

Enquête sur la perception des services digitalisés de l'administration publique

Résultats de l'Enquête

Août 2022

Contenu du document

Objectifs de l'enquête

Fiche de présentation de l'enquête

Caractéristiques des entreprises interrogées

Résultats de l'enquête

Section 1 : perception de la digitalisation de l'administration publique

Section 2 : Usage et évaluation des services administratifs digitalisés

Section 3 : Offre de services administratifs digitalisés : pistes d'amélioration et attentes des entreprises

Objectifs de l'enquête

- L'enquête vise à mesurer le recours des entreprises privées aux services administratifs digitalisés et leur niveau de satisfaction de l'offre de digitalisation actuelle.
- L'enquête cherche aussi à collecter les suggestions pour une digitalisation des services administratifs réussie.

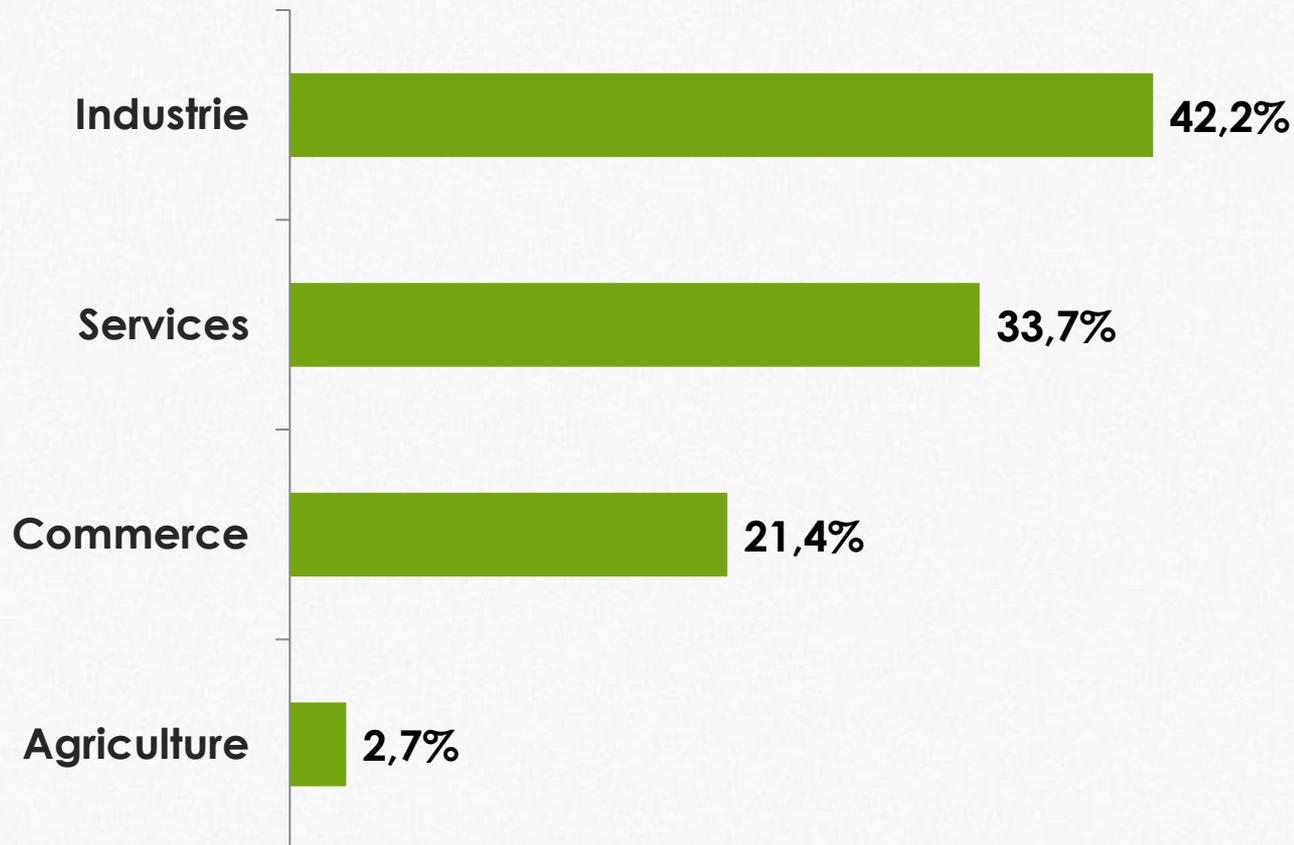
Fiche de présentation de l'enquête

Fiche de présentation de l'enquête

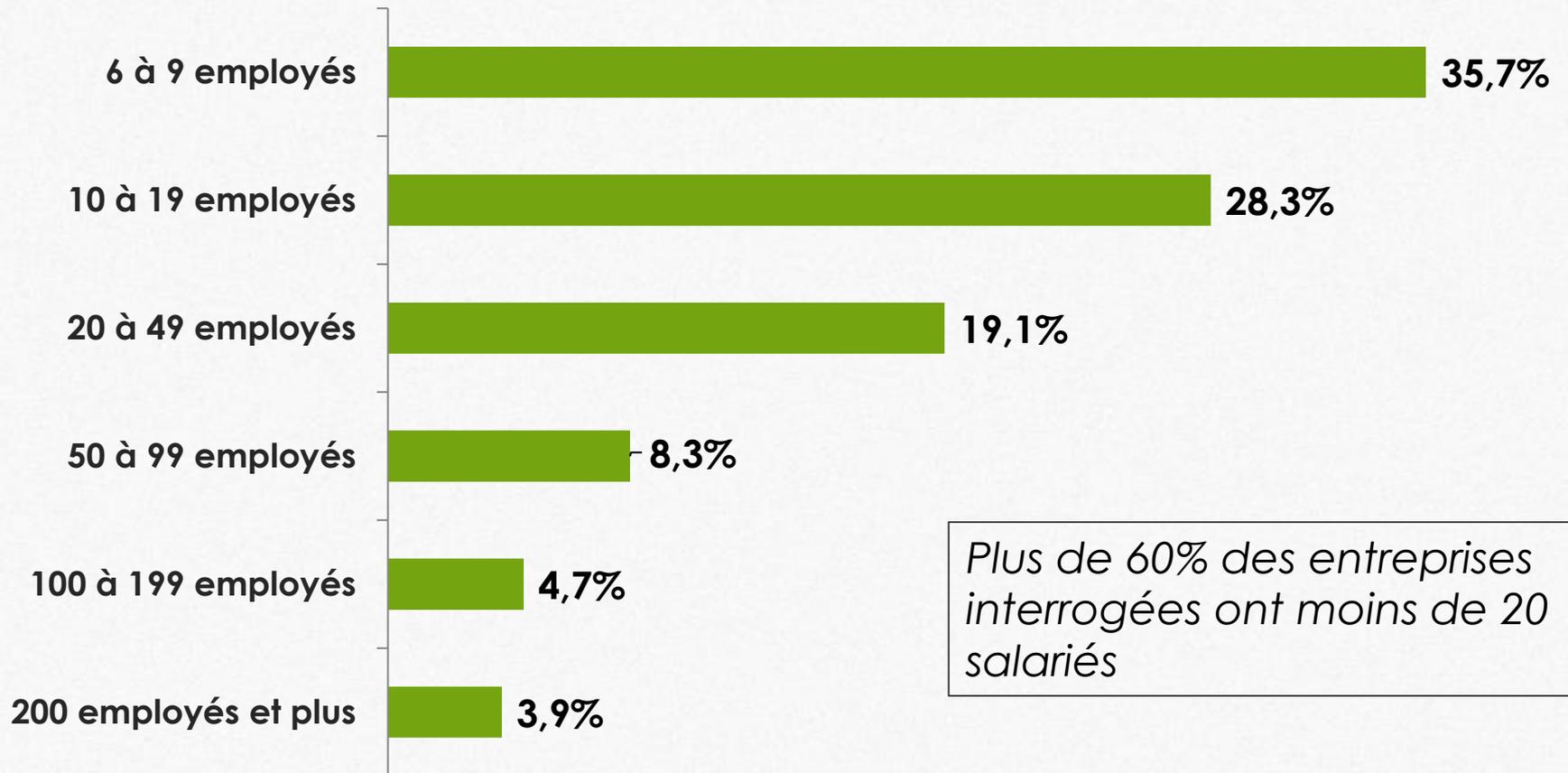
- **Méthode** : méthode quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire structuré.
- **Mode d'administration des questionnaires** : par téléphone
- **Méthode d'échantillonnage** : méthode non probabiliste des quotas. Des quotas par activité, taille de l'entreprise et gouvernorat ont été établis en se basant sur les données les plus récentes du Répertoire National des Entreprises (RNE).
- **Cible** : au sein des entreprises ayant un effectif de 6 employés et plus, les personnes qui sont les plus en contact avec les administrations publiques
- **Nombre de répondants** : 1201
- **Période de réalisation de l'enquête** : du 27 Avril 2022 au 17 Juin 2022
- **Couverture géographique** : l'ensemble des gouvernorats (24).

Caractéristiques des entreprises interrogées

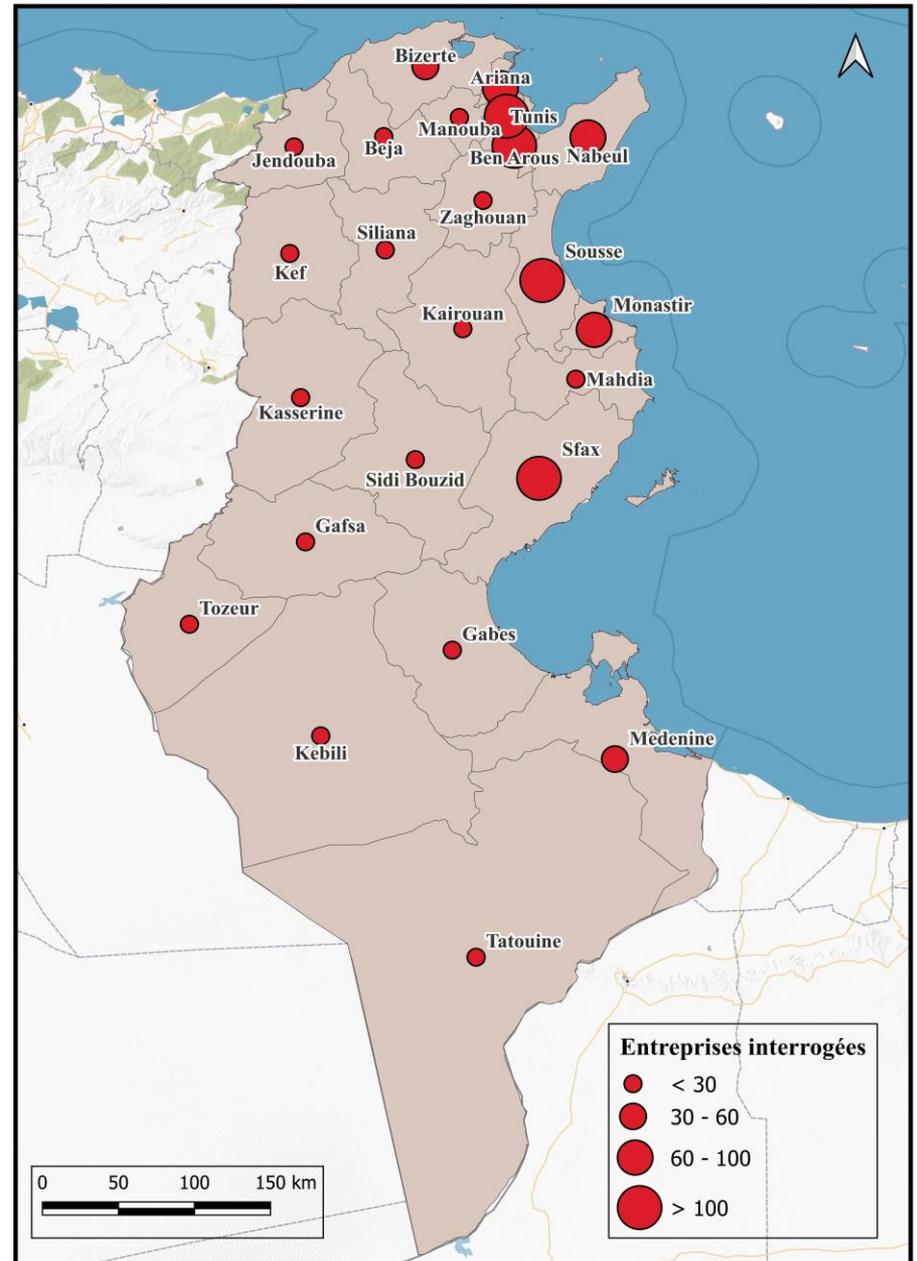
Répartition des entreprises selon le secteur d'activité



Répartition des entreprises selon l'effectif

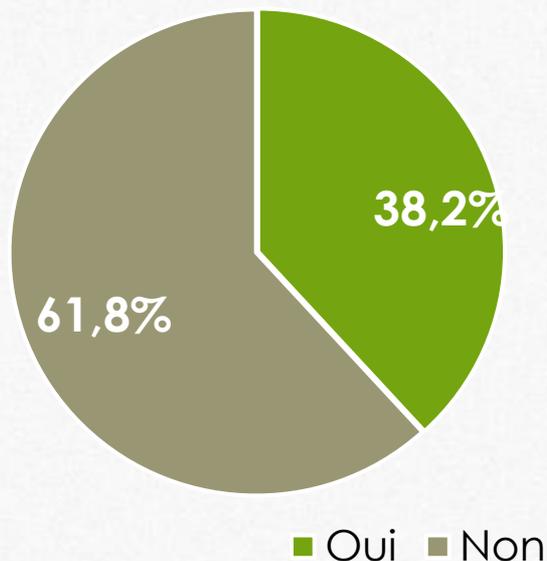


Répartition des entreprises selon le gouvernorat



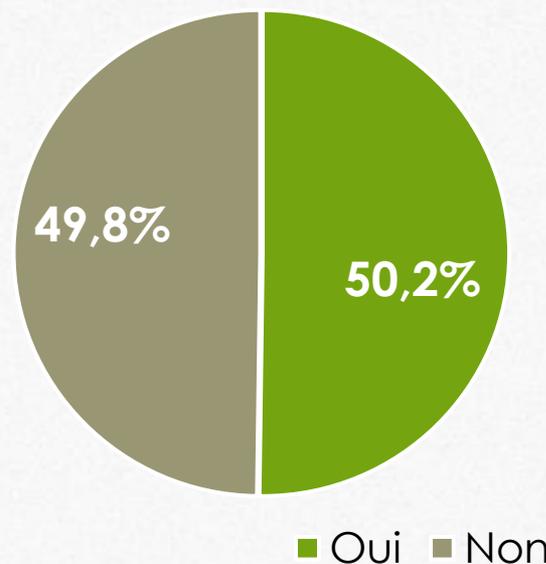
Proportion des entreprises exportatrices

Votre entreprise vend-elle des produits ou des services sur le marché étranger ?



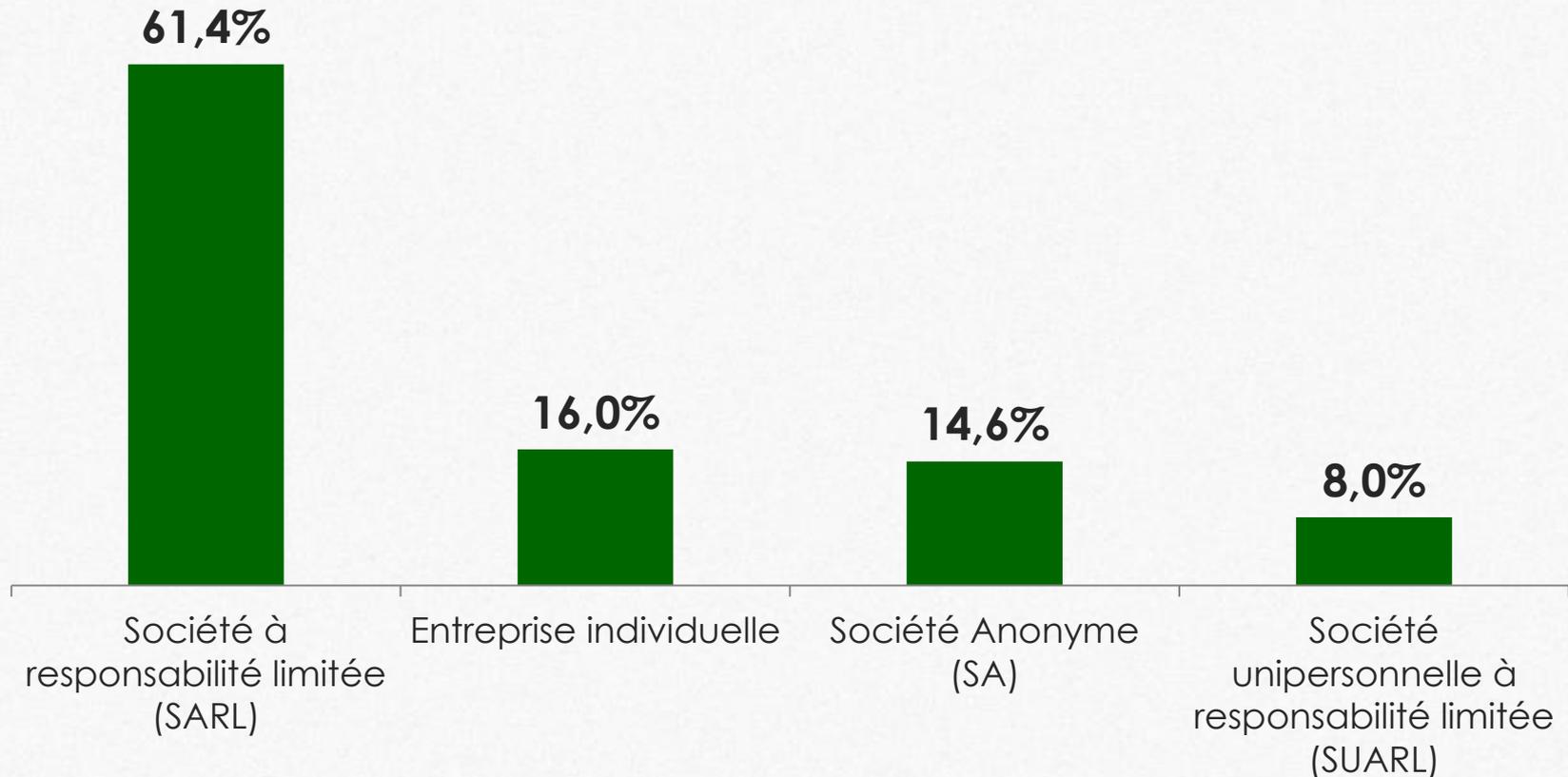
Proportion des entreprises importatrices

Votre entreprise importe-t-elle des produits ou des services de l'étranger ?

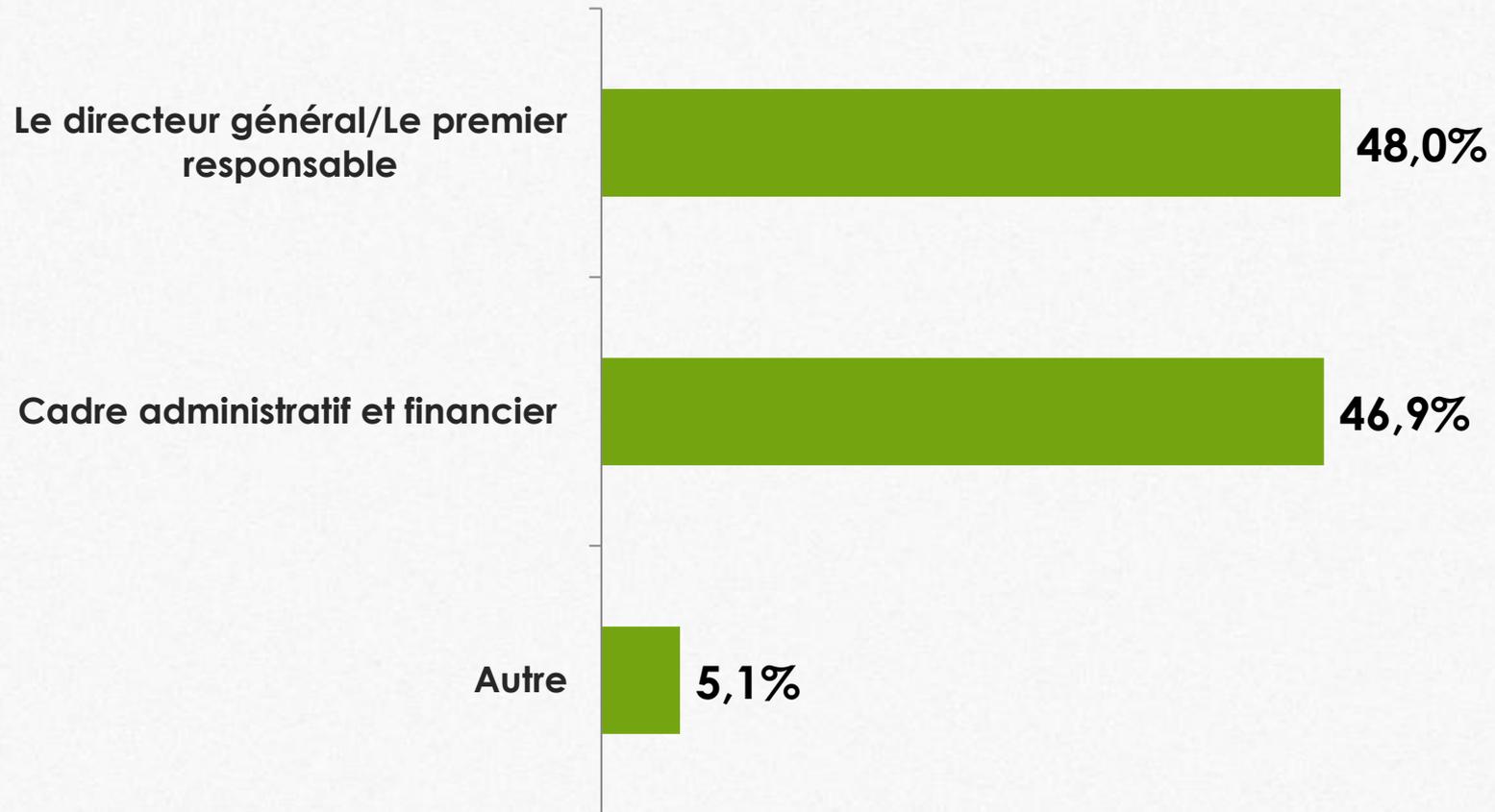


Répartition des entreprises selon la forme juridique

Quelle est la forme juridique de l'entreprise?



Position de la personne interrogée au sein de l'entreprise

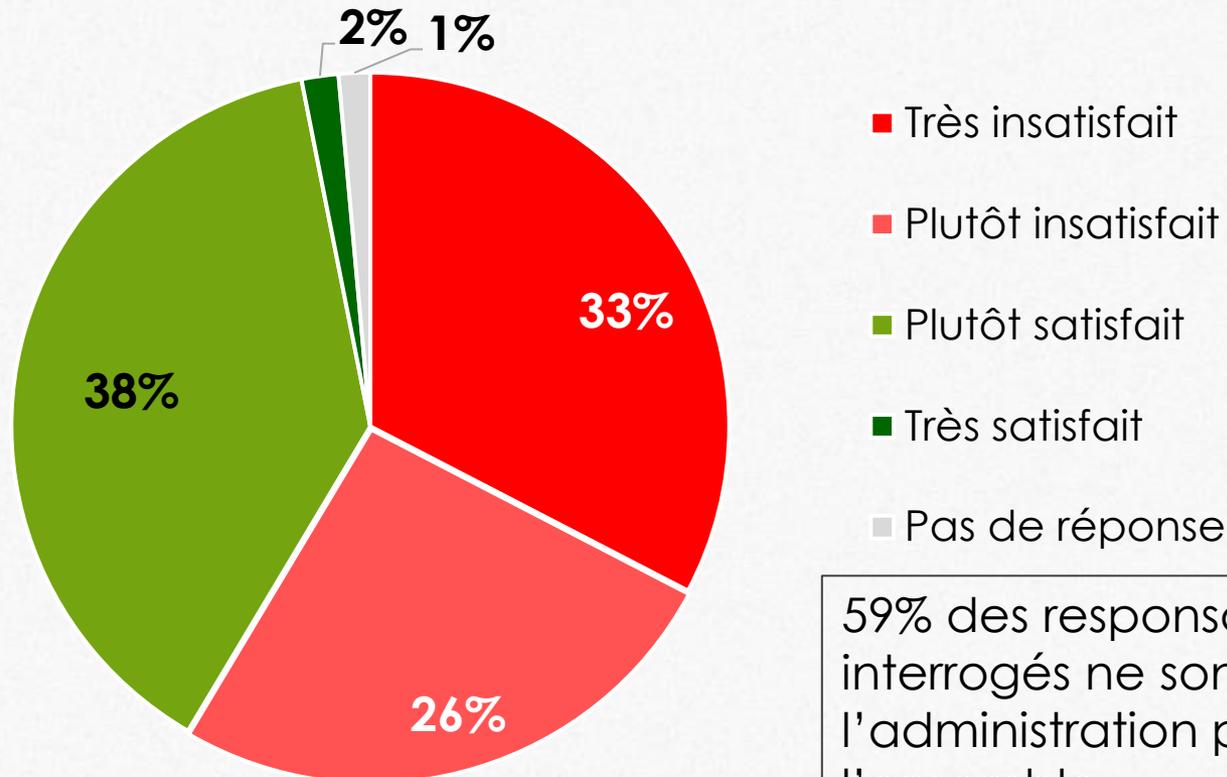


Résultats de l'enquête

Section 1 : perception de la digitalisation de l'administration publique

Satisfaction globale de l'administration publique

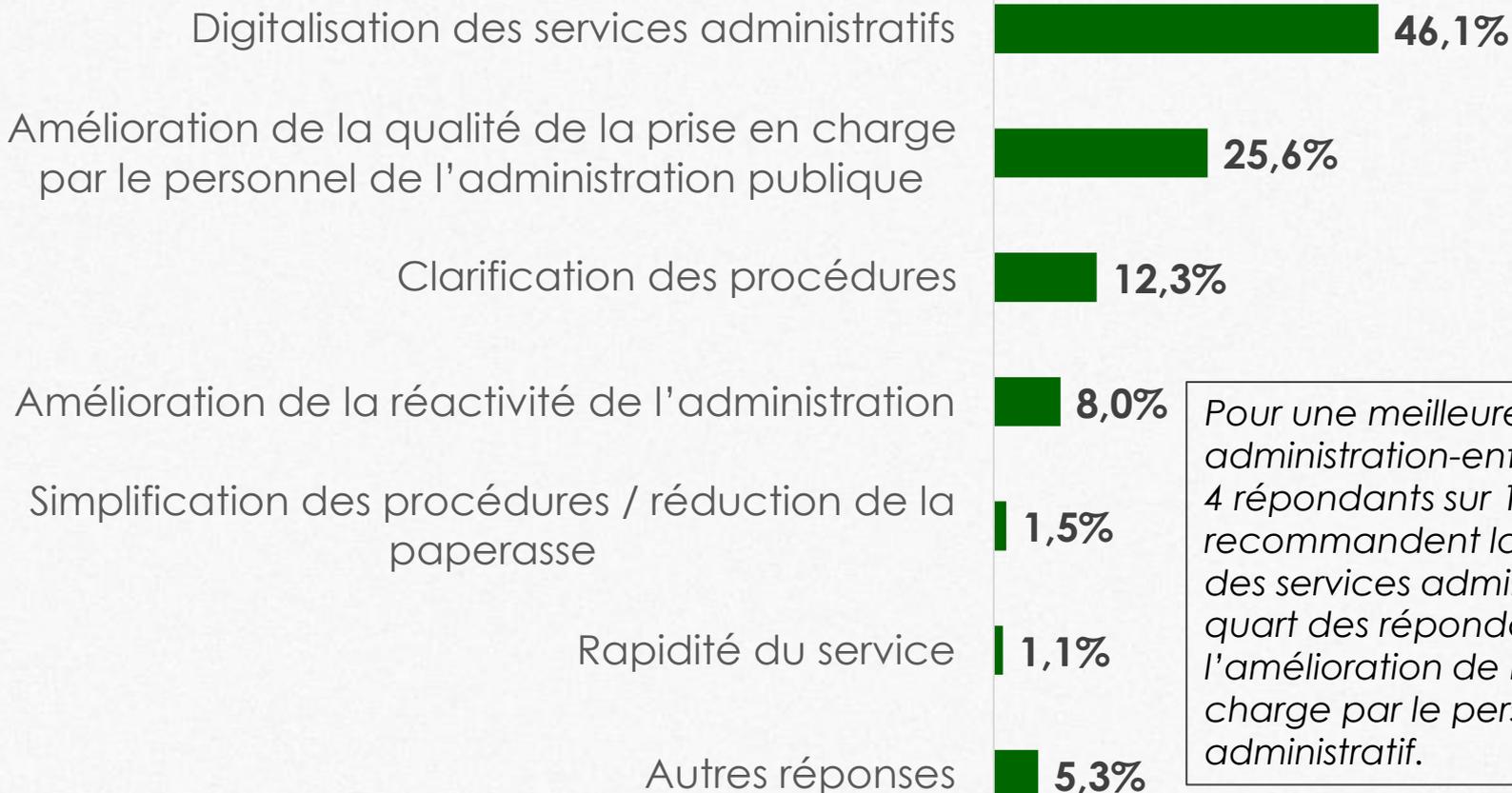
Dans le cadre des services publics dont a bénéficié votre entreprise durant les 12 derniers mois, à quel degré êtes-vous satisfaits de l'administration publique dans l'ensemble ?



59% des responsables d'entreprises interrogés ne sont pas satisfaits de l'administration publique dans l'ensemble.

Action prioritaire à entreprendre par l'administration publique pour une meilleure relation avec les entreprises

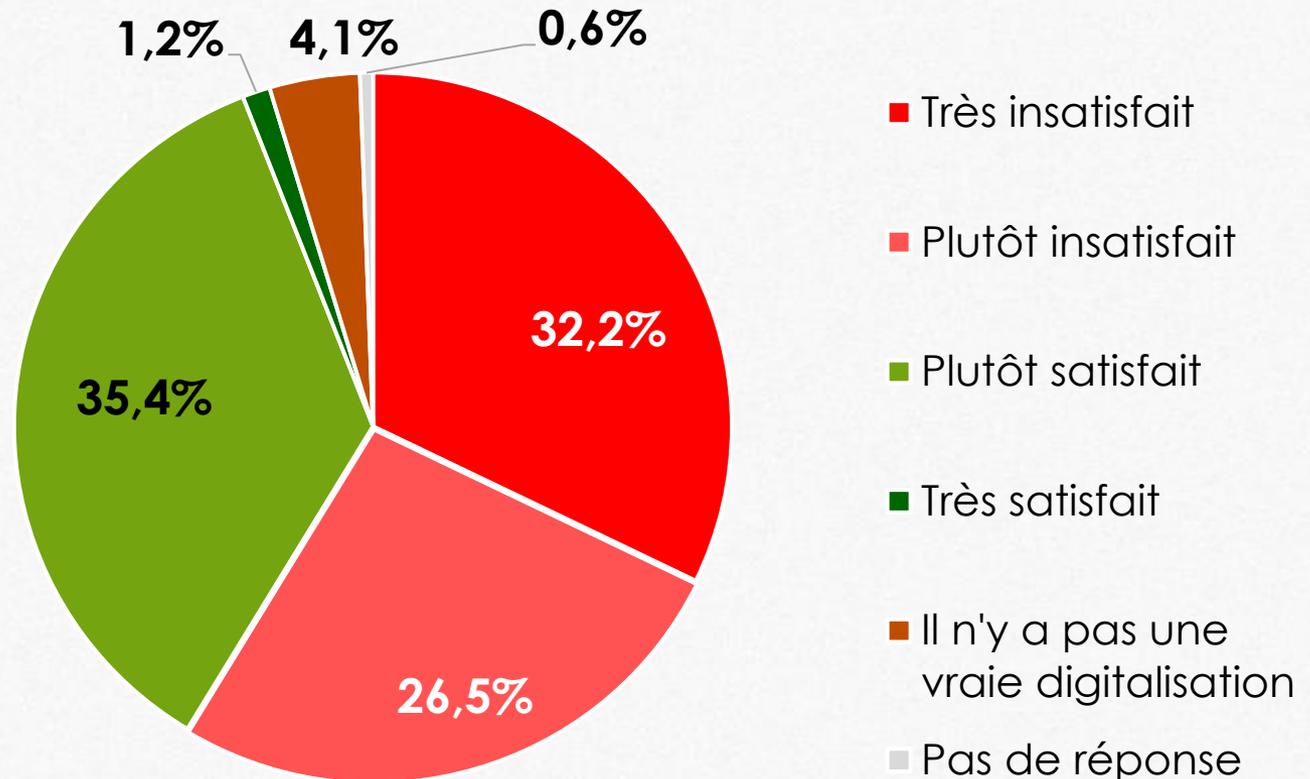
Quelle est l'action la plus importante à entreprendre par les administrations publiques pour améliorer la relation avec les entreprises ?



Pour une meilleure relation administration-entreprise, plus de 4 répondants sur 10 recommandent la digitalisation des services administratifs. Un quart des répondants réclament l'amélioration de la prise en charge par le personnel administratif.

Satisfaction du degré de digitalisation de l'administration publique tunisienne

En général, êtes-vous satisfaits du degré de digitalisation de l'administration publique tunisienne?

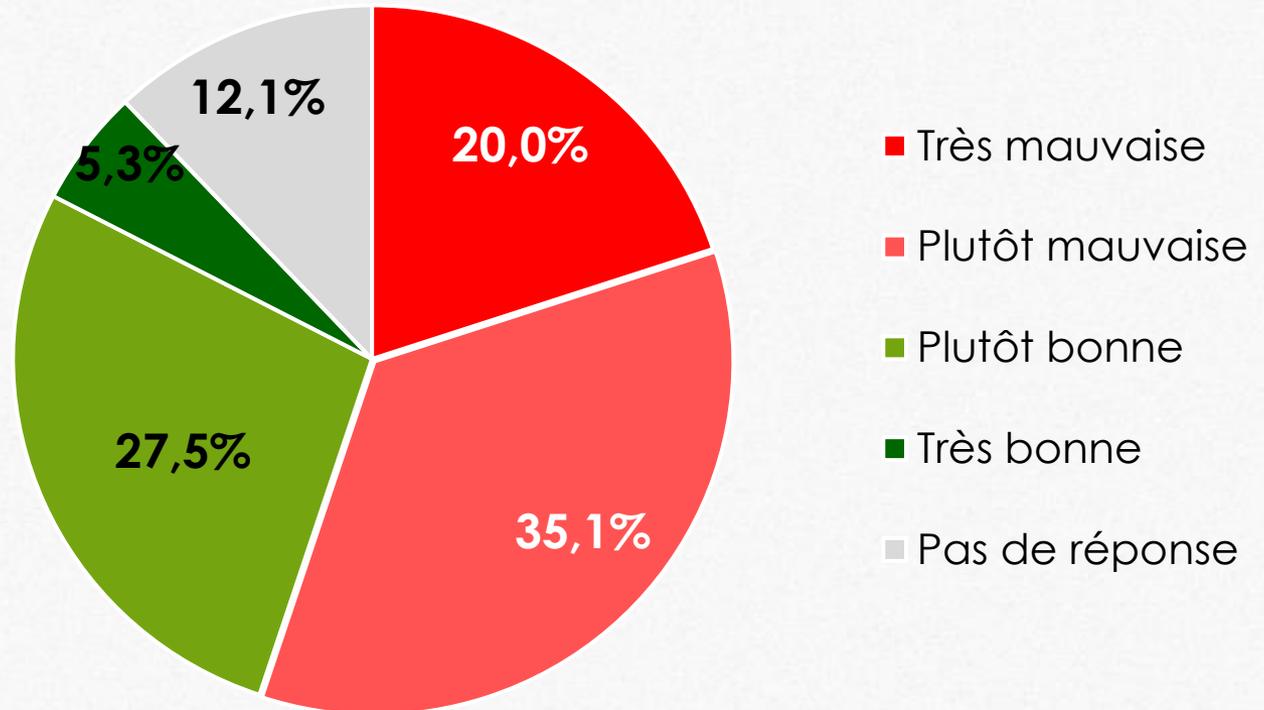


Près de 6 entreprises sur 10 sont insatisfaites du degré de digitalisation de l'administration publique dont plus de la moitié sont très insatisfaites. 4.1% des entreprises (50 entreprises) trouvent que l'administration Tunisienne n'a pas réalisé sa digitalisation.

Satisfaction de la performance du gouvernement dans l'instauration d'une administration digitale

D'une façon générale, comment évaluez-vous la performance du gouvernement tunisien dans l'instauration d'une administration digitale qui répond aux besoins des entreprises en Tunisie ?

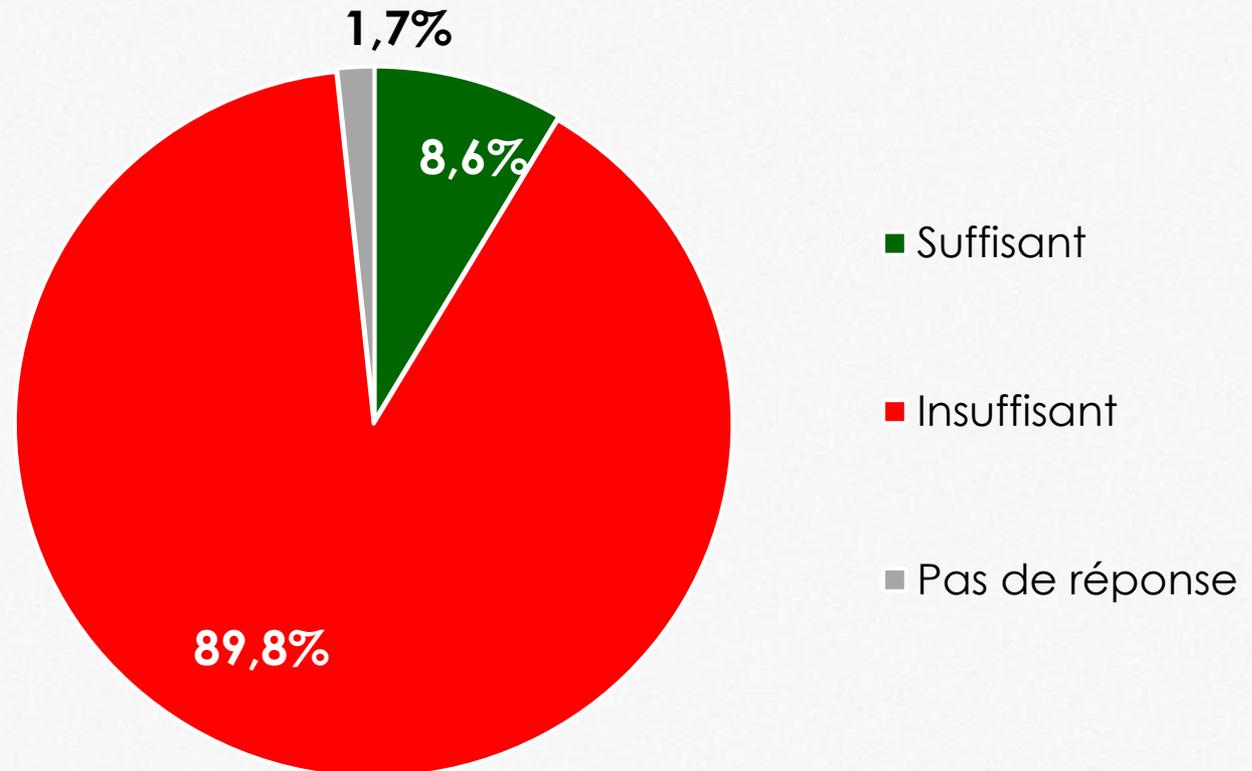
55% des entreprises jugent mal la performance du gouvernement dans l'instauration d'une administration digitale.



Perception de l'efficacité des services administratifs digitaux

Généralement, est-ce que le niveau d'efficacité des services digitalisés fournis par l'administration publique aux entreprises est suffisant ?

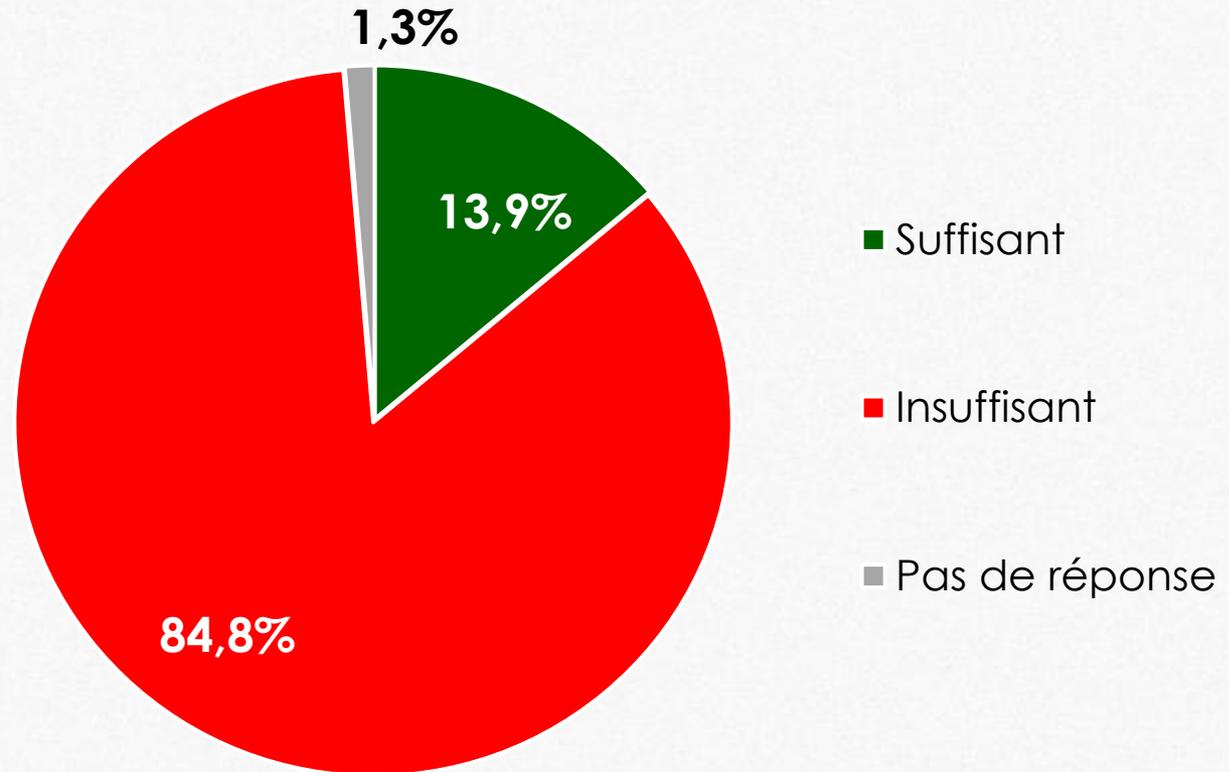
Une large majorité (89.8%) trouvent que le niveau d'efficacité des services digitalisés actuels est insuffisant.



Perception du niveau d'information sur les services administratifs digitaux

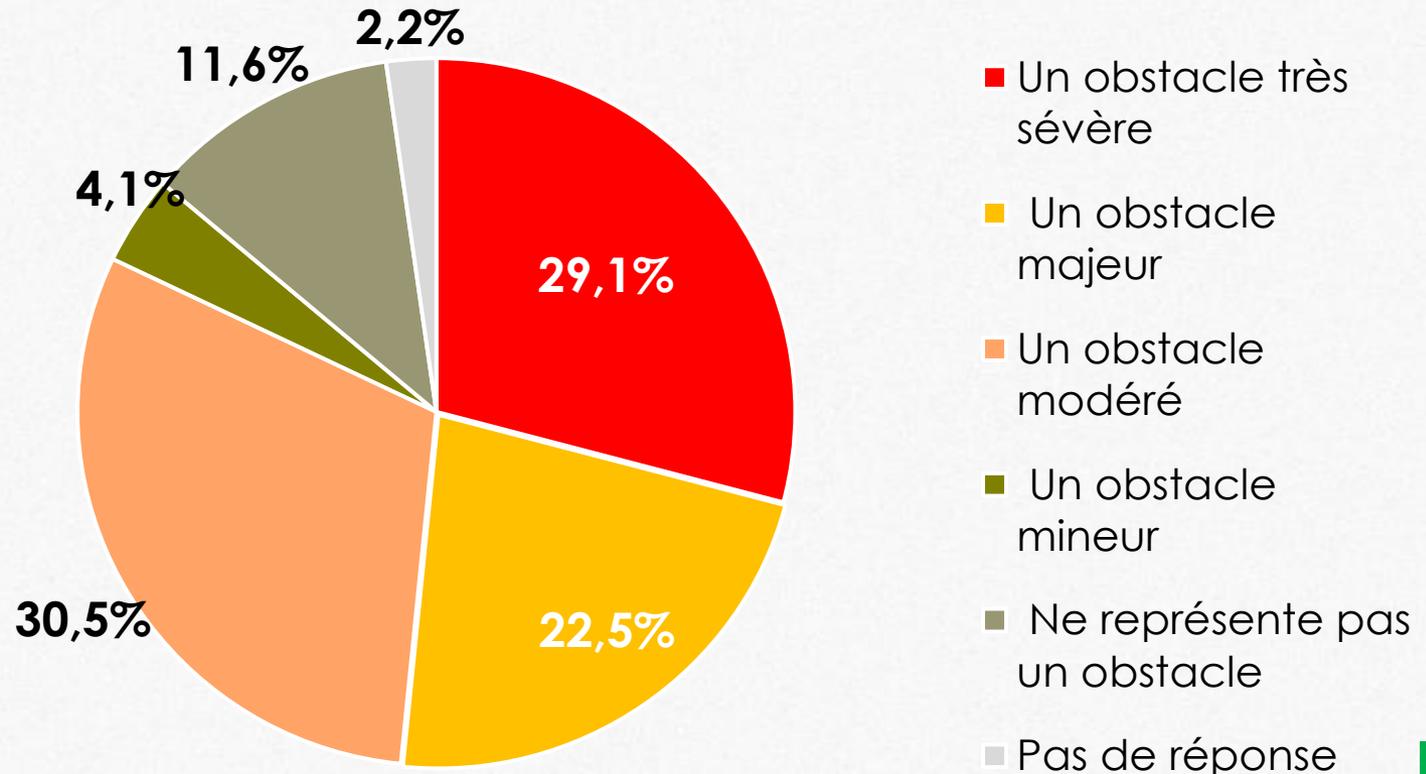
Généralement, est-ce que le niveau d'information sur les services digitalisés fournis par l'administration publique aux entreprises est suffisant ?

Une grande majorité 84.8% trouvent qu'il y'a une déficience en information sur les services digitalisés.



L'infrastructure Internet représente t-elle un obstacle à la réussite des services digitalisés ?

A quel point l'infrastructure Internet actuelle de la Tunisie représente-t-elle un obstacle à la réussite des services digitalisés ?



Plus de 80% des répondants trouvent que l'infrastructure internet représente un obstacle au moins modéré à la réussite des services digitalisés.

Eléments de synthèse

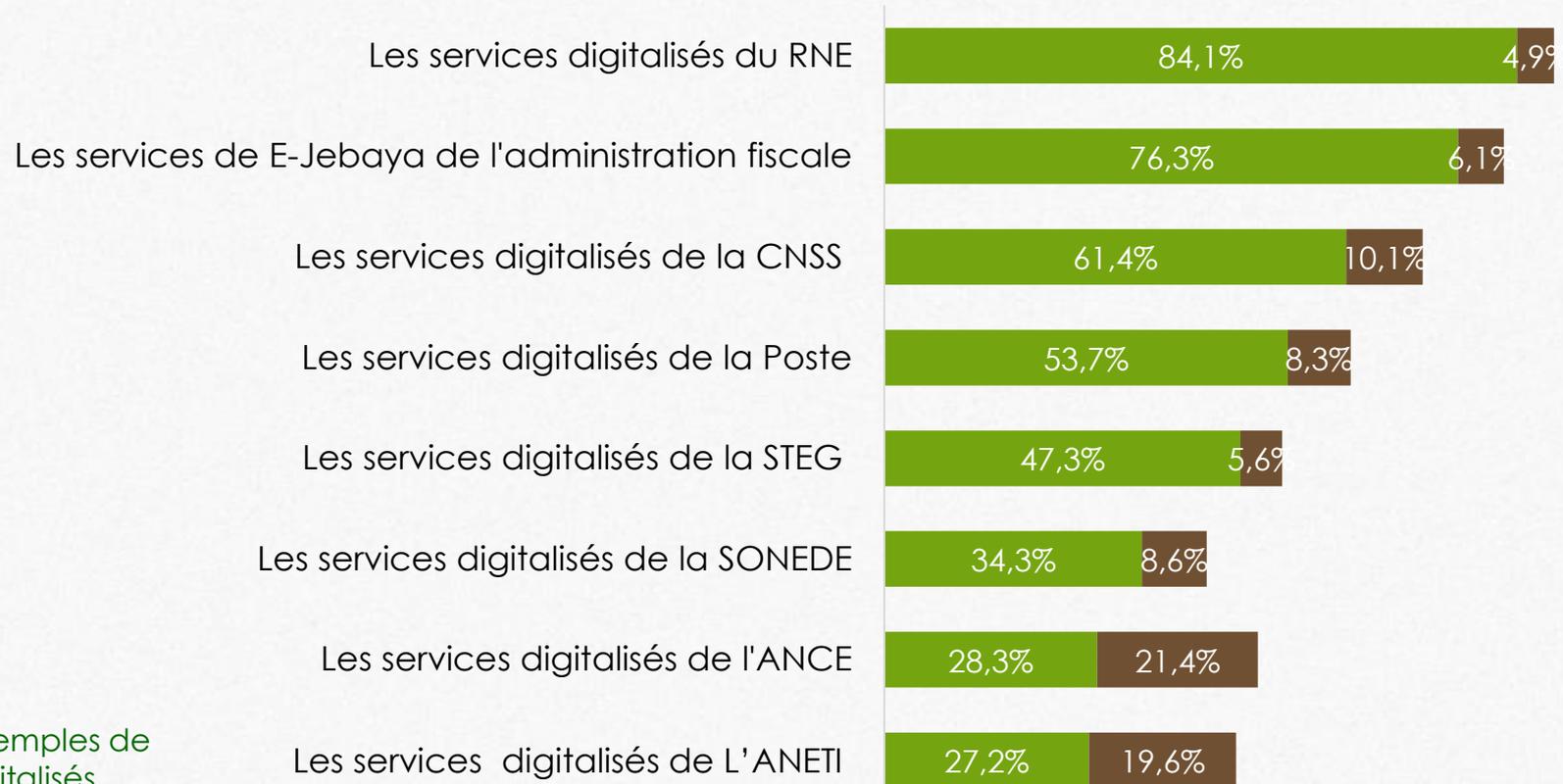
- Près de 6 entreprises sur 10 ne sont pas satisfaites de l'administration publique. Pour améliorer leur relation avec l'administration, les entreprises ont déclaré que les actions prioritaires à mettre en place par l'administration sont la digitalisation (46.1%), l'amélioration de la qualité de prise en charge par le personnel (25.6%) et la clarification des procédures (12.3%).
- Une majorité des entreprises (55%) jugent mal la performance du gouvernement dans l'instauration d'une administration digitale. 59% des entreprises ne sont pas satisfaites du degré de digitalisation des services administratifs.
- Plus de 8 entreprises sur 10 trouvent que le niveau d'efficacité des services administratifs digitaux ainsi que le niveau d'informations fournies sur ces services sont insuffisants.
- L'infrastructure Internet est perçue par une grande majorité (82.1%) comme un obstacle au moins modéré à la réussite des services digitalisés.

Résultats de l'enquête

Section 2 : Usage et évaluation des services administratifs digitalisés.

Notoriété et usage des services administratifs digitalisés (1/2)

Je vais vous citer une liste de services digitalisés de quelques administrations publiques. A chaque fois, je voudrais que vous me disiez si votre entreprise a eu recours à ces services pendant les 12 derniers mois ou si vous n'en avez pas entendu parler ?



NB : des exemples de services digitalisés ont été mentionnés dans le questionnaire.

■ Oui ■ N'en a pas entendu parler

NB : le total n'atteint pas 100% car le non recours au service et les non-réponses ne sont pas retenus.

Notoriété et usage des services administratifs digitalisés (2/2)

Je vais vous citer une liste de services digitalisés de quelques administrations publiques. A chaque fois, je voudrais que vous me disiez si votre entreprise a eu recours à ces services pendant les 12 derniers mois ou si vous n'en avez pas entendu parler ?



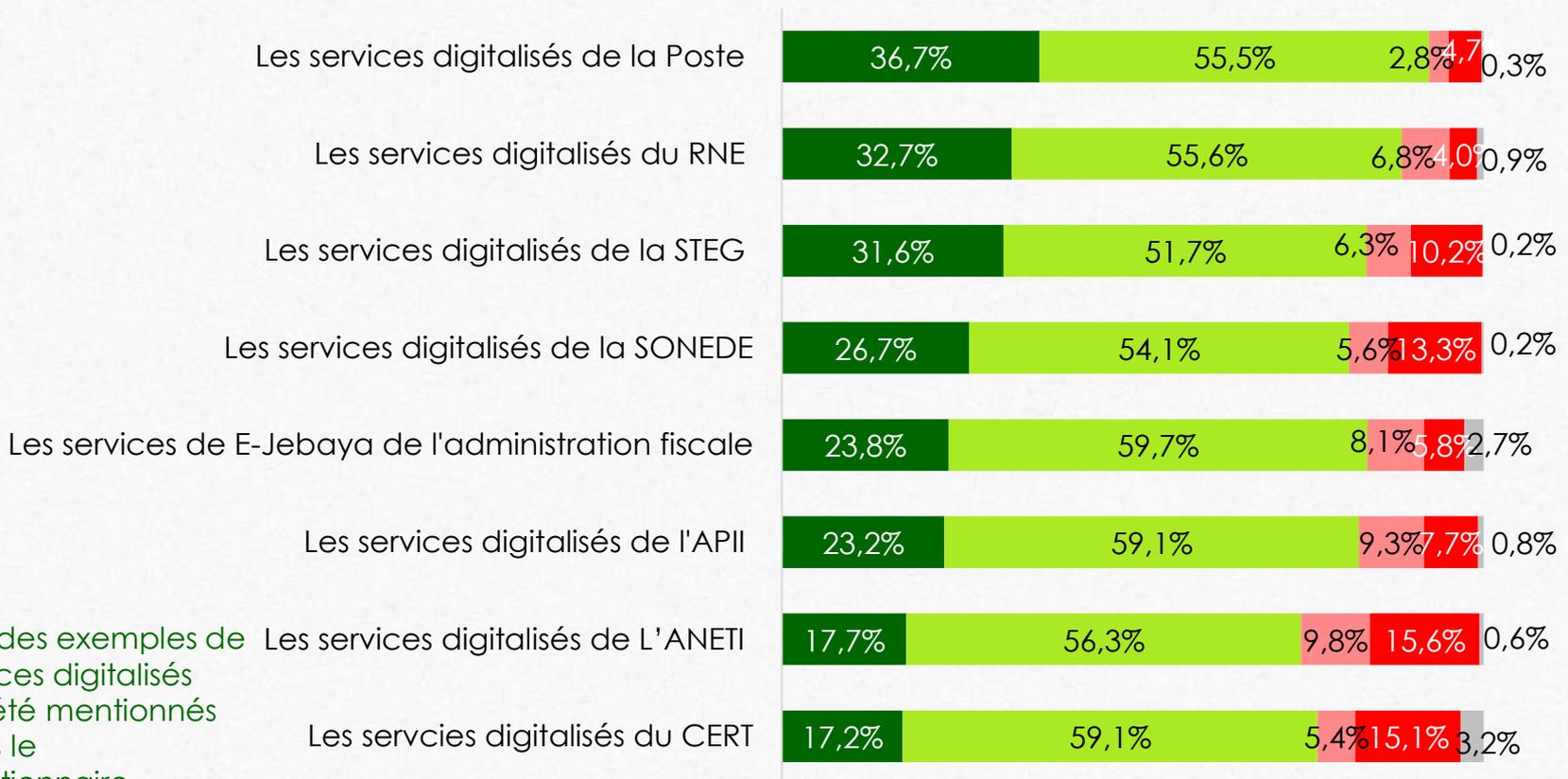
NB : des exemples de services digitalisés ont été mentionnés dans le questionnaire.

NB : le total n'atteint pas 100% car le non recours au service et les non-réponses ne sont pas retenus.

■ Oui ■ N'a pas entendu parler

Degré de satisfaction des services administratifs digitalisés

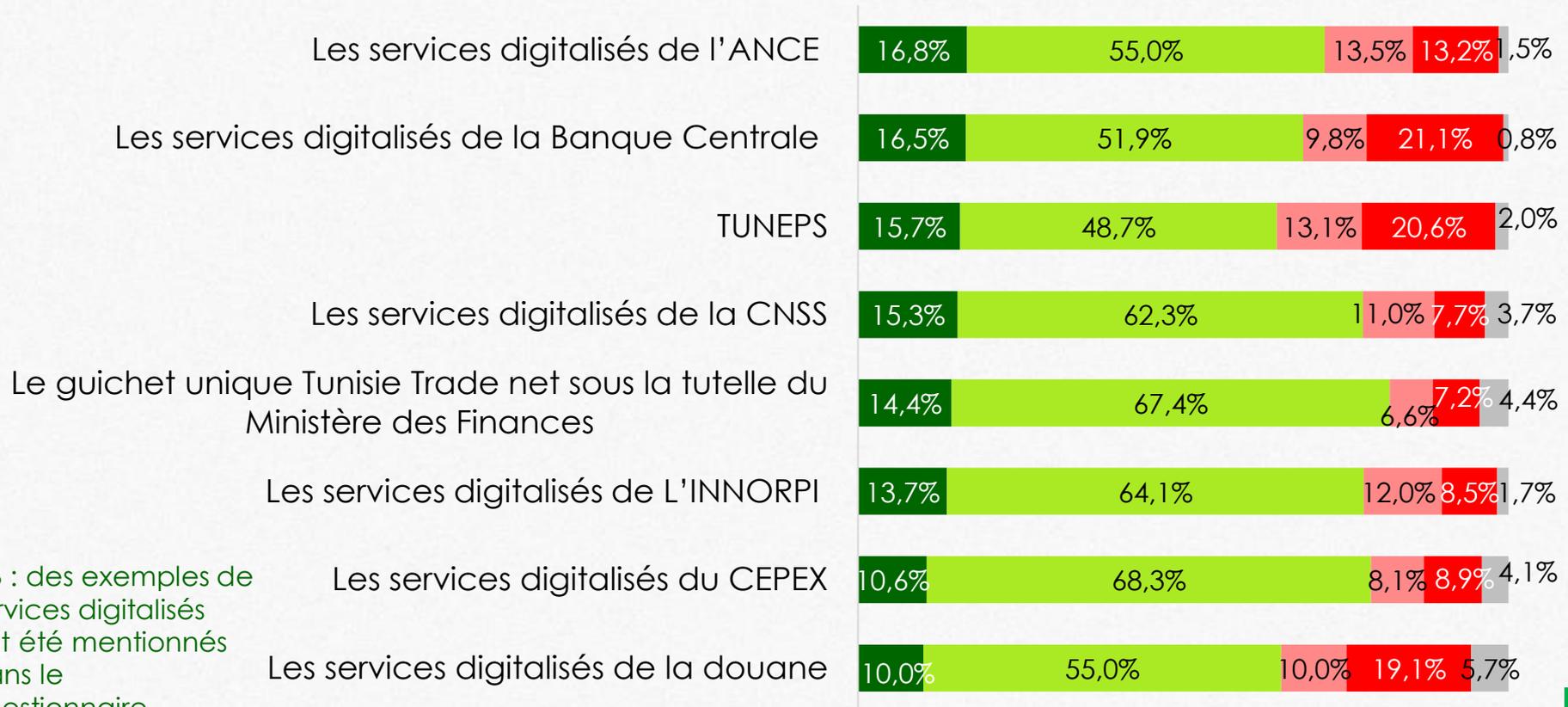
Si oui, à quel degré êtes-vous satisfaits des services digitalisés auxquels vous avez recouru pendant les 12 derniers mois ?



NB : des exemples de services digitalisés ont été mentionnés dans le questionnaire.

Degré de satisfaction des services administratifs digitalisés

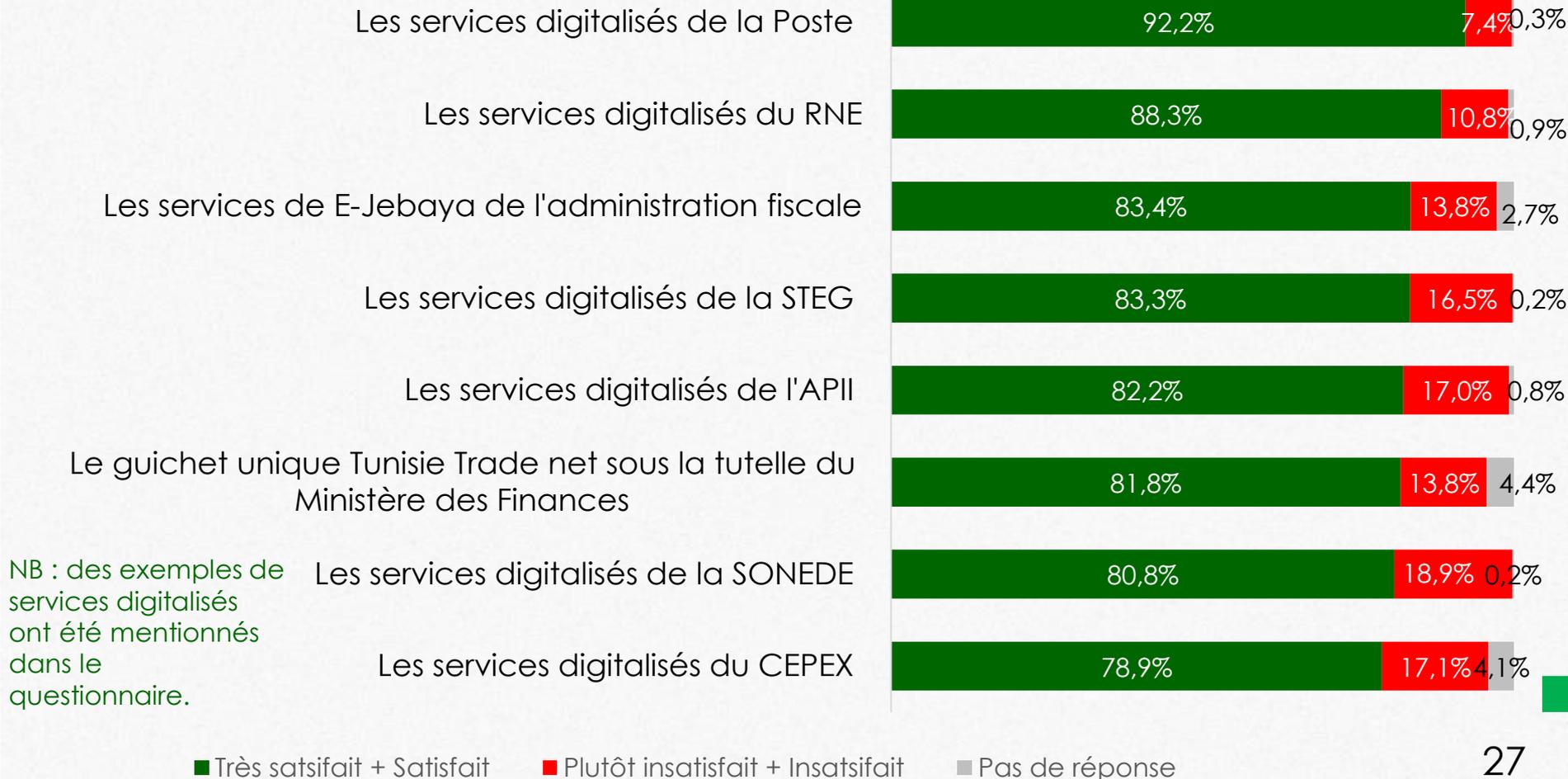
Si oui, à quel degré êtes-vous satisfaits des services digitalisés utilisés pendant les 12 derniers mois ?



NB : des exemples de services digitalisés ont été mentionnés dans le questionnaire.

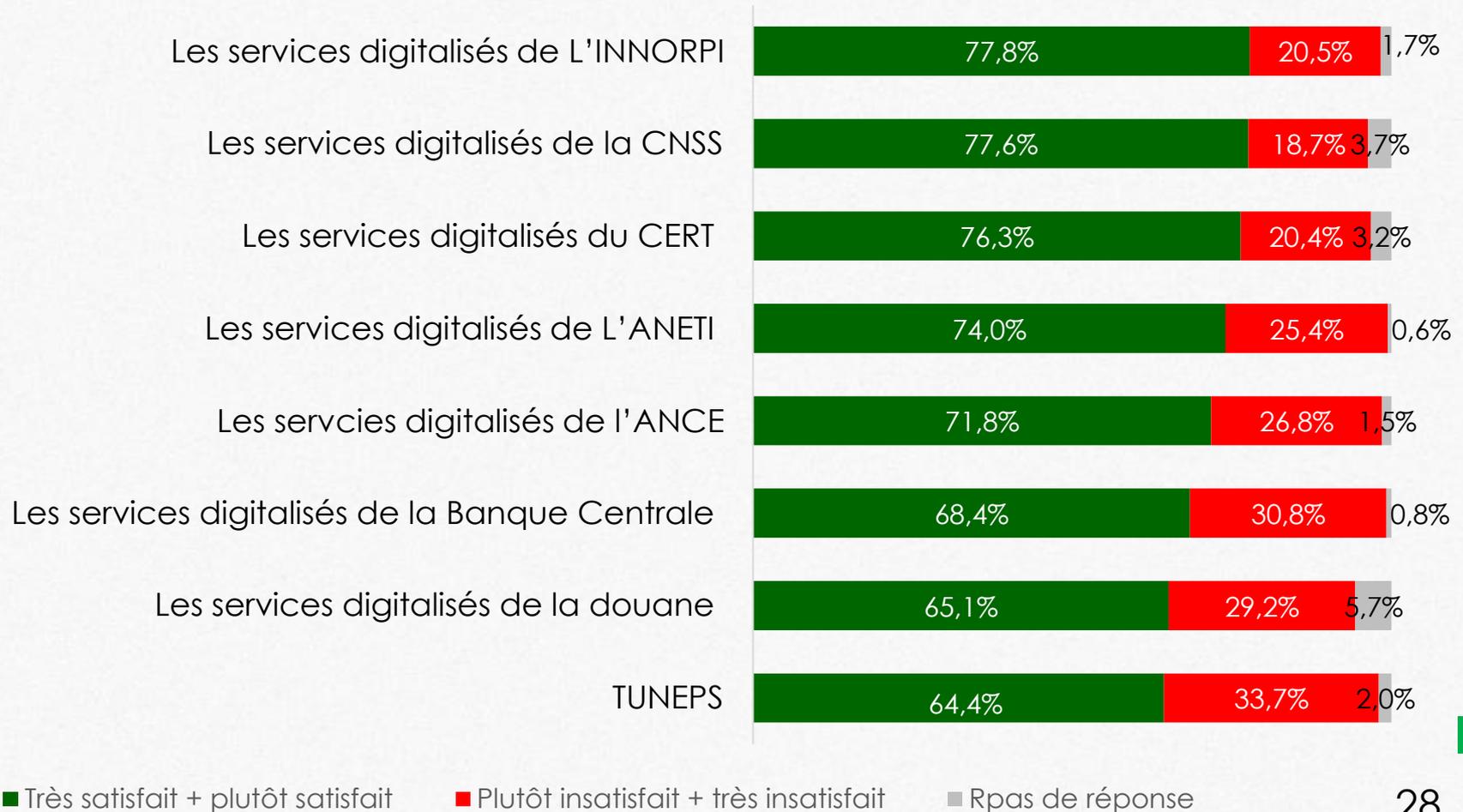
Degré de satisfaction des services administratifs digitalisés

Si oui, à quel degré êtes-vous satisfaits des services digitalisés utilisés pendant les 12 derniers mois (Top to box & bottom to box) ?



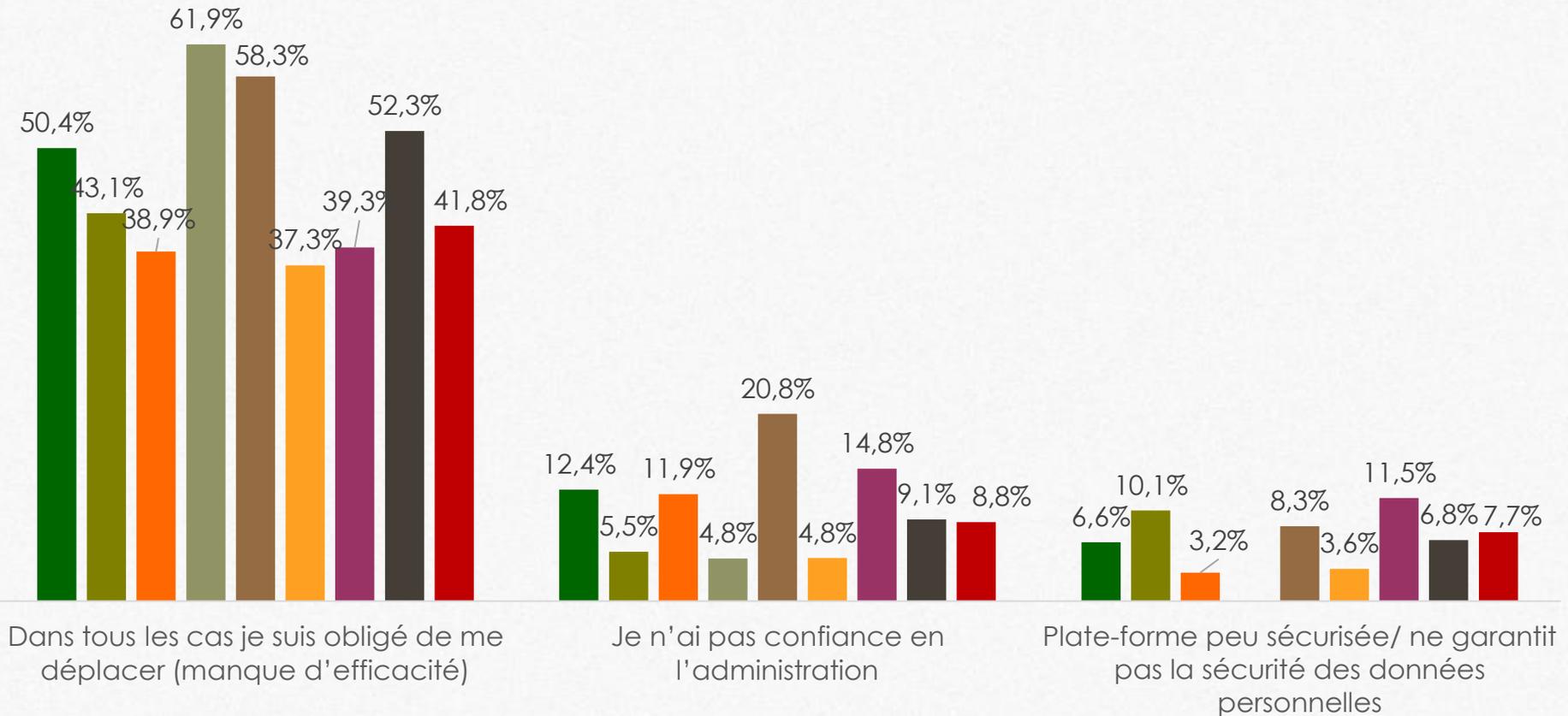
Degré de satisfaction des services administratifs digitalisés

Si oui, à quel degré êtes-vous satisfaits des services digitalisés utilisés pendant les 12 derniers mois (Top to box & bottom to box)?



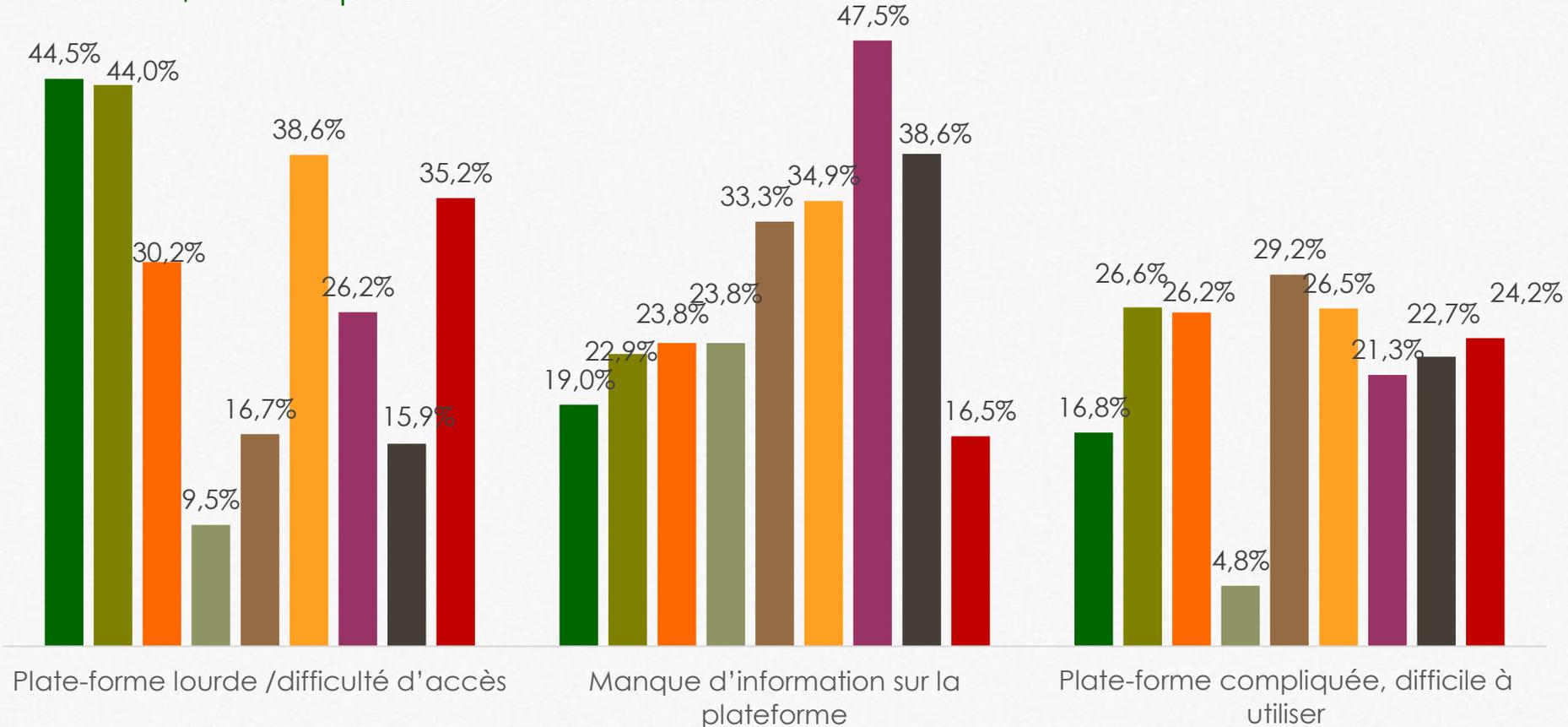
Motifs d'insatisfaction des services administratifs digitalisés (1/4)

Si insatisfaits, veuillez préciser les raisons d'insatisfaction



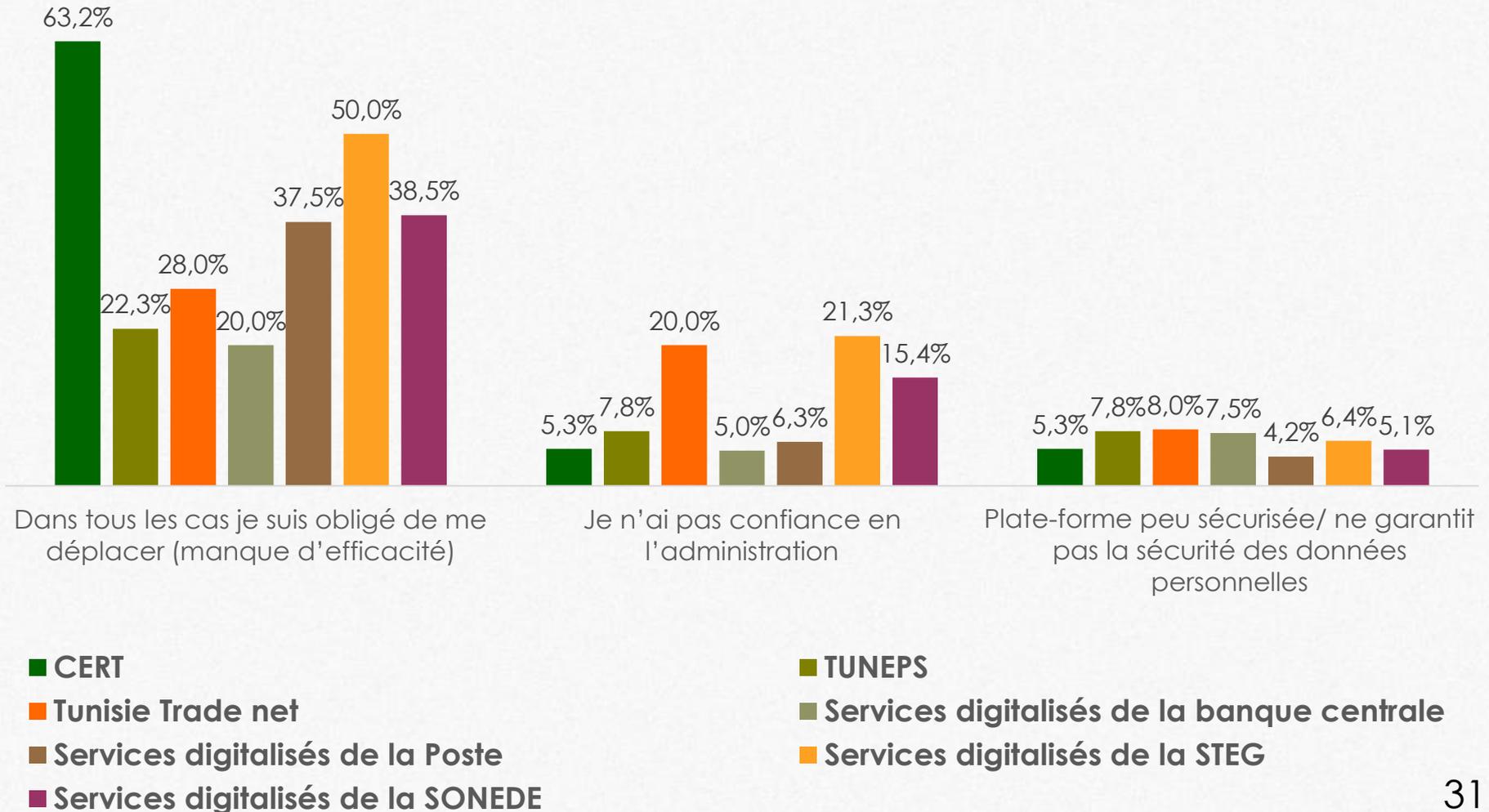
Motifs d'insatisfaction des services administratifs digitalisés (2/4)

Si insatisfaits, veuillez préciser les raisons d'insatisfaction



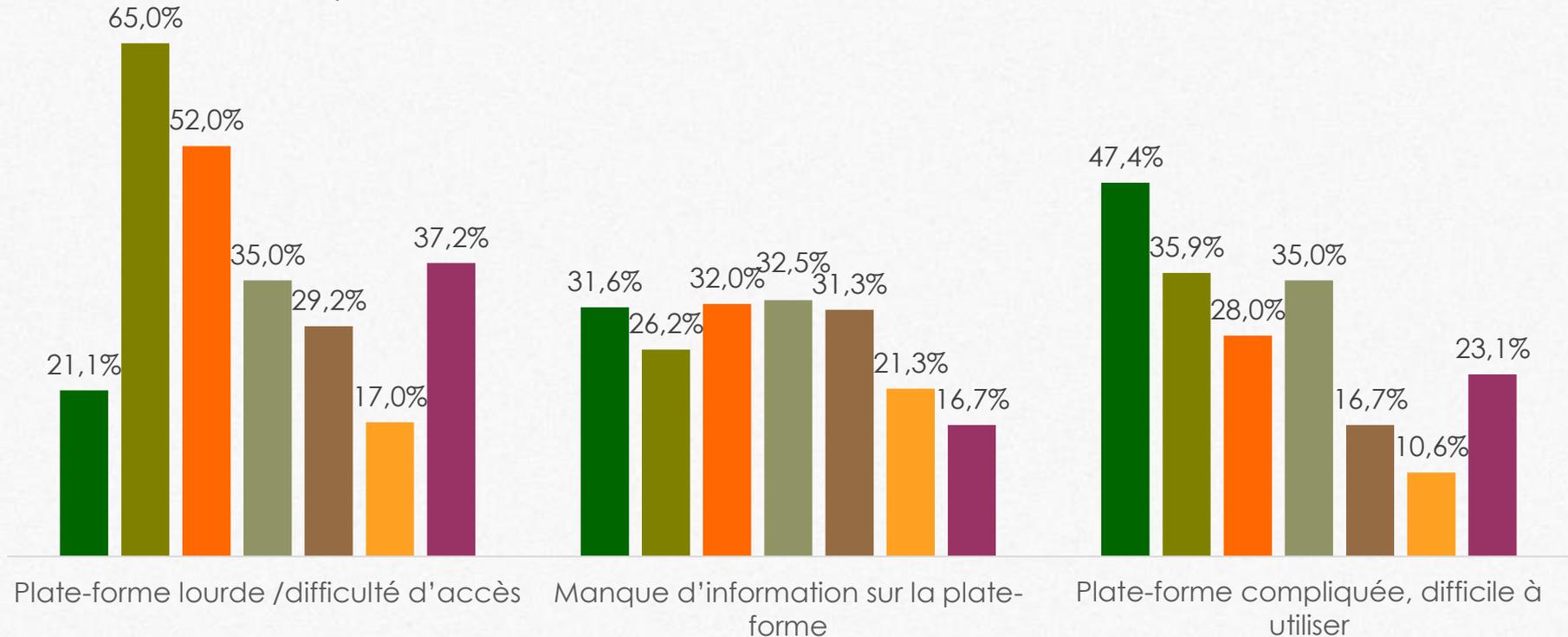
Motifs d'insatisfaction des services administratifs digitalisés (3/4)

Si insatisfaits, veuillez préciser les raisons d'insatisfaction



Motifs d'insatisfaction des services administratifs digitalisés (4/4)

Si insatisfait, veuillez préciser les raisons d'insatisfaction



■ CERT

■ Tunisie Trade net

■ Services digitalisés de la Poste

■ Services digitalisés de la SONEDE

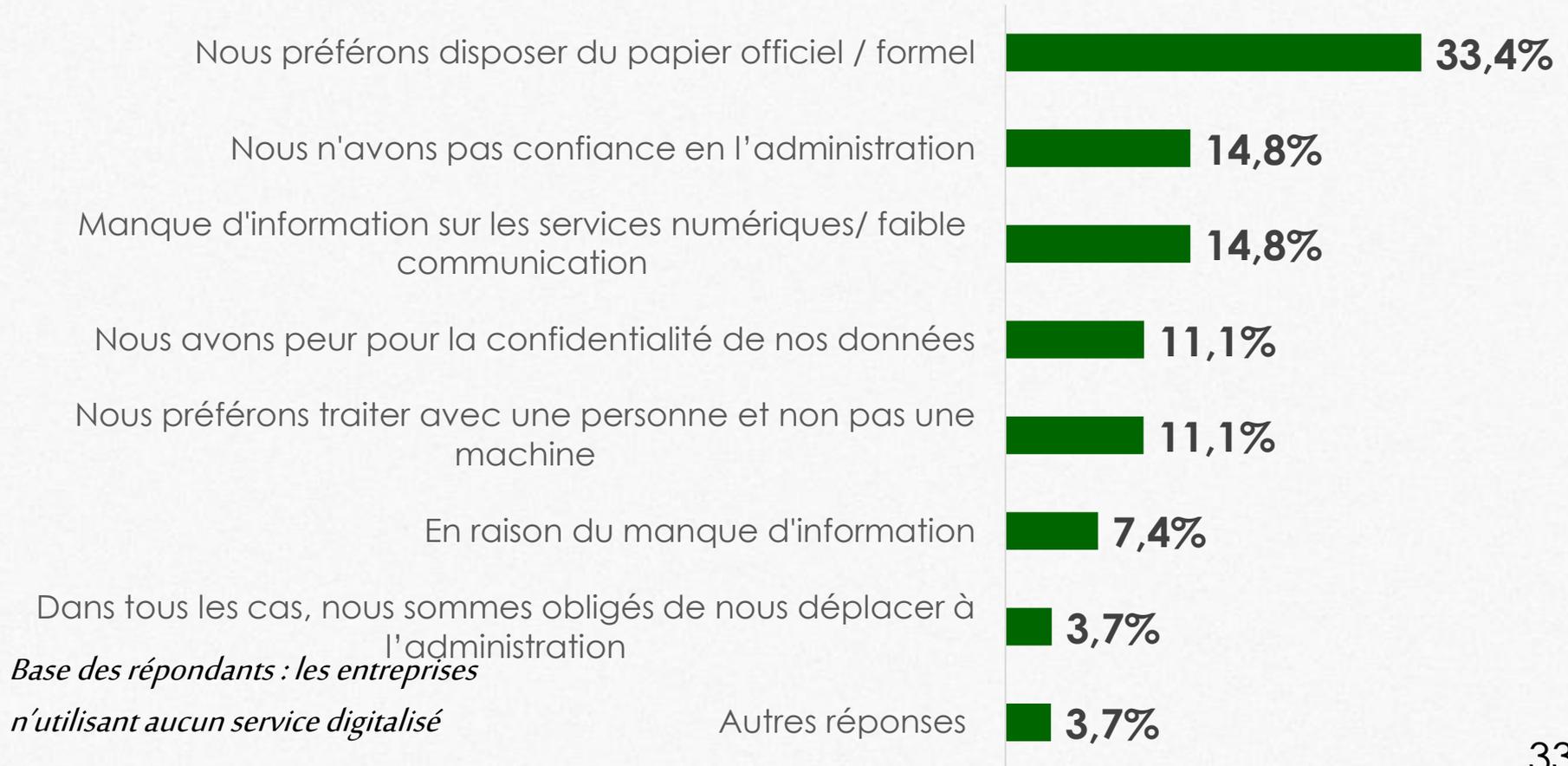
■ TUNEPS

■ Services digitalisés de la banque centrale

■ Services digitalisés de la STEG

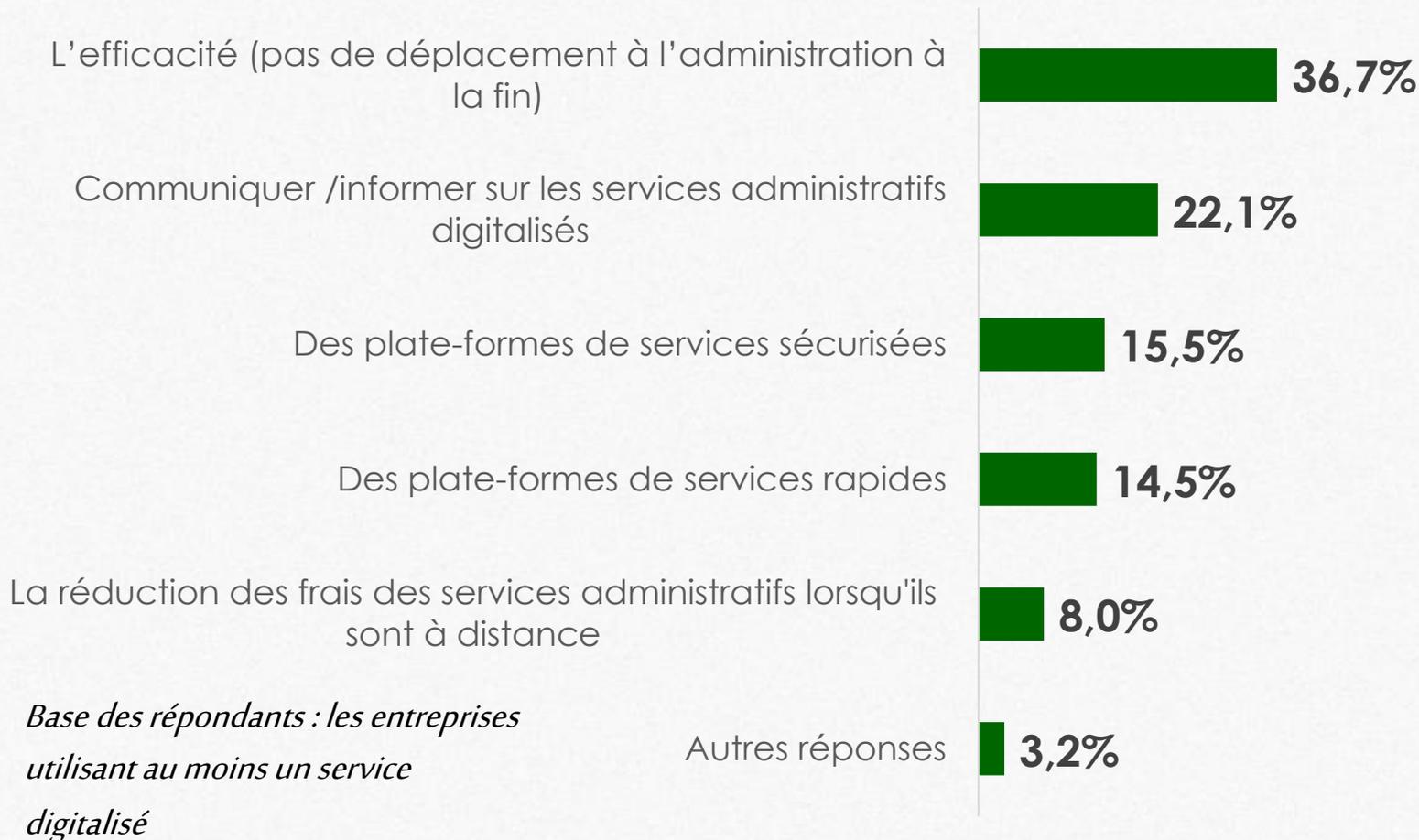
Freins au recours aux services administratifs digitaux

Si non, pourquoi est-ce que votre entreprise ne recourt pas aux services administratifs digitalisés à distance ?



Leitmotive pour l'usage des services administratifs digitaux

Qu'est-ce qui pourrait encourager votre entreprise à utiliser davantage les services administratifs digitalisés ?



Eléments de synthèse

- Les services digitalisés du RNE, de l'administration fiscale et de la CNSS sont les plus utilisés par les entreprises. Les services digitalisés de la Poste occupent la quatrième position des services les plus utilisés avec 53.7%.
- Les services digitalisés donnant le plus satisfaction sont les services de la Poste (92.2%), les services digitalisés du RNE (88.3%) et les services de e-Jebaya (83.4%) ainsi que les services en ligne de la STEG (83.3%).
- Le service du système de passation électronique des marchés publics (TUNEPS), les services digitalisés de la banque centrale et ceux de la Douane affichent les taux d'insatisfaction les plus élevés.
- Les motifs d'insatisfaction les plus évoqués sont l'inefficacité (le déplacement à l'administration est inévitable) et la difficulté d'accès à la plate-forme et sa lourdeur. Pour cette dernière raison, le système « TUNEPS » enregistre le taux d'insatisfaction le plus élevé 65%, suivi par le guichet unique « Tunisie Trade net » avec un taux d'insatisfaction atteignant 52%. On trouve en troisième position la CNSS et le RNE avec un taux d'insatisfaction de 44%.

Éléments de synthèse

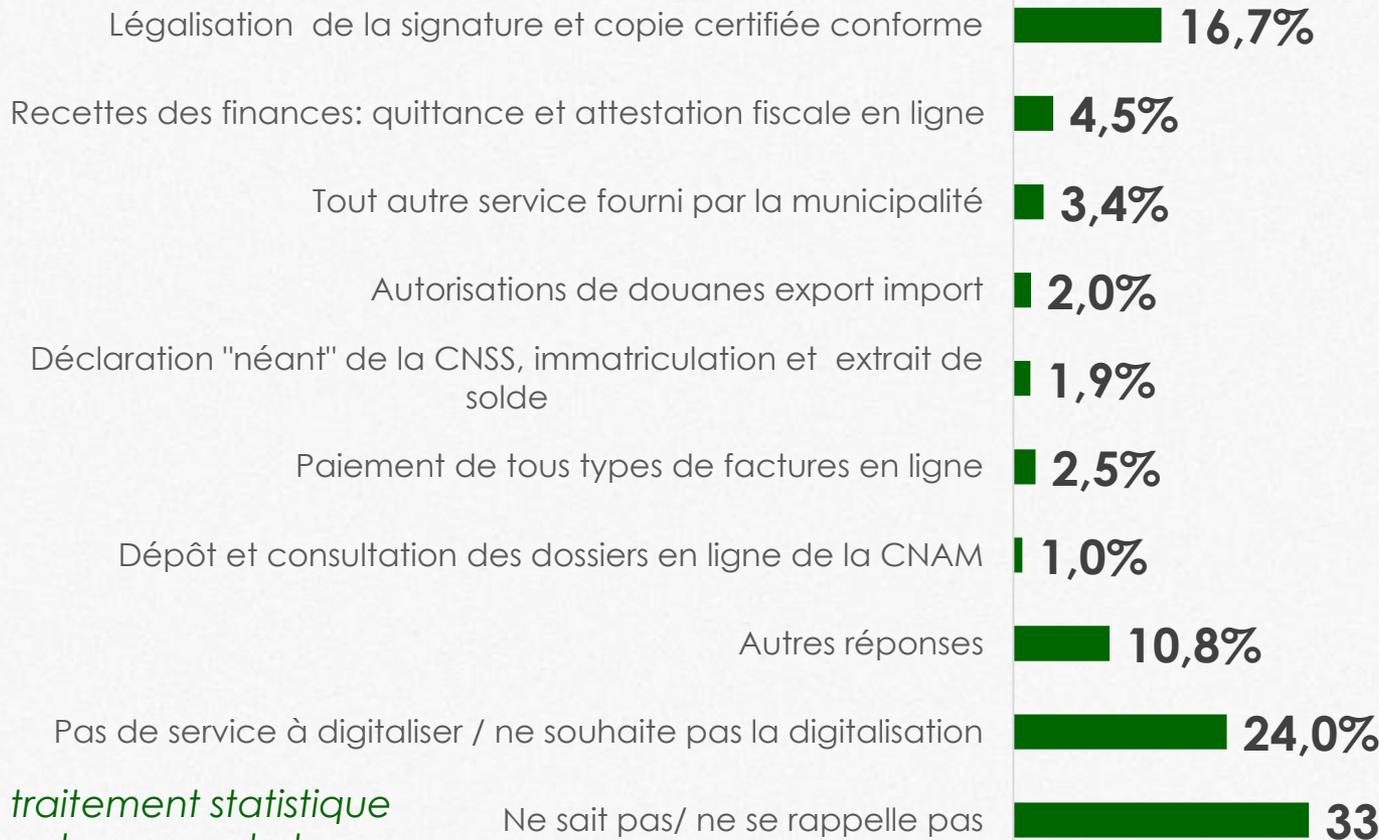
- Les entreprises n'ayant pas recours aux services digitalisés justifient ce choix par la nécessité de détenir un papier officiel (31%). D'autres expliquent le non recours aux services administratifs digitalisés par le manque de confiance en l'administration et, également, par le manque d'information et la faiblesse de communication sur les services digitalisés (13.8%).
- Les principales motivations pouvant encourager les entreprises à recourir aux services digitalisés sont l'efficacité (des services 100% à distance) (36.3%) et la communication sur les services digitalisés (21.8%).

Résultats de l'enquête

Section 3 : Offre de services administratifs digitalisés : pistes d'amélioration et attentes des entreprises

Services administratifs à digitaliser en priorité (1/2)

Quels sont les services administratifs qui ne sont pas digitalisés et que vous souhaiteriez voir digitalisés en priorité ?

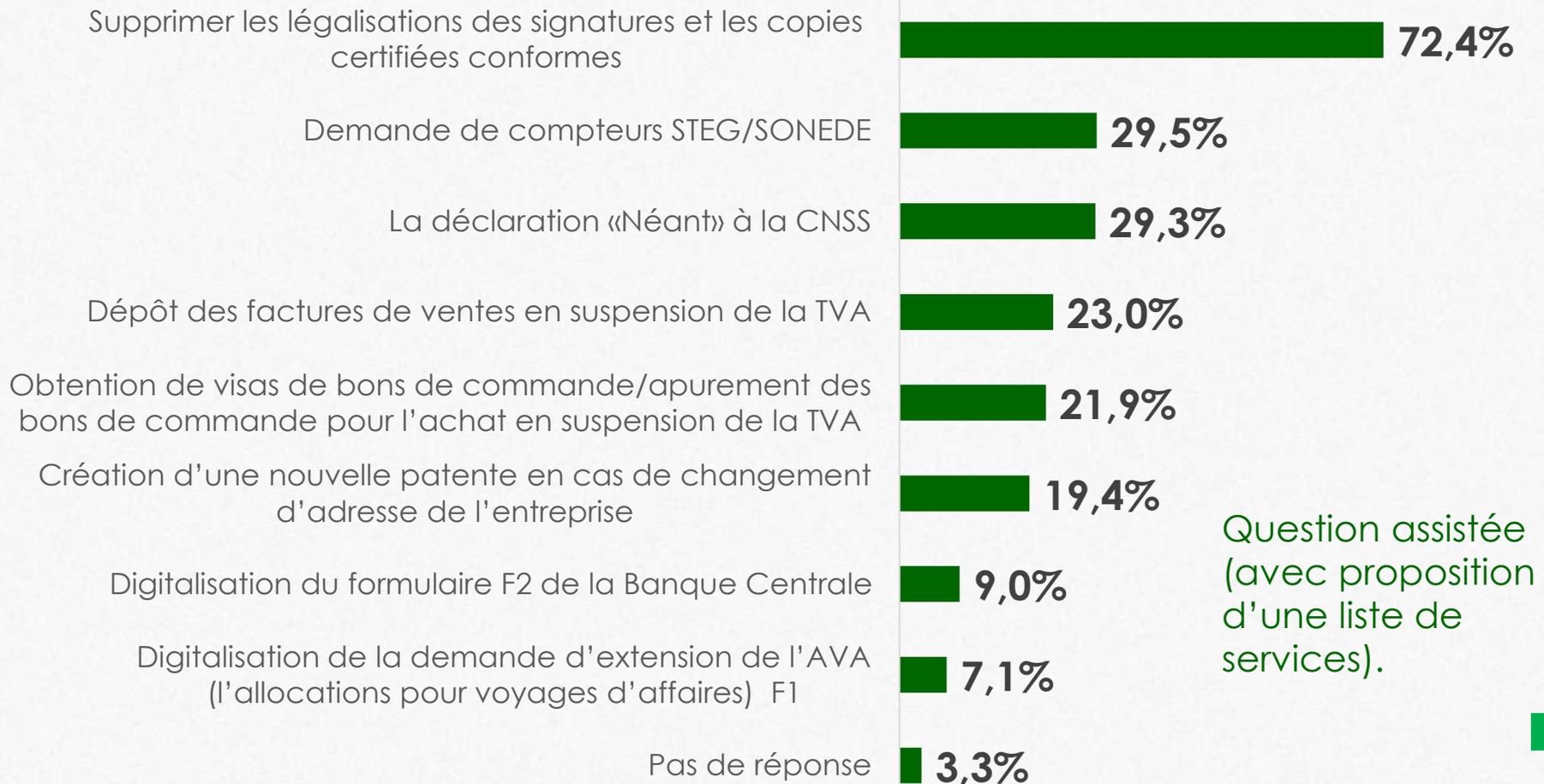


Question spontanée (sans proposition d'une liste de services).

Le traitement statistique prend en compte les premières réponses fournies

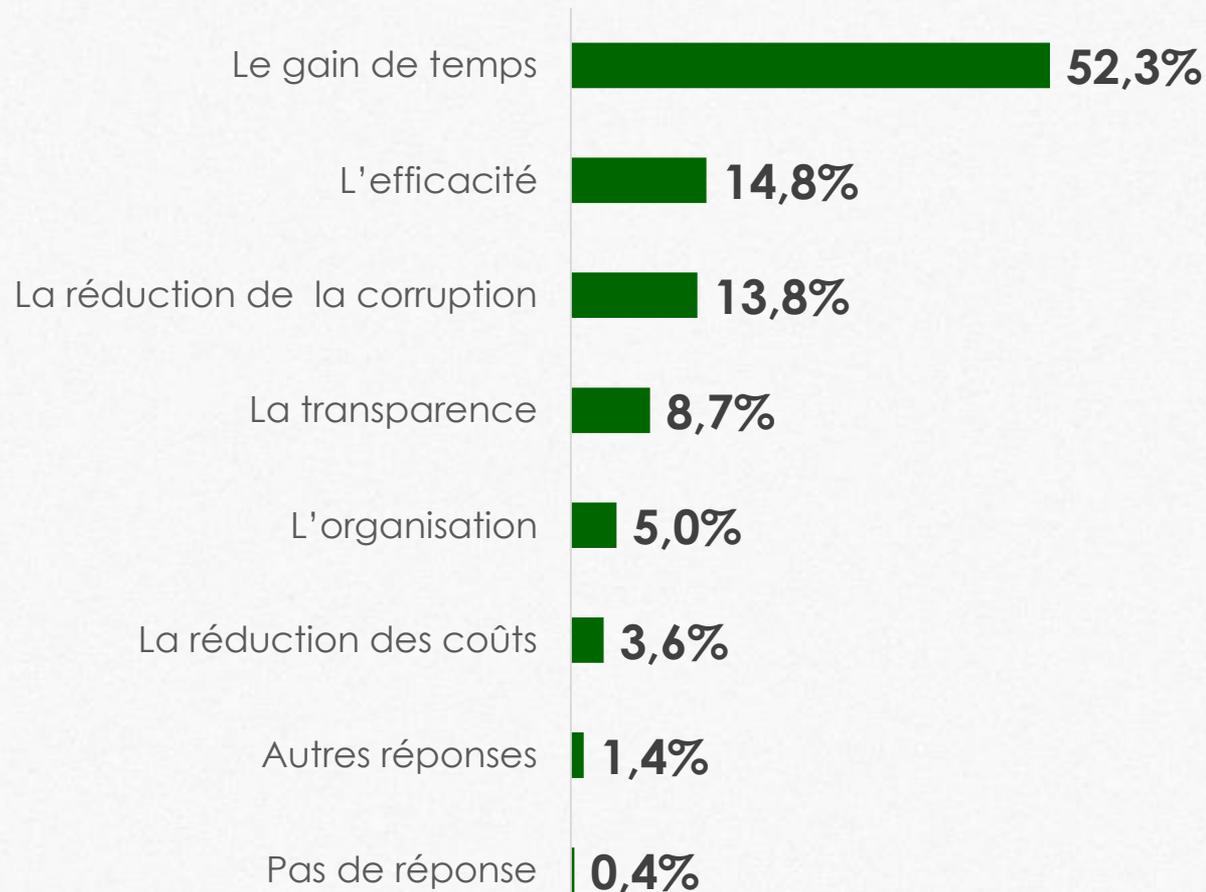
Services administratifs à digitaliser en priorité (2/2)

Parmi cette liste, quels sont les services administratifs à digitaliser en urgence?



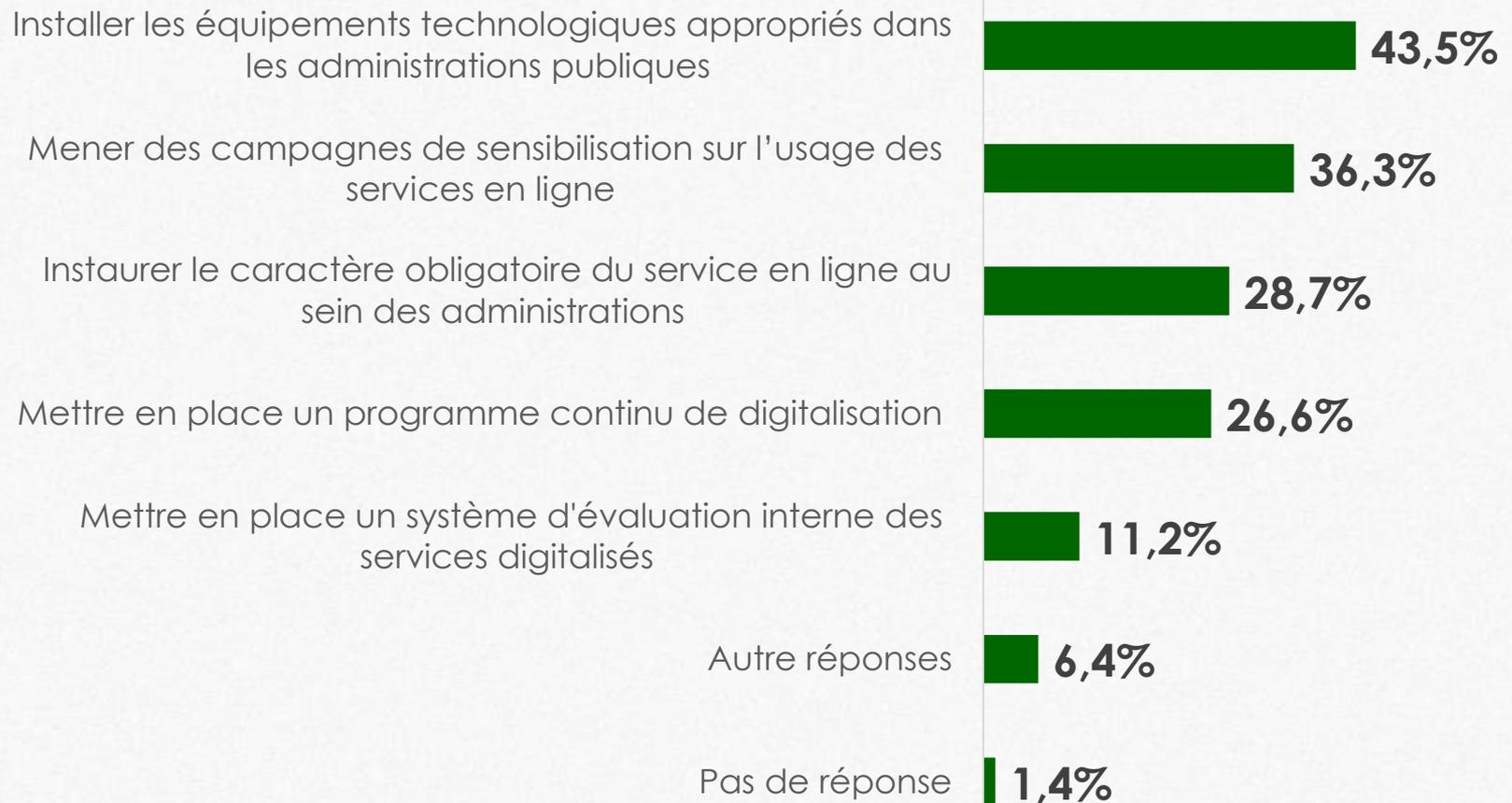
Bénéfice le plus attendu de la digitalisation des services administratifs

Parmi cette liste quel est le principal bénéfice attendu par votre entreprise de la digitalisation des services administratifs ?



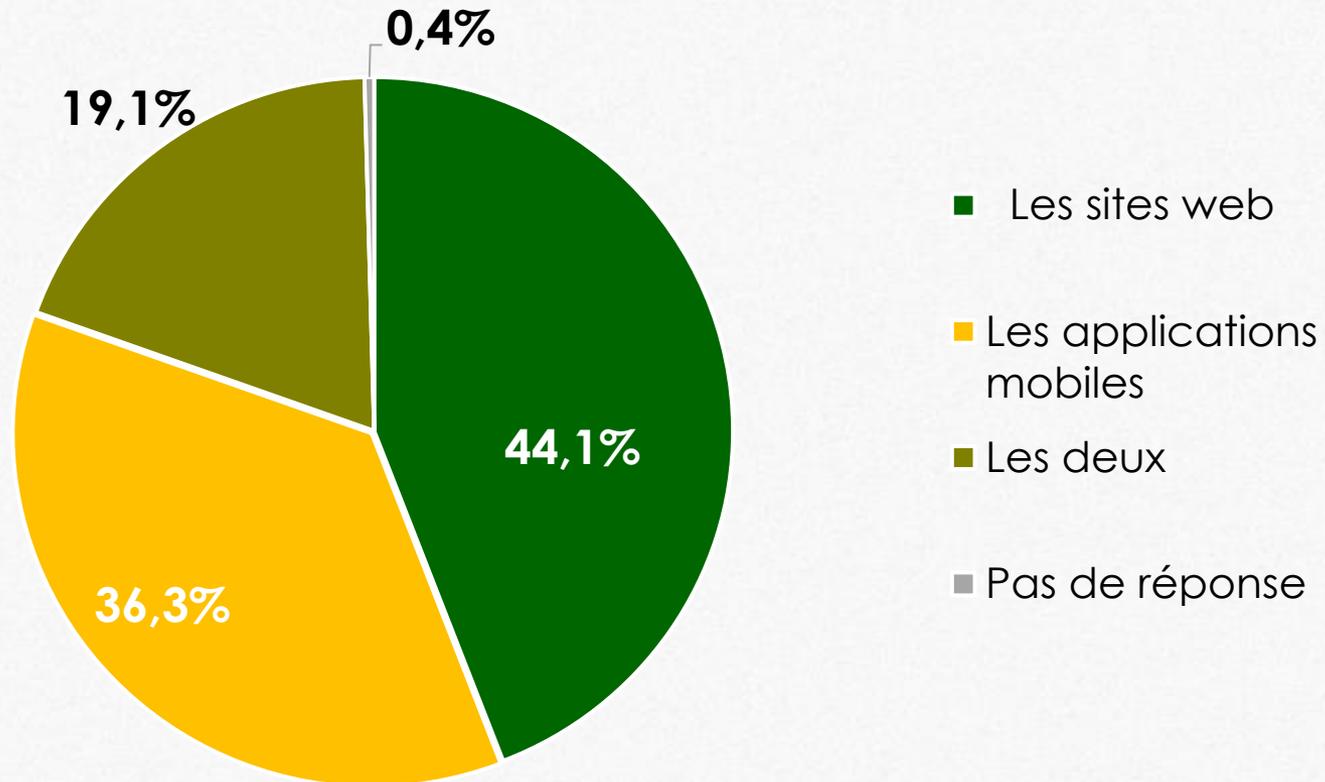
Actions prioritaires pour la réussite de la digitalisation de l'administration publique

Veillez indiquer quelles sont les actions les plus urgentes à entreprendre par l'administration publique pour réussir la digitalisation des services administratifs ?



Canal préféré d'accès aux services administratifs digitalisés

Préférez-vous accéder aux services en lignes à travers



Éléments de synthèse

- En leur demandant quel service devrait être digitalisé en priorité, les entreprises désignent la suppression de la légalisation des signatures et la certification conforme à l'original. L'annulation de ces deux services administratifs vient en tête des réponses spontanées des personnes interrogées (16.7%) mais, également, lorsqu'on leur présente une liste de choix possibles. Mais dans ce cas, la proportion grimpe à 72.4%.
- Pour les entreprises, le gain de temps est le principal bénéfice de la digitalisation (52.3%). L'efficacité des services (14.8%) et la réduction de la corruption (13.8%) font partie des bénéfices notables attendus de la digitalisation.

Éléments de synthèse

- Selon les entreprises, les principaux facteurs clés du succès de la digitalisation sont : la fourniture d'équipements technologiques appropriés dans les administrations (43.5%), les campagnes de sensibilisation sur l'usage des services en ligne (36.3%), l'obligation de recours aux services en ligne (28.7%) et la mise en place d'un programme continu de digitalisation (26.6%).
- Les avis sont partagés quant au canal préféré pour consulter les services en ligne car 44.1% privilégient le recours aux sites web. Par contre, 36.3% préfèrent les applications mobiles. Le cinquième des répondants optent pour les deux supports à la fois.

Conclusions

- L'enquête montre que plus de la moitié des entreprises ne sont pas satisfaites de l'administration publique. La digitalisation a été présentée en premier lieu comme l'action qui pourrait améliorer la relation administration-entreprises.
- Cependant, le niveau actuel de digitalisation n'est pas satisfaisant pour une majorité des entreprises et les efforts fournis par le gouvernement dans l'instauration d'une administration digitale ne satisfont pas plus de la moitié des entreprises.
- Les résultats mettent en lumière certaines difficultés dont notamment le niveau d'efficacité insuffisant des services digitalisés reflété par un accès difficile, des déplacements inévitables aux administrations et un manque d'informations sur les services proposés.
- Une grande majorité des entreprises désignent en première ligne des services à distance offerts aux entreprises, la digitalisation de la signature légalisée et certification conforme à l'original.

Conclusions

- Selon la plupart des entreprises interrogées, la réussite de la digitalisation ne peut être garantie que si le gouvernement fournit la logistique technologique nécessaire à toutes les administrations, mène des campagnes de sensibilisation sur l'usage des services en ligne, instaure le caractère obligatoire de l'administration digitale et met en place un programme de digitalisation continu.