

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

Principaux Résultats de l'Enquête de la 5^{ème} édition

Novembre 2020

Introduction

Fiche de présentation de l'enquête

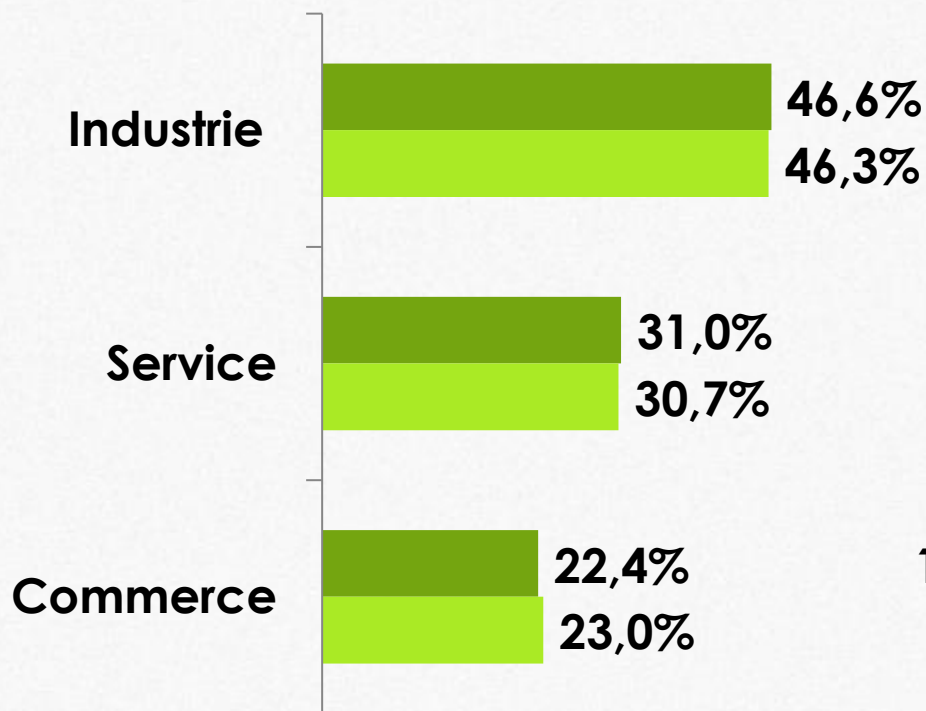
Profil des entreprises contactées

Fiche de présentation de l'enquête

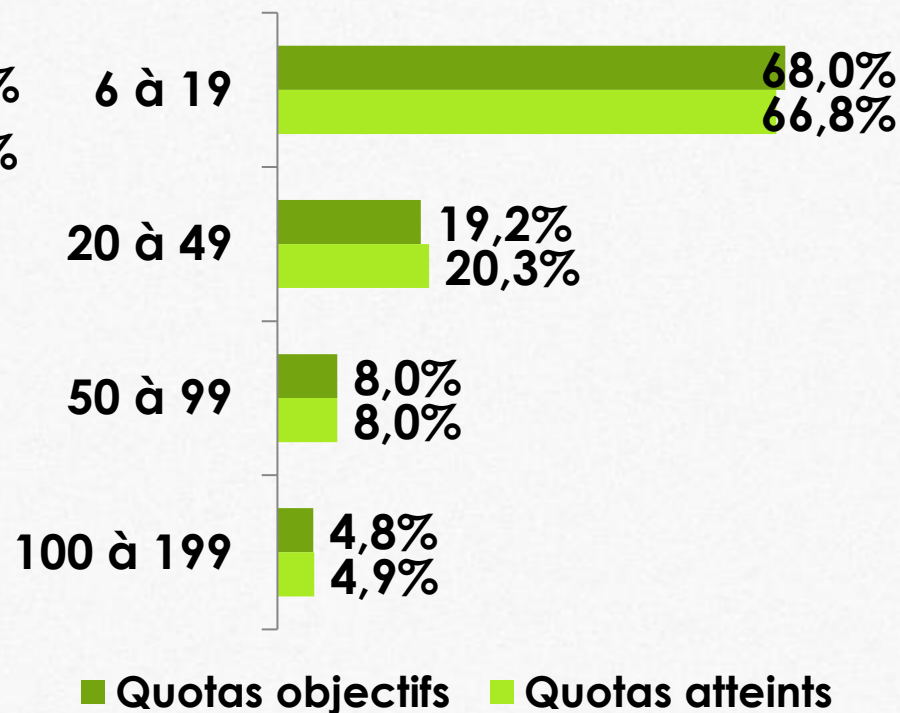
- **Méthode de recherche** : méthode quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire structurée.
- **Mode d'administration des questionnaires** : par téléphone
- **Méthode d'échantillonnage** : méthode non probabiliste par quotas. Des quotas par activité, taille de l'entreprise et gouvernorats 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 DAF, les comptables)
- **Taille de l'échantillon ciblé** : 500
- **Période de réalisation de l'enquête** : entre le 23 octobre et le 24 novembre 2020
- **Couverture géographique** : les 24 gouvernorats

Profil des entreprises sondées

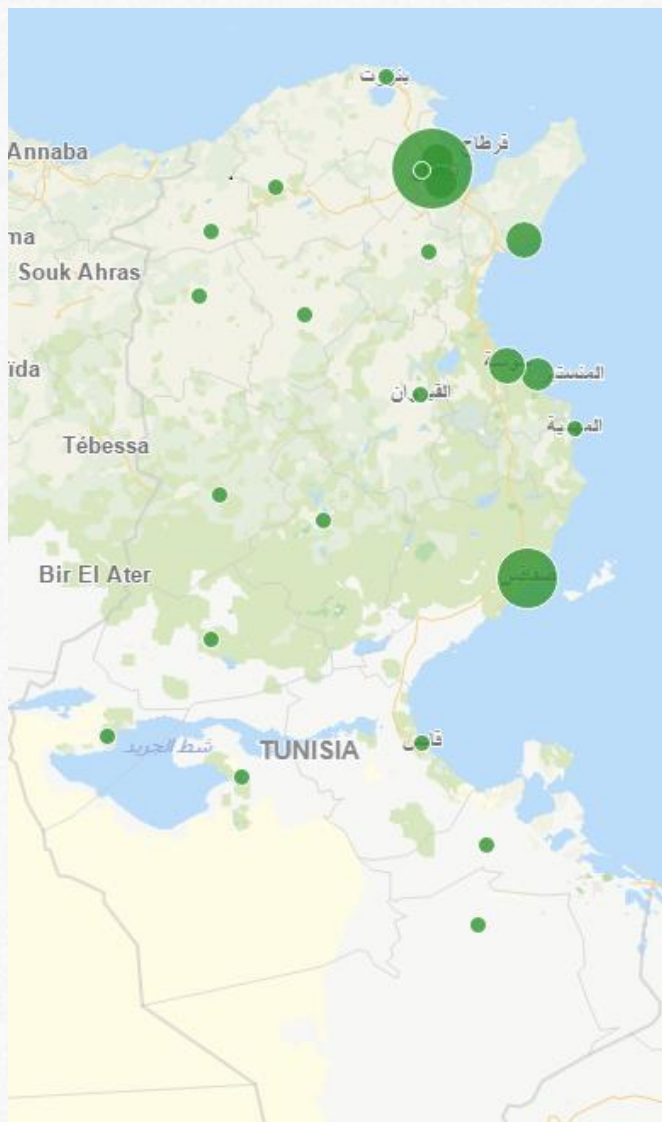
Profil selon le secteur d'activité



Profil selon l'effectif



| Age de l'entreprise | Années (2019) | Années (2020) |
|---------------------|---------------|---------------|
| Age moyen | 18,8 | 17 |



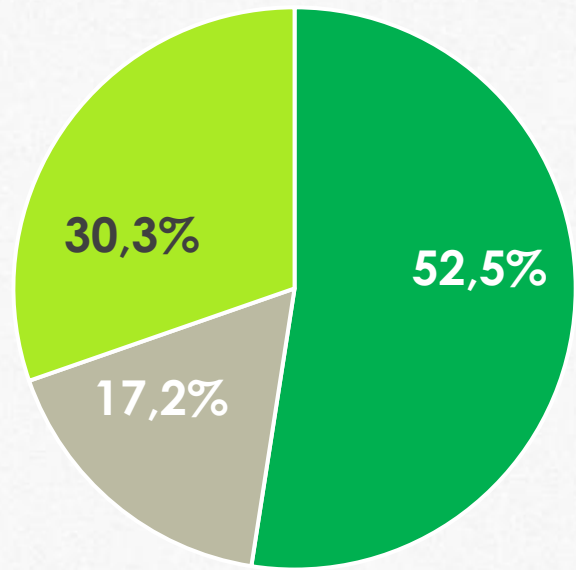
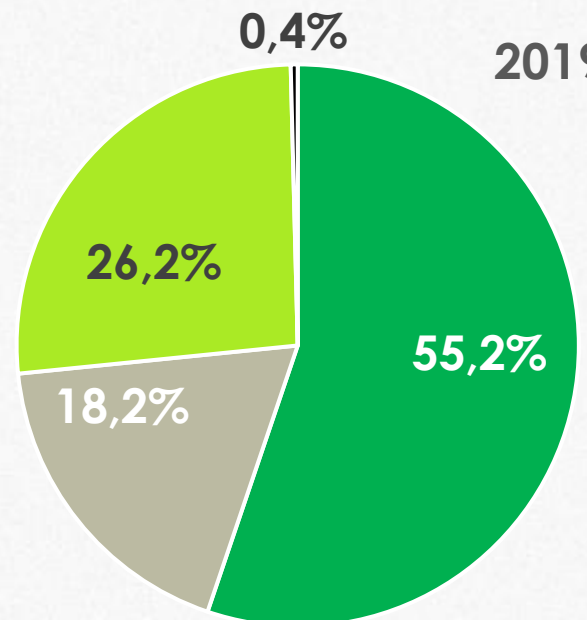
Profil des entreprises sondées

| Districts | Quotas objectifs | Quotas atteints |
|--------------|------------------|-----------------|
| Grand Tunis | 43,8% | 43,1% |
| Nord est | 12,6% | 13,1% |
| Nord ouest | 3,2% | 3,3% |
| Centre est | 31,0% | 31,4% |
| Centre ouest | 3,2% | 3,3% |
| Sud est | 4,2% | 4,2% |
| Sud ouest | 2,0% | 1,6% |

Profil des entreprises sondées

2020

D'habitude, quel est le marché servi par votre entreprise ?

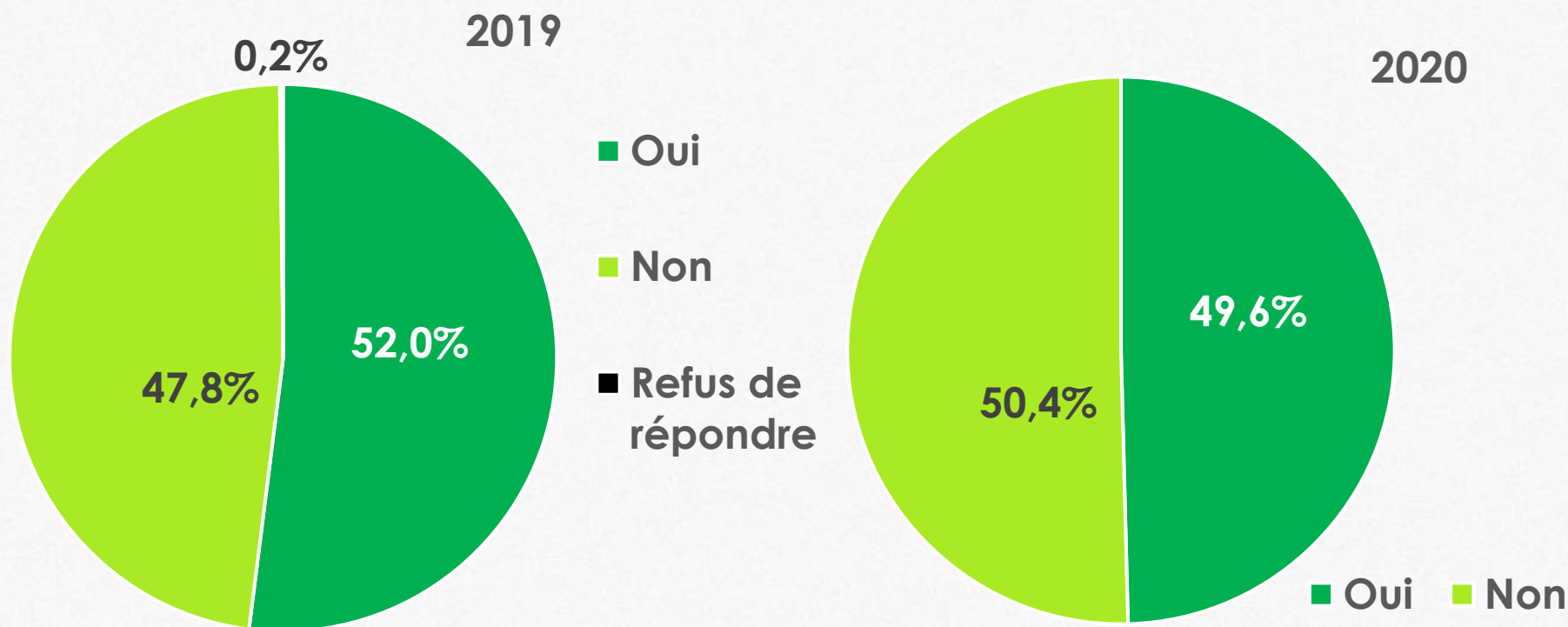


- Le marché local
- Le marché extérieur
- Les deux

- Le marché local
- Le marché extérieur
- Les deux
- Refus de répondre

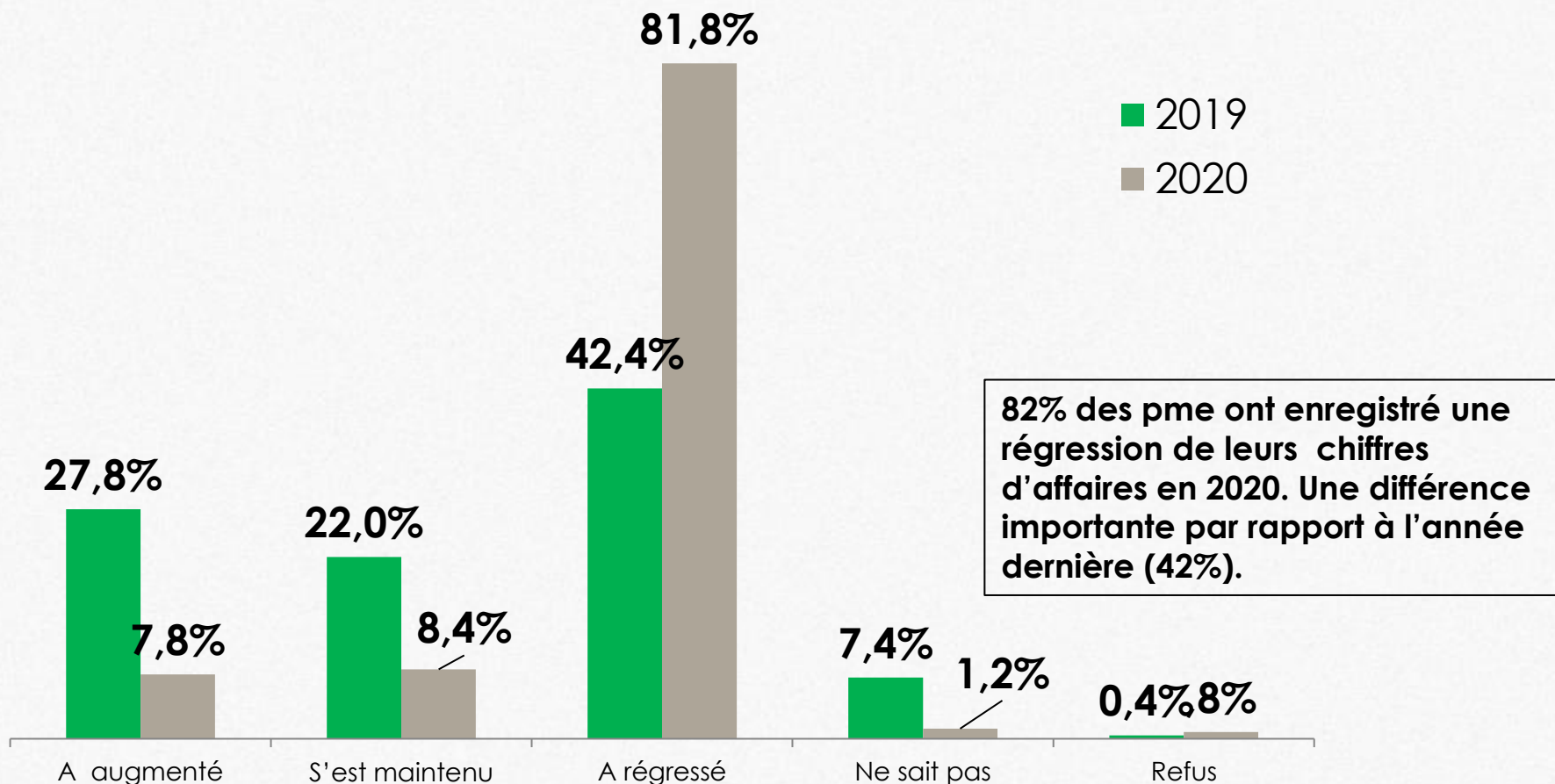
Profil des entreprises sondées

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

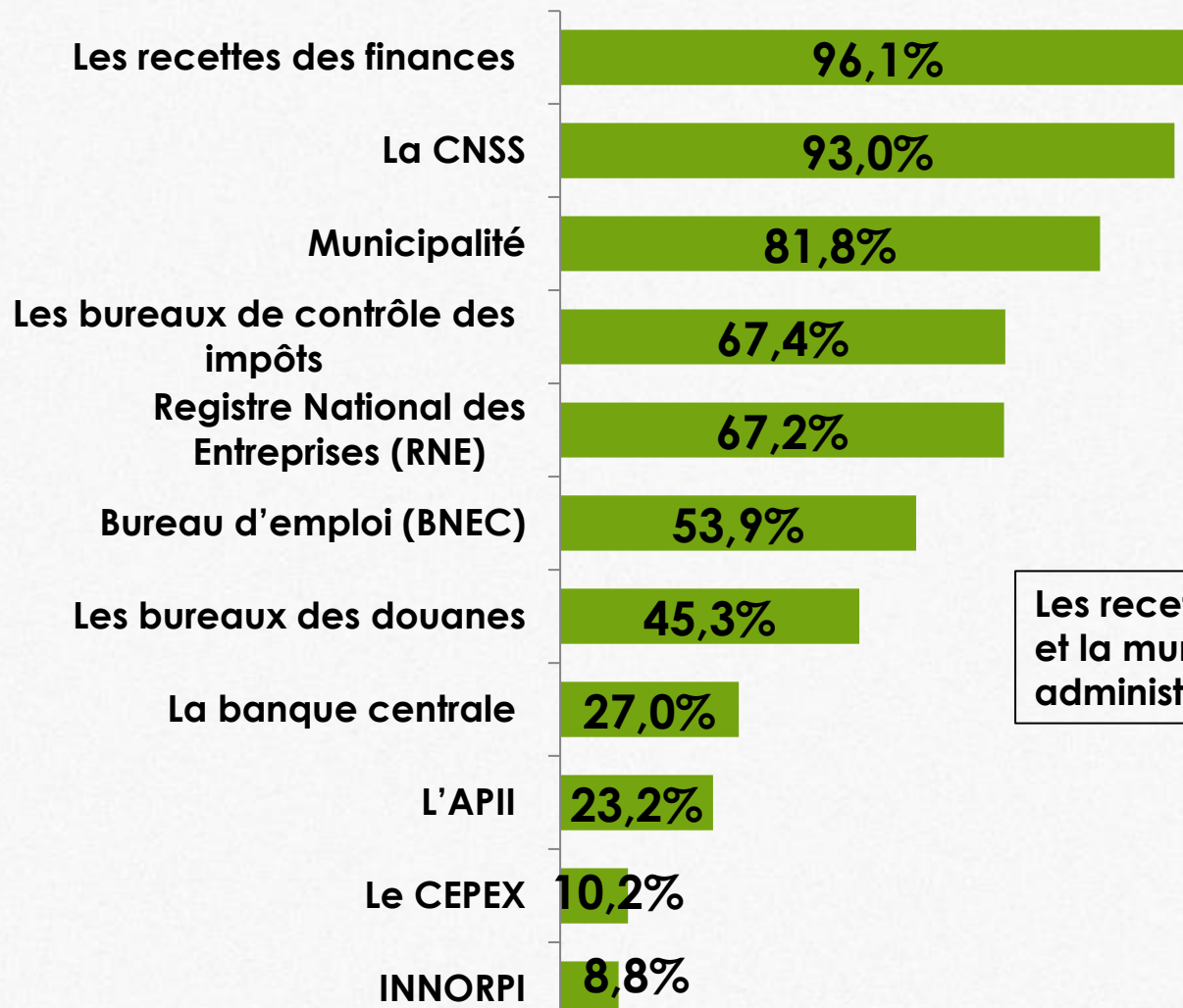


Performance perçue des entreprises sondées

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



Administrations avec lesquelles l'entreprise a traité pendant les 6 derniers mois



Les recettes des finances, la CNSS et la municipalité sont les administrations les plus sollicitées.

Résultats de l'enquête

Satisfaction globale des administrations publiques

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

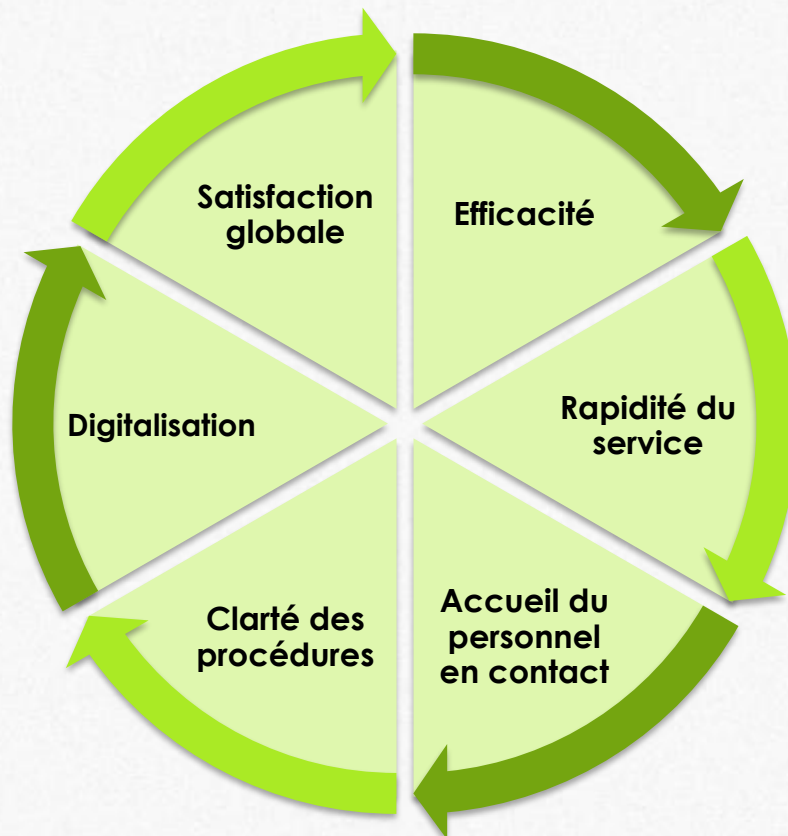
Classement des administrations publiques

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

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

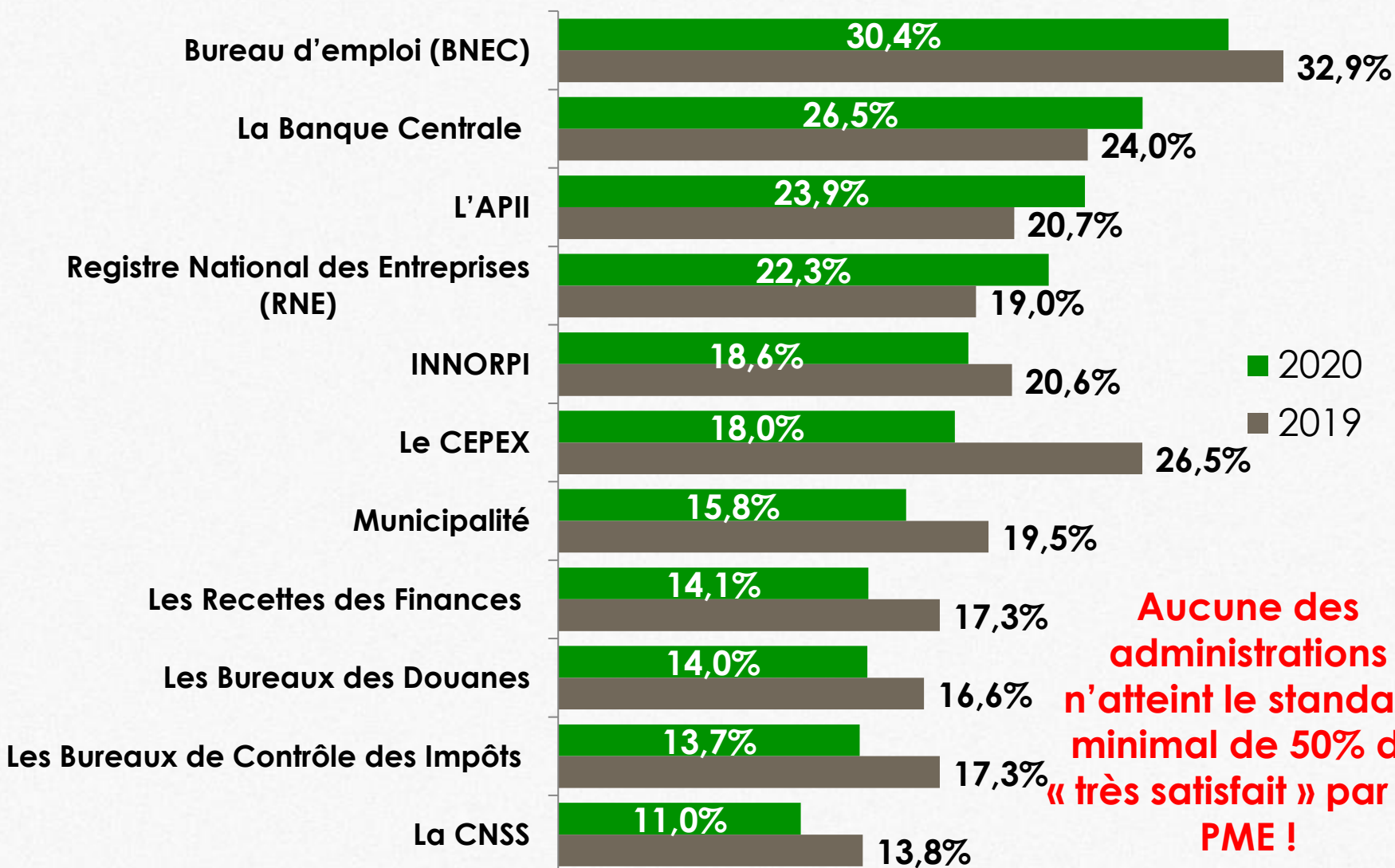
Classement des administrations publiques

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 6 derniers mois

Satisfaction globale des administrations publiques



Evaluation de l'**efficacité** des administrations publiques (2020-2019-2018-2017)

| Les administrations publiques | Note /10 | | | | % d'évolution 2020-2019 |
|------------------------------------|----------|------|------|------|----------------------------|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | |
| Bureau d'emploi (BNEC) | 6,70 | 6,82 | 6,80 | 6,42 | -1,76 |
| La banque centrale | 6,55 | 6,55 | 6,27 | 6,00 | 0 |
| L'APII | 6,52 | 6,70 | 6,41 | 6,65 | -2,69 |
| INNORPI | 6,4 | 6,68 | 6,17 | 6,88 | -2,39 |
| Le CEPEX | 6,32 | 6,14 | 6,37 | 6,26 | 2,93 |
| Registre National des Entreprises | 6,22 | 6,18 | | | 0,65 |
| Les bureaux des douanes | 5,76 | 5,87 | 5,57 | 5,54 | -1,87 |
| Les recettes des finances | 5,63 | 6,24 | 6,36 | 6,14 | -10,06 |
| Les bureaux de contrôle des impôts | 5,57 | 6,26 | 6,01 | 5,67 | -11,02 |
| CNSS | 5,46 | 6,13 | 6,26 | 6,17 | -10,93 |
| Municipalité | 5,28 | 5,77 | 5,69 | 5,65 | -8,49 |

Note moyenne sur 10 (**efficacité**)

2017

6,14/10

+0,81%

2018

6,19/10

+1,78%

2019

6,30/10

2020

6,04/10

-4,13%

Une évolution négative importante au niveau de l'efficacité et un rapprochement de la limite inférieure de la performance moyenne.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Mauvaise performance

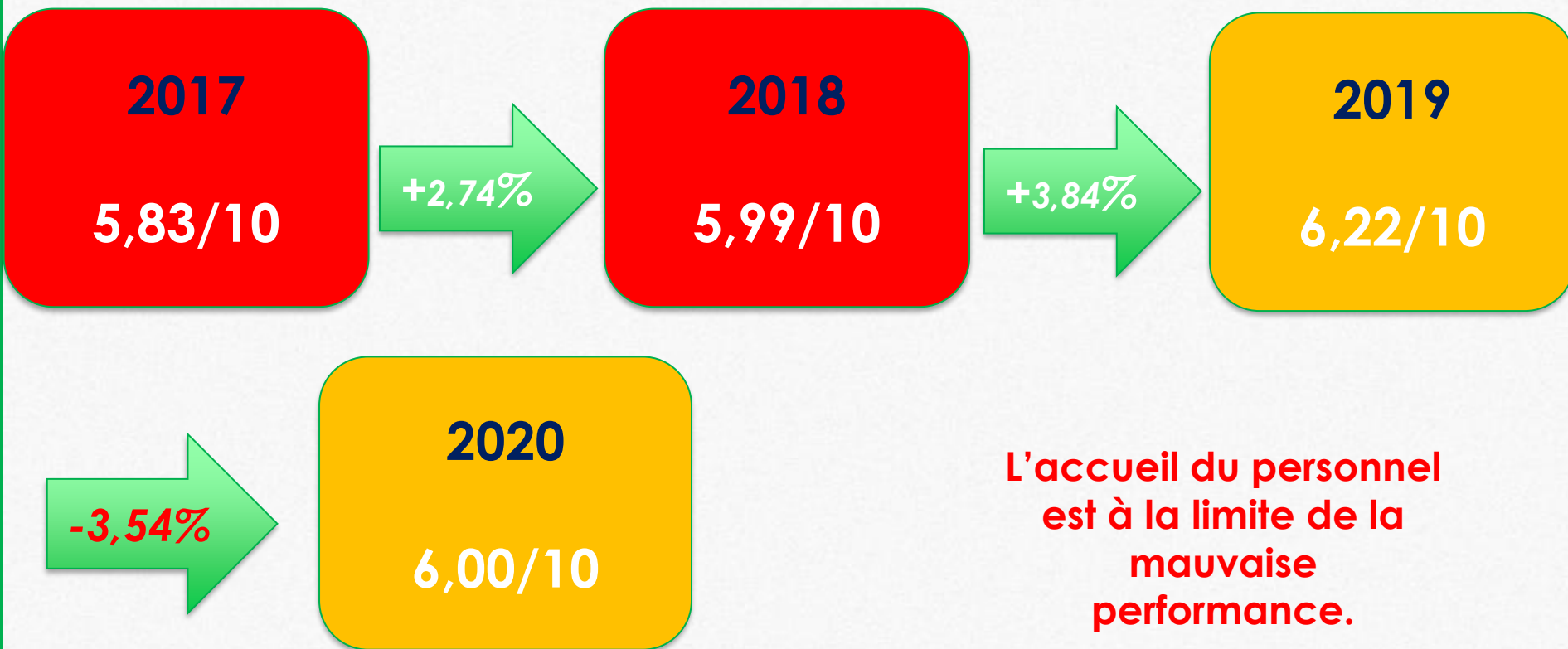
Moyenne

Bonne

Evaluation de l'accueil du personnel en contact (2020-2019-2018-2017)

| Les administrations publiques | Note /10 | | | | % d'évolution |
|------------------------------------|----------|------|------|------|---------------|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2019-2020 |
| L'APII | 6,76 | 6,57 | 5,89 | 6,39 | 2,89 |
| Bureau d'emploi (BNEC) | 6,70 | 6,85 | 6,71 | 6,37 | -2,19 |
| La banque centrale | 6,55 | 6,71 | 6,42 | 5,72 | -2,38 |
| Registre National des Entreprises | 6,27 | 6,03 | | | 3,98 |
| Le CEPEX | 6,19 | 6,35 | 5,99 | | -2,52 |
| INNORPI | 6,15 | 6,54 | 6,19 | 6,26 | -5,96 |
| Les bureaux de contrôle des impôts | 5,61 | 6,21 | 6,02 | 5,59 | -9,66 |
| Les recettes des finances | 5,58 | 6,06 | 6,09 | 5,87 | -7,92 |
| Les bureaux des douanes | 5,50 | 5,78 | 5,44 | 5,21 | -4,84 |
| CNSS | 5,47 | 5,79 | 5,80 | 5,68 | -5,53 |
| Municipalité | 5,18 | 5,58 | 5,35 | 5,38 | -7,17 |

Note moyenne sur 10 (**Accueil du personnel**)



L'accueil du personnel est à la limite de la mauvaise performance.

| | | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---------|---|-------|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mauvaise performance | | | | | Moyenne | | Bonne | | |

Evaluation de la **rapidité** du service (2020-2019-2018-2017)

| Les administrations publiques | Note /10 | | | | % d'évolution 2019-2020 |
|------------------------------------|-------------|------|------|------|----------------------------|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | |
| Bureau d'emploi (BNEC) | 6,40 | 6,32 | 6,41 | 6,08 | 1,27 |
| INNORPI | 6,19 | 6,43 | 6,14 | 6,13 | -3,73 |
| L'APII | 6,09 | 6,00 | 5,89 | 6,09 | 1,50 |
| Registre National des Entreprises | 6,06 | 5,77 | | | 5,03 |
| La banque centrale | 5,91 | 5,99 | 6,02 | 5,90 | -1,34 |
| Le CEPEX | 5,77 | 6,28 | 5,48 | 5,73 | -8,12 |
| Les recettes des finances | 5,34 | 5,91 | 6,00 | 6,08 | -9,64 |
| Les bureaux de contrôle des impôts | 5,29 | 5,94 | 5,82 | 5,56 | -10,94 |
| Les bureaux des douanes | 5,15 | 5,29 | 5,2 | 5,17 | -2,65 |
| CNSS | 4,87 | 5,53 | 5,62 | 5,62 | -11,93 |
| Municipalité | 4,86 | 5,21 | 5,35 | 5,24 | -6,72 |

Note moyenne sur 10 (**Rapidité**)

2017

5,76/10

+0,52%

2018

5,79/10

+1,55%

2019

5,88/10

-4,25%

2020

5,63/10

En comparaison avec les autres critères, la rapidité enregistre l'évolution négative la plus importante entre 2019 et 2020.

| | | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---------|---|-------|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mauvaise performance | | | | | Moyenne | | Bonne | | |

Evaluation de la **clarté** des procédures (2020-2019-2018-2017)

| Les administrations publiques | Note /10 | | | | % d'évolution 2019-2020 |
|------------------------------------|----------|------|------|------|----------------------------|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | |
| Bureau d'emploi (BNEC) | 6,78 | 6,87 | 6,71 | 6,54 | -1,31 |
| INNORPI | 6,69 | 6,71 | 6,32 | 7,12 | -0,30 |
| L'APII | 6,55 | 6,31 | 6,33 | 6,72 | 3,80 |
| Registre National des Entreprises | 6,30 | 5,99 | | | 5,18 |
| Le CEPEX | 6,24 | 6,71 | 6,10 | 6,21 | -7,00 |
| La banque centrale | 6,11 | 6,27 | 6,49 | 6,49 | -2,55 |
| Les recettes des finances | 5,85 | 6,34 | 6,34 | 6,2 | -7,73 |
| Municipalité | 5,81 | 6,00 | 6,17 | 5,9 | -3,17 |
| CNSS | 5,74 | 6,24 | 6,34 | 6,24 | -8,01 |
| Les bureaux des douanes | 5,51 | 5,59 | 5,62 | 5,29 | -1,43 |
| Les bureaux de contrôle des impôts | 5,42 | 6,01 | 5,87 | 5,66 | -9,82 |

Note moyenne sur 10 (**Clarté des procédures**)

2017

6,24/10

-0,16%

2018

6,23/10

-0,80%

2019

6,28/10

-3,02%

2020

6,09/10

**La note sur la clarté des procédures
a baissé alors que c'est la
deuxième action de réforme la plus
attendue par les PME.**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Mauvaise performance

Moyenne

Bonne

Note moyenne d'évaluation de la digitalisation de l'administration

| Les administrations publiques | Note /10 |
|---|----------|
| | 2020 |
| Registre National des Entreprises (RNE) | 7,01 |
| L'APII | 6,98 |
| La banque centrale | 6,94 |
| Les recettes des finances | 6,57 |
| Le CEPEX | 6,56 |
| Les bureaux des douanes | 6,41 |
| Bureau d'emploi (BNEC) | 6,39 |
| INNORPI | 6,25 |
| Les bureaux de contrôle des impôts | 6,00 |
| CNSS | 5,95 |
| Municipalité | 5,18 |

2020

6,39/10

Scoring global sur 100 (2020)

**Score
global 2017**

57.7/100

+3,81%

**Score
global 2018**

59.9/100

+3,84%

**Score
global 2019**

62.1/100

-2,74%

**Score
global 2020**

60.4/100

**Après une évolution
positive stable, une
variation négative entre
2019 et 2020.**

10

20

30

40

50

60

70

80

90

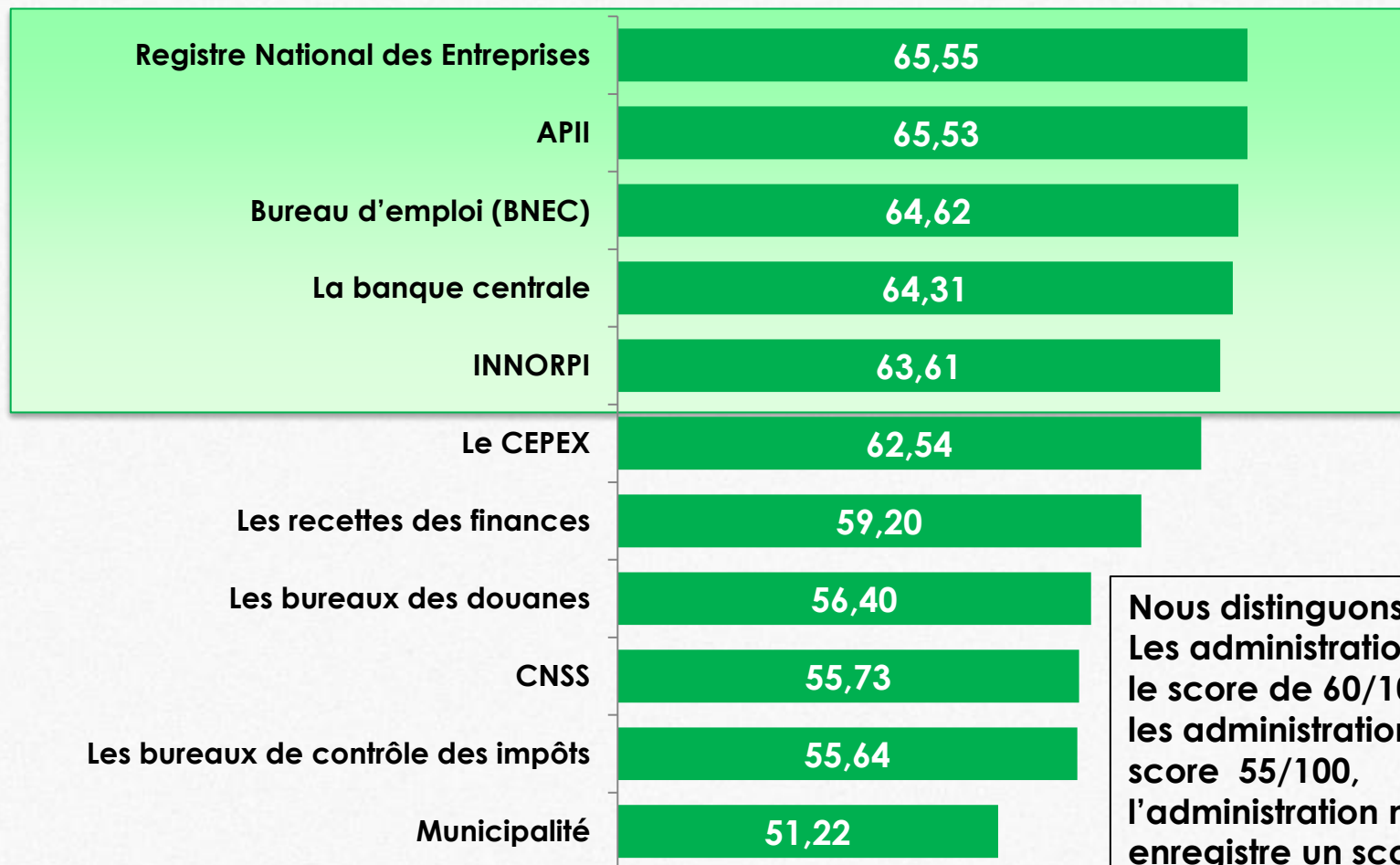
100

Mauvaise performance

Moyenne

Bonne

Classement des administrations publiques : scoring global sur 100 (2020)



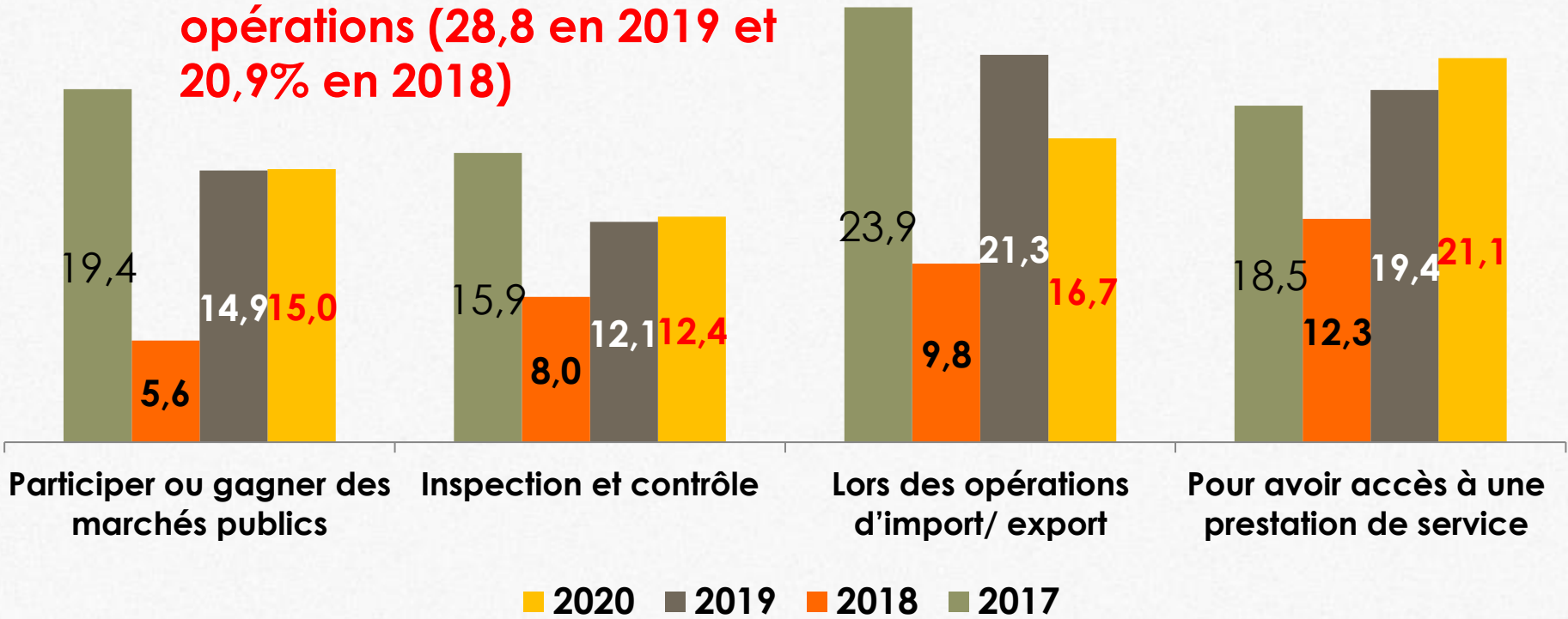
Nous distinguons 3 catégories :
Les administrations dépassant le score de 60/100,
les administration dépassant le score 55/100,
l'administration municipale qui enregistre un score de 51,2/100.

Classement des administrations publiques : scoring global sur 100 (2020-2019-2018-2017)

| Les administrations publiques | Scores 2020 | Scores 2019 | Scores 2018 | Scores 2017 | % d'évolution 2019-2020 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------|
| Registre National des Entreprises | 65,55 | 59,93 | | | 9,38 |
| APII | 65,53 | 63,95 | 62,29 | 61,85 | 2,47 |
| Bureau d'emploi (BNEC) | 64,62 | 67,15 | 63,81 | 60,47 | -3,77 |
| La banque centrale | 64,31 | 63,80 | 63,79 | 60,03 | 0,80 |
| INNORPI | 63,61 | 65,90 | 60,39 | 64,12 | -3,47 |
| Le CEPEX | 62,54 | 63,70 | 60,43 | 58,96 | -1,82 |
| Les recettes des finances | 59,20 | 61,38 | 63,85 | 61,59 | -3,55 |
| Les bureaux des douanes | 56,40 | 56,33 | 55,35 | 52,47 | 0,12 |
| CNSS | 55,73 | 59,23 | 61,01 | 58,99 | -5,91 |
| Les bureaux de contrôle des impôts | 55,64 | 61,05 | 58,13 | 55,08 | -8,86 |
| Municipalité | 51,22 | 56,40 | 53,2 | 50,90 | -9,18 |

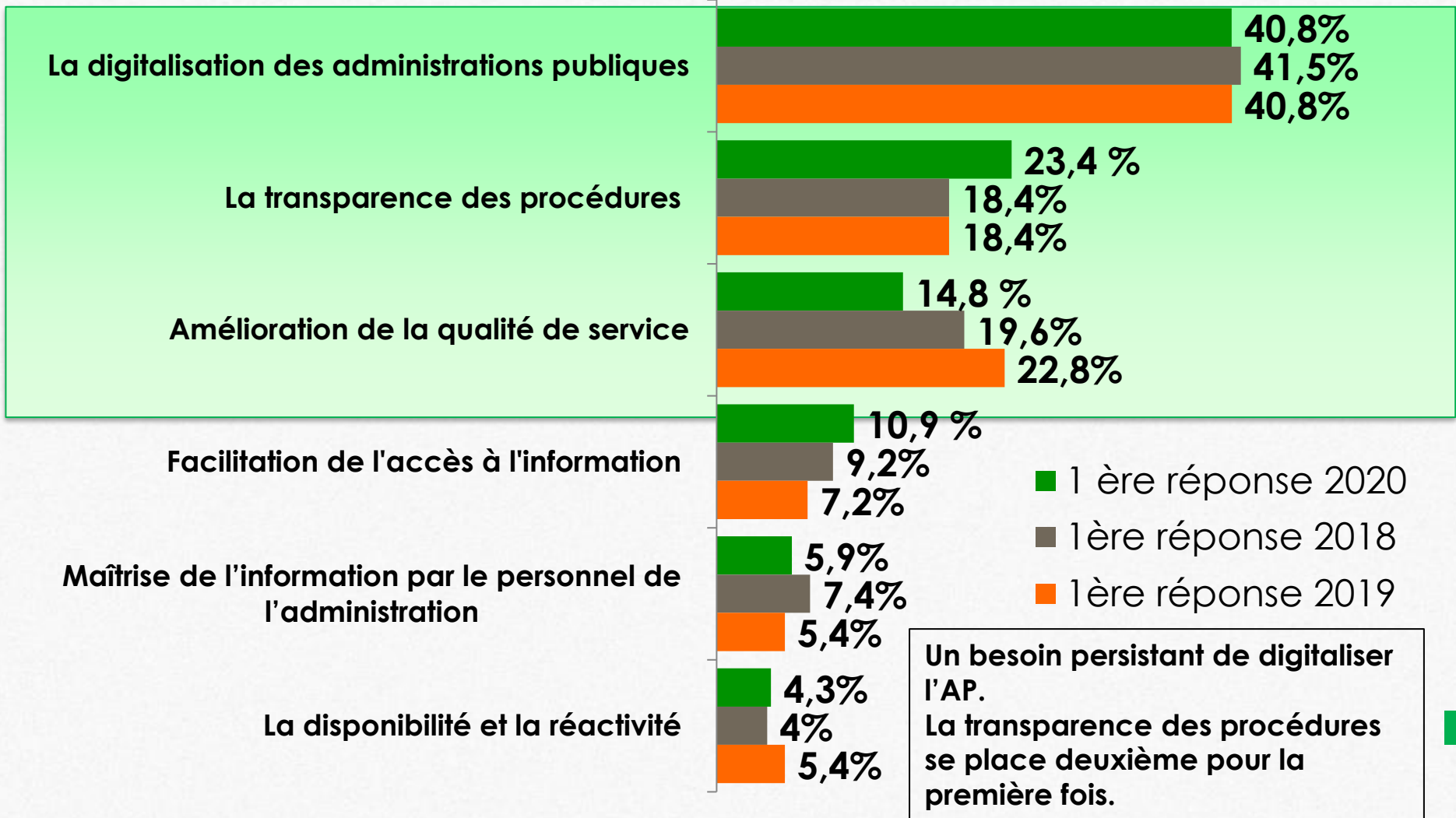
Entreprises auxquelles on a demandé de faire des versements non officiels lors des opérations avec l'administration publique (2019-2018-2017)

27,7% des PME ont été incités à la corruption au moins sur une des opérations (28,8 en 2019 et 20,9% en 2018)



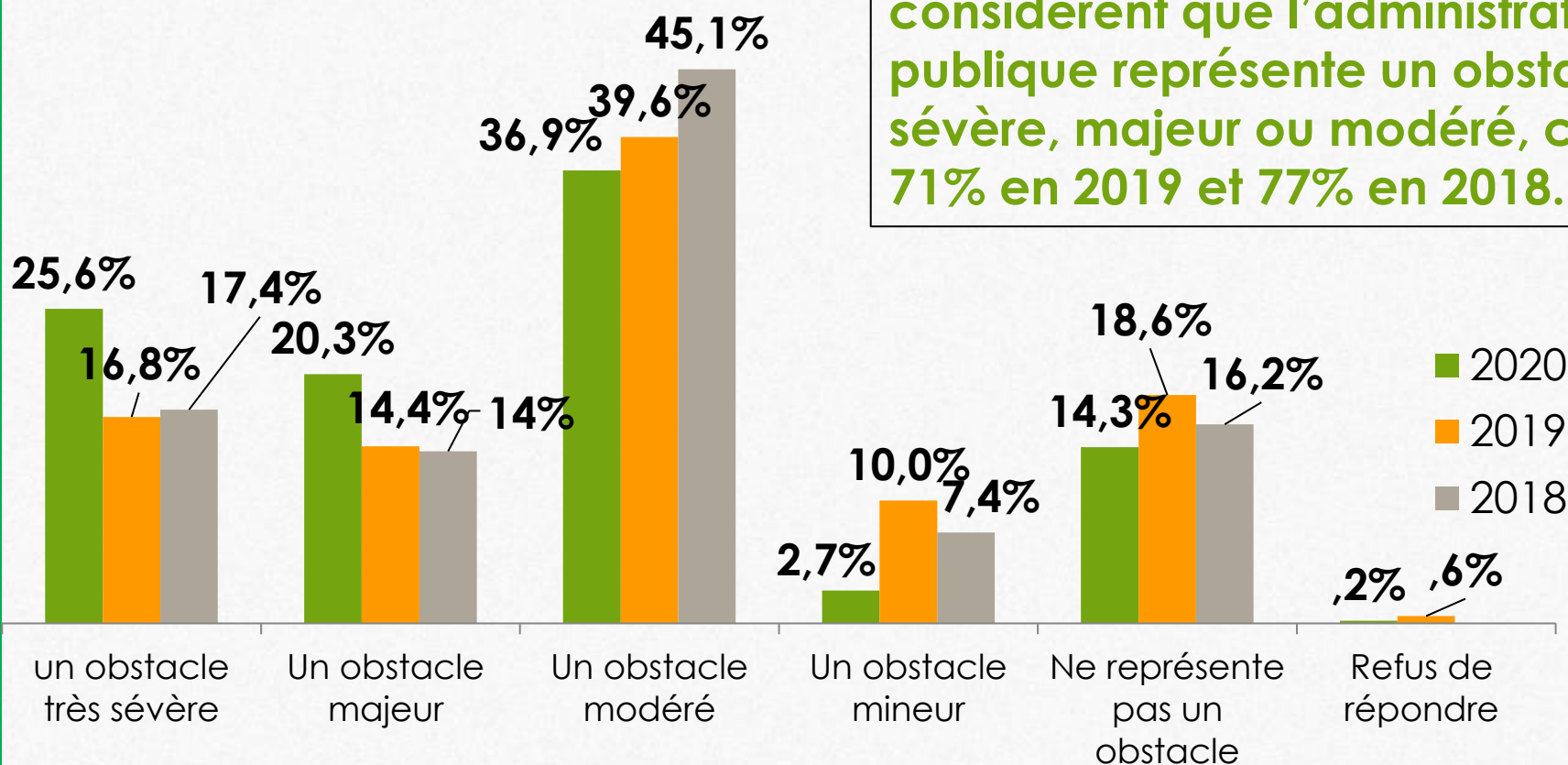
Cas des incitations à la corruption

Actions prioritaires pour améliorer la relation PME-administrations publiques (2020)



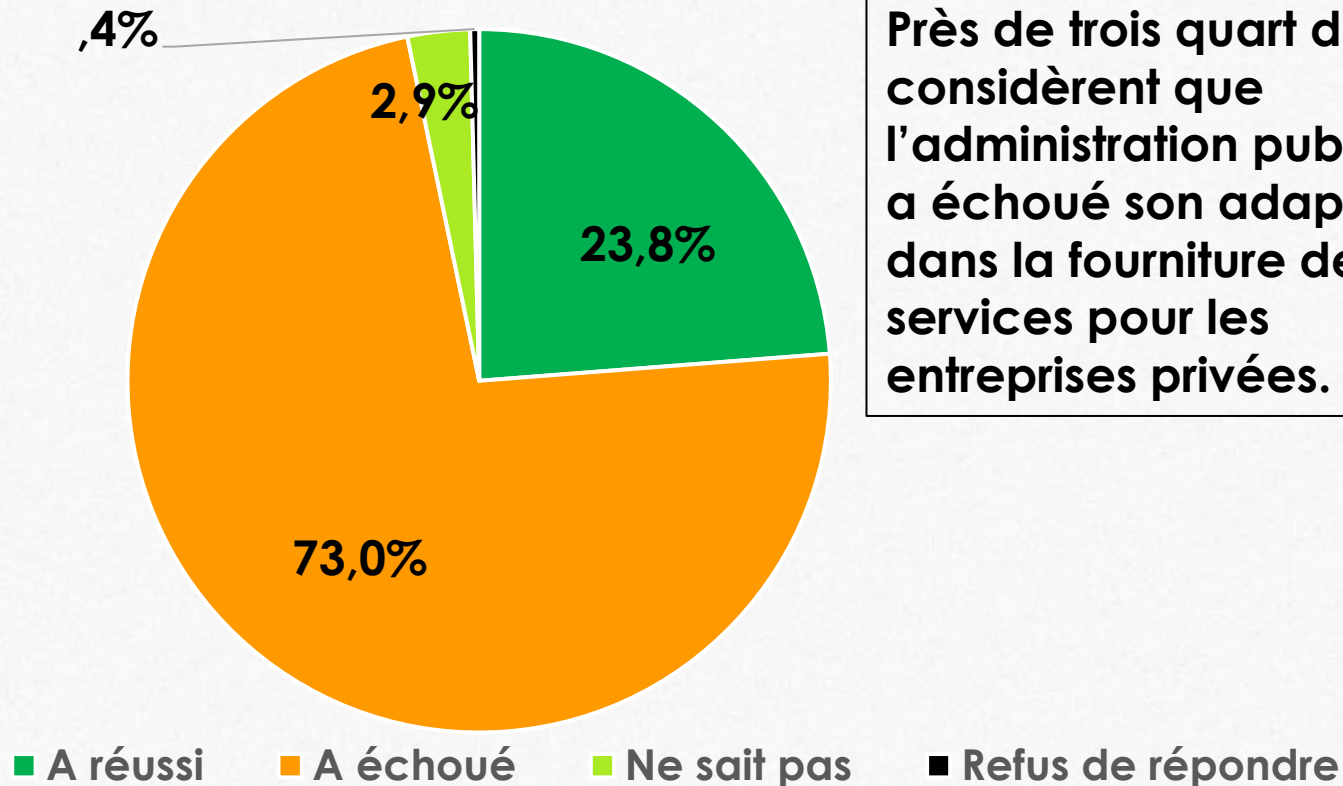
L'administration publique représente-t-elle une barrière au développement des PME ? (2018-2019-2020)

EN 2020, 82,8% des PME considèrent que l'administration publique représente un obstacle sévère, majeur ou modéré, contre 71% en 2019 et 77% en 2018.



Adaptation au contexte Covid-19

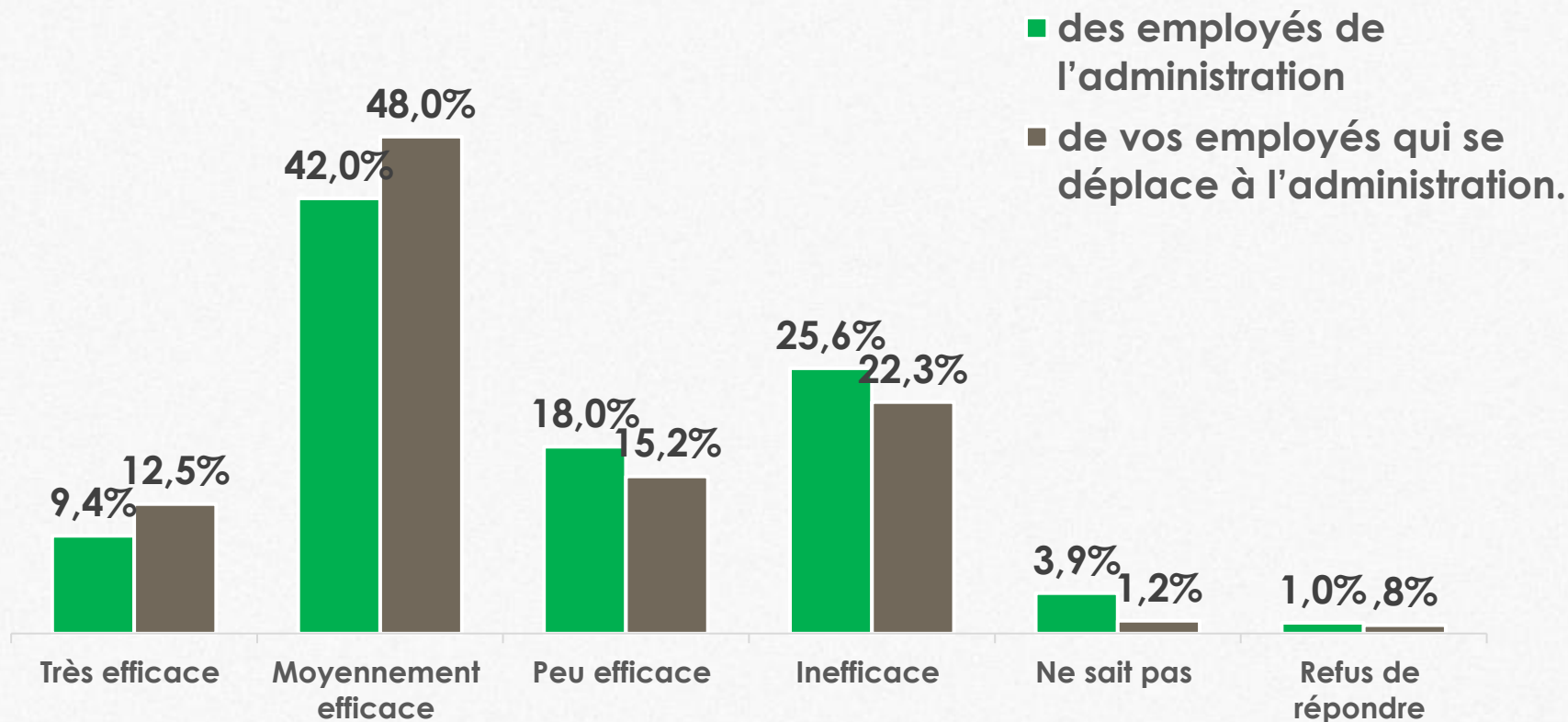
Dans le contexte du Covid-19, est ce que vous considérez que l'administration publique a réussi ou a échoué son adaptation dans la réalisation des services auprès des entreprises privées ?



Près de trois quart des PME considèrent que l'administration publique a échoué son adaptation dans la fourniture des services pour les entreprises privées.

Evaluation de l'efficacité des mesures préventives

Comment évaluer vous l'efficacité des mesures préventives prises par l'administration publique tunisienne dans la protection:





Merci