

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

Principaux Résultats de l'Enquête de la 6<sup>ème</sup> édition

Décembre 2021

# Introduction

**Fiche de présentation de l'enquête**

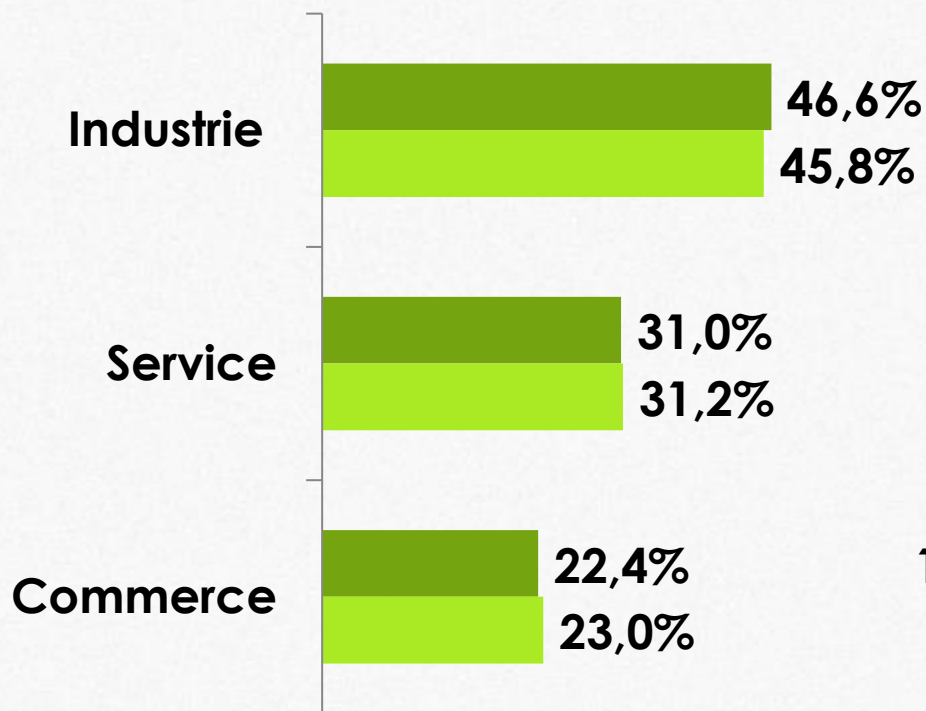
**Profil des entreprises contactées**

## Fiche de présentation de l'enquête

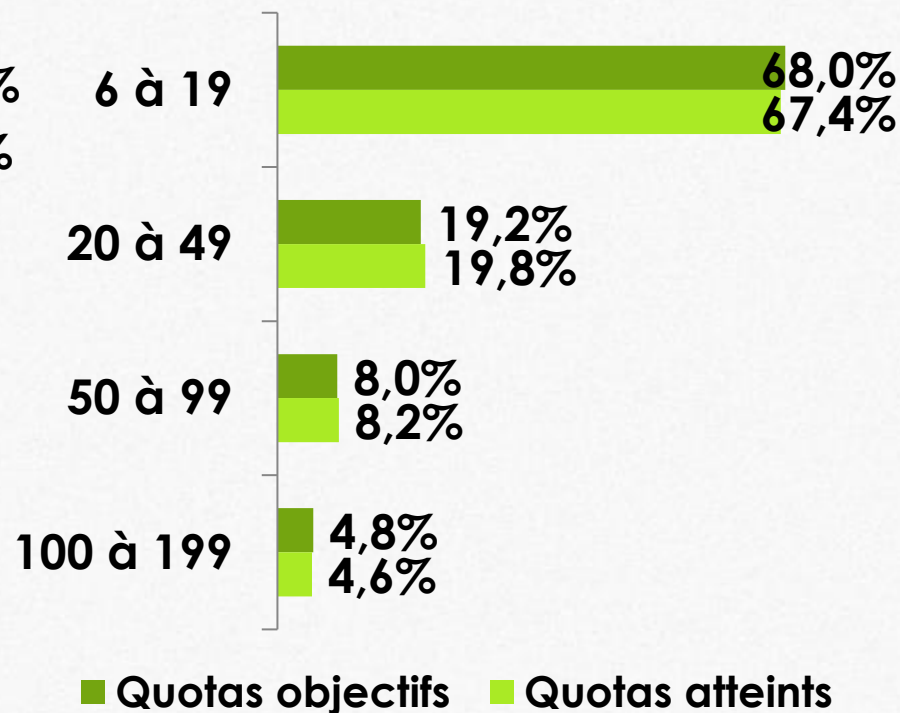
- **Méthode de recherche** : méthode quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire structurée.
- **Mode d'administration des questionnaires** : par téléphone
- **Méthode d'échantillonnage** : méthode non probabiliste par quotas. Des quotas par activité, taille de l'entreprise et gouvernorats 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 8 novembre et le 27 novembre 2021
- **Couverture géographique** : les 24 gouvernorats

## Profil des entreprises sondées

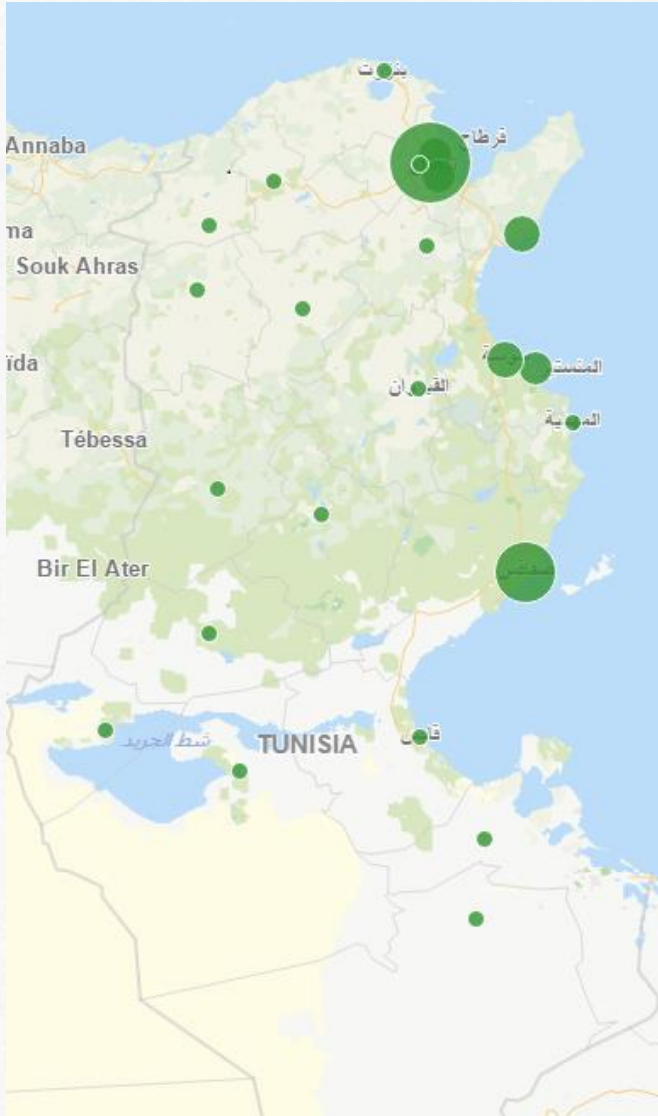
### Profil selon le secteur d'activité



### Profil selon l'effectif



Age de l'entreprise	Années (2021)
Age moyen	15



## Profil des entreprises sondées

Districts	Quotas objectifs	Quotas atteints
Grand Tunis	43,8%	43,2%
Nord est	12,6%	12,2%
Nord ouest	3,2%	3,2%
Centre est	31,0%	32,6%
Centre ouest	3,2%	3,0%
Sud est	4,2%	4,2%
Sud ouest	2,0%	1,6%

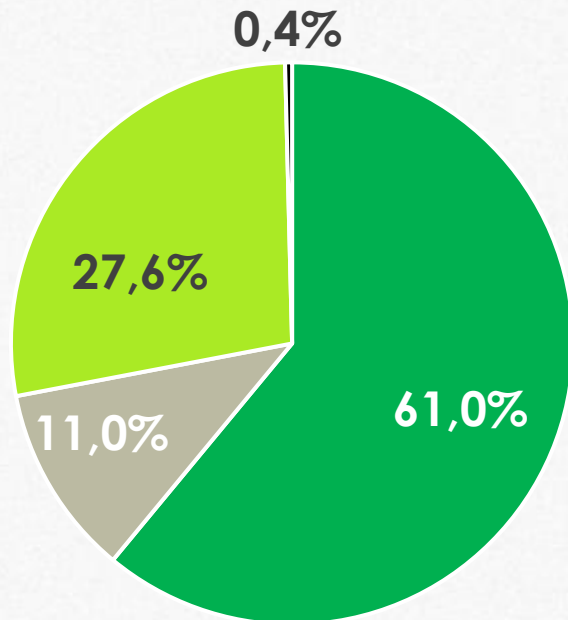
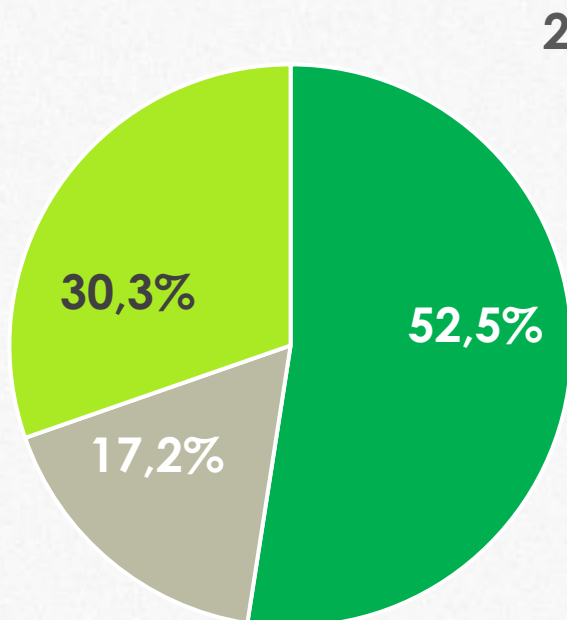


## Constats de la situation de la PME

- Année encore difficile avec **57%** des PME qui déclarent s'attendre à ce que leur chiffre d'affaires baisse en 2021, mais situation meilleure que 2020 où les PME déclaraient une baisse pour **82%** d'entre elles
- On constate que la PME a **moins** importé et moins exporté probablement à cause du contexte sanitaire

## Profil des entreprises sondées

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



- Le marché local
- Les deux

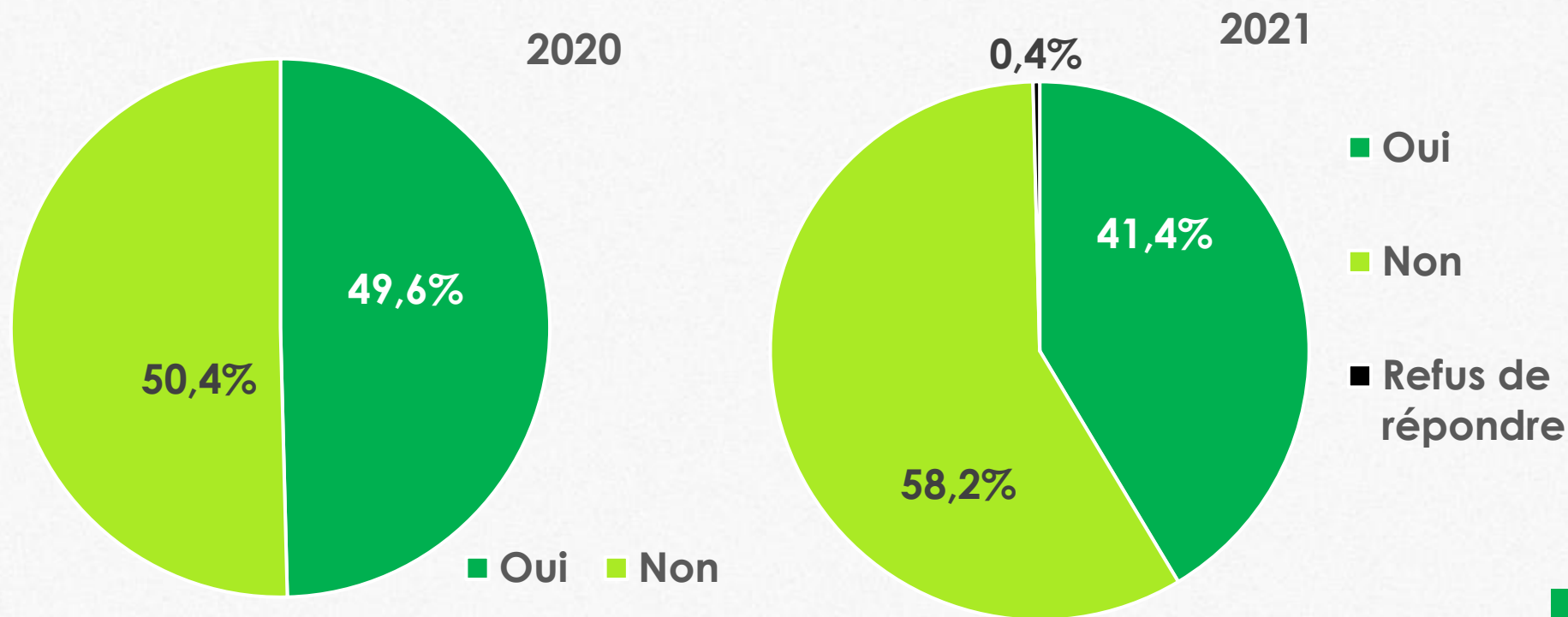
- Le marché extérieur

- Le marché local
- Les deux

- Le marché extérieur
- Refus de répondre

## Profil des entreprises sondées

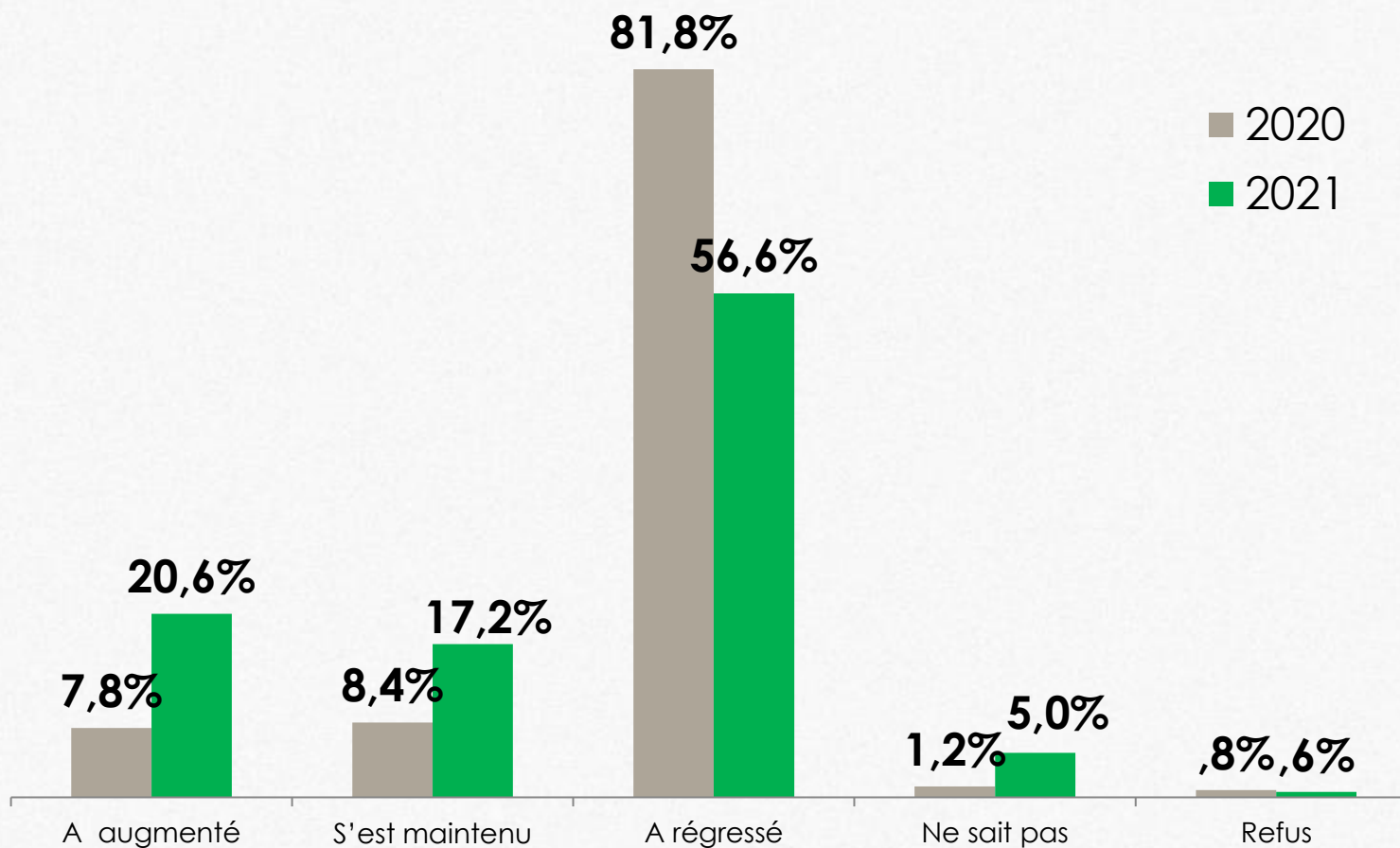
Est-ce que votre entreprise fait de l'import (importe des marchandises/produits ou des prestations de services)?





## Performance perçue des entreprises sondées

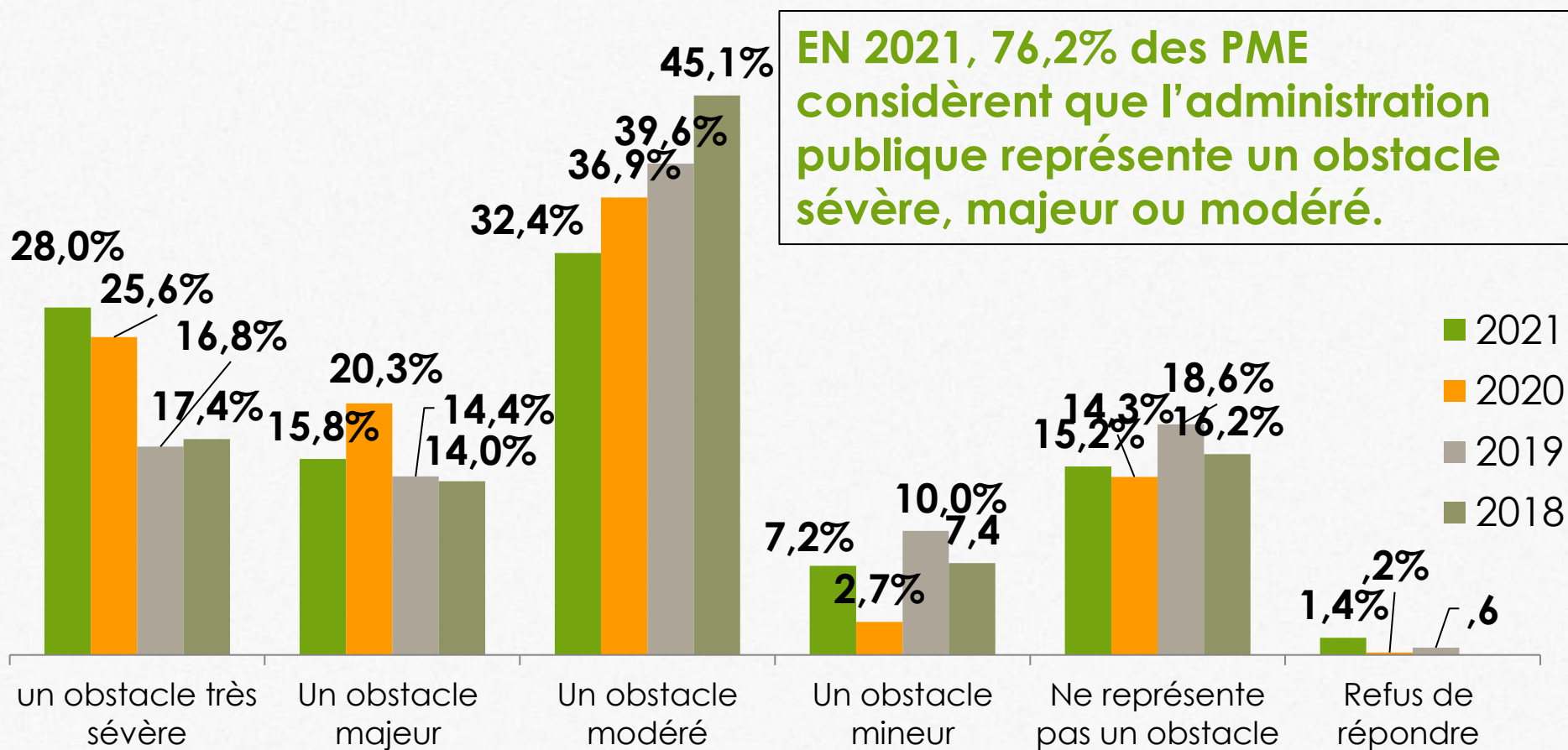
Evolution du chiffre d'affaires par rapport à l'année dernière



## Constats perception des administrations publiques par la PME

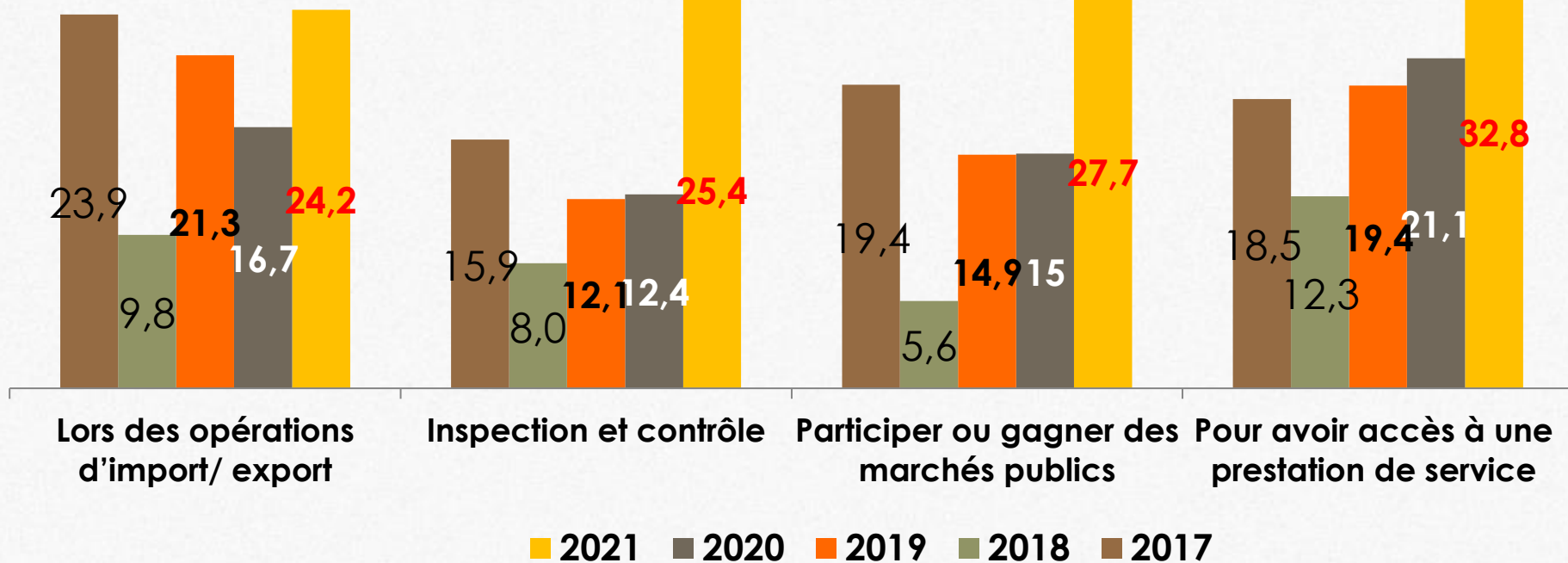
- Plus de **trois quart** des PME déclarent que l'administration publique représente un obstacle modéré, majeur ou très sévère dont **28%** qui perçoivent les administrations publiques comme un obstacle **très sévère** au développement de leur entreprise
- Le **tiers** des PME déclare avoir été sollicité pour faire des **versements non officiels** lors d'au moins une des opérations proposées dans leur relation avec les administrations publiques, ce chiffre a énormément augmenté par rapport à la vague précédente **(+23%)**

## L'administration publique représente-t-elle une barrière au développement des PME ? (2018-2019-2020-2021)



Entreprises auxquelles on a demandé de faire des versements non officiels lors d'opérations avec l'administration publique durant les 12 derniers mois

**34,2% des PME ont été incités à la corruption au moins sur une des opérations (27,7% en 2020, 28,8 en 2019 et 20,9% en 2018)**



**Cas des incitations à la corruption**

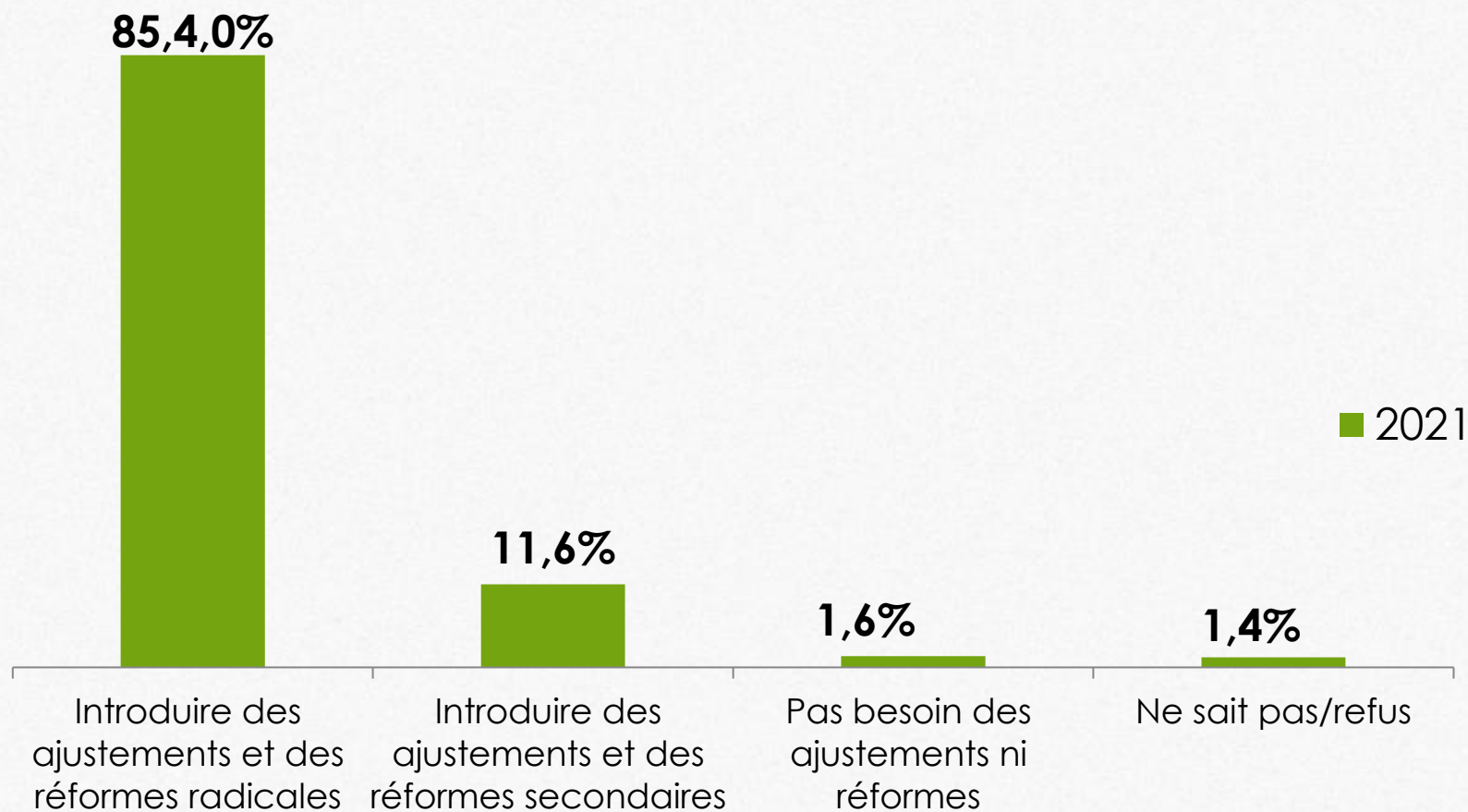
## Constats satisfaction et attentes des administrations publiques par la PME

- De vague en vague, l'attente la plus importante en termes de réforme de l'administration publique demeure **la digitalisation**, ce chiffre était de **40%** lors de la vague précédente et il passe à **45%** dans cette vague.
- Seulement **38,7%** des PME considèrent que les administrations étudiées utilisaient suffisamment la digitalisation dans leur relation avec les PME; Le taux de satisfaction des services digitaux proposés par les administrations publiques est de **57,5%** avec seulement **13,4%** de très satisfaits contre **19,4%** de très insatisfaits.
- **85%** des PME déclarent qu'il faut apporter **des réformes et ajustements radicaux** à l'administration publique pour mieux répondre à leurs attentes.

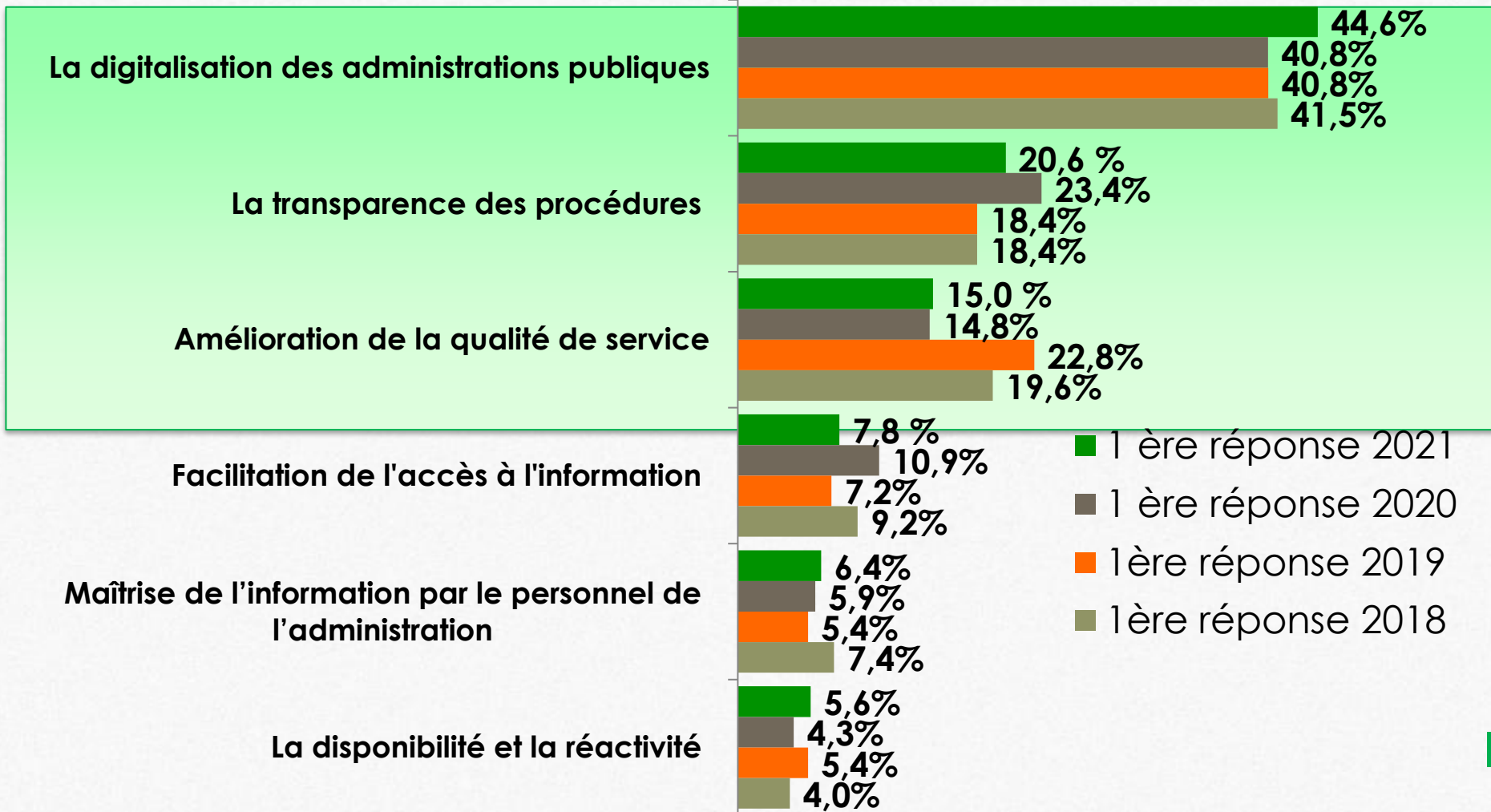


## Besoin en réforme des administrations selon les dirigeants de PME

A votre avis, est ce que, actuellement, les administrations publiques tunisiennes ont besoin de ...

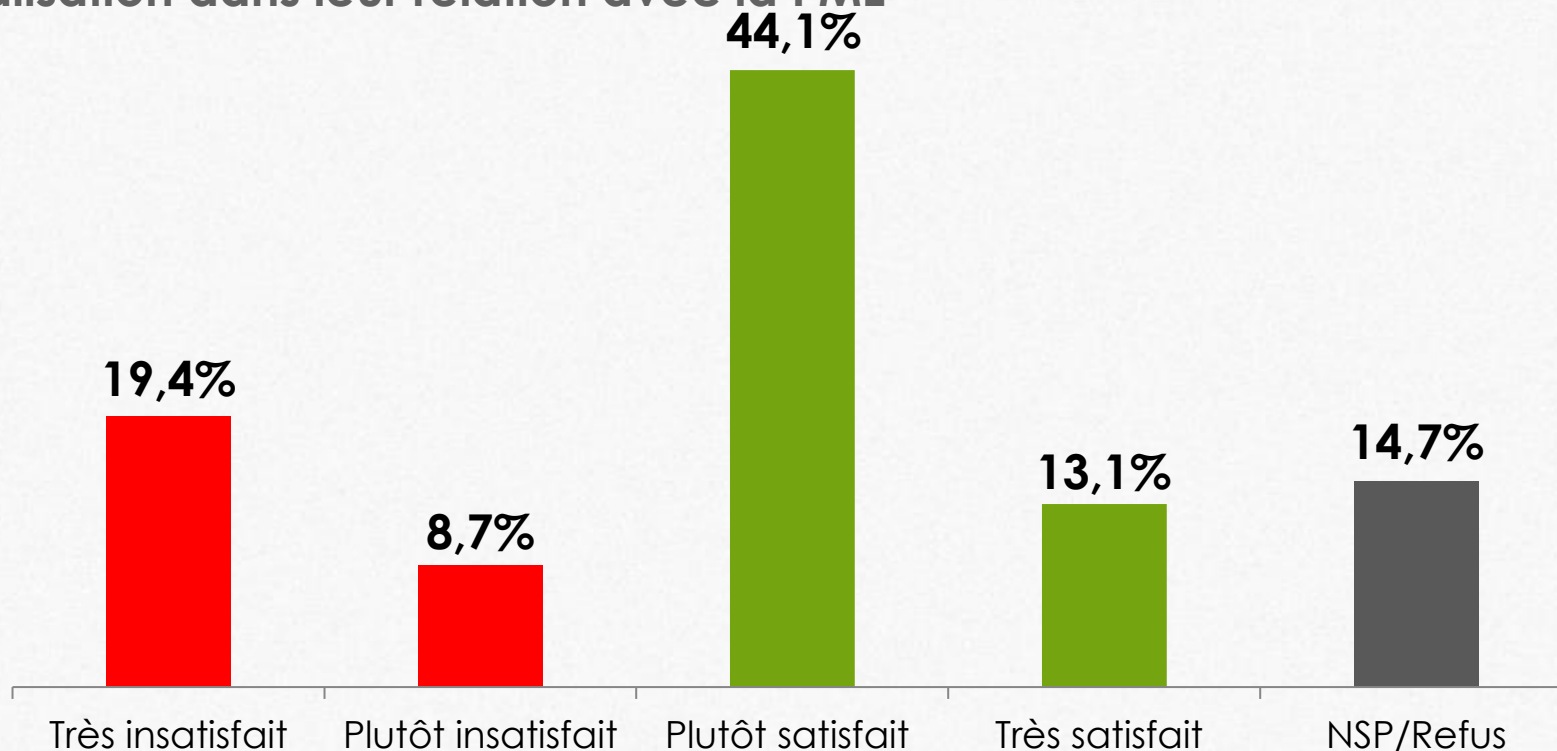


## Actions prioritaires pour améliorer la relation PME-administrations publiques



## Evaluation actuelle de la digitalisation des administrations publiques par les PME

Seulement **38,7%** des PME déclarent que les administrations publiques utilisent suffisamment la digitalisation dans leur relation avec la PME



## Constats perception des administrations publiques par la PME

- Seulement **20%** des PME déclarent être très satisfaites de leur relation avec les administrations publiques. Ce chiffre devrait passer à 50% pour attendre des standards de satisfaction.
- Le score moyen obtenu par les administrations avec lesquelles les PME ont traité durant les 12 derniers mois est de **60.6** sur 100, un score qui est à la limite inférieure d'une performance moyenne. On considère que c'est une très faible amélioration **(+0,33%)**, une quasi stagnation après la baisse importante de **-2,74%** de la vague précédente.

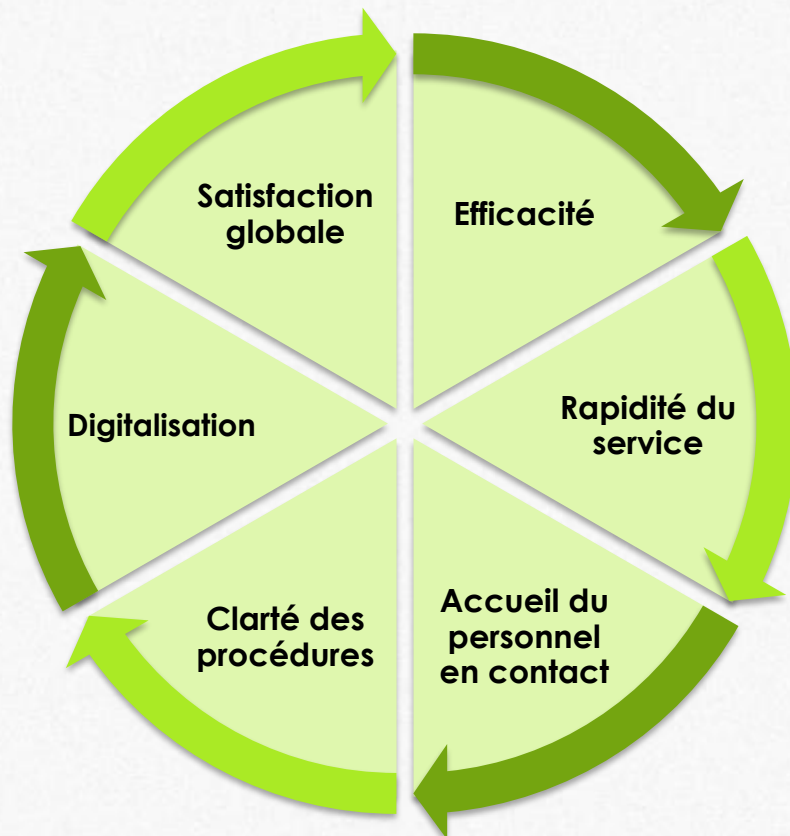
## Constats perception des administrations publiques par la PME

- On constate une légère amélioration au niveau de l'accueil du personnel (**+1,83%**) après une baisse de **-3,54%** perçue lors de la vague précédente, mais la performance de l'ensemble des indicateurs demeure faible, toutes à la tangente de la mauvaise performance qui serait un score inférieur à **6/10**, que ce soit en termes de clarté des procédures, de la qualité de l'accueil ou de l'efficacité, avec une mauvaise performance en termes de rapidité et une note moyenne de seulement **5,67/10**, au deçà des attentes des dirigeants de PME, toujours en quête de rapidité d'exécution des services.



## 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

## Scoring global d'évaluation des administrations publiques sur 100

**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

+0,33

**Score  
global 2021**

60.6/100

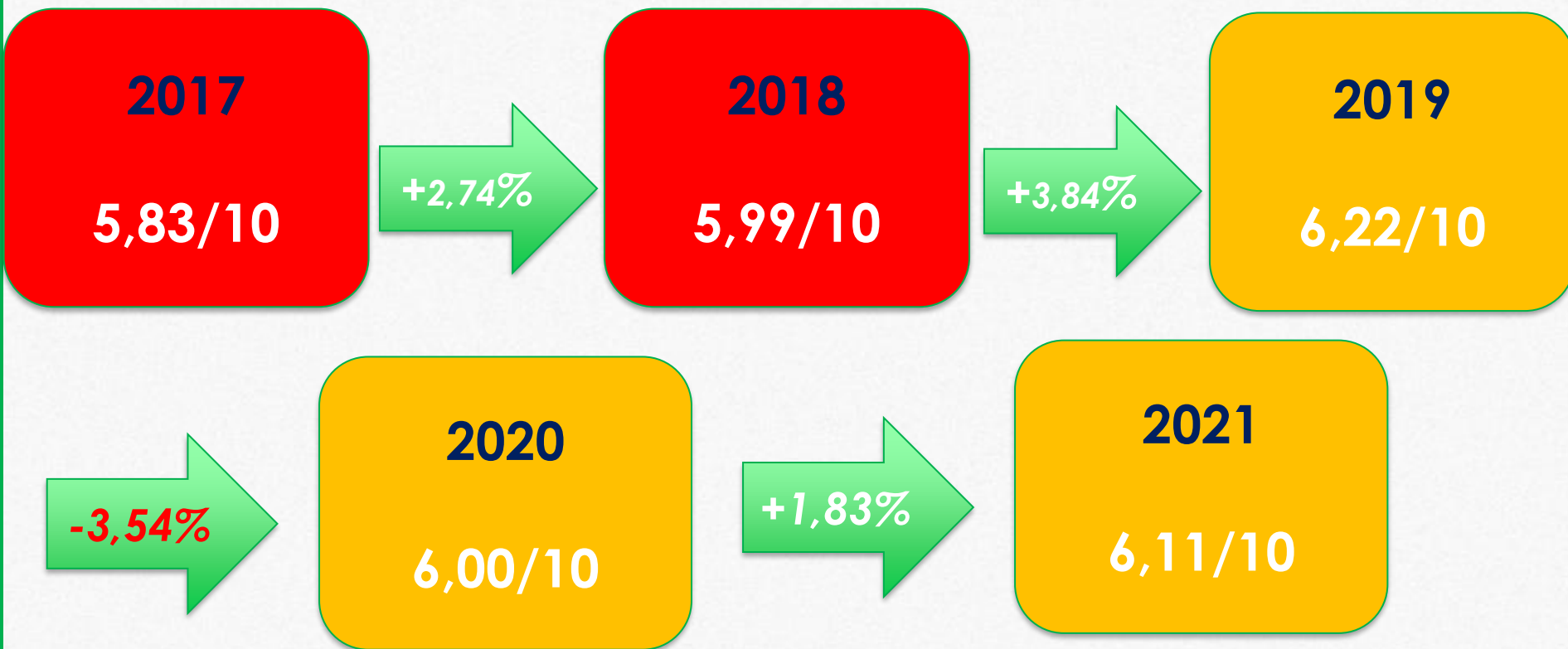


Note moyenne sur 10 (**efficacité**)



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

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



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

## 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**

**+0,71%**

**2021**

**5,67/10**





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



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

# Merci