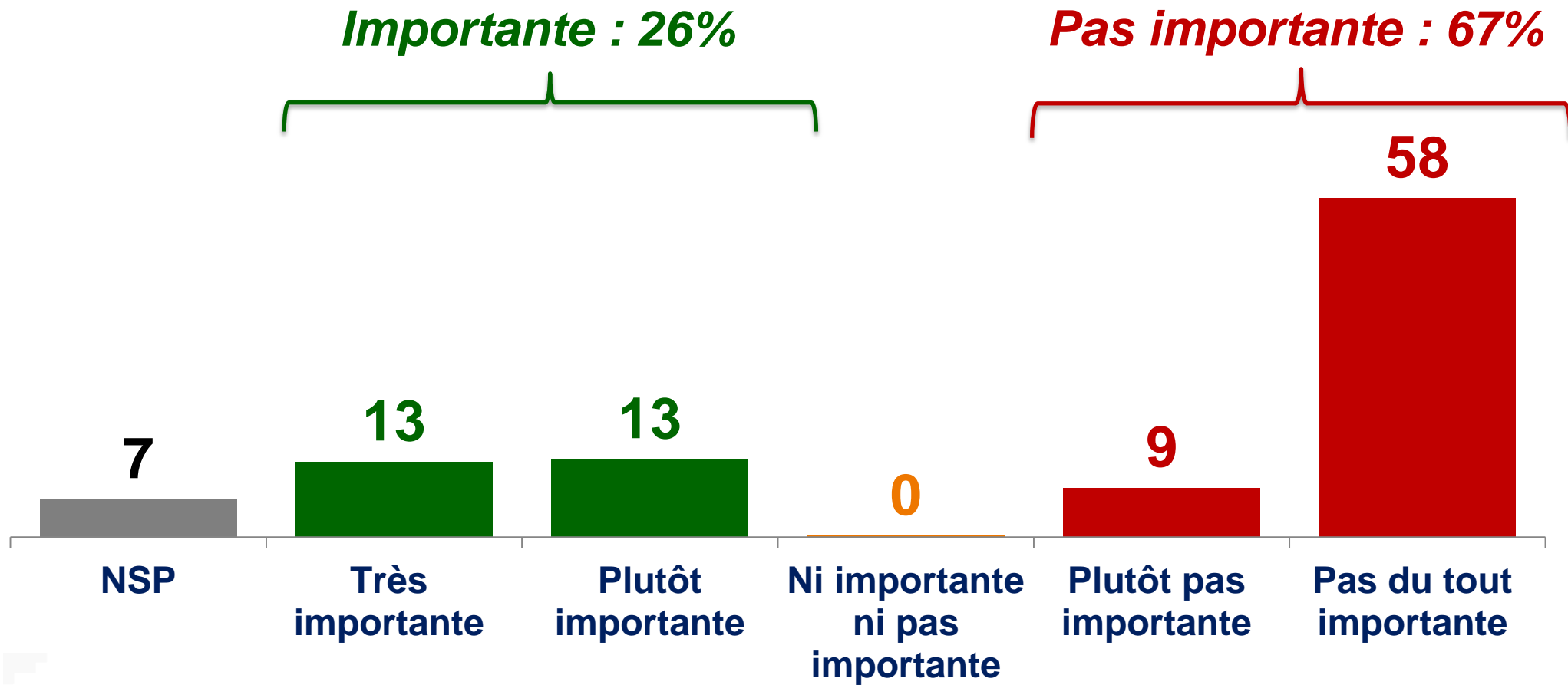
# Importance de l'APIA pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de l'Agence de Promotion des Investissements Agricoles (APIA) dans la vie de votre entreprise ? En assistée



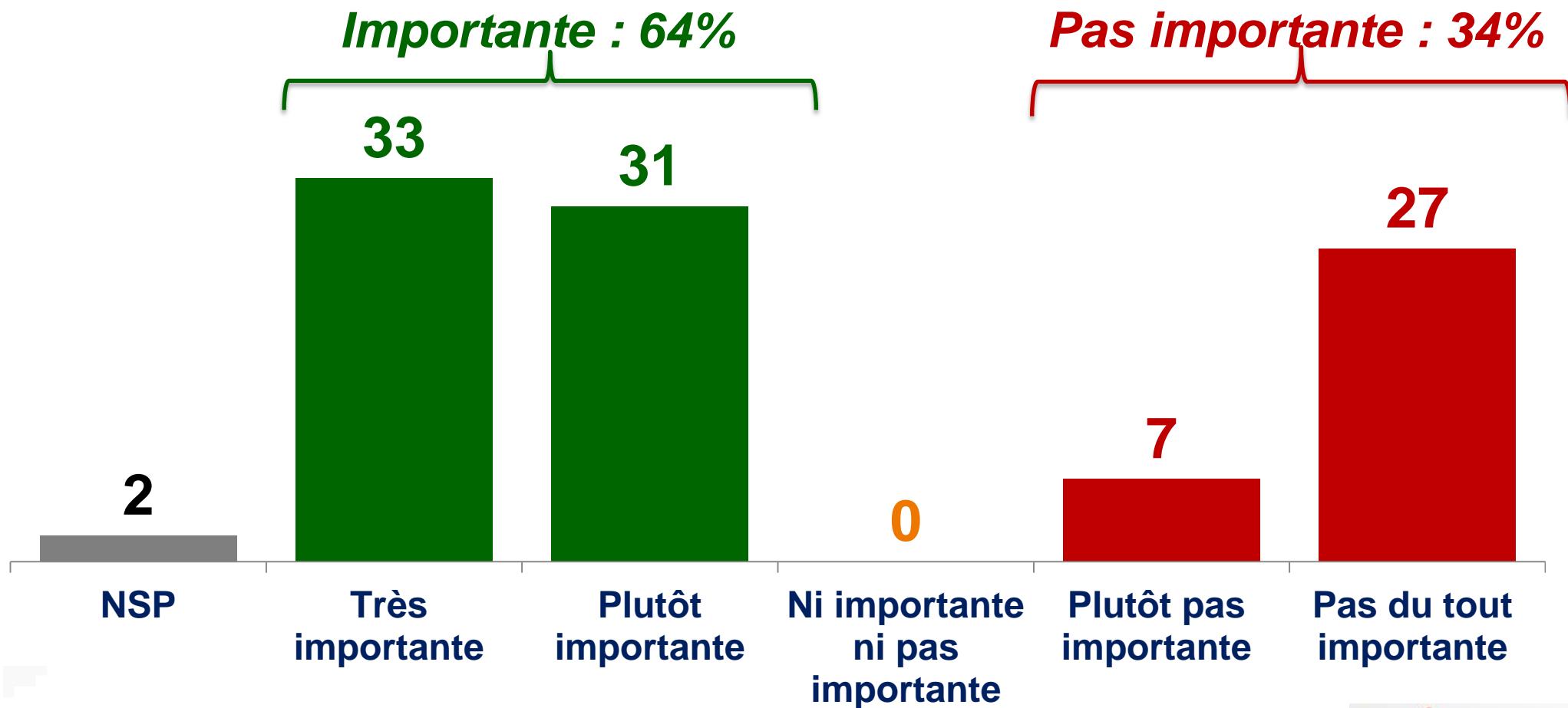
# Importance de l'ONTT pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de l'Office National Tunisien du Tourisme (ONTT) dans la vie de votre entreprise ? En assistée



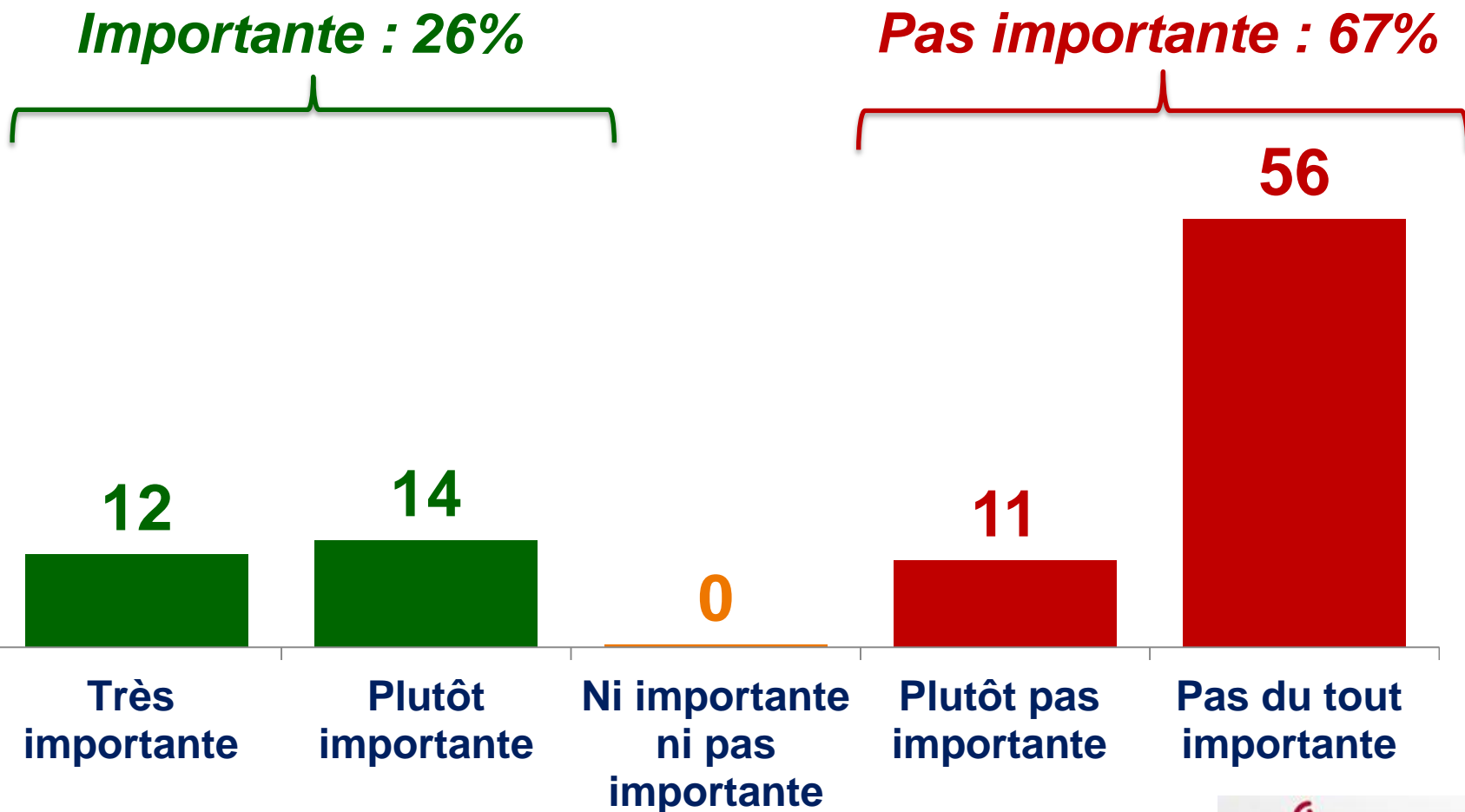
# Importance de l'ANPE pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de l'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) dans la vie de votre entreprise ? En assistée



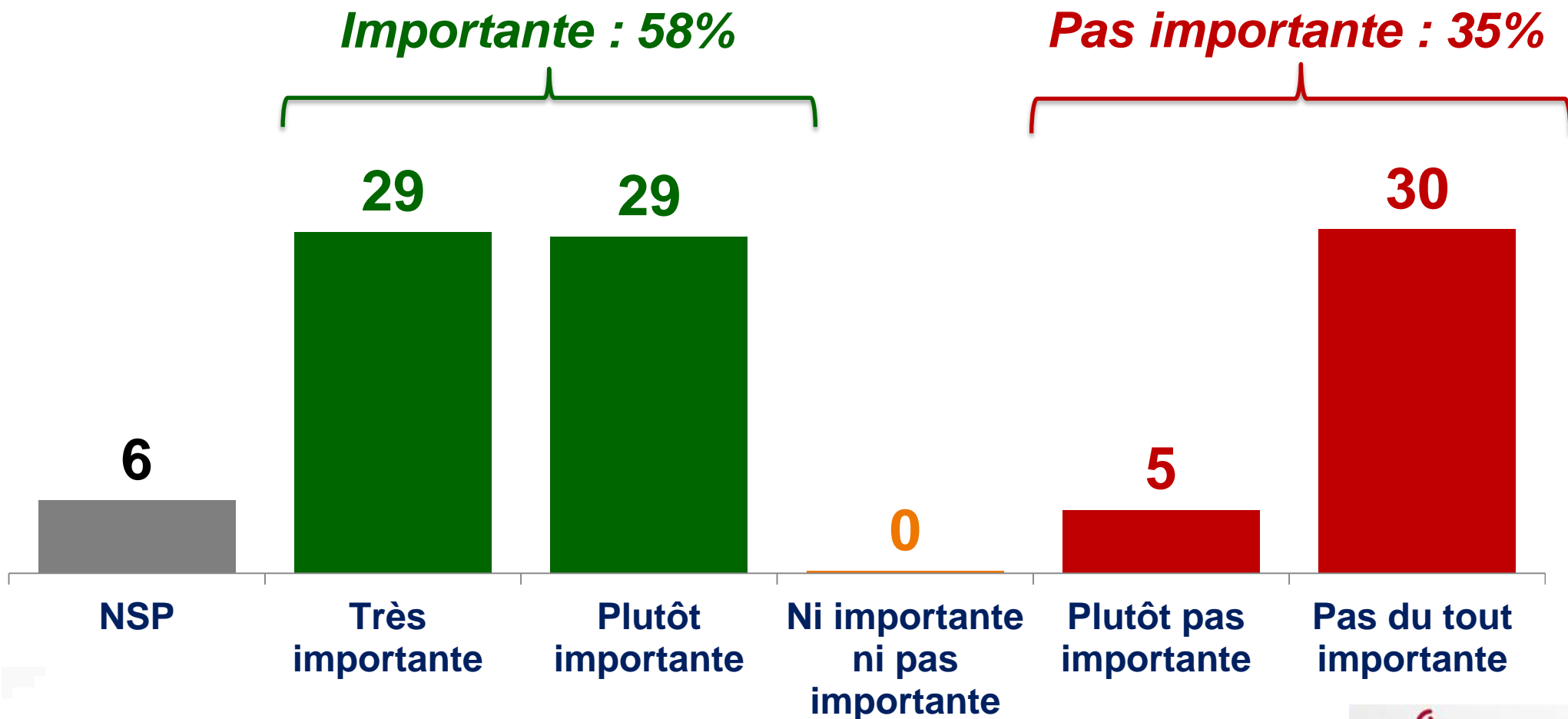
# Importance de la BTS pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de la Banque tunisienne de solidarité (BTS) dans la vie de votre entreprise ?  
En assistée



# Importance du CNFCPP pour les PME

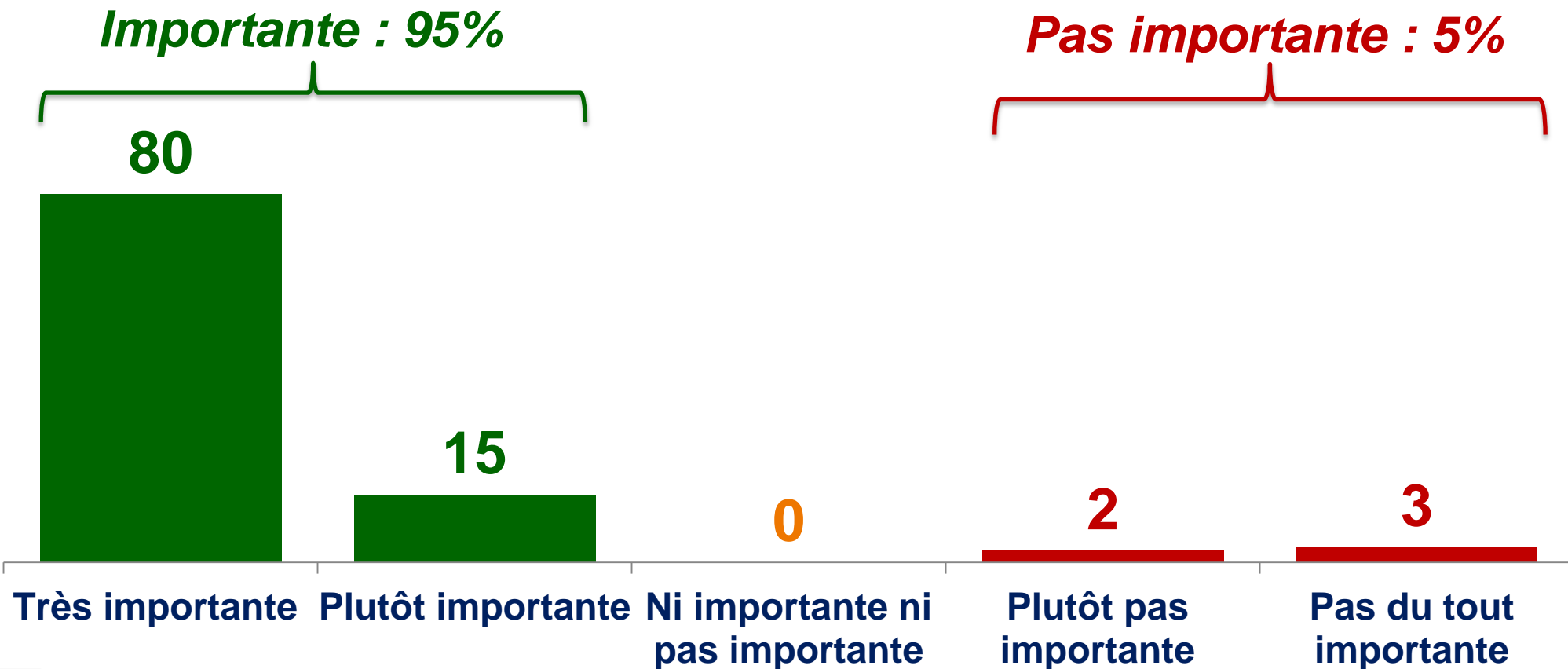
*Dites-moi SVP le degré d'importance du Centre National de Formation Continue et de Promotion Professionnelle (CNFCPP) dans la vie de votre entreprise ? En assistée*





# Importance de la STEG pour les PME

Dites-moi SVP le degré d'importance de la Société tunisienne de l'électricité et du gaz (STEG) dans la vie de votre entreprise ? En assistée



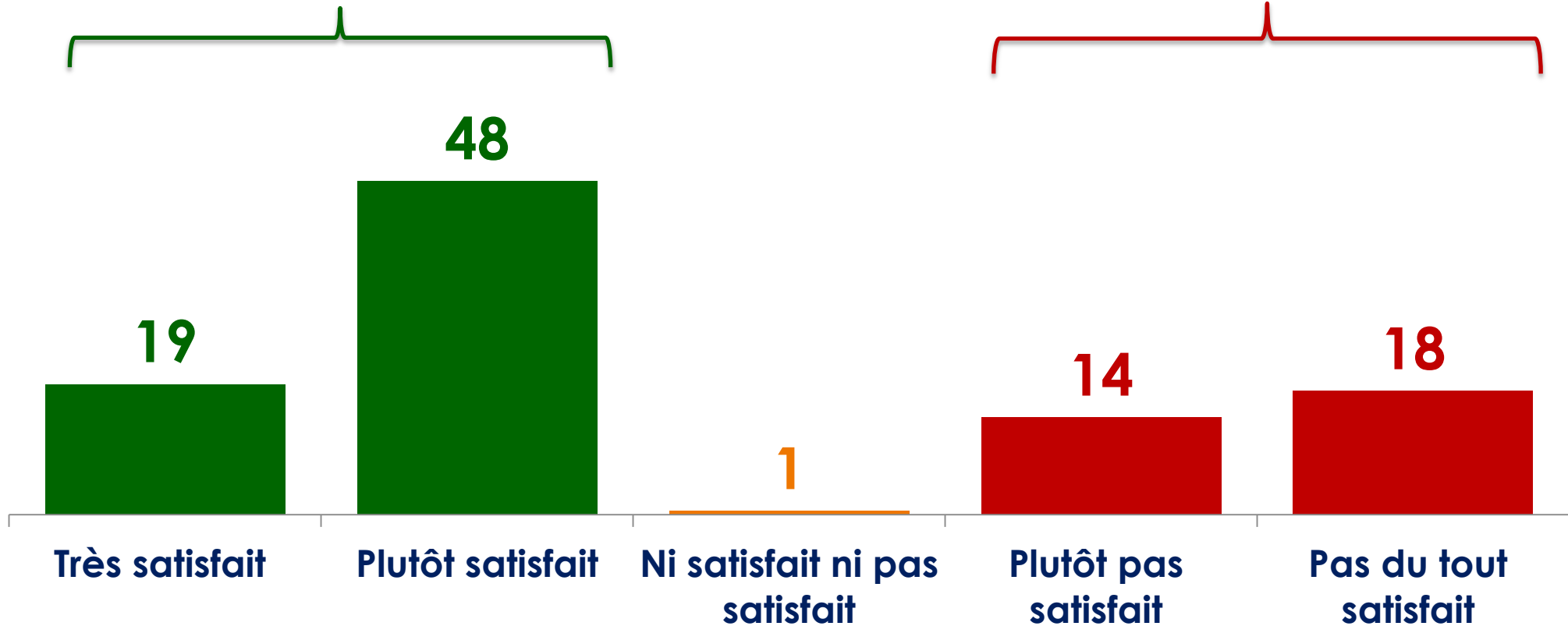
# *Satisfaction des PME à l'égard des administrations*

# Satisfaction des PME à l'égard des municipalités

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des municipalités ?

**Satisfait : 67%**

**Insatisfait : 32%**

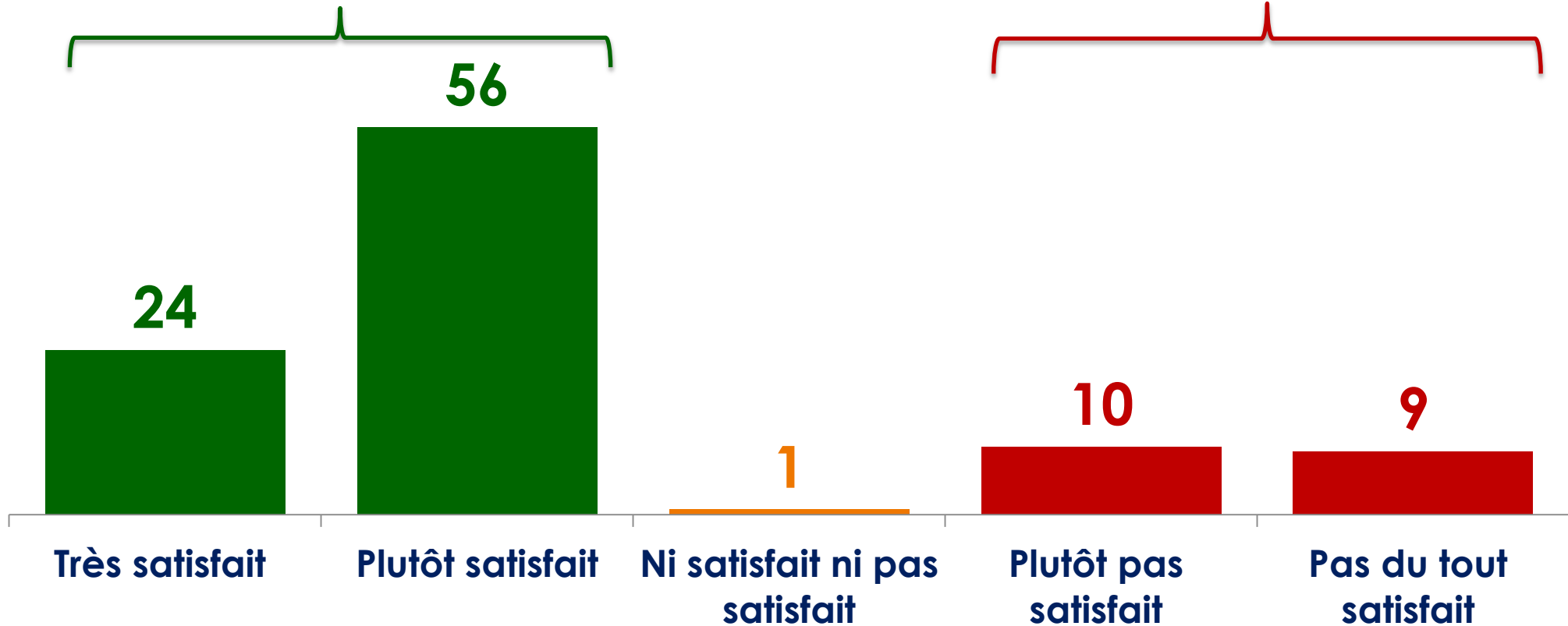


# Satisfaction des PME à l'égard de l'Agence Foncière Immobilière

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'agence foncière immobilière (AFI) ?

Satisfait : 80%

Insatisfait : 19%

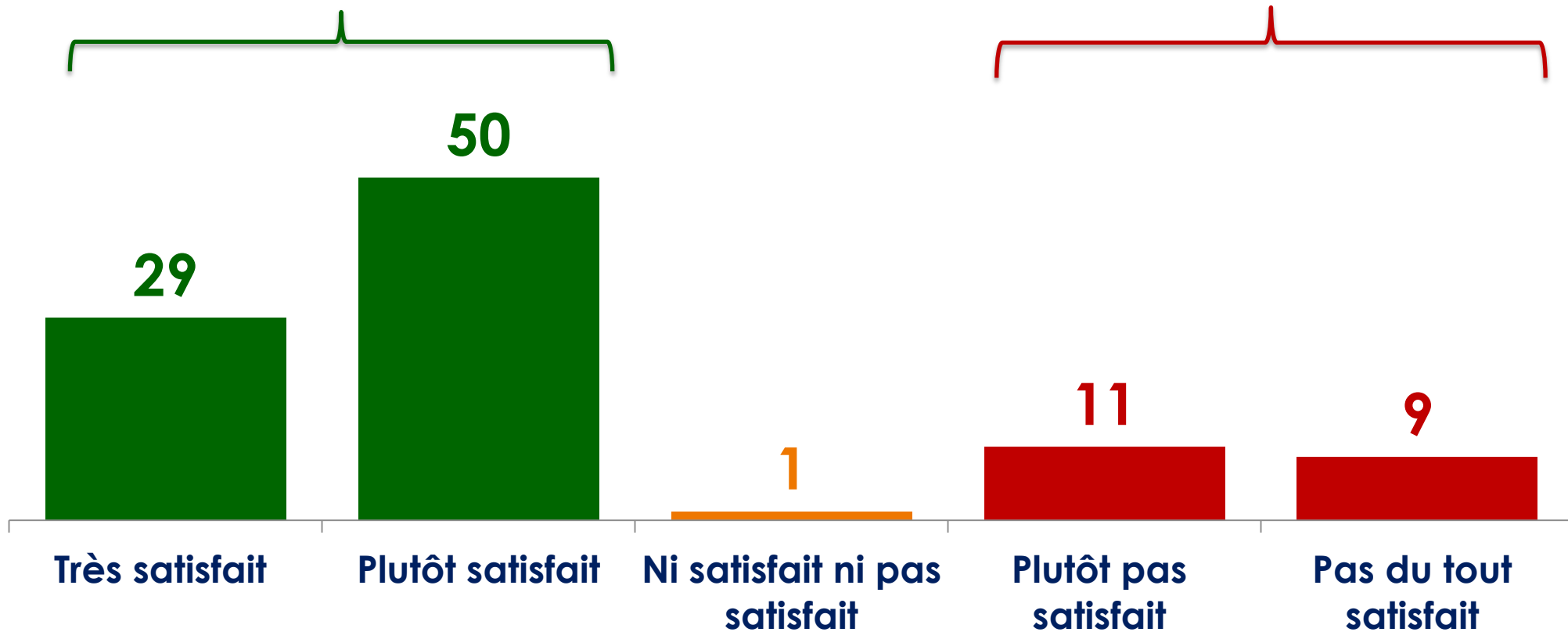


# Satisfaction des PME à l'égard de la recette des finances

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la recette des finances ?

**Satisfait : 79%**

**Insatisfait : 20%**

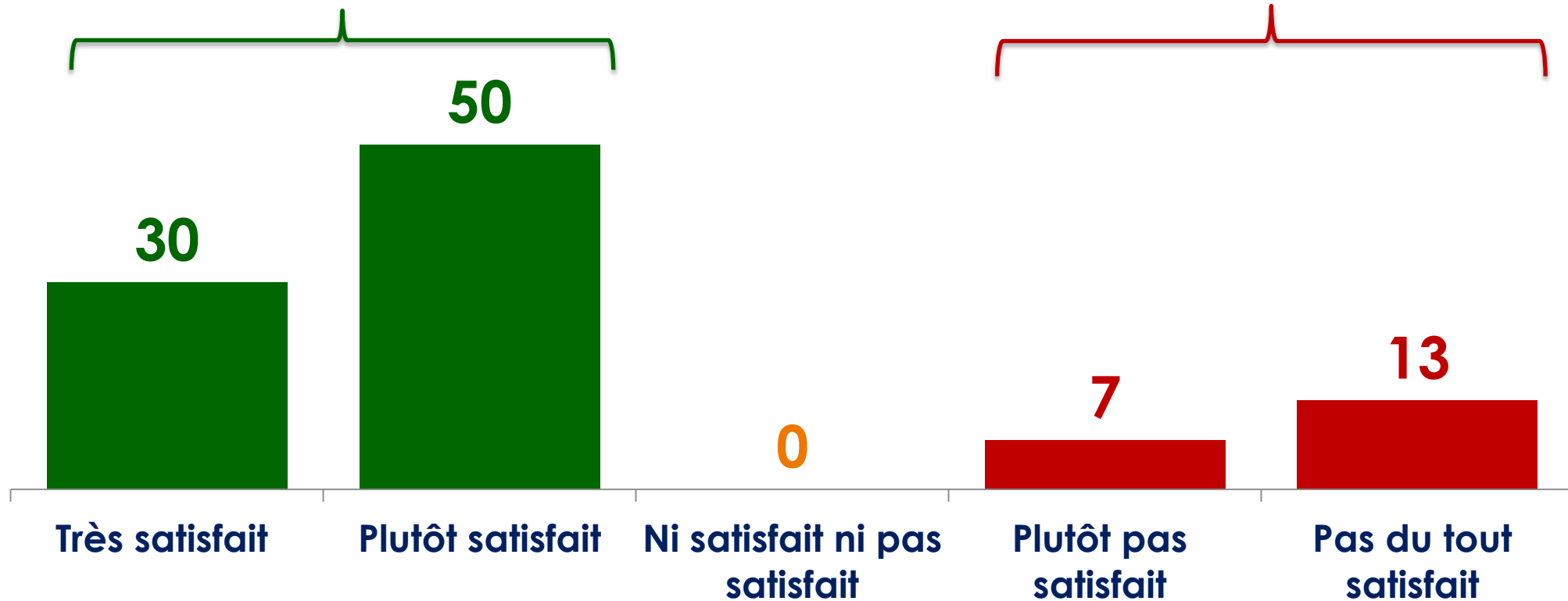


# Satisfaction des PME à l'égard de la FIPA

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'Agence de Promotion de l'Investissement Extérieur « FIPA-Tunisia »?

**Satisfait : 80%**

**Insatisfait : 20%**

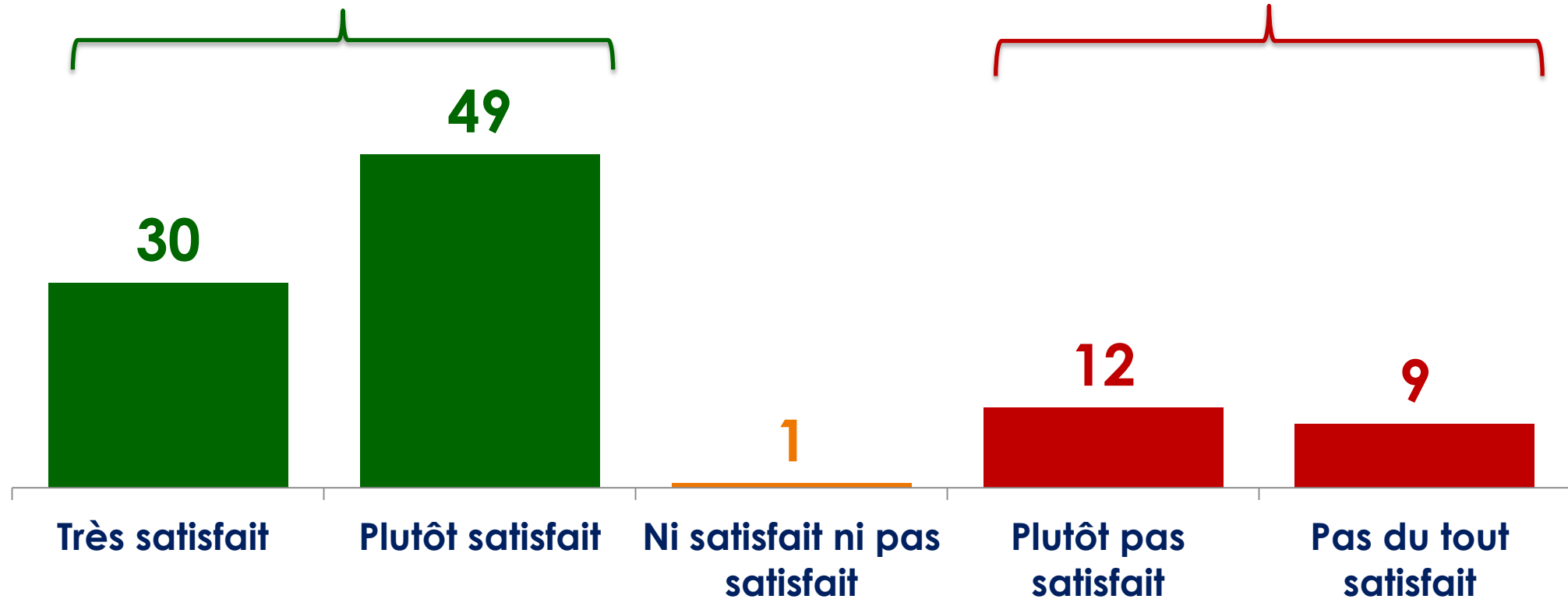


# Satisfaction des PME à l'égard e de la CNSS

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la Caisse nationale de sécurité nationale (CNSS) ?

**Satisfait : 79%**

**Insatisfait : 21%**

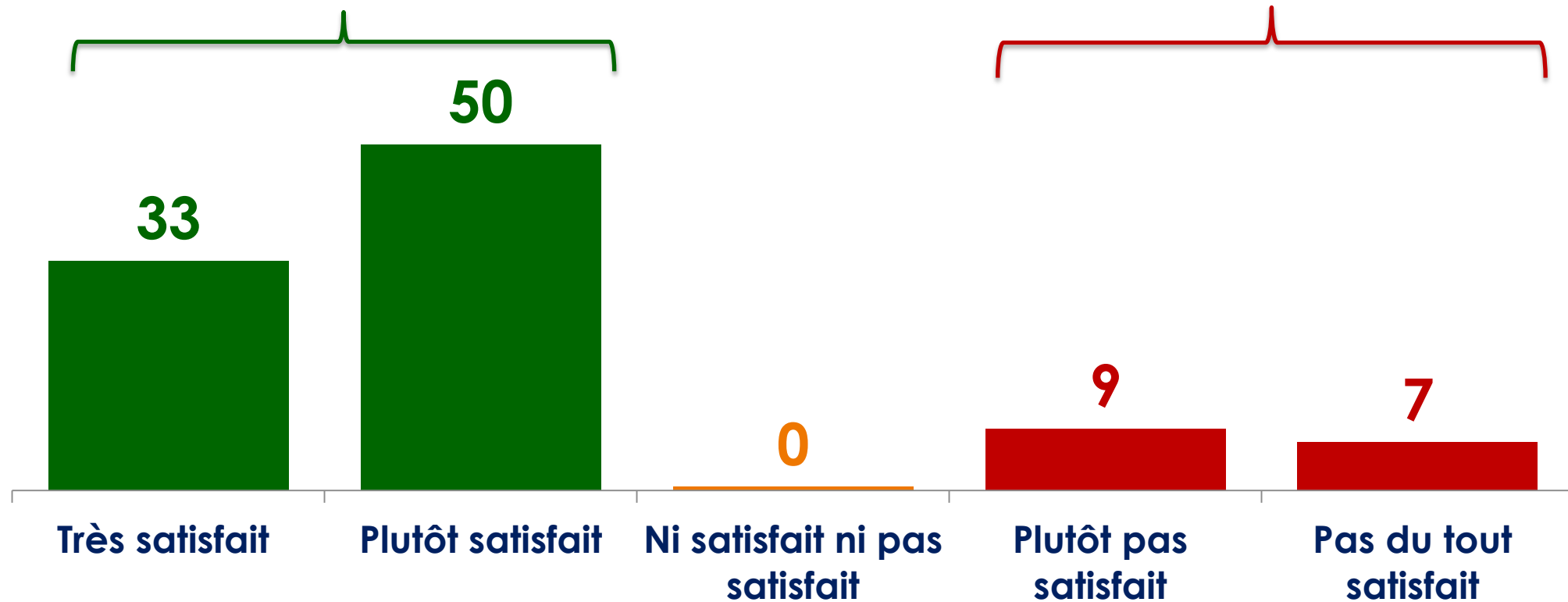


# Satisfaction des PME à l'égard de l'ANETI

*En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (ANETI) ?*

**Satisfait : 83%**

**Insatisfait : 16%**



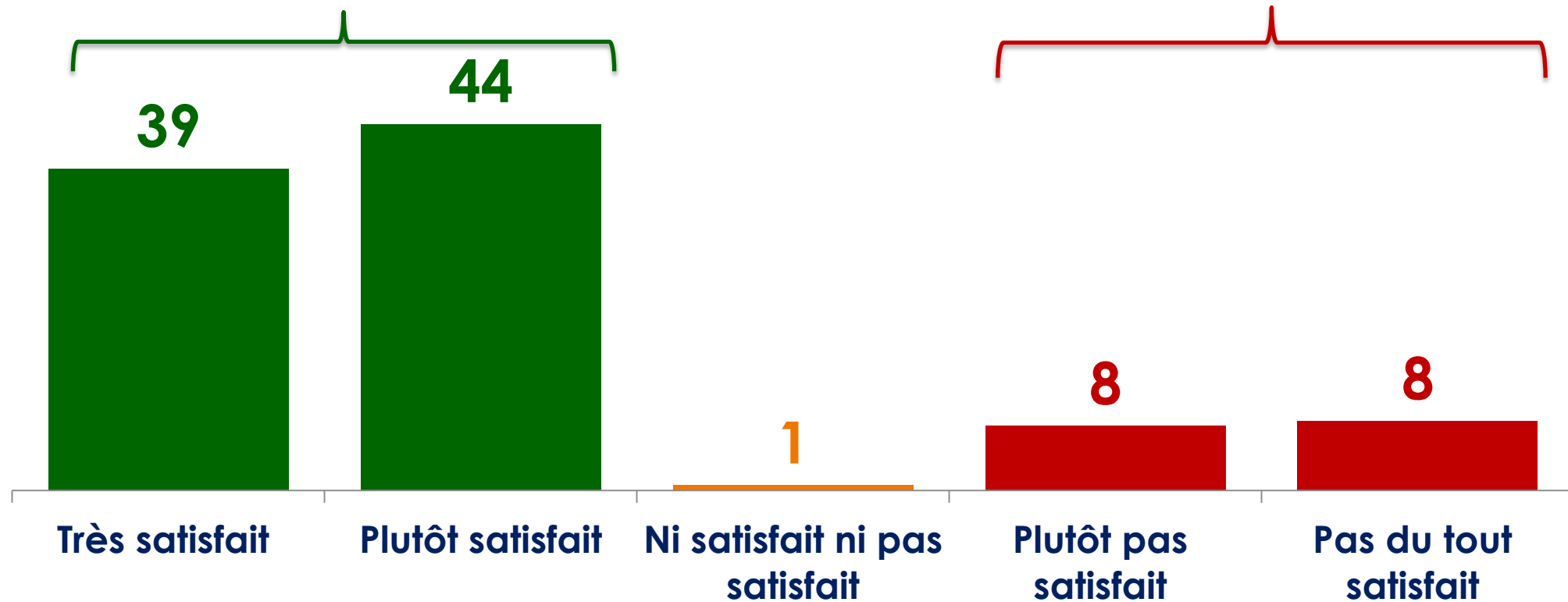


# Satisfaction des PME à l'égard du CEPEX

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du Centre de promotion des exportations (CEPEX) ?

**Satisfait : 83%**

**Insatisfait : 16%**

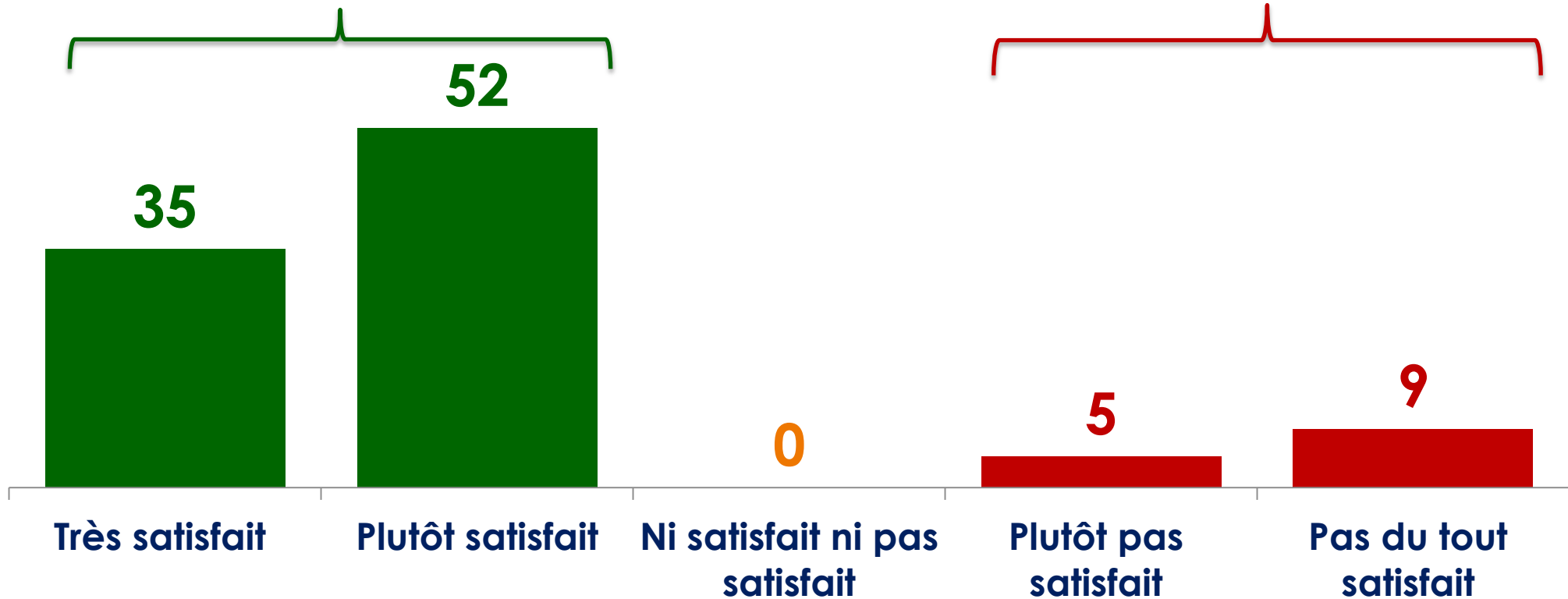


# Satisfaction des PME à l'égard de l'API

*En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation (API) ?*

**Satisfait : 87%**

**Insatisfait : 14%**

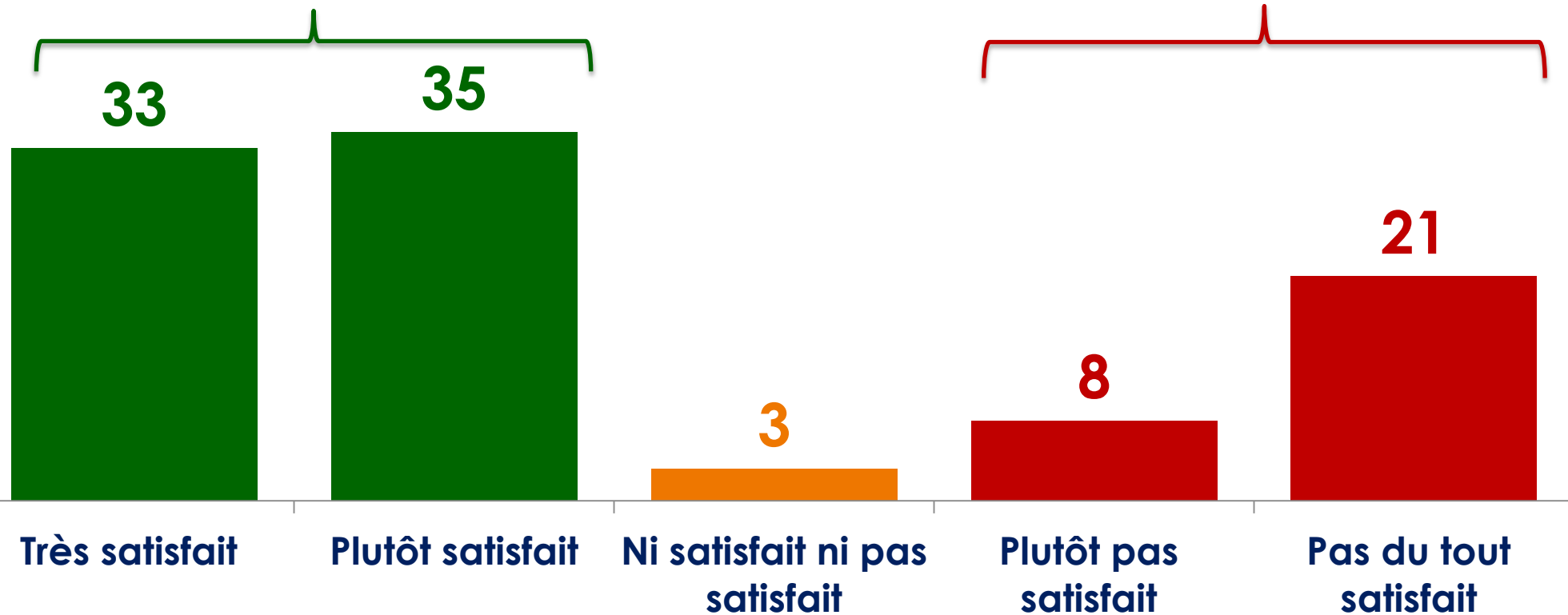


# Satisfaction des PME à l'égard de la BFPME

*En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises (BFPME)?*

**Satisfait : 68%**

**Insatisfait : 29%**

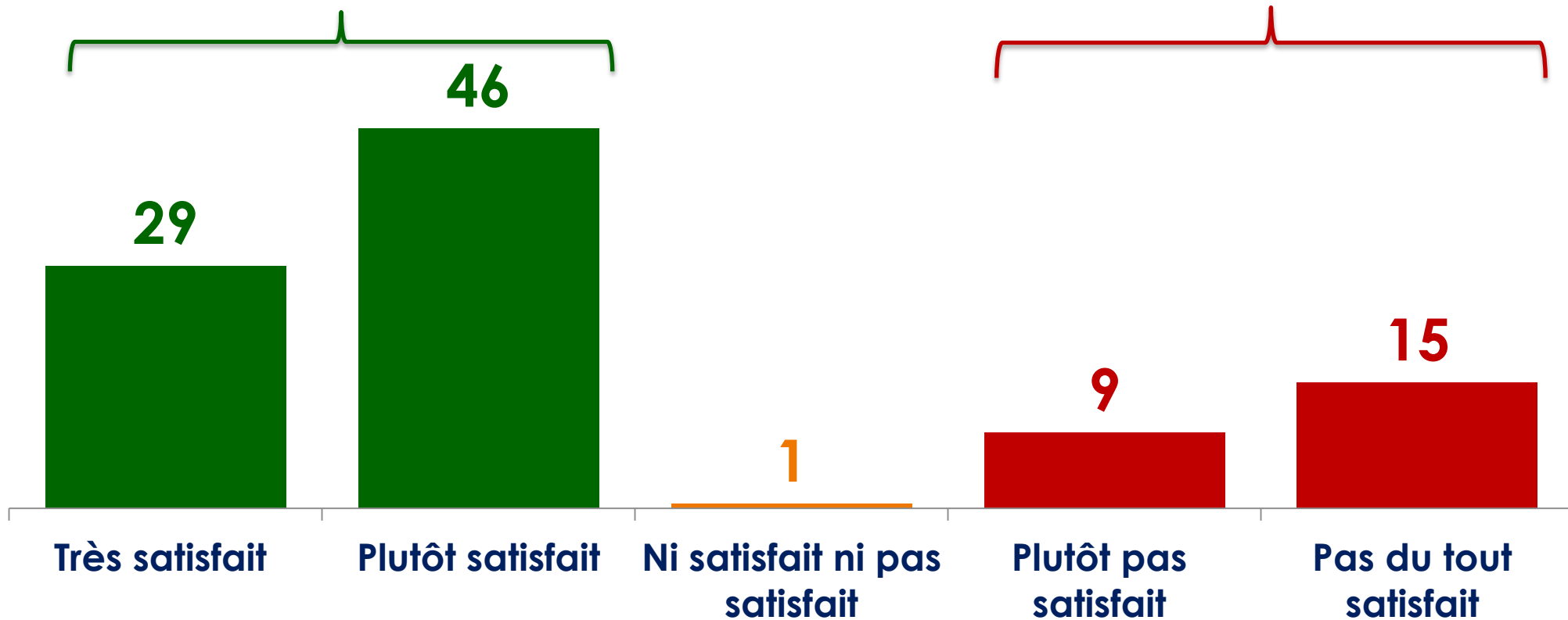


# Satisfaction des PME à l'égard des Douanes

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des douanes ?

**Satisfait : 75%**

**Insatisfait : 24%**

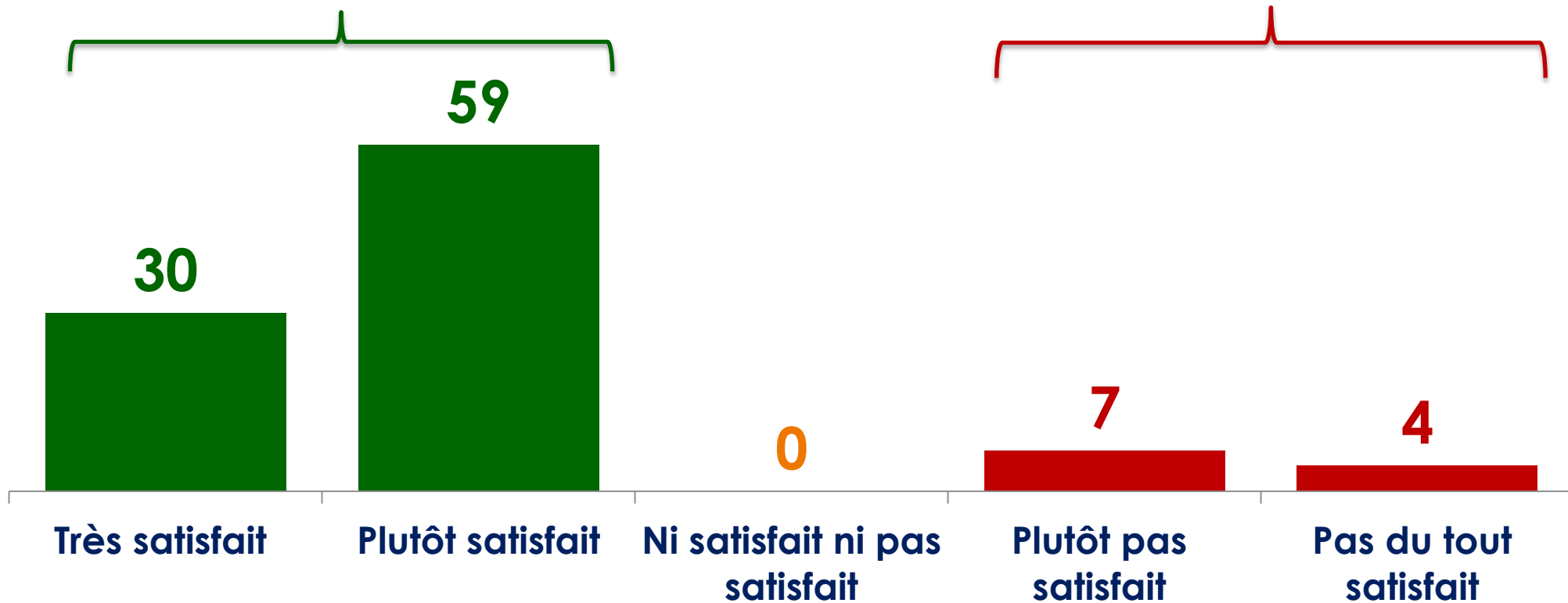


# Satisfaction des PME à l'égard de l'INNORPI

*En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'Institut National de Normalisation et de la Propriété Industrielle (INNORPI)?*

**Satisfait : 89%**

**Insatisfait : 11%**

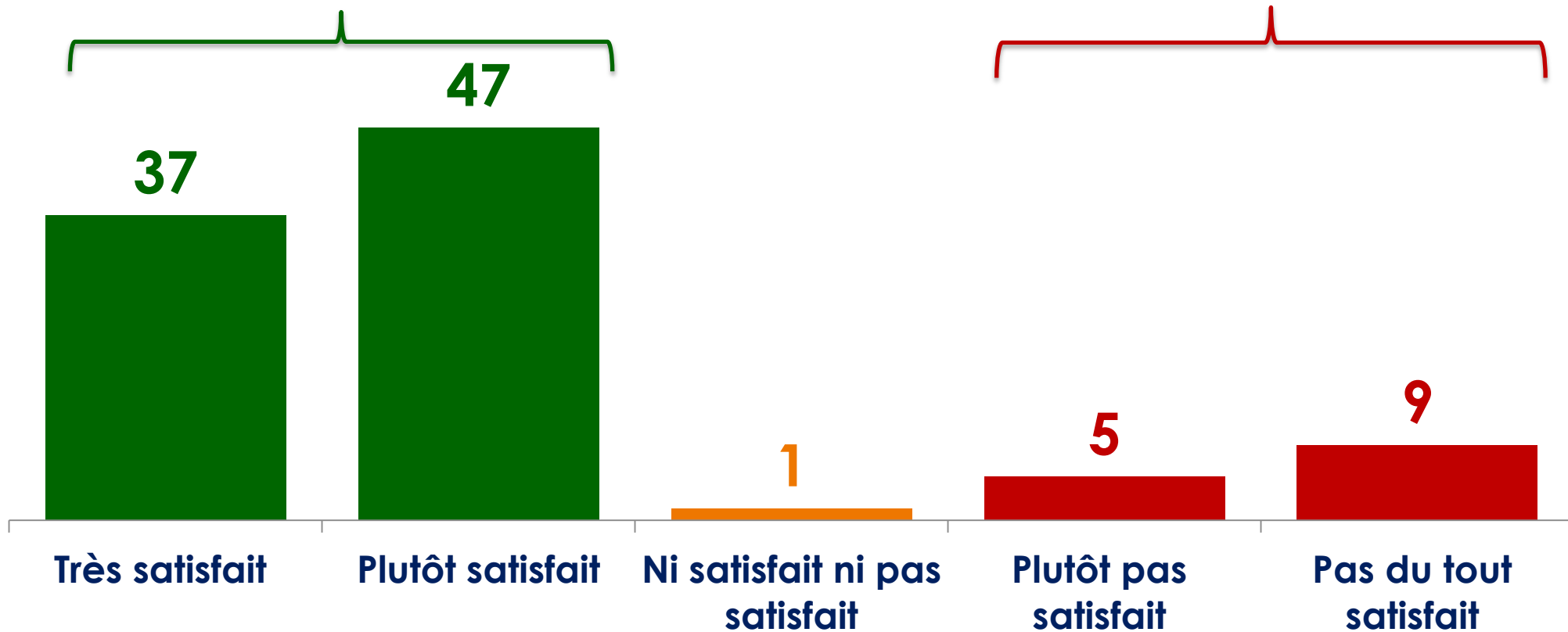


# Satisfaction des PME à l'égard de la BCT

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la Banque Centrale de Tunisie (BCT) ?

**Satisfait : 84%**

**Insatisfait : 14%**

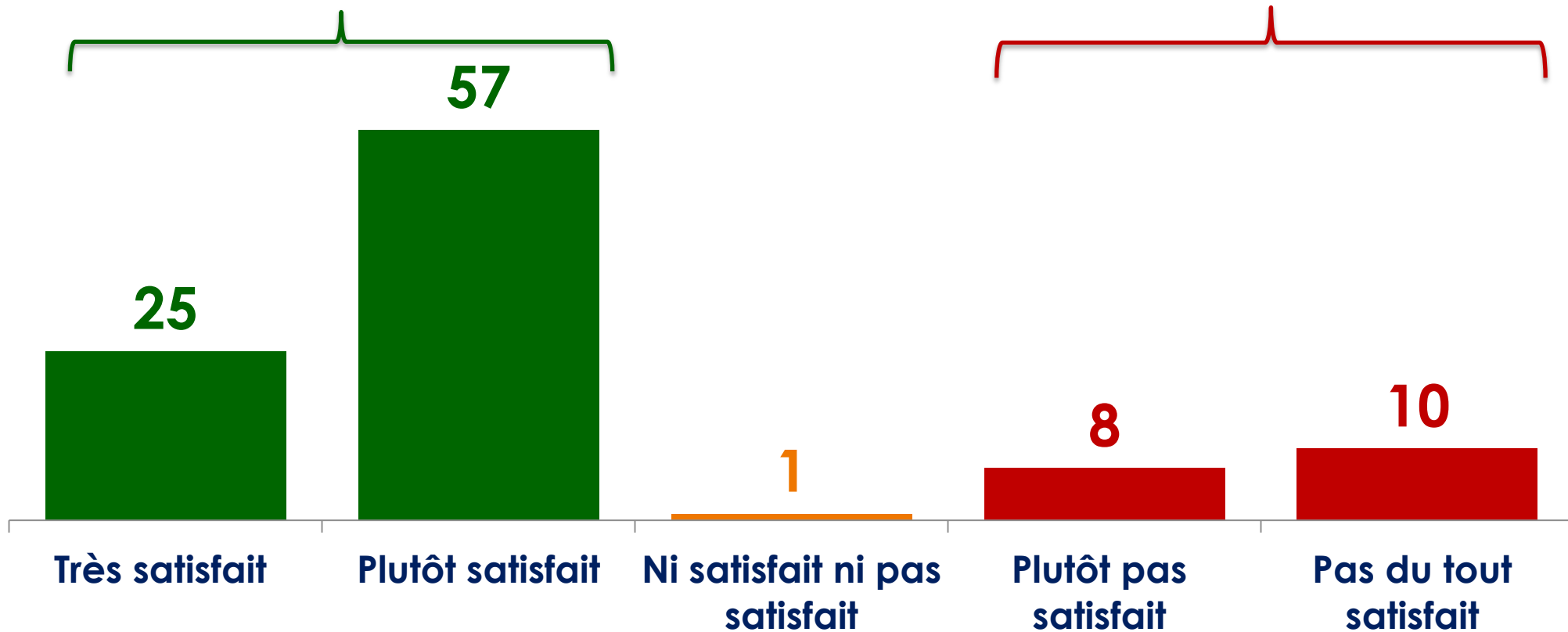


# Satisfaction des PME à l'égard des bureaux de mise à niveau

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des Bureaux de Mise à Niveau ?

**Satisfait : 82%**

**Insatisfait : 18%**

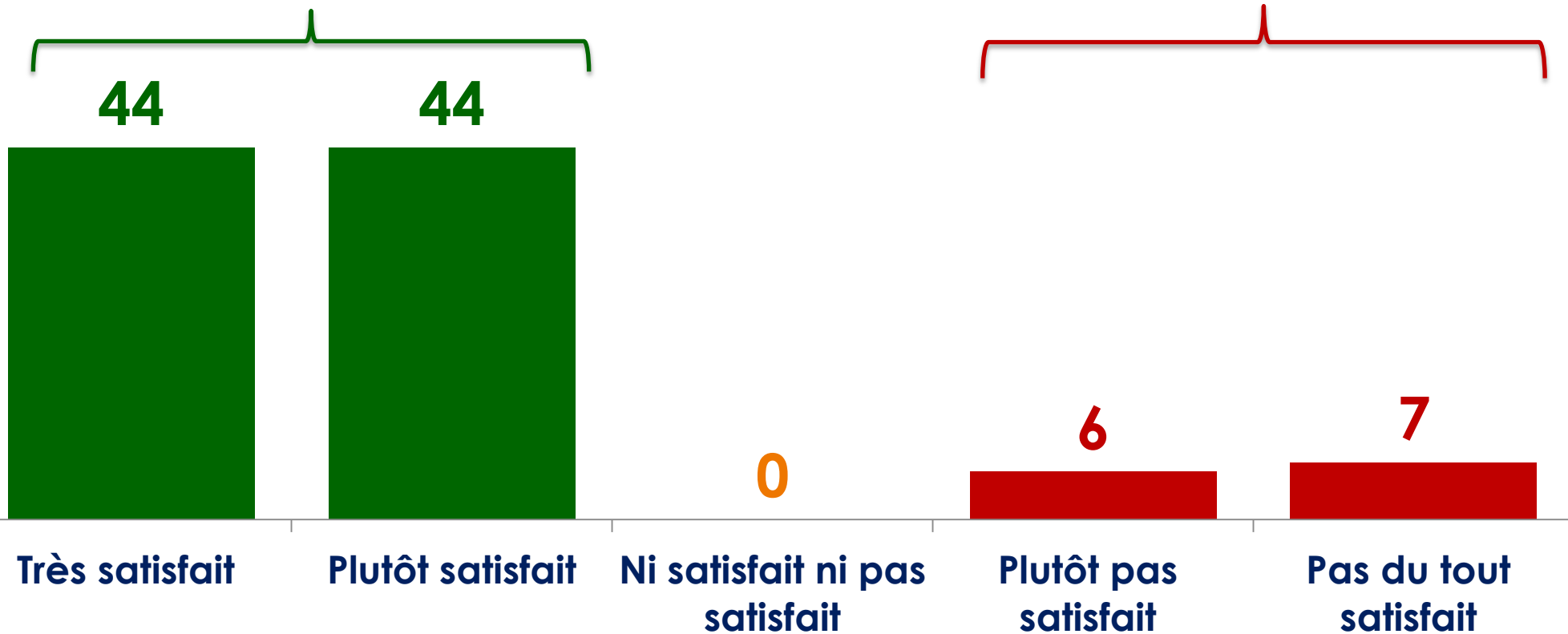


# Satisfaction des PME à l'égard des centres d'affaires

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des centres d'affaires ?

**Satisfait : 88%**

**Insatisfait : 13%**



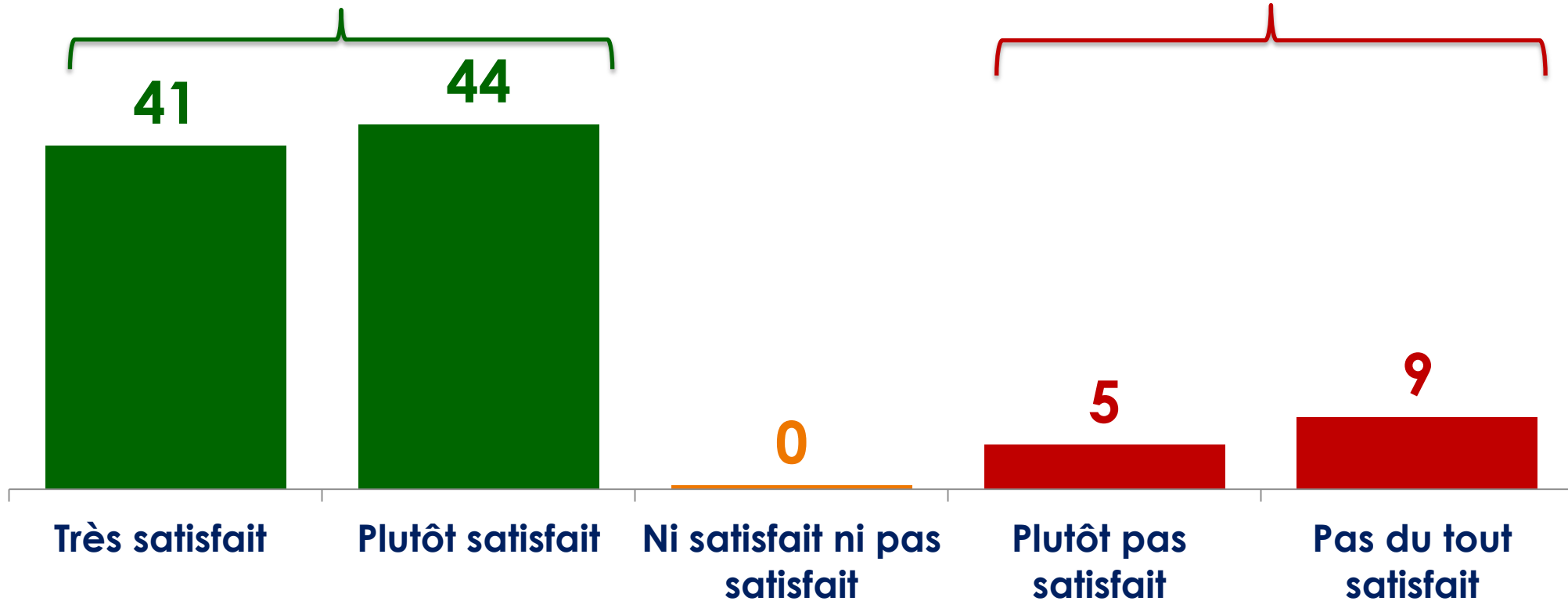


# Satisfaction des PME à l'égard du registre de commerce

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du registre de commerce ?

**Satisfait : 85%**

**Insatisfait : 14%**

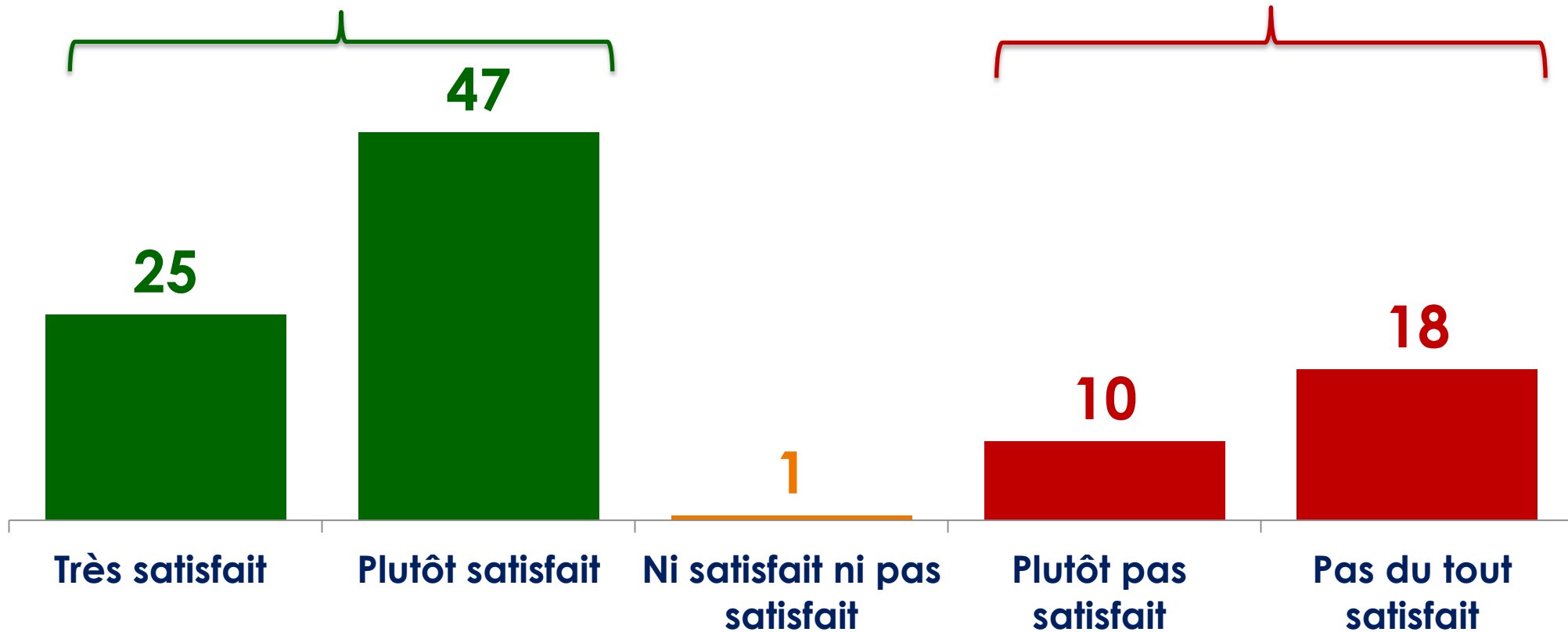


# Satisfaction des PME à l'égard du tribunal

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du tribunal ?

**Satisfait : 72%**

**Insatisfait : 28%**

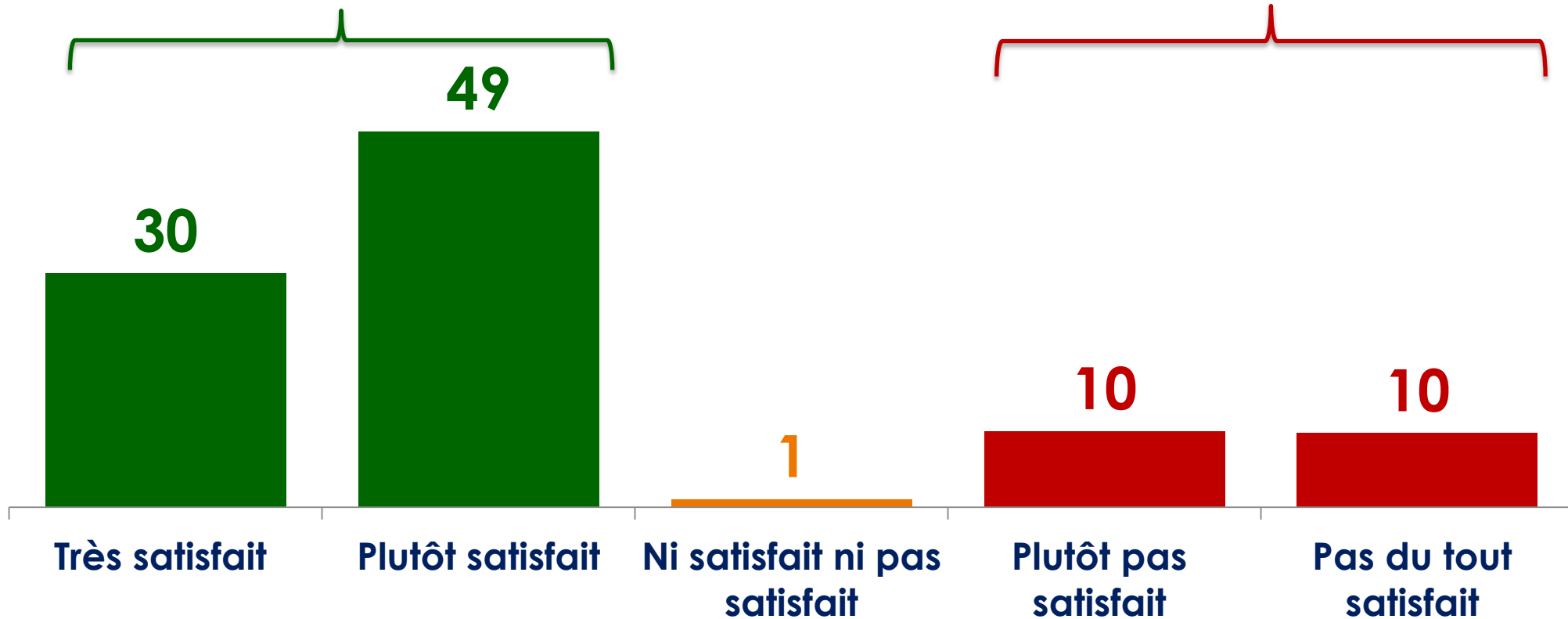


# Satisfaction des PME à l'égard des bureaux de contrôles des impôts

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des bureaux de contrôles des impôts ?

**Satisfait : 79%**

**Insatisfait : 20%**

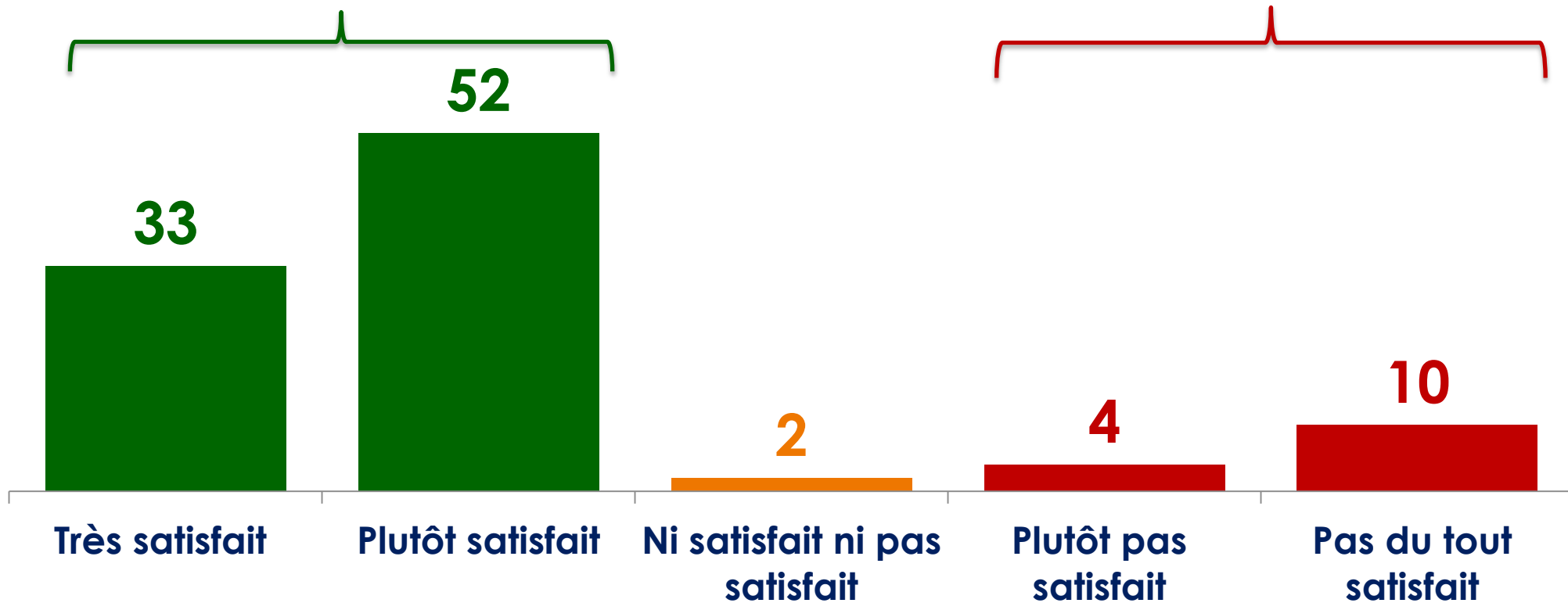


# Satisfaction des PME à l'égard de l'APIA

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'Agence de Promotion des Investissements Agricoles (APIA) ?

**Satisfait : 85%**

**Insatisfait : 14%**

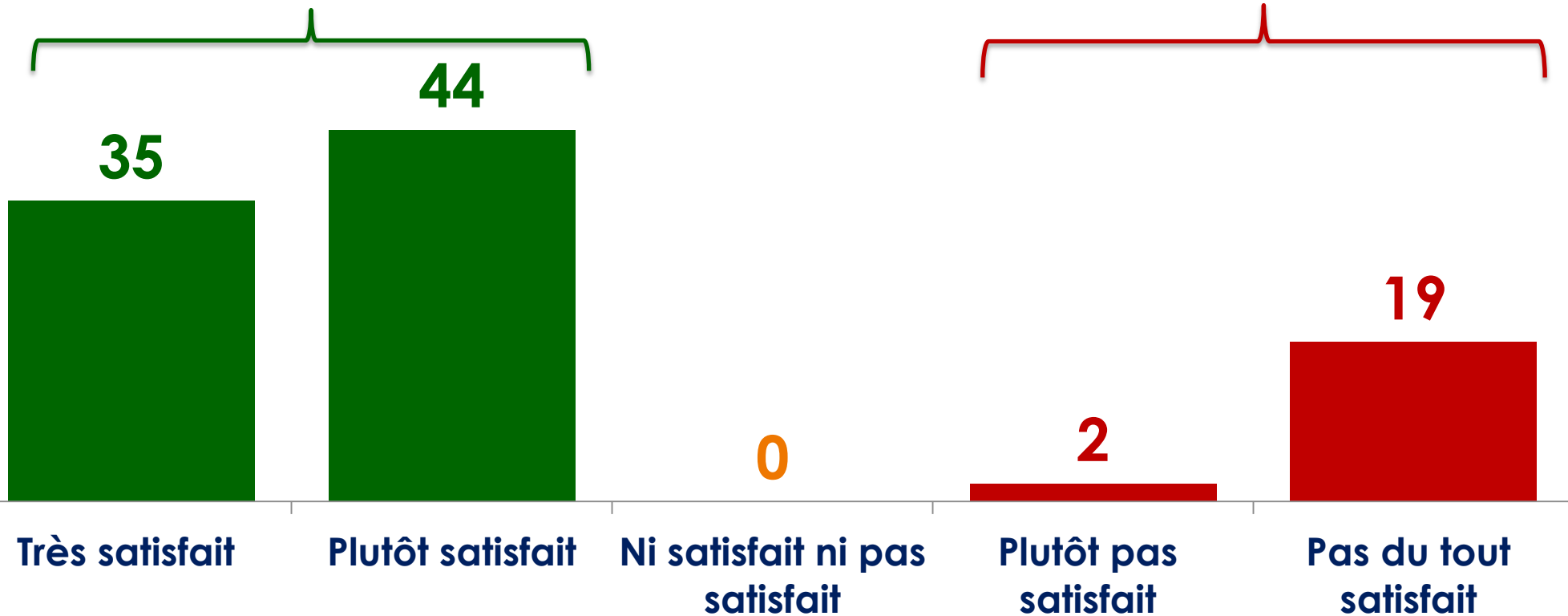


# Satisfaction des PME à l'égard de l'ONTT

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'Office National Tunisien du Tourisme (ONTT) ?

**Satisfait : 79%**

**Insatisfait : 21%**

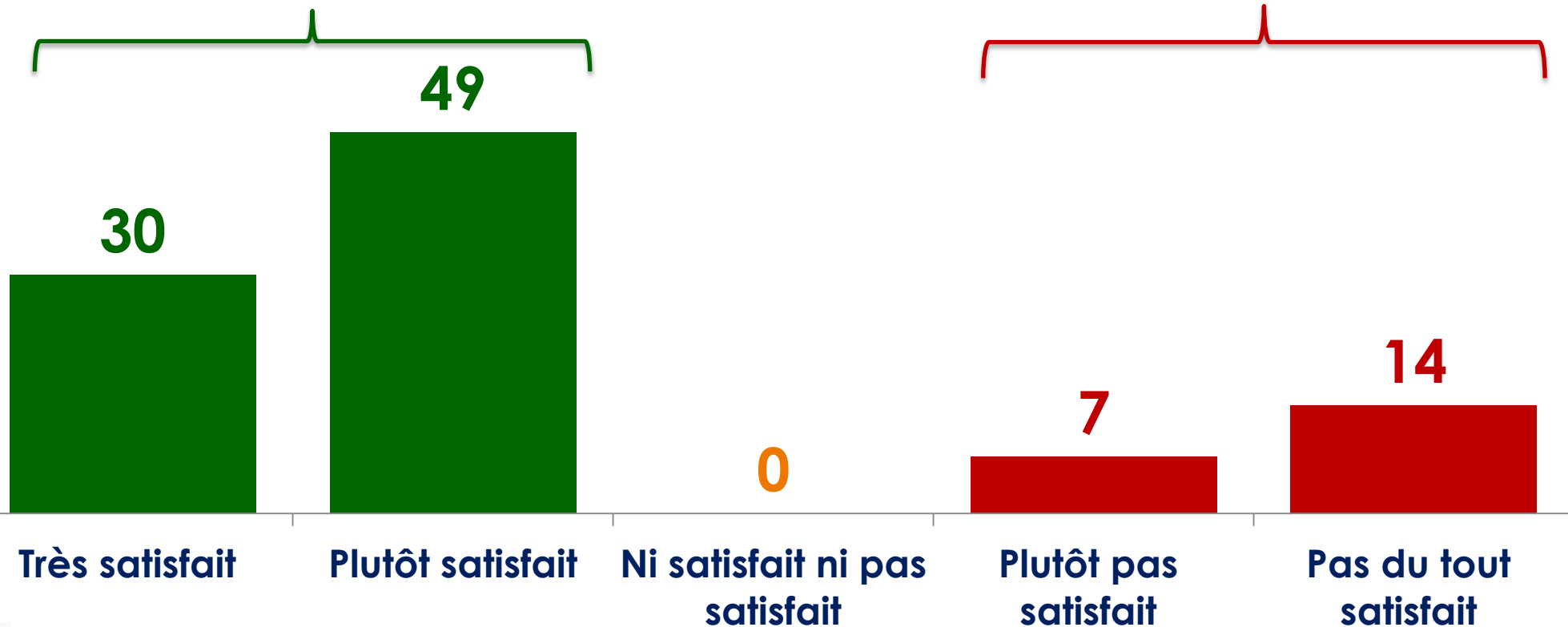


# Satisfaction des PME à l'égard de l'ANPE

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'Agence Nationale de Protection de l'Environnement (ANPE) ?

**Satisfait : 79%**

**Insatisfait : 21%**

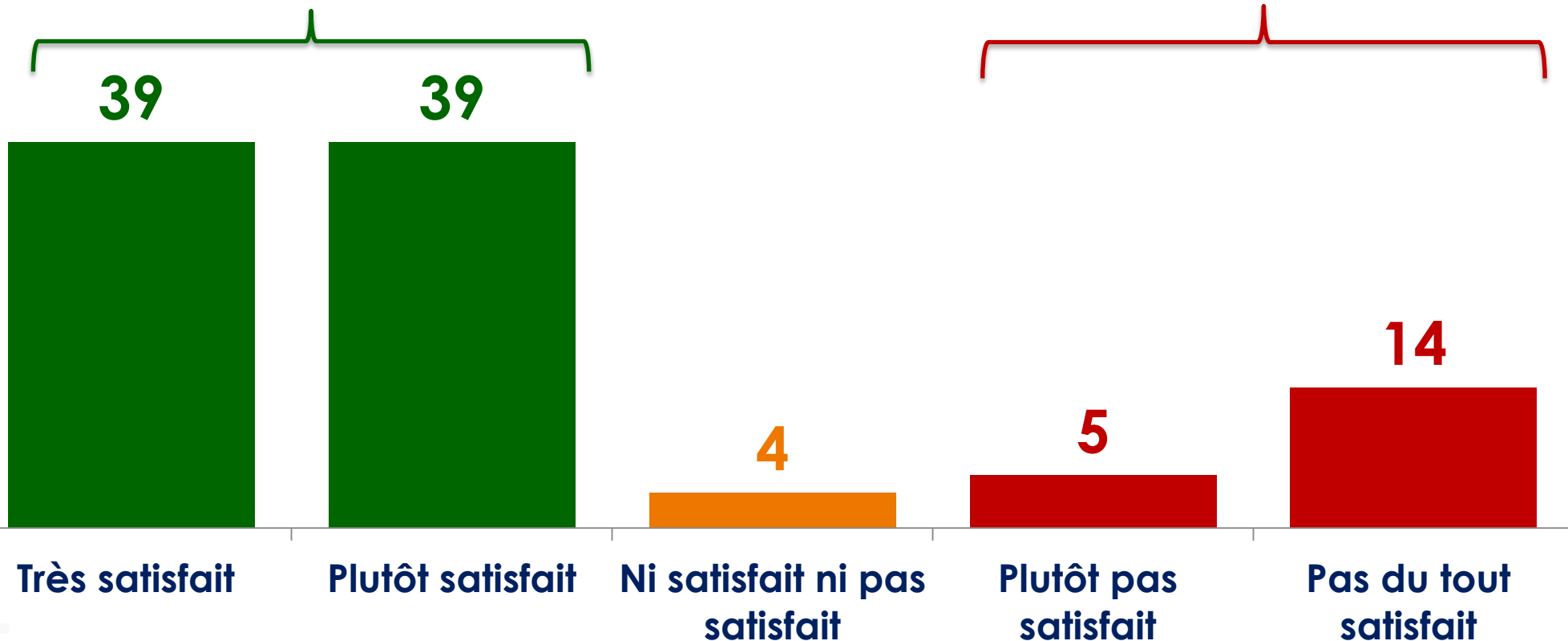


# Satisfaction des PME à l'égard de la BTS

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la Banque tunisienne de solidarité (BTS)?

**Satisfait : 78 %**

**Insatisfait : 19%**

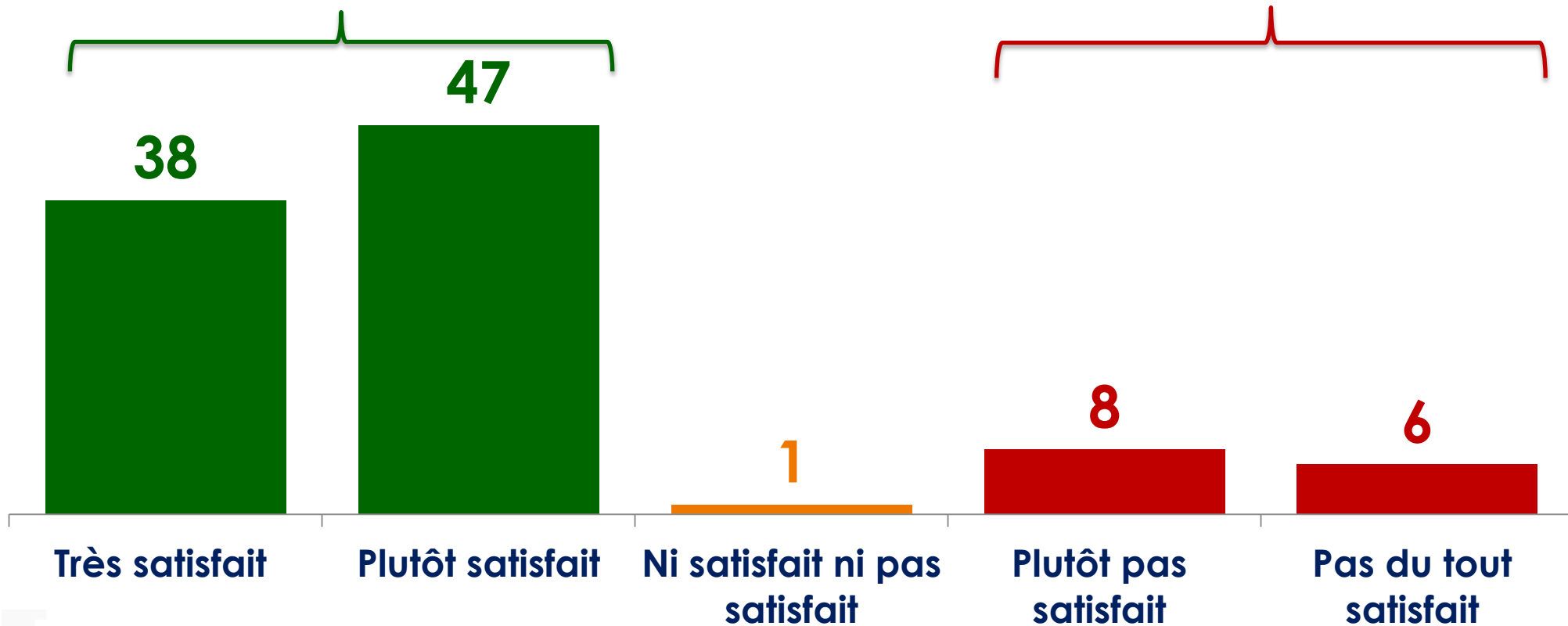


# Satisfaction des PME à l'égard du CNFCPP

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du Centre National de Formation Continue et de Promotion Professionnelle (CNFCPP) ?

**Satisfait : 85%**

**Insatisfait : 14%**



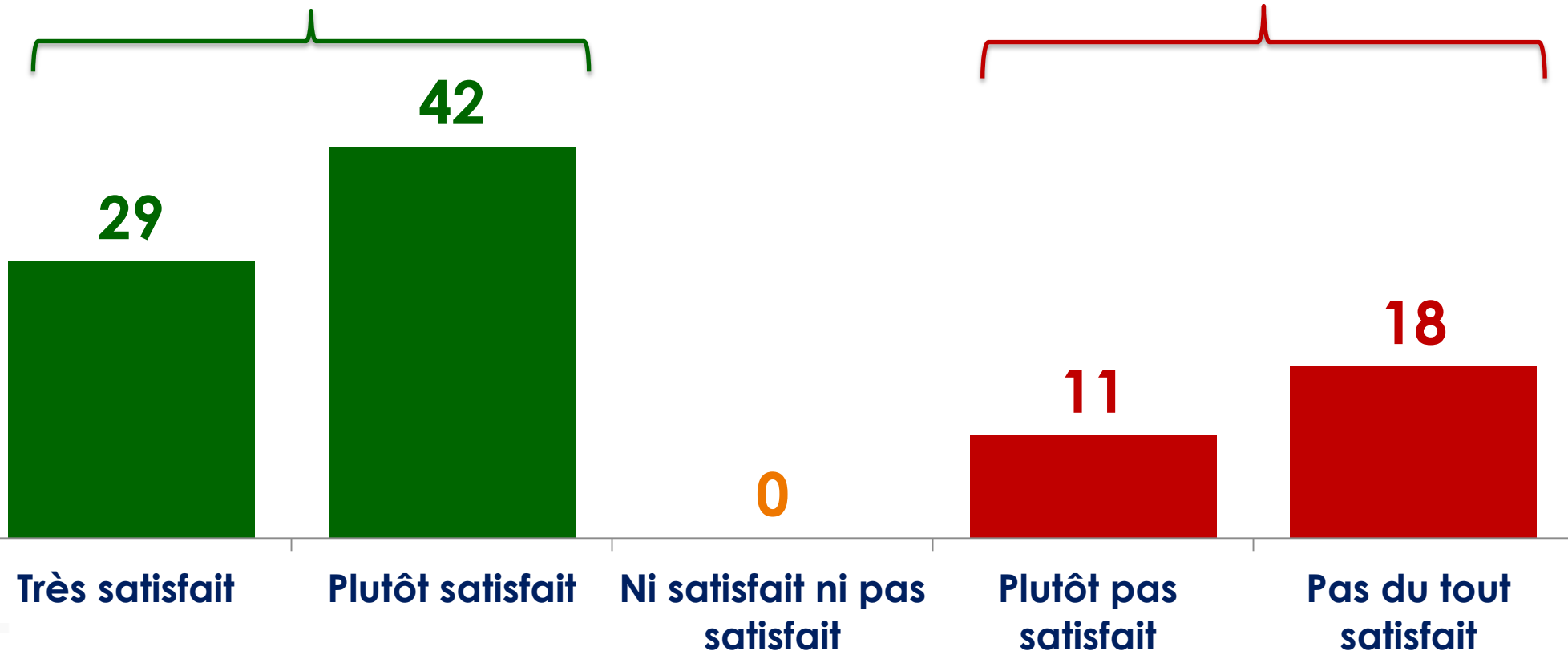


# Satisfaction des PME à l'égard de la STEG

En tant qu'une PME, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la Société tunisienne de l'électricité et du gaz (STEG) ?

**Satisfait : 71%**

**Insatisfait : 29%**





*MERCI*

