

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

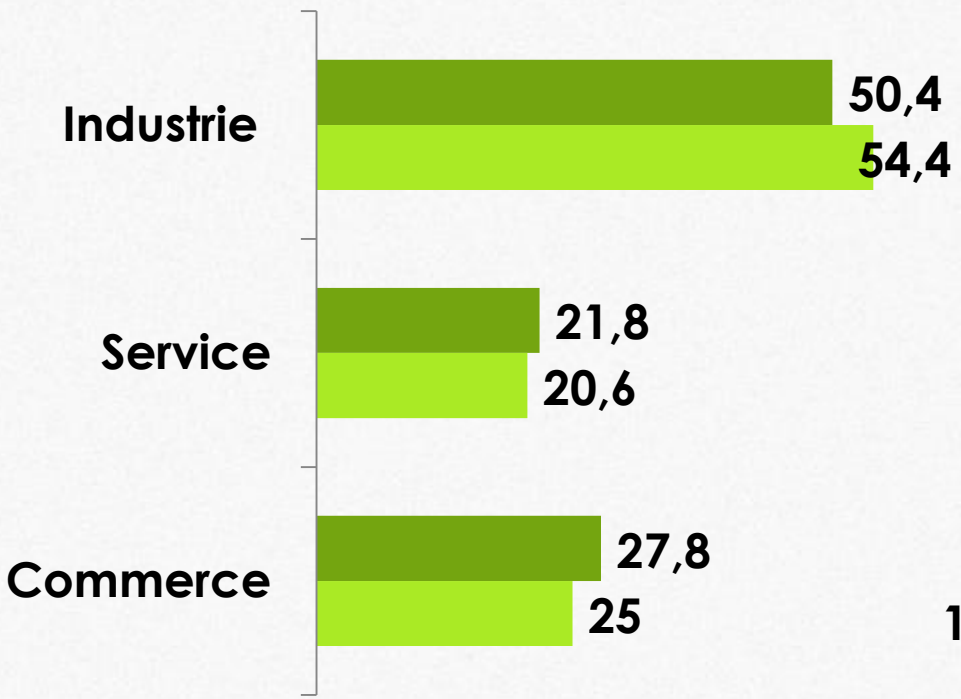
Profil des entreprises contactées

Fiche de présentation de l'enquête

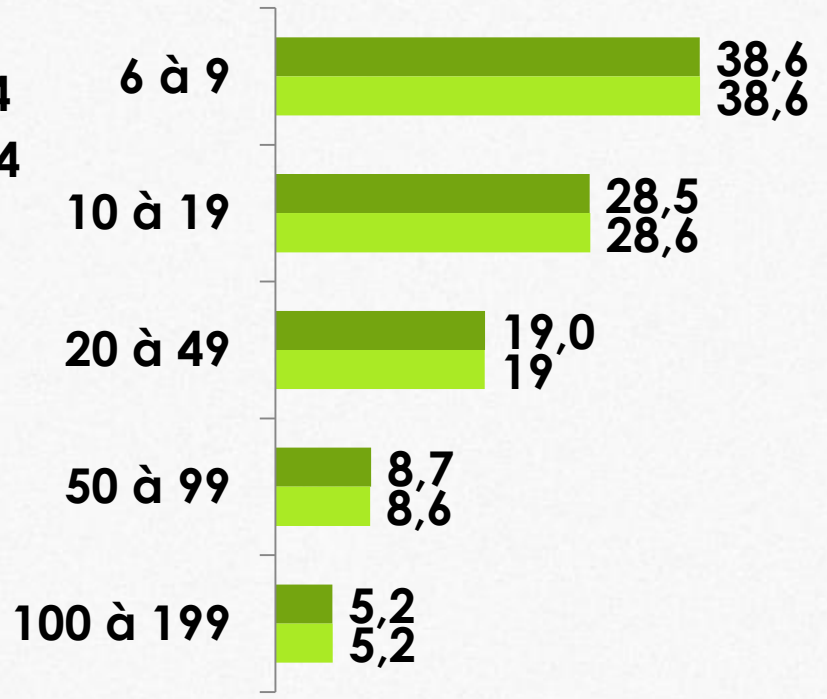
- **Méthode de recherche** : méthode quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire structuré.
- **Mode d'administration des questionnaires** : par téléphone
- **Méthode d'échantillonnage** : méthode des quotas. Des quotas par activité, taille de l'entreprise et gouvernorats ont été établis 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

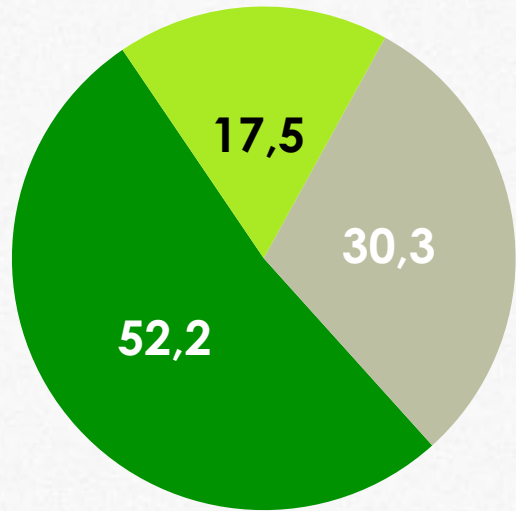


■ Quotas objectifs ■ Quotas atteints

■ Quotas objectifs ■ Quotas atteints

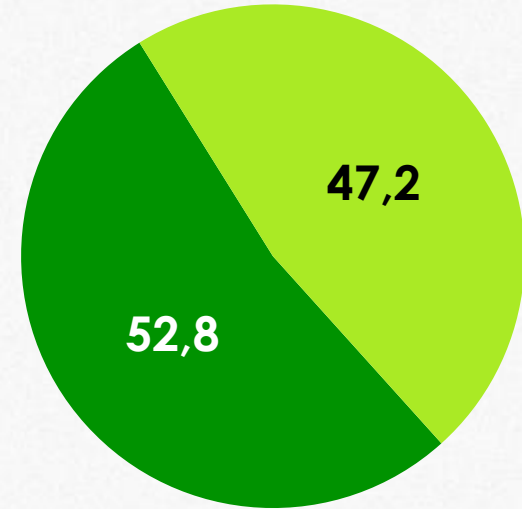
Profil des entreprises sondées

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

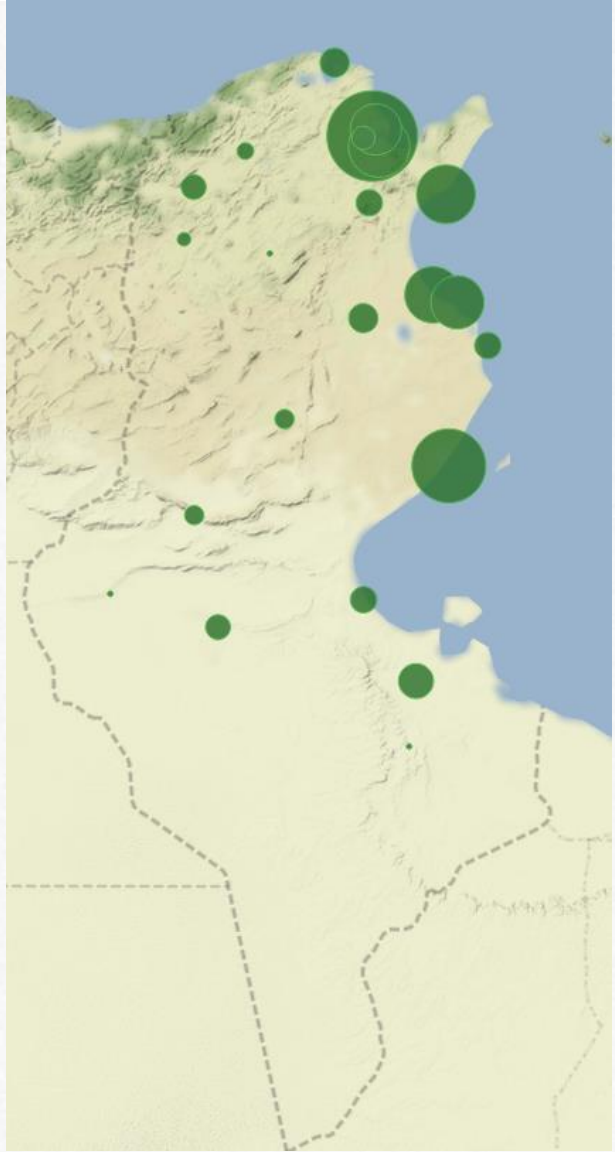


■ **Marché local** ■ **Marché extérieur** ■ **Les deux**

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



■ **Oui** ■ **Non**



Profil des entreprises sondées

Districts	Quotas objectifs	Quotas atteints
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

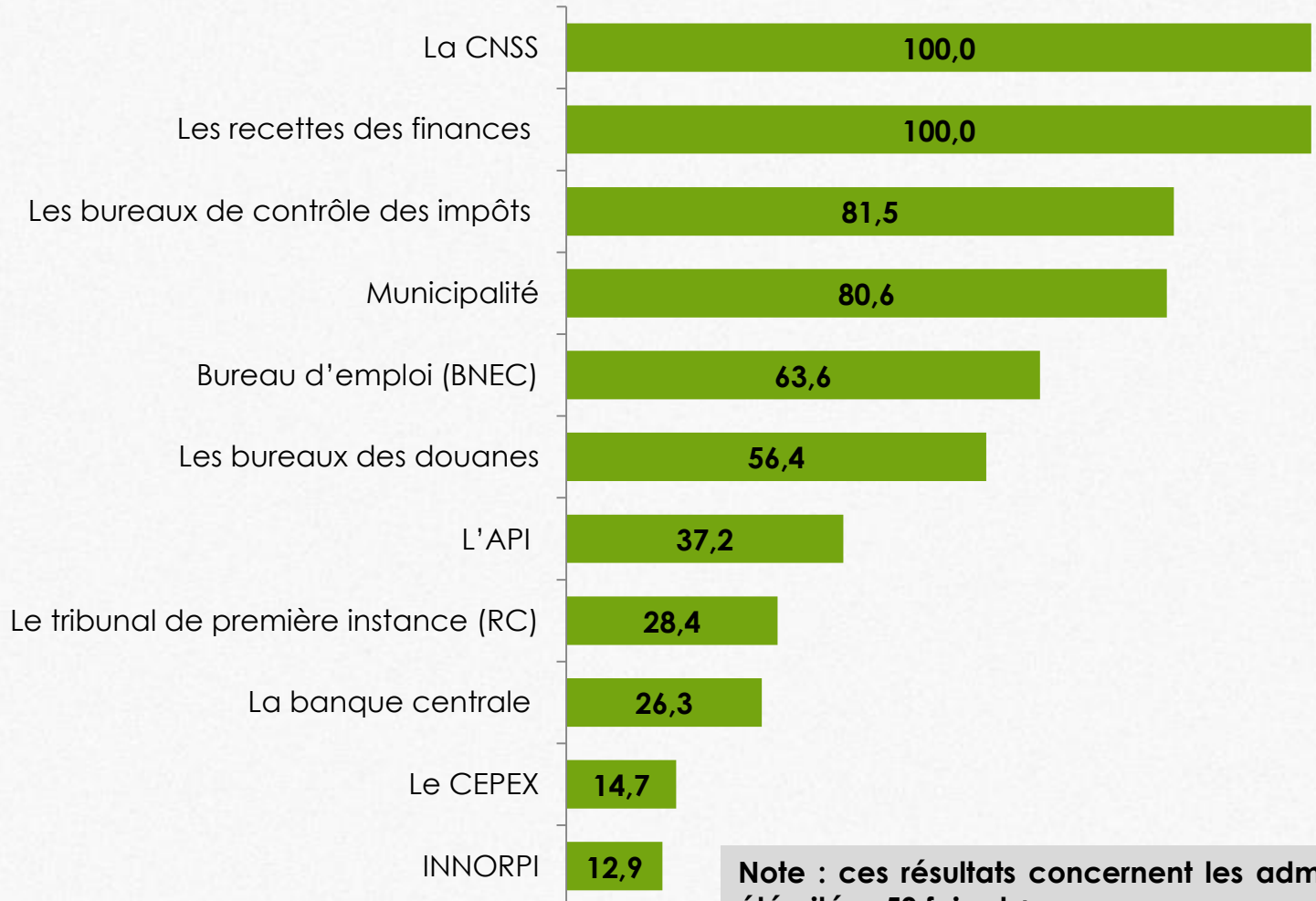
Profil des entreprises sondées

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

Profil des répondants	
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 ?

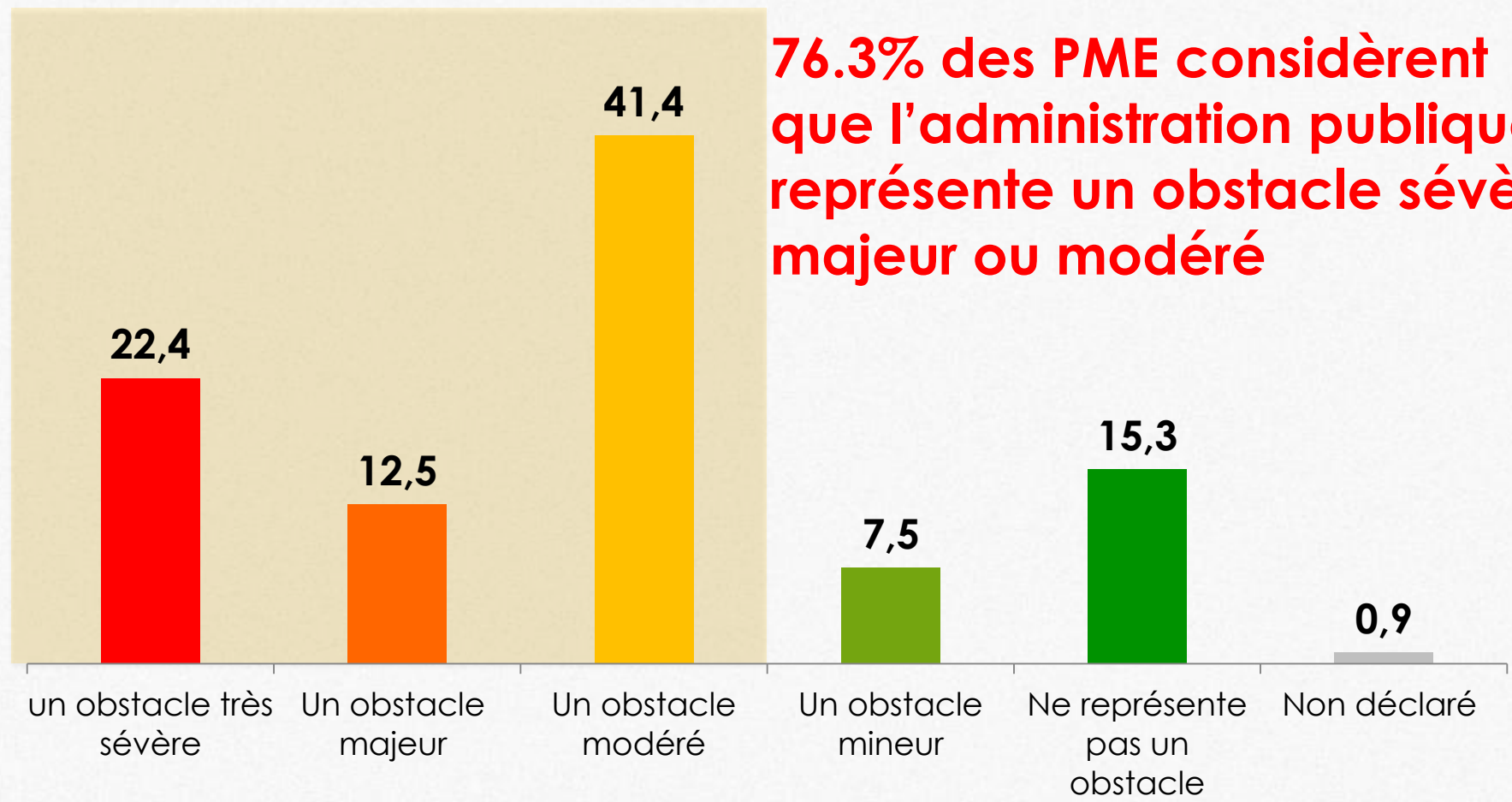
Evaluation de l'efficacité, la qualité de l'accueil, la rapidité du service et la clarté des procédures des administrations publiques

Satisfaction globale des administrations publiques

Classement des administrations publiques

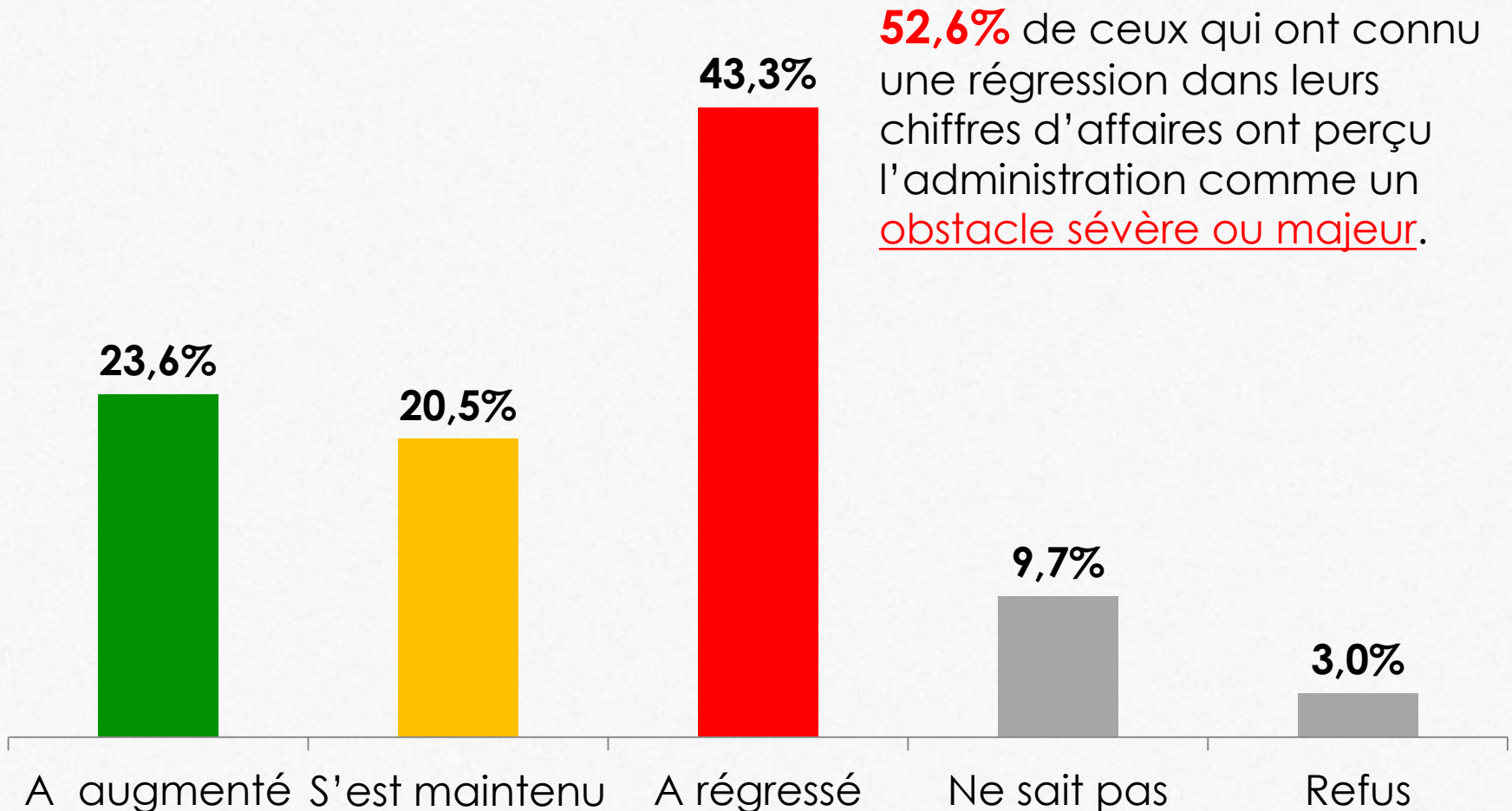
Actions prioritaires pour l'amélioration de la relation PME-administrations publiques

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



Performance perçue des entreprises sondées

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



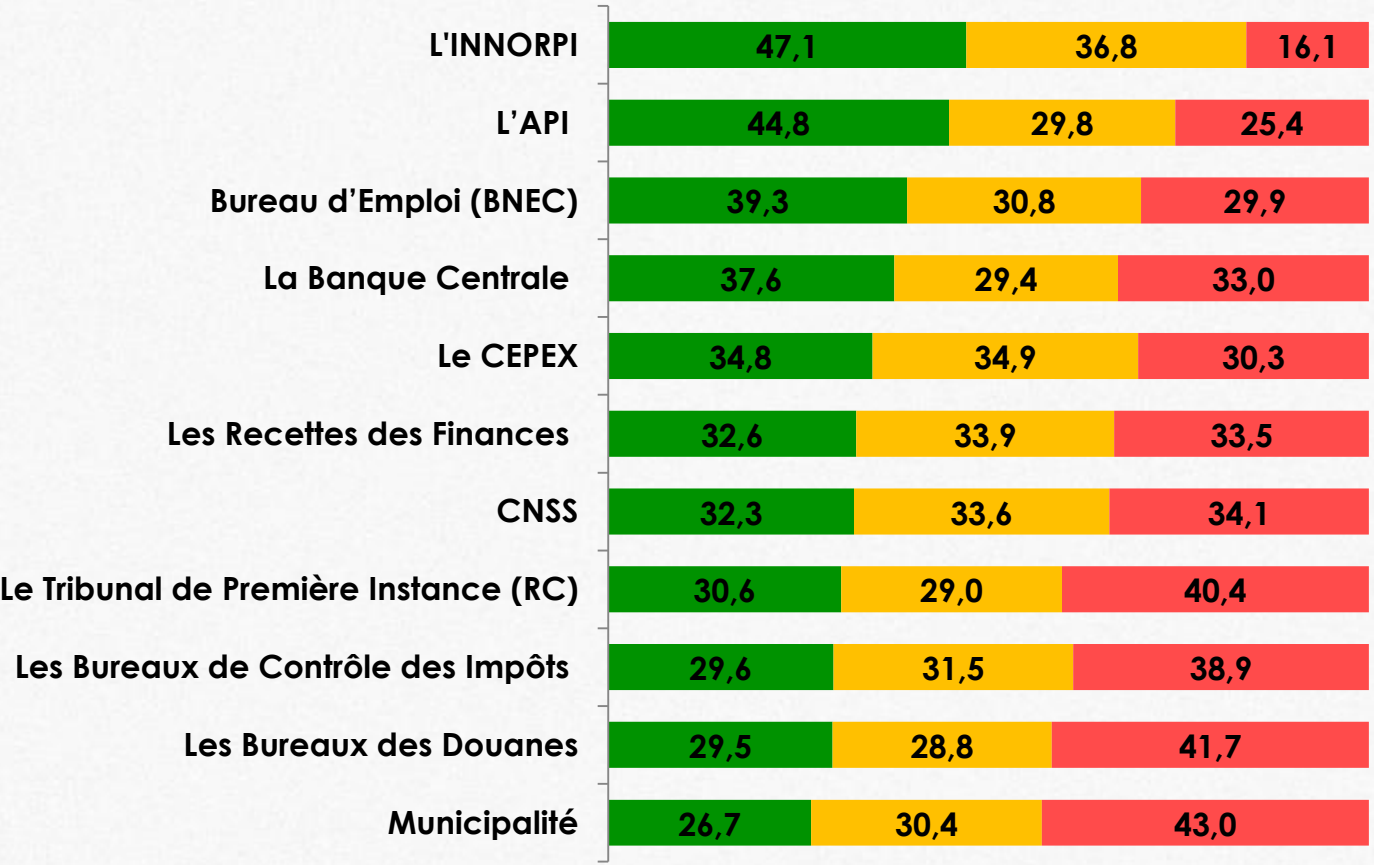
Classement des administrations publiques

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

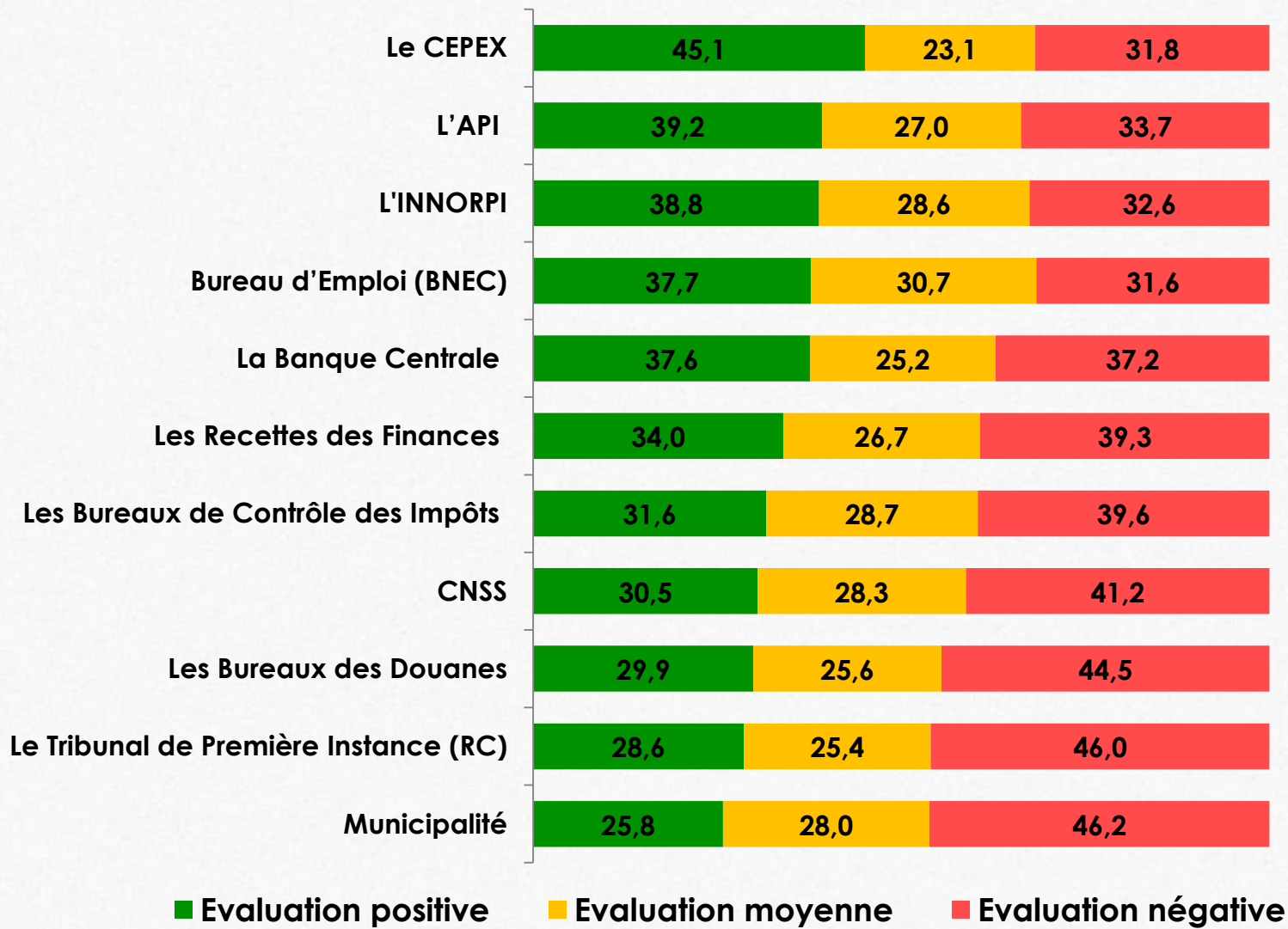
Evaluation de l'efficacité des administrations publiques



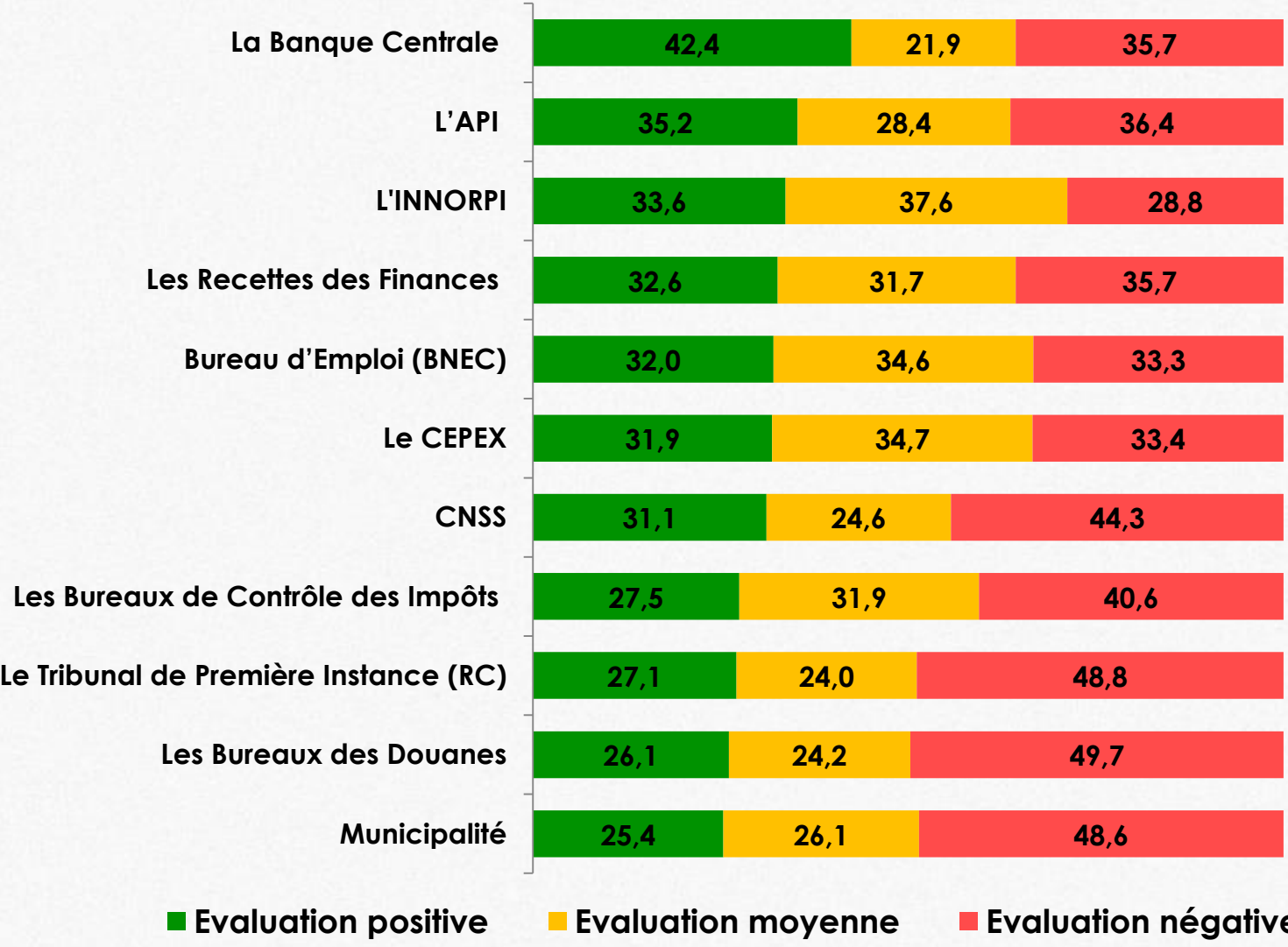
Aucune des administrations n'atteint les 50% d'évaluation positive par les PME !

■ Evaluation positive ■ Evaluation moyenne ■ Evaluation négative

Evaluation de l'accueil du personnel en contact

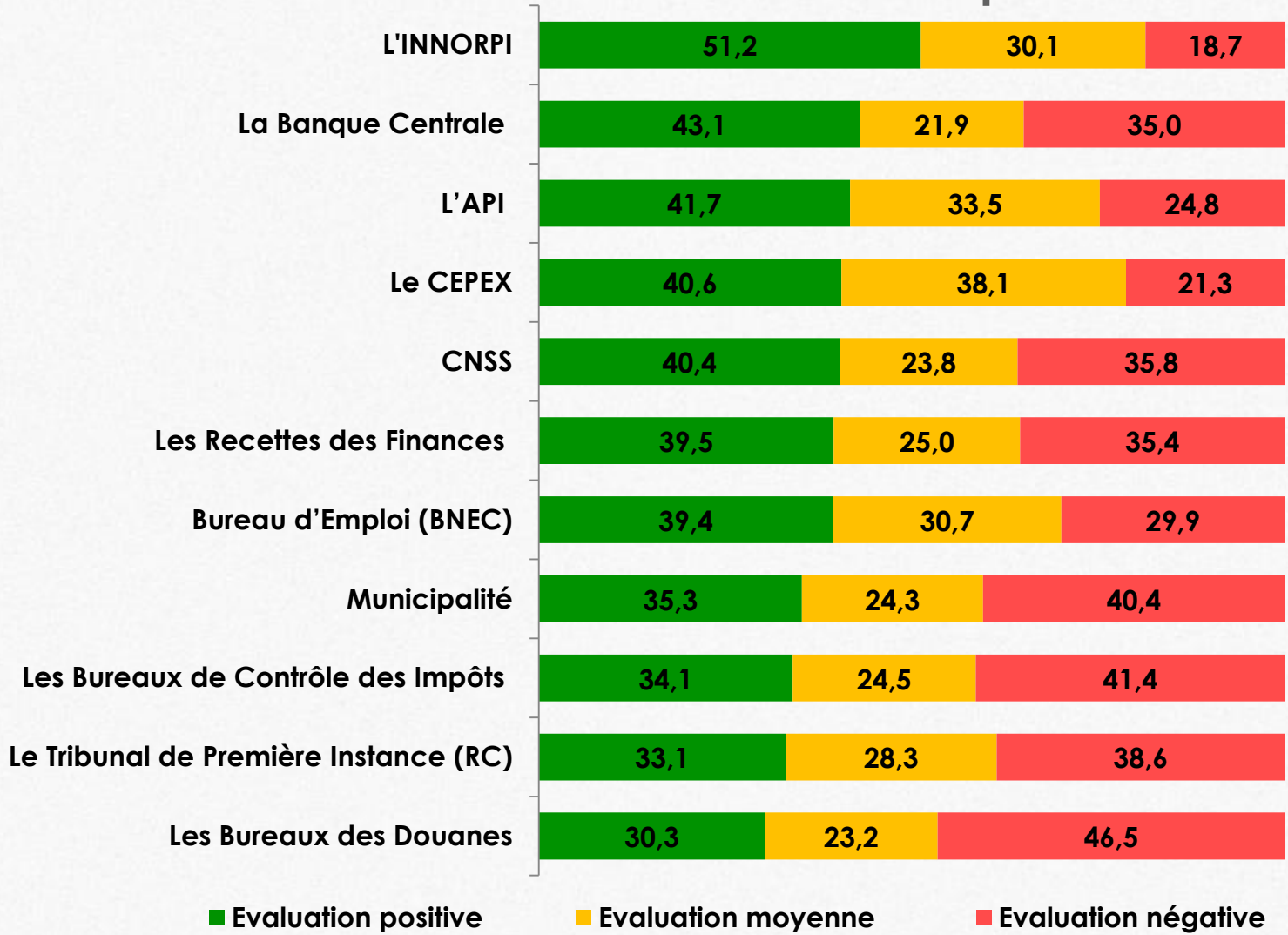


Evaluation de la rapidité du service

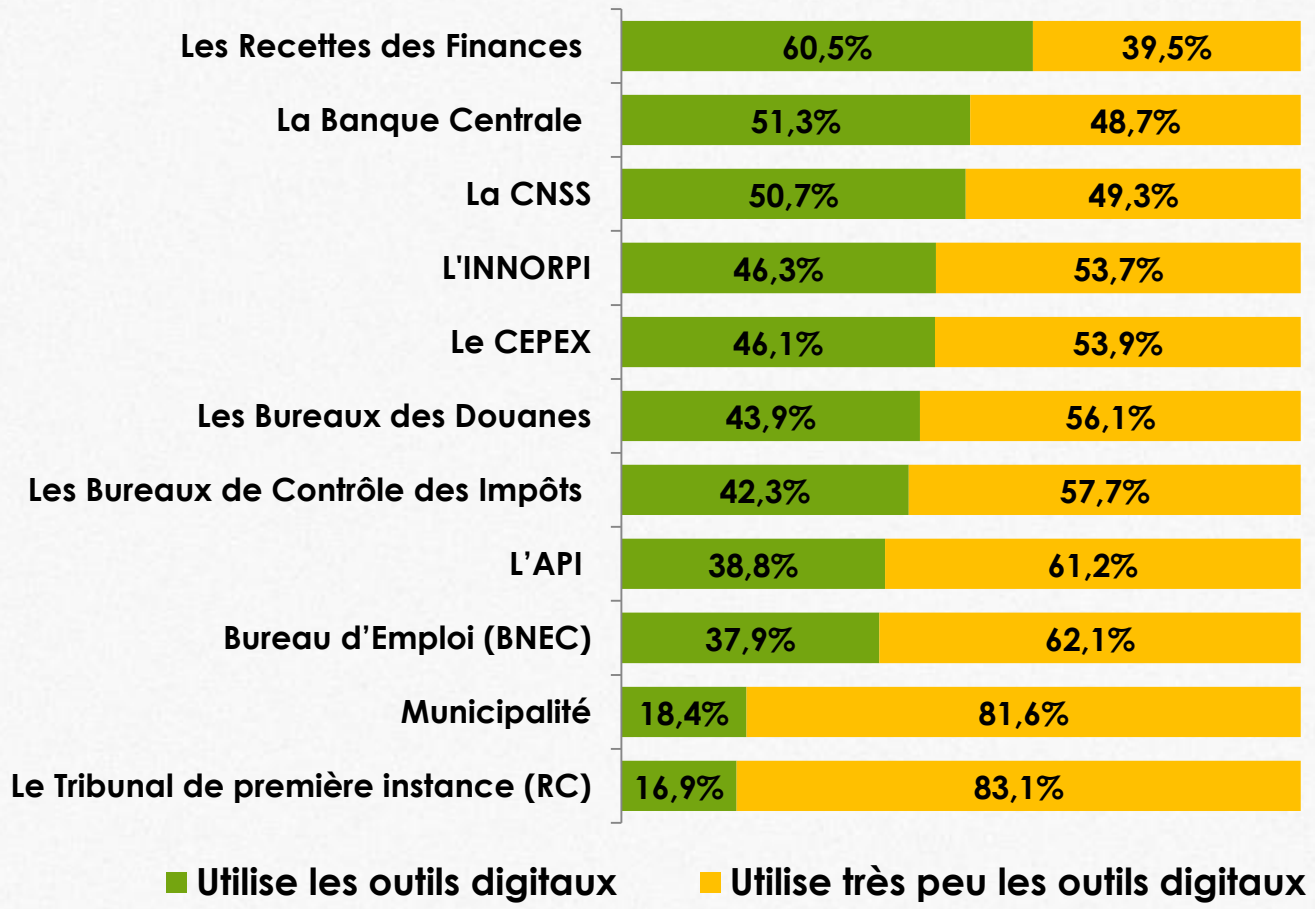


Le taux de la banque centrale passe à 25,5% d'évaluation positive chez les entreprises de services et 31.7% chez les entreprises de taille moyenne

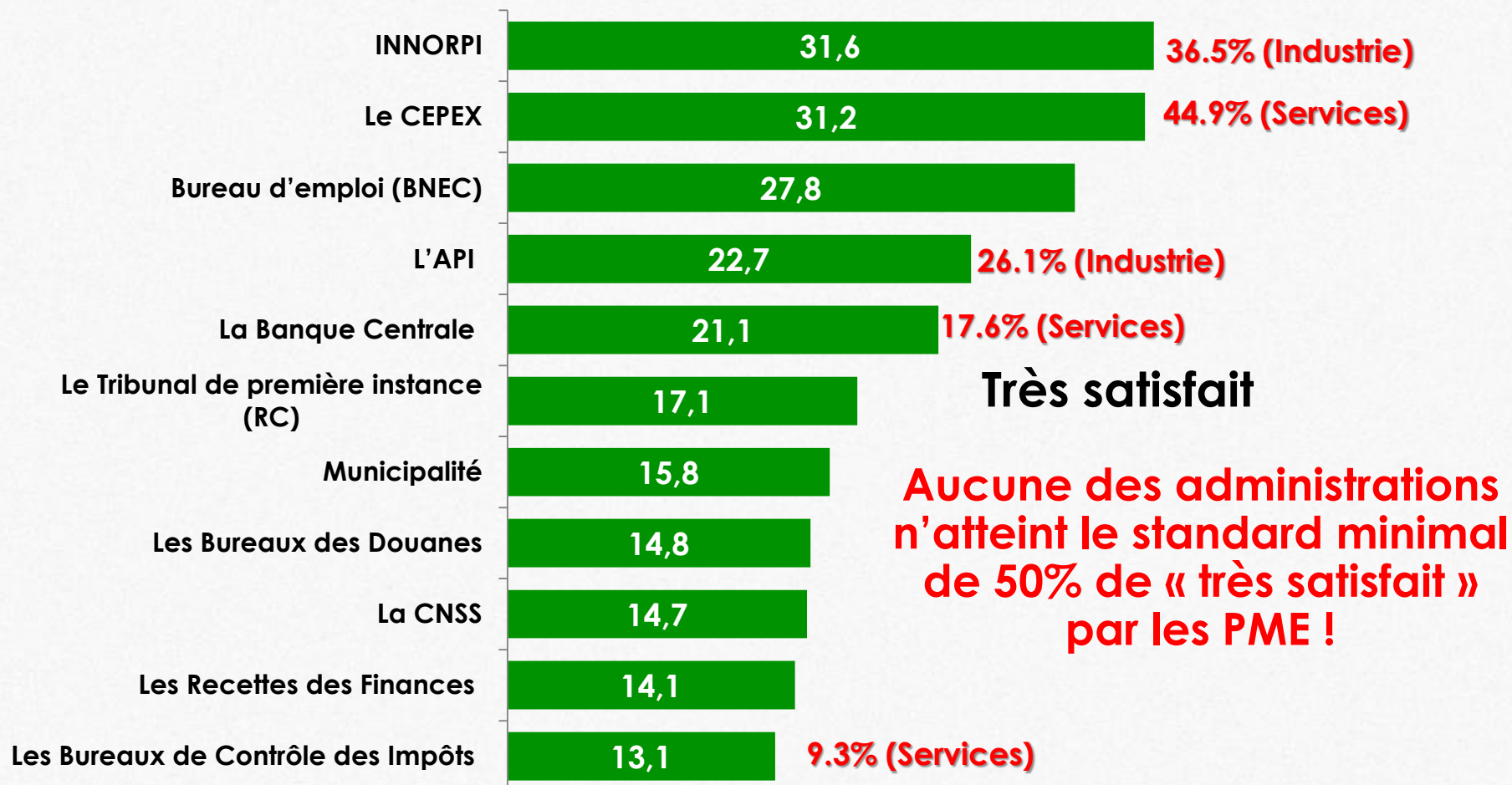
Evaluation de la clarté des procédures



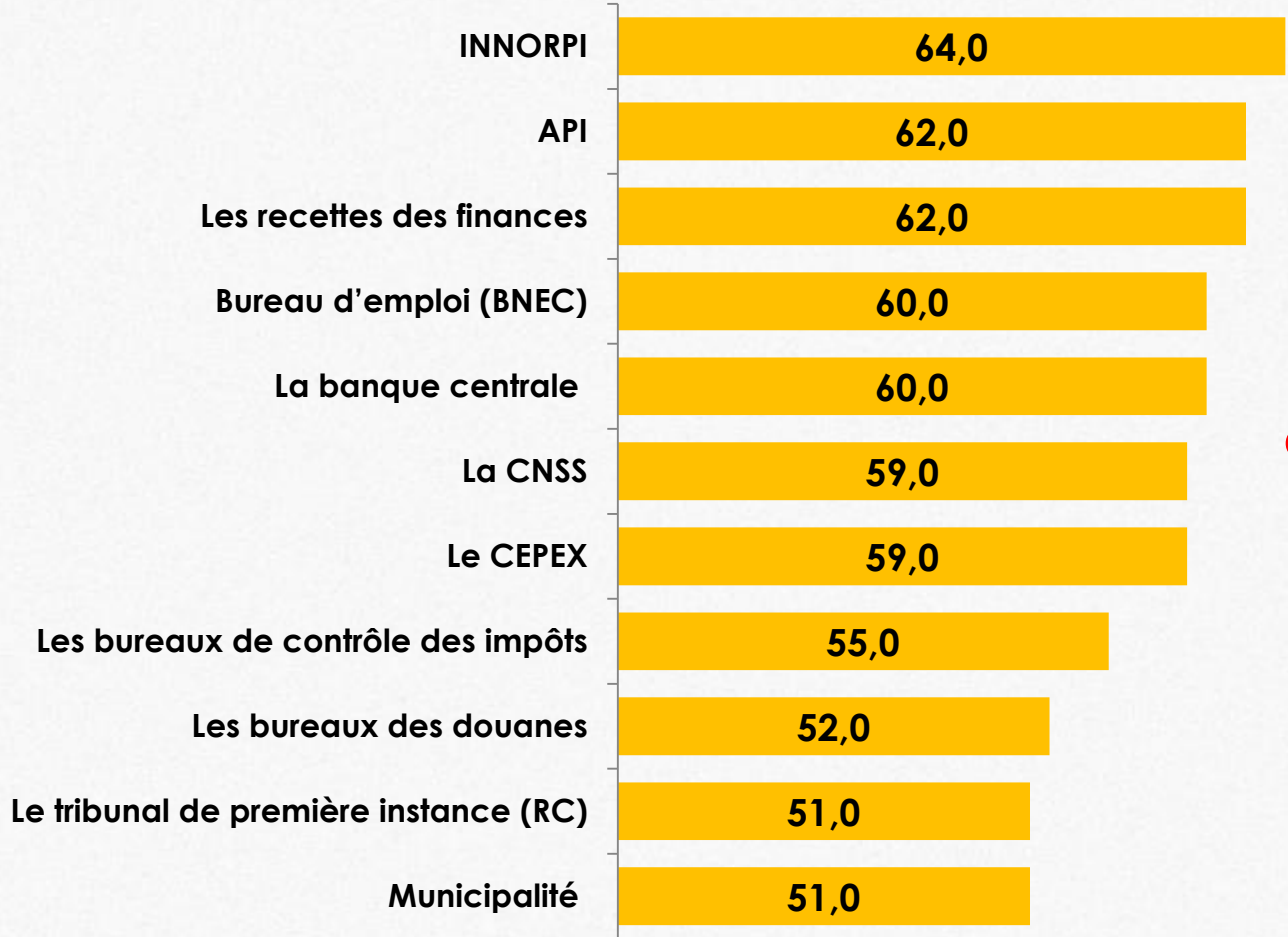
Digitalisation et administrations publiques



Satisfaction globale des administrations publiques



Classement des administrations publiques : scoring global sur 100

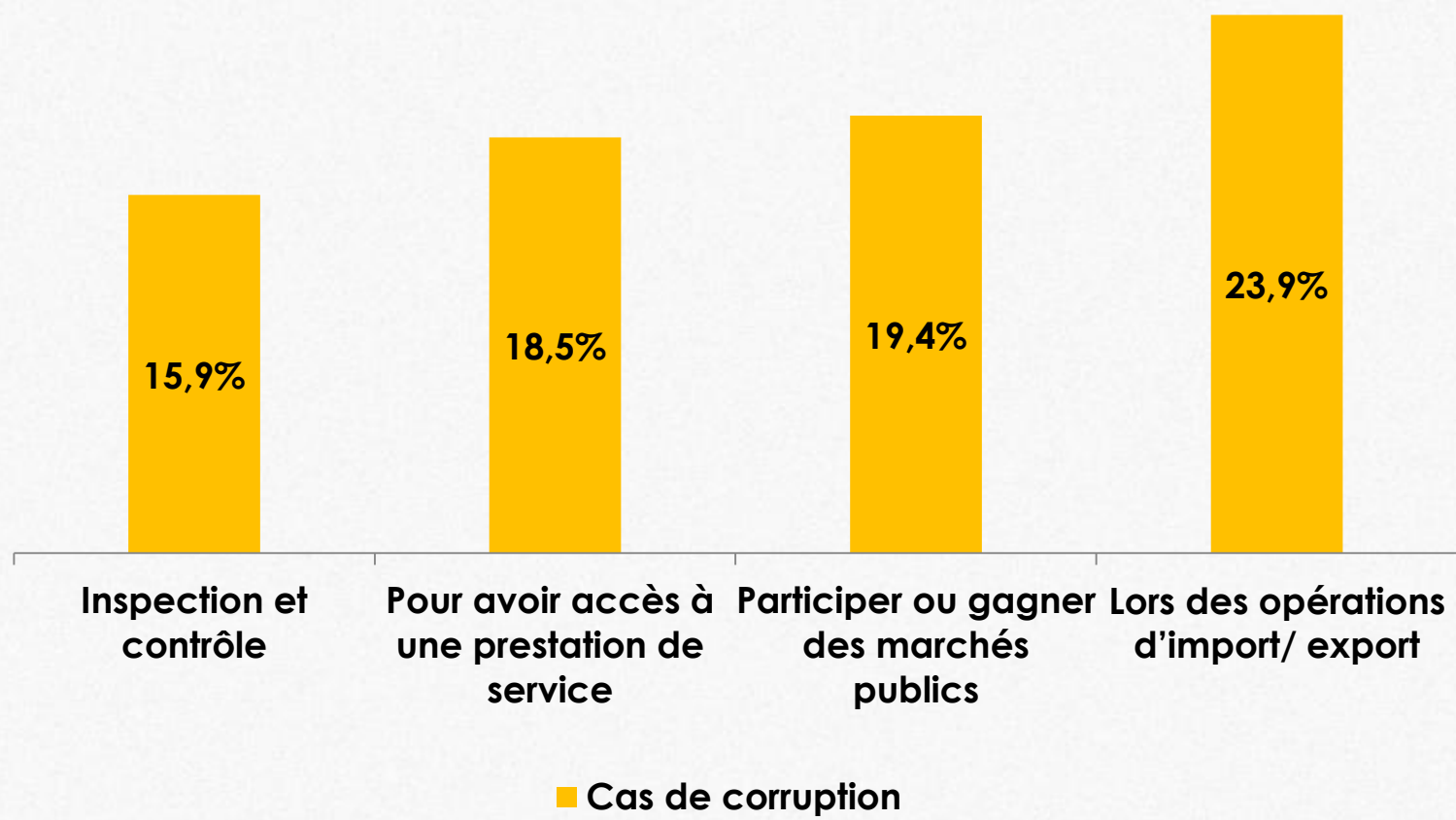


**Le score moyen
des administrations
publiques est de
58/100**

Classement des administrations publiques : ranking par secteur d'activité

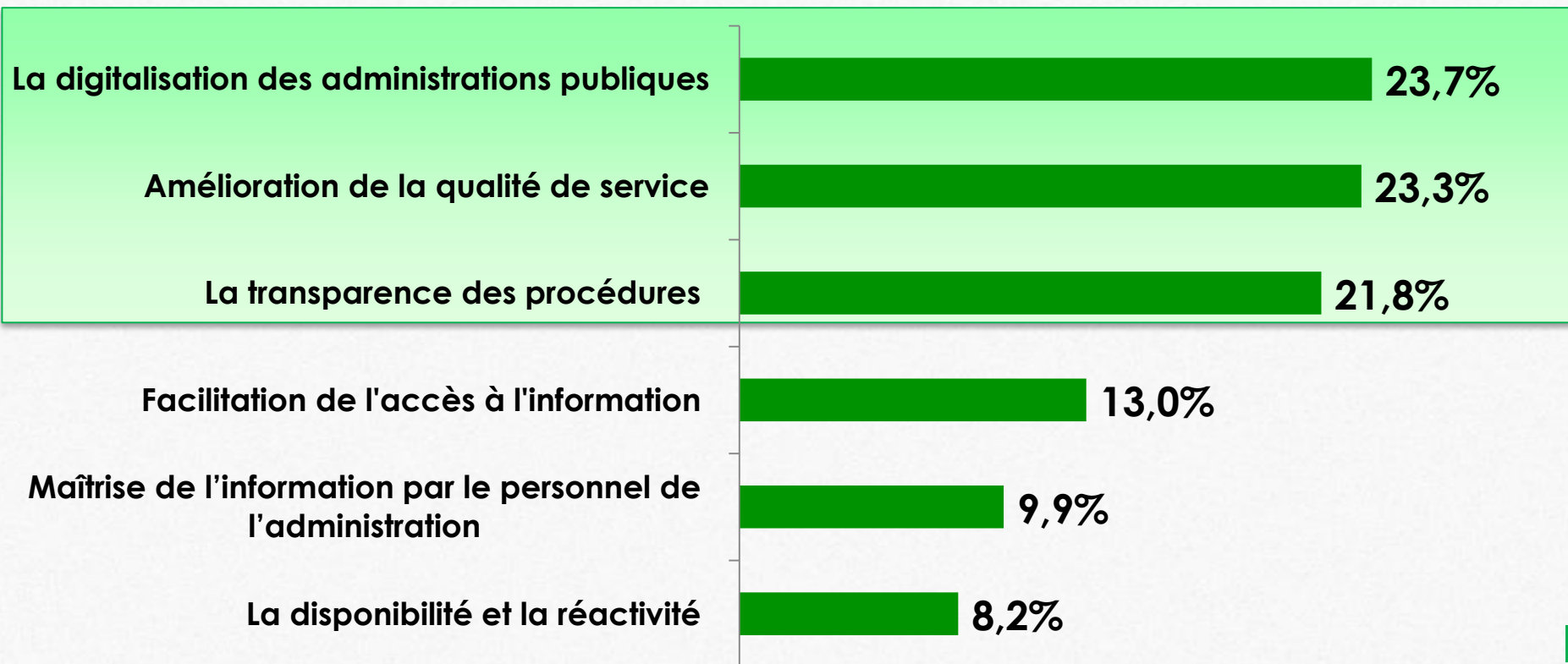
Administrations publiques	Ranking (global)	Ranking (Entreprises industrielles)	Ranking (Entreprises de services)	Ranking (Entreprises de commerce)
INNORPI	1	1	3	1
API	2	2	1	7
Recette des Finances	3	3	5	3
Bureau d'emploi	4	6	2	4
Banque centrale	5	4	9	2
La CNSS	6	5	4	5
Le CEPEX	7	7	6	6
Contrôle des impôts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

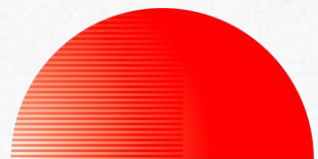
1ère réponse



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



INNORPI



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



Merci