

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

Résultats de l'Enquête

Septembre 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.

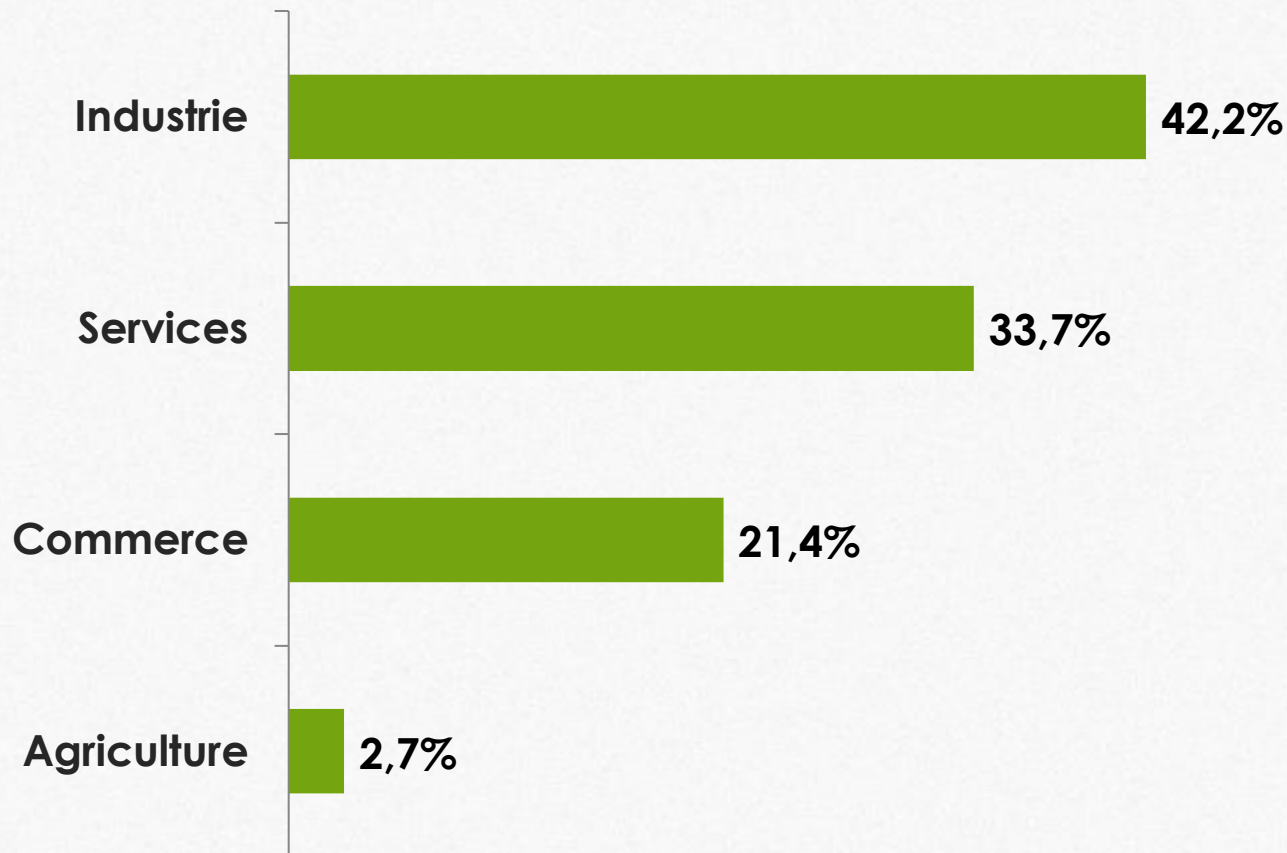
Fiche de présentation de l'enquête

Fiche de présentation de l'enquête

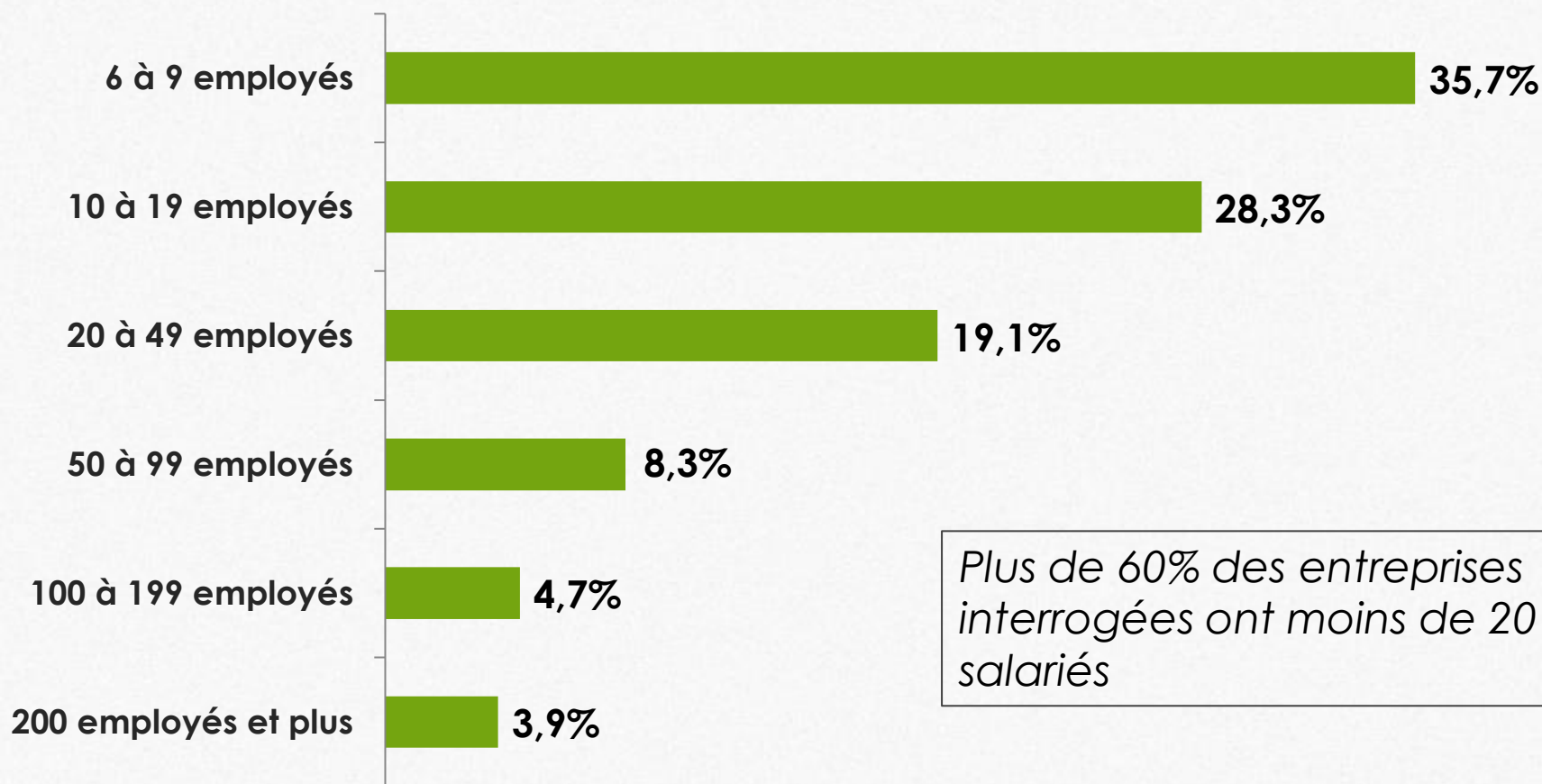
- **Méthode** : méthode quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire structuré.
- **Mode d'administration des questionnaires** : par téléphone
- **Méthode d'échantillonnage** : méthode non probabiliste des quotas. Des quotas par activité, taille de l'entreprise et gouvernorat ont été établis 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 9 mai 2022 au 17 Juin 2022
- **Couverture géographique** : l'ensemble des gouvernorats (24).

Caractéristiques des entreprises interrogées

Répartition des entreprises selon le secteur d'activité

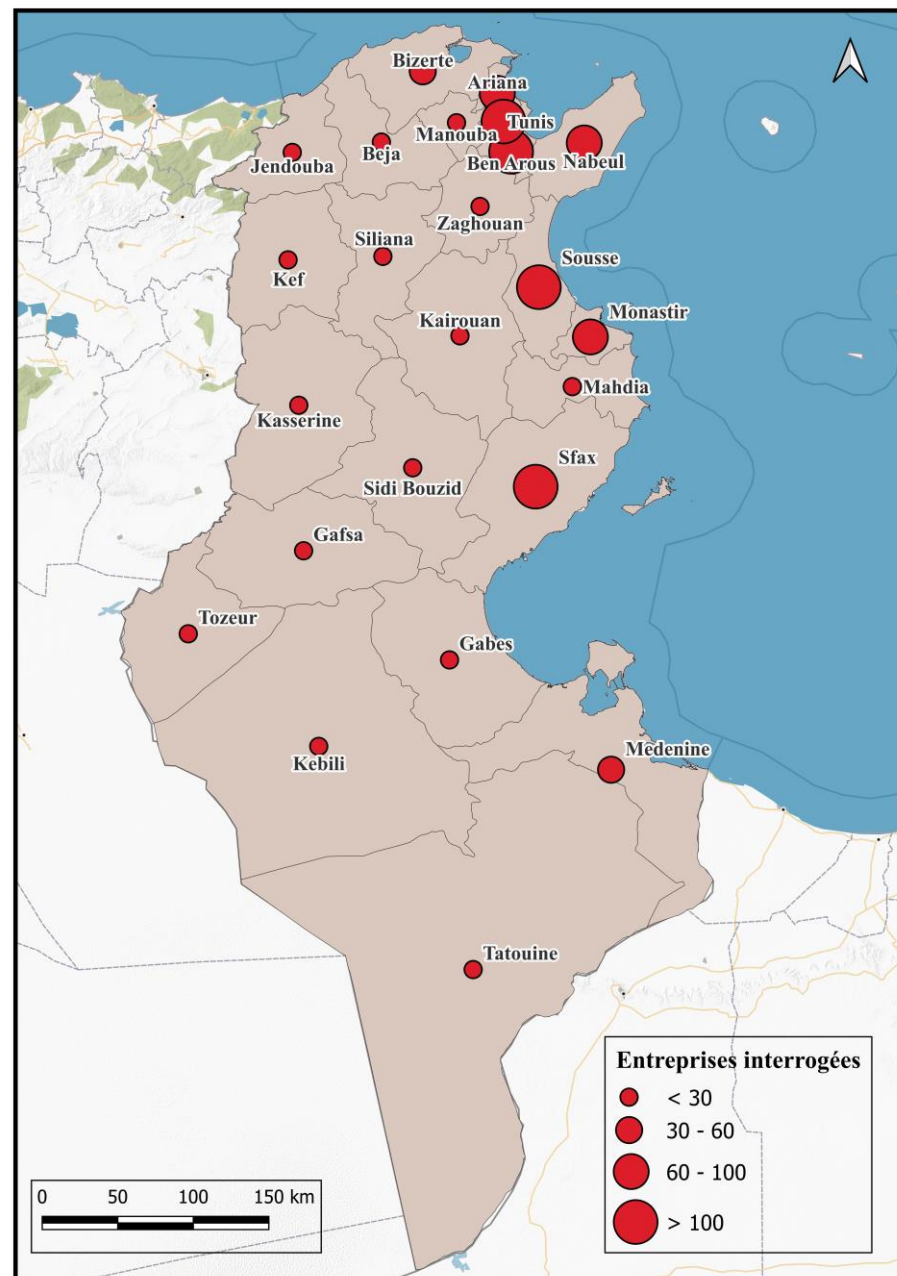


Répartition des entreprises selon l'effectif

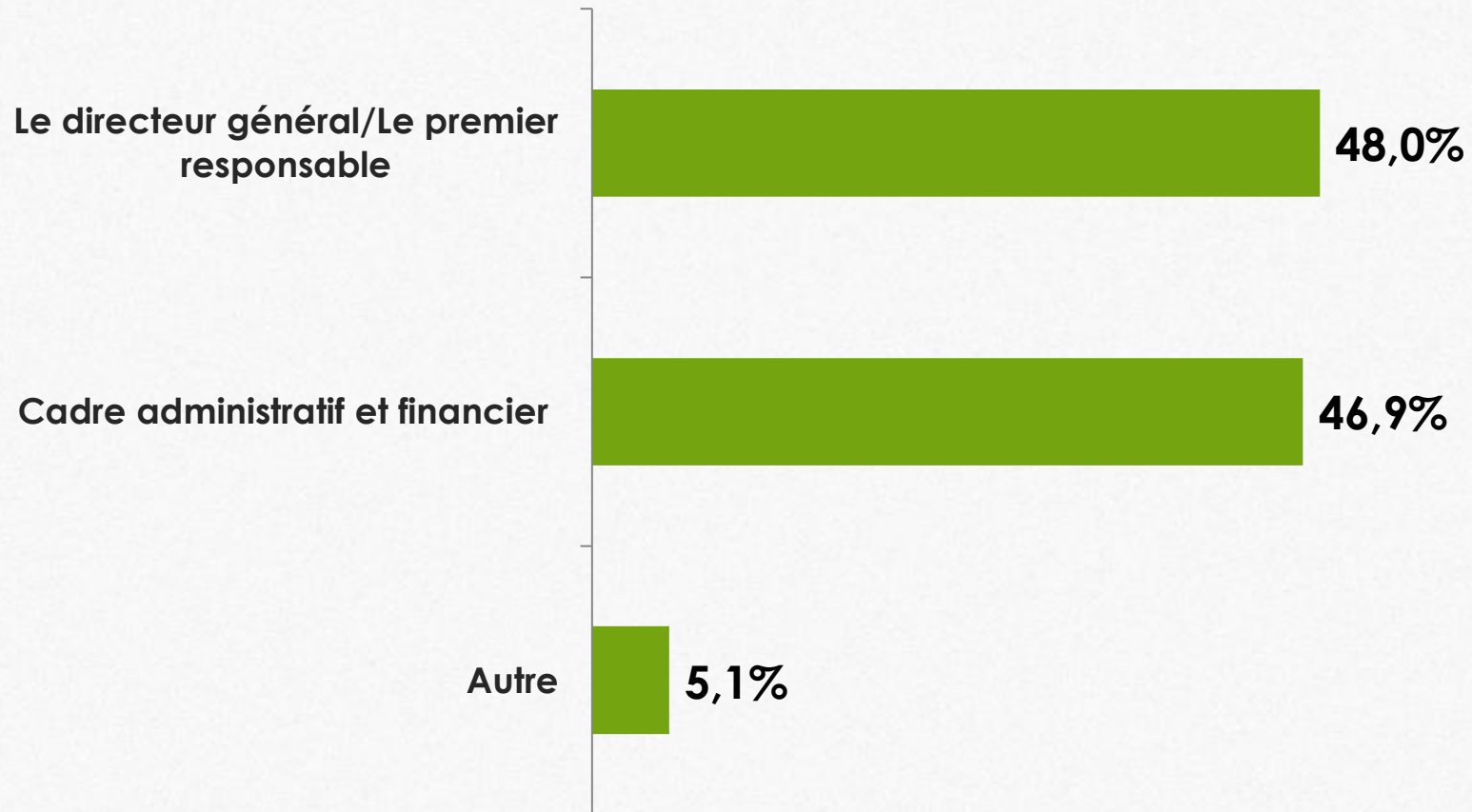


Répartition des entreprises selon le gouvernorat

	Répartition (%)
Grand Tunis	40,0
Nord-Est	13,6
Centre-ouest et Nord-ouest	6,1
Sahel	19,2
Sfax	14,7
Sud	6,4
Total	100,0



Position de la personne interrogée au sein de l'entreprise

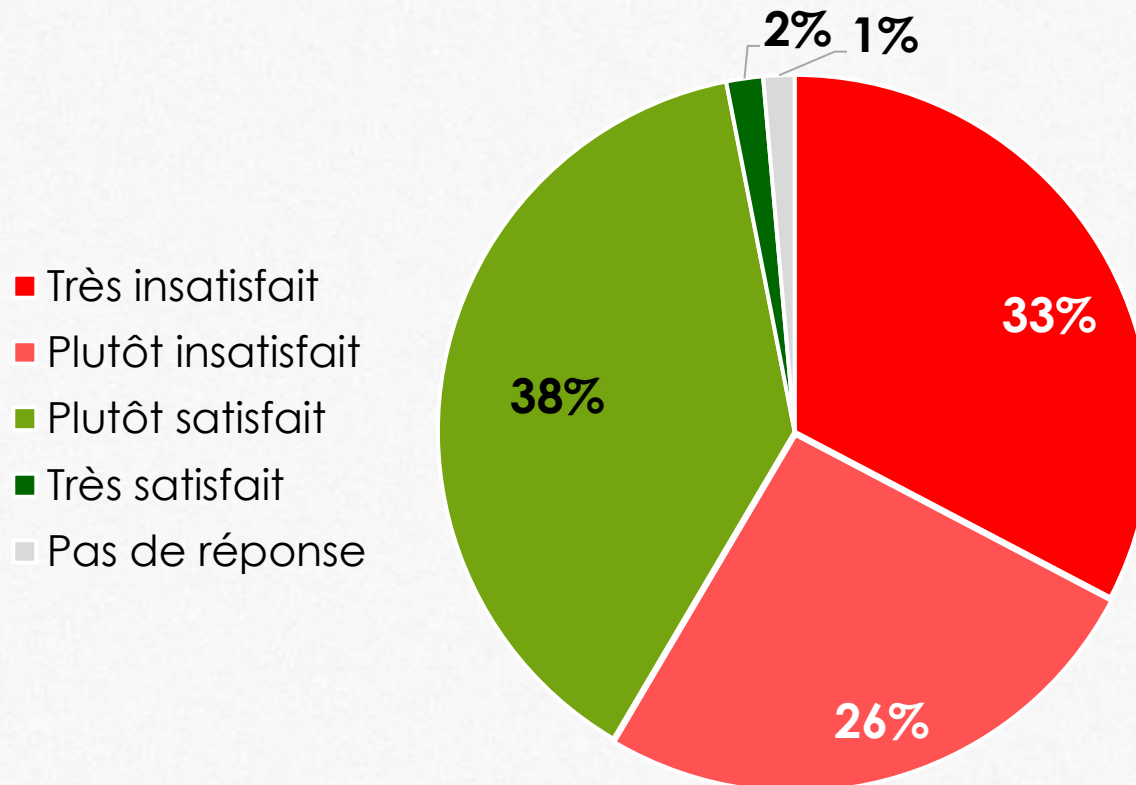


Résultats de l'enquête

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

Satisfaction globale de l'administration publique

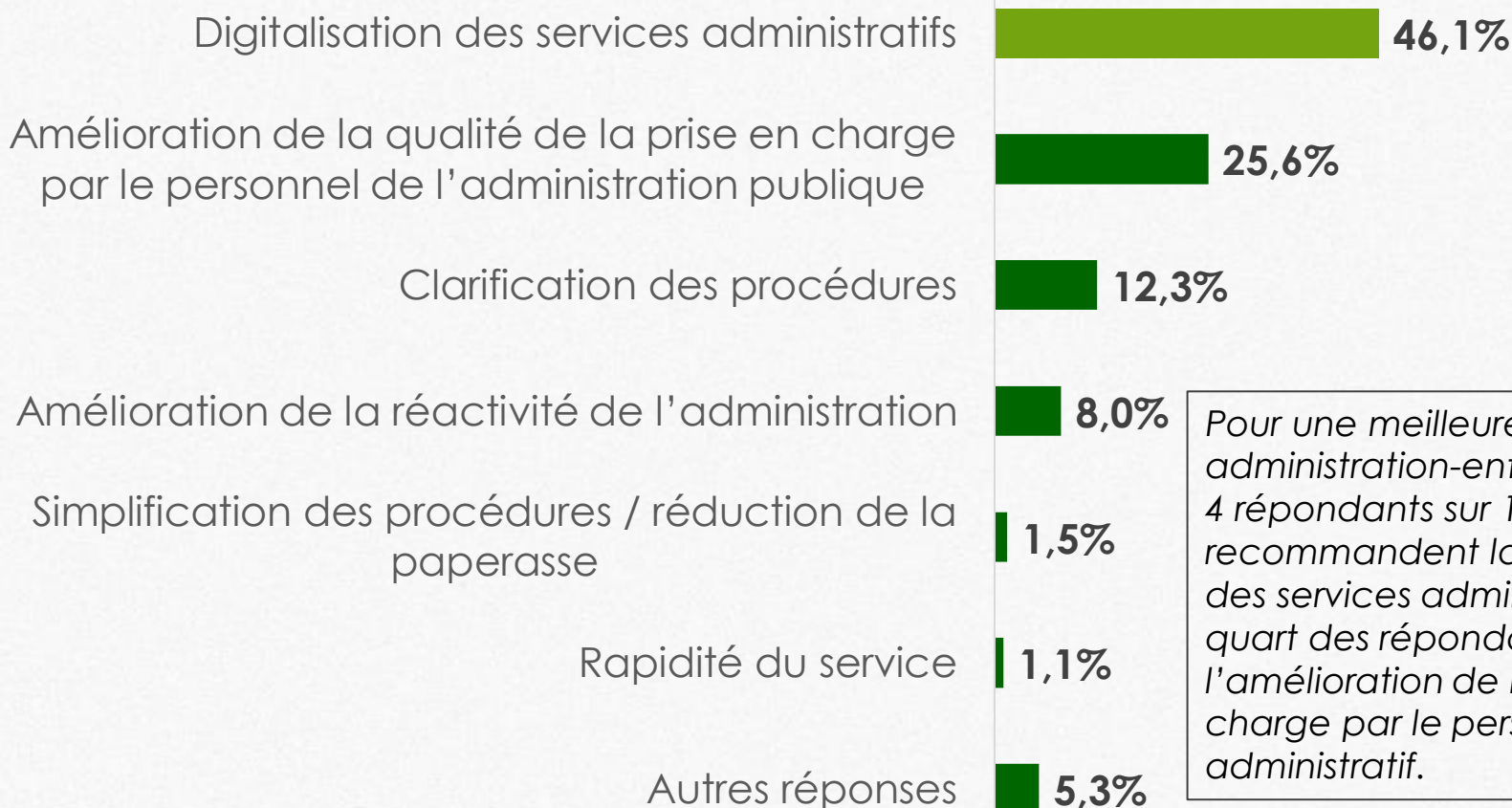
Dans le cadre des services publics dont a bénéficié votre entreprise durant les 12 derniers mois, à quel degré êtes-vous satisfaits de l'administration publique dans l'ensemble ?



40% des responsables d'entreprises interrogés sont satisfaits de l'administration publique dans l'ensemble.

Actions prioritaires à entreprendre par l'administration publique pour une meilleure relation avec les entreprises

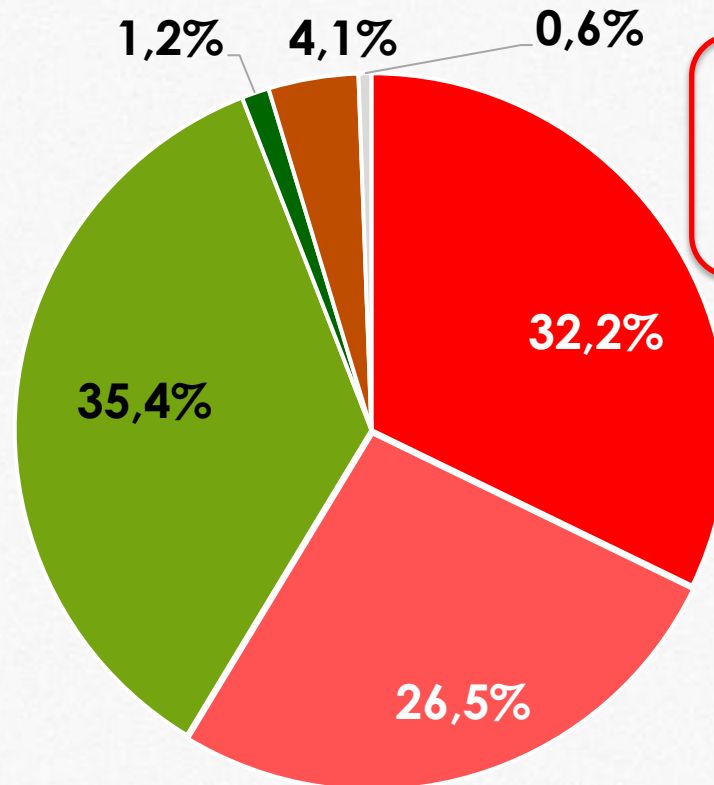
Quelle est l'action la plus importante à entreprendre par les administrations publiques pour améliorer la relation avec les entreprises ?



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 atteint par l'administration publique tunisienne

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



Le taux « très insatisfait » **32,2%** à l'échelle nationale passe à **36,4%** pour les entreprises du secteur de services et **36,2%** pour les grandes entreprises (200 employés et plus)

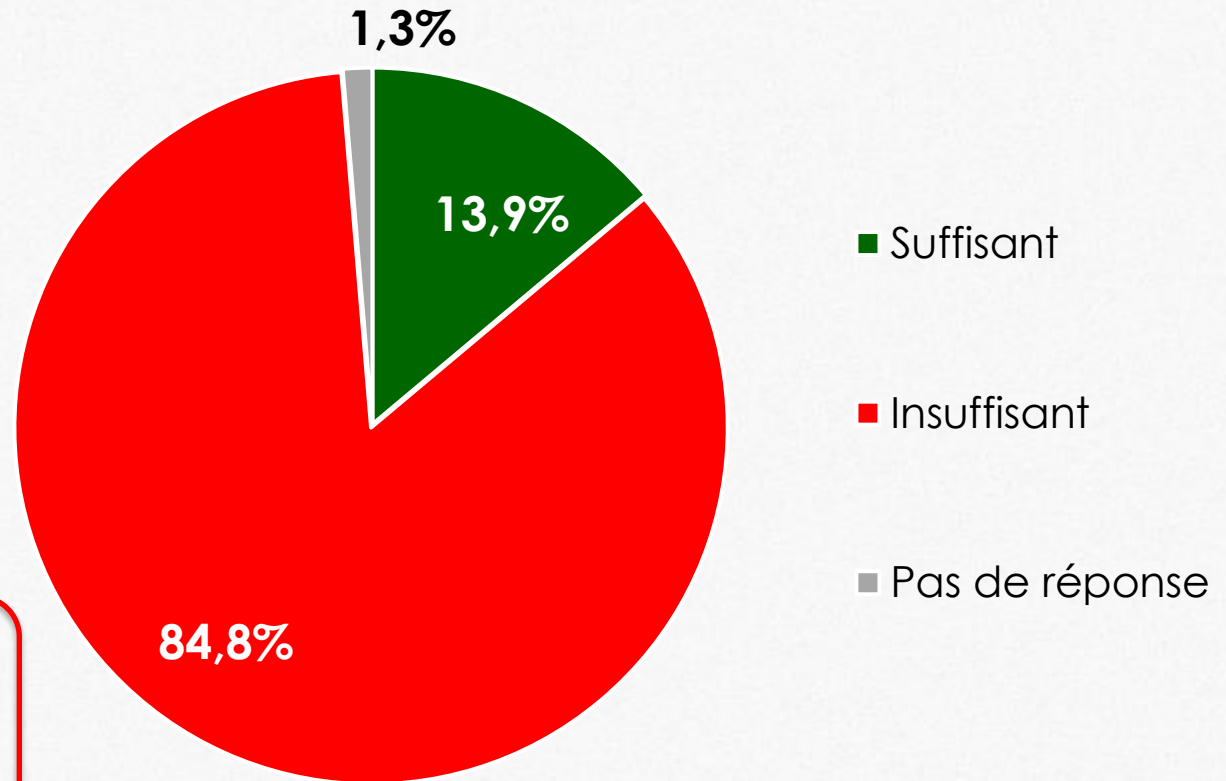
Près de 6 entreprises sur 10 sont insatisfaites du degré de digitalisation de l'administration publique dont plus de la moitié sont très insatisfaites. 4.1% des entreprises (50 entreprises) trouvent que l'administration Tunisienne n'a pas réalisé sa digitalisation.

- Très insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Plutôt satisfait
- Très satisfait
- Il n'y a pas une vraie digitalisation
- Pas de réponse

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 ?

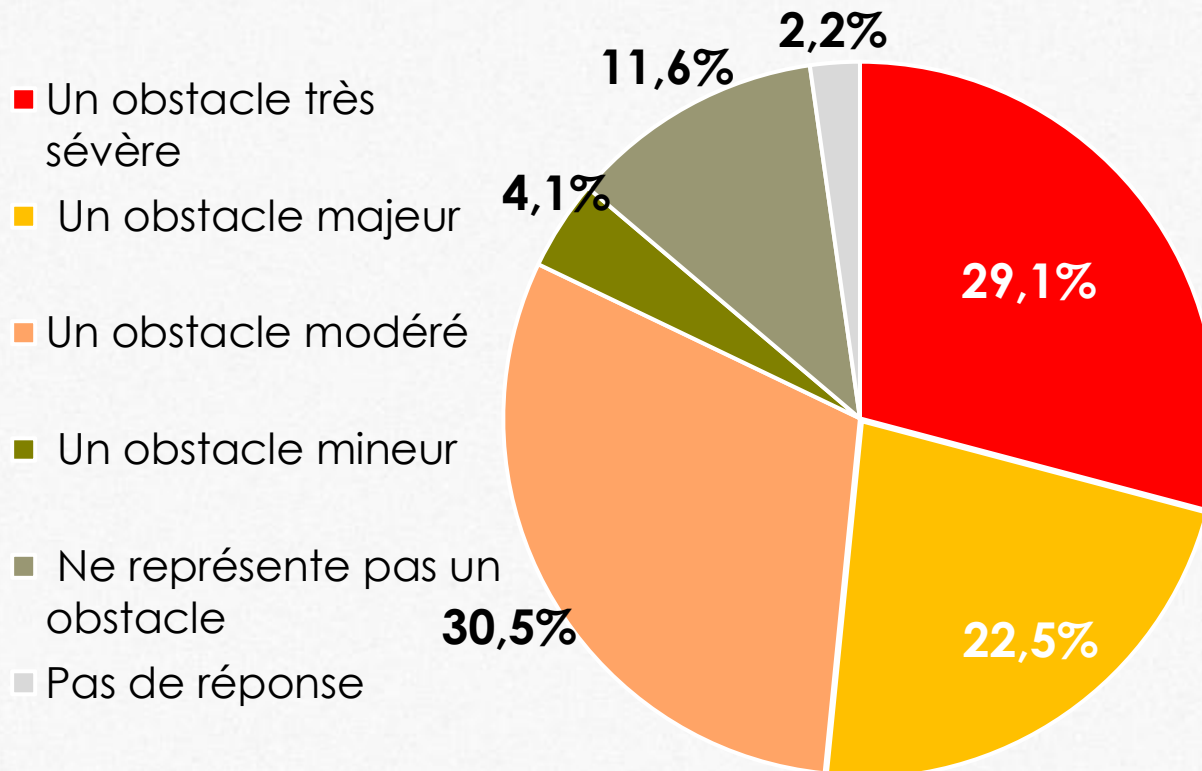
Une grande majorité 84.8% trouvent qu'il y'a une déficience en information sur les services digitalisés.



Le taux « insuffisant » **84,8%** à l'échelle nationale passe à **89%** pour les entreprises de Sfax et du nord et centre ouest.

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 ?



Les entreprises du sud et du nord et centre ouest perçoivent plus l'infrastructure internet comme un obstacle très sévère à la digitalisation respectivement avec des taux de **35,1%** et **34,2%**

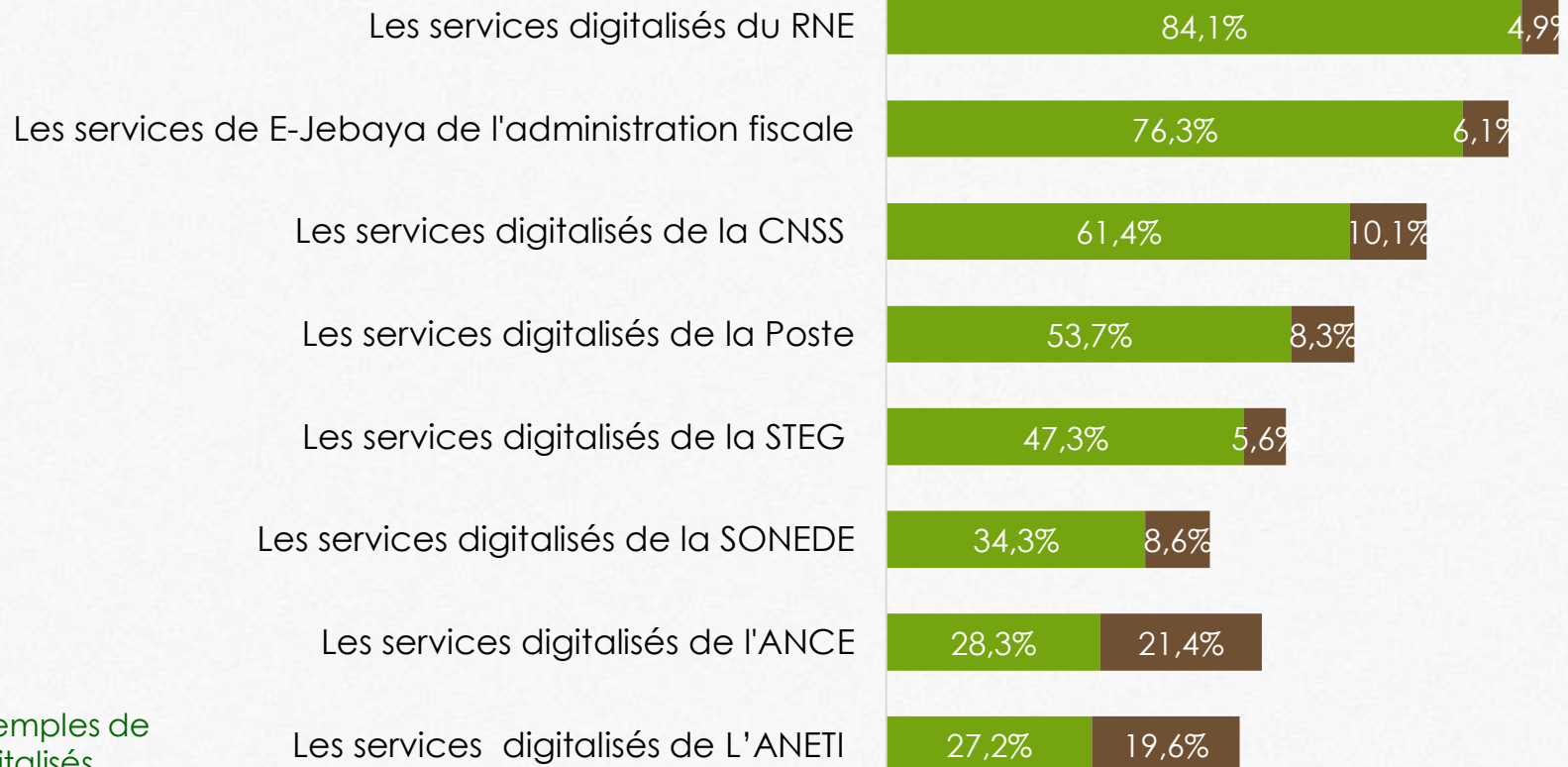
Plus de 80% des répondants trouvent que l'infrastructure internet représente un obstacle au moins modéré à la réussite des services digitalisés.

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.

■ Usage (% 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 ?

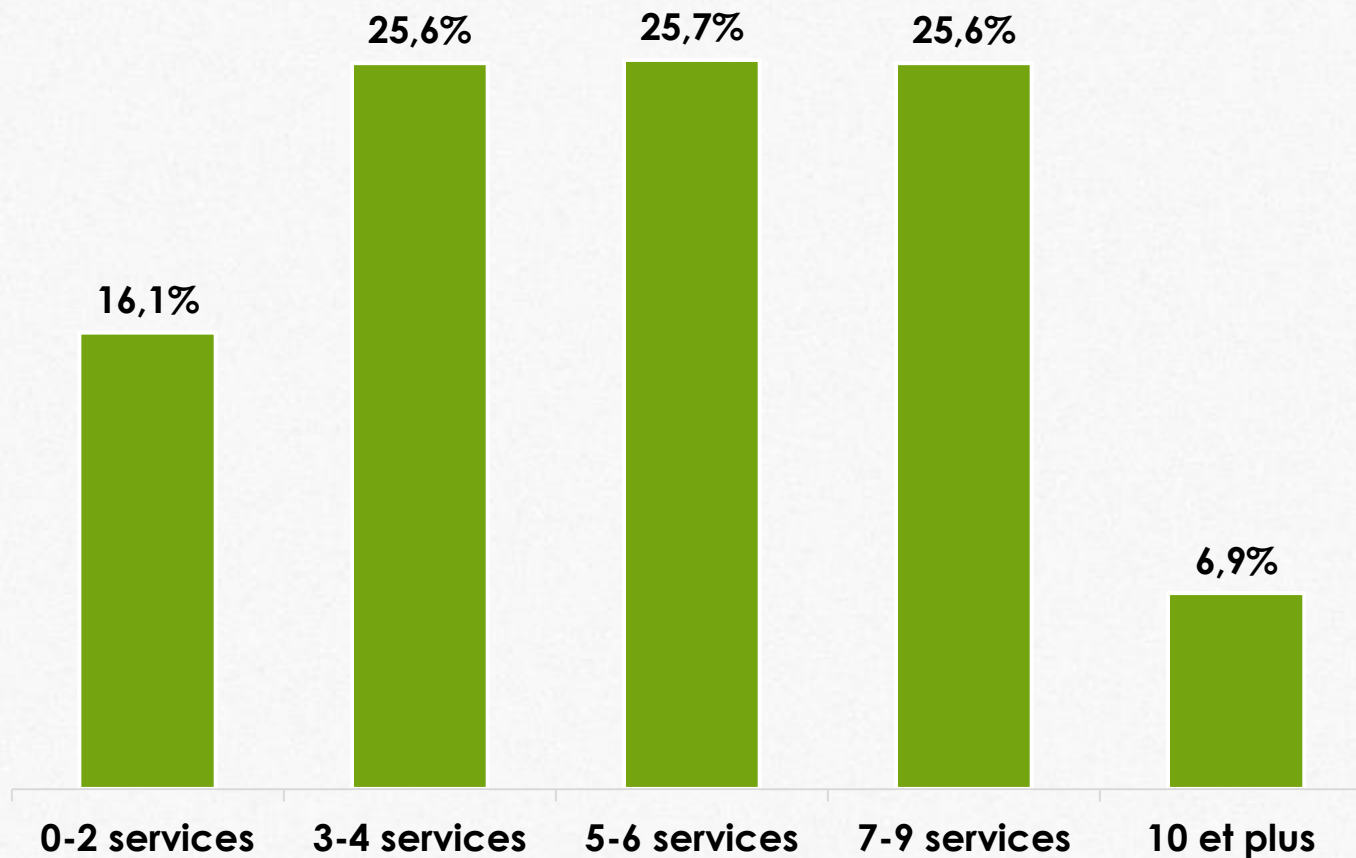


NB : des exemples de services digitalisés ont été mentionnés dans le questionnaire.

■ Usage (% oui) ■ N'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.

Répartition des entreprises selon le nombre de services administratifs digitalisés utilisés



Nombre moyen des services administratifs digitalisés utilisés

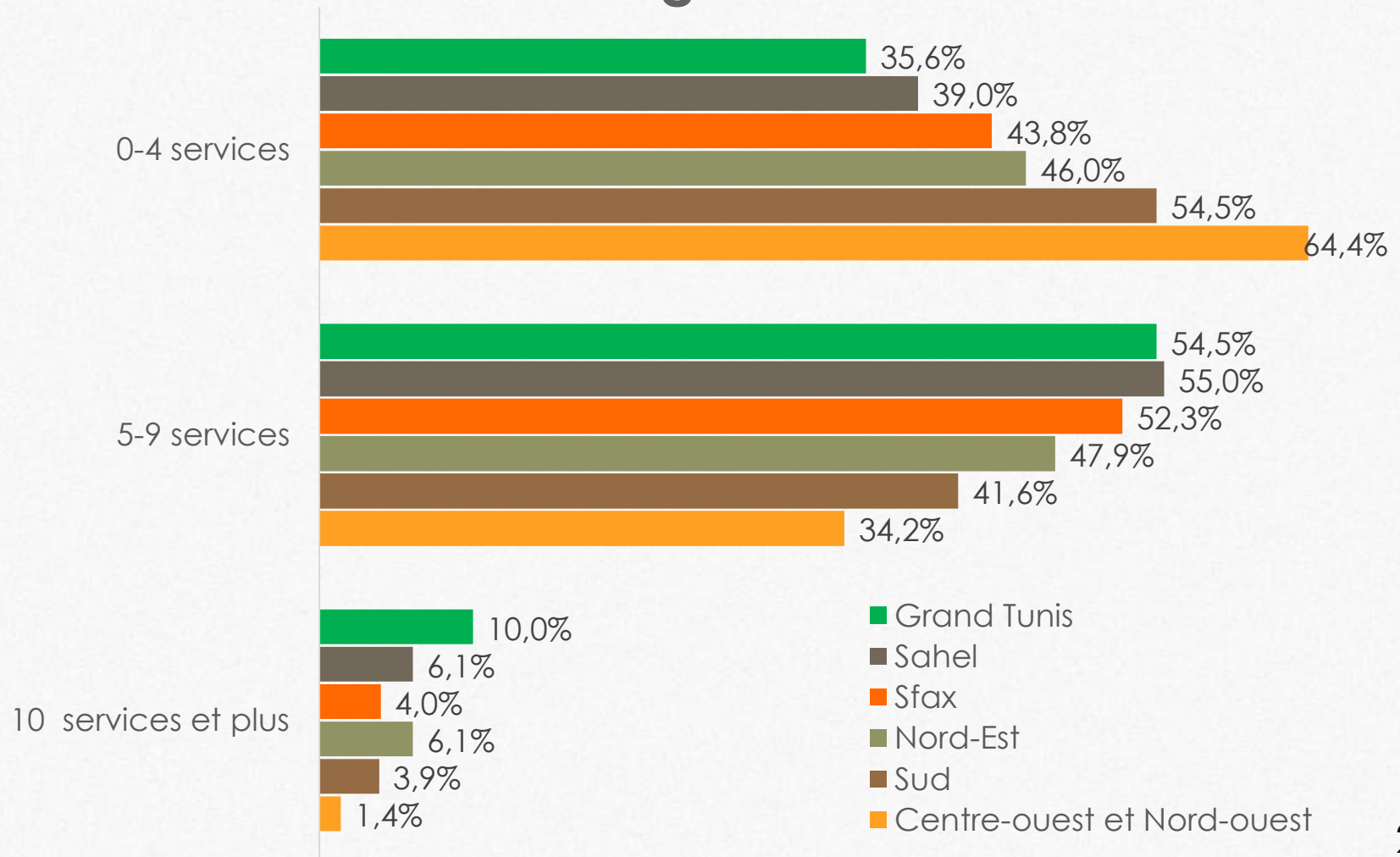
		La moyenne
Nombre moyen des services digitalisés		5,3
Par secteur	Agriculture	4,7
	Commerce	5,6
	Industrie	5,3
	Services	5,0
Par taille de l'entreprise	De 6 à 19 employés	4,9
	De 20 à 99 employés	5,7
	100 employés et plus	6,7
Par région	Centre-ouest et Nord-ouest	3,9
	Grand Tunis	5,8
	Nord-Est	5,0
	Sahel	5,3
	Sfax	5,1
	Sud	4,2

En moyenne, il y a 5 services digitalisés qui sont utilisés par les entreprises

Les grandes entreprises, celles opérant dans le secteur du commerce et les entreprises situés sur le grand Tunis font plus appel que les autres aux services digitalisés.

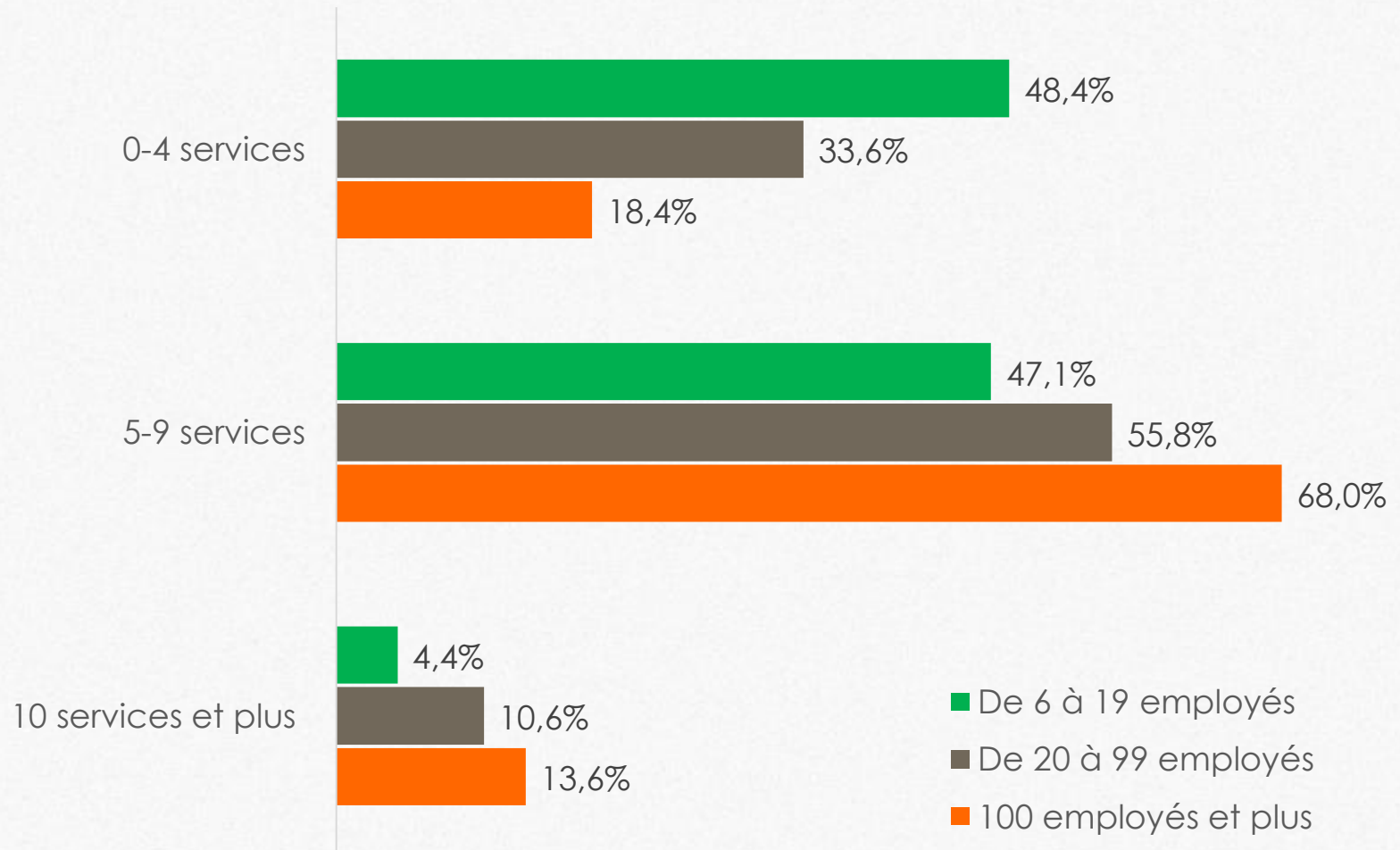
0-4 services	41,8%	5-9 services	51,3%	10 services et plus	6,9 %
--------------	-------	--------------	-------	---------------------	-------

Répartition des entreprises par nombre des services administratifs digitalisés utilisés -Région-



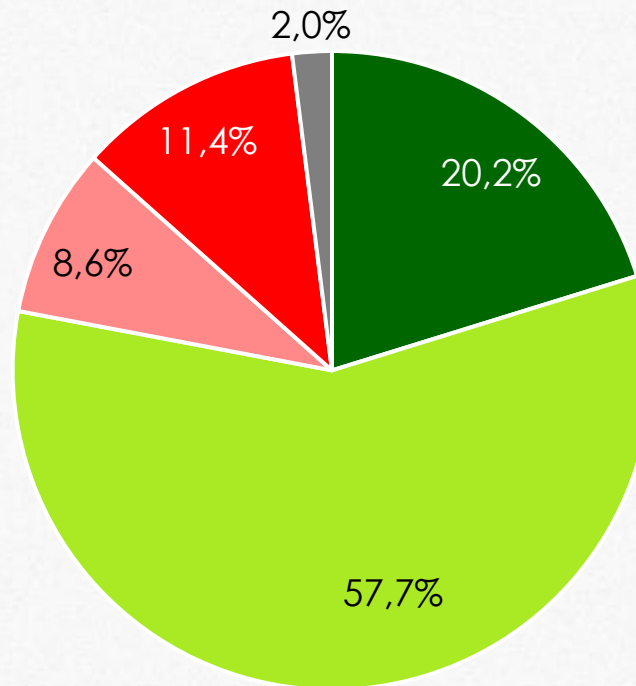
Répartition des entreprises selon le nombre des services administratifs digitalisés utilisés

-Taille de l'entreprise-



Le degré moyen de satisfaction des services administratifs digitalisés

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

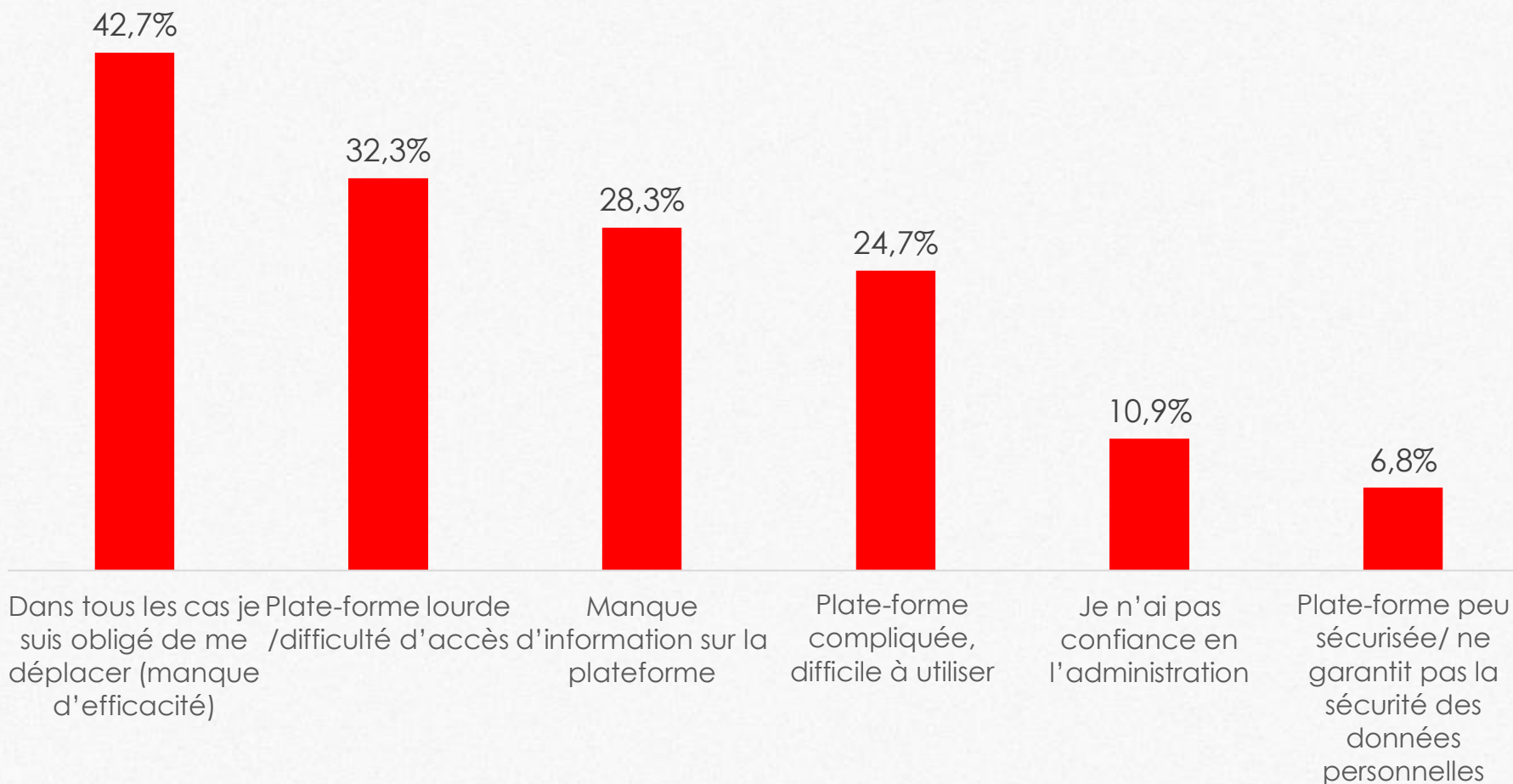


Près de **78%** des utilisateurs des services digitalisés en sont globalement satisfaits, mais seulement **20%** en sont très satisfaits

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Plutôt insatisfait
- Très insatisfait
- Pas de réponse

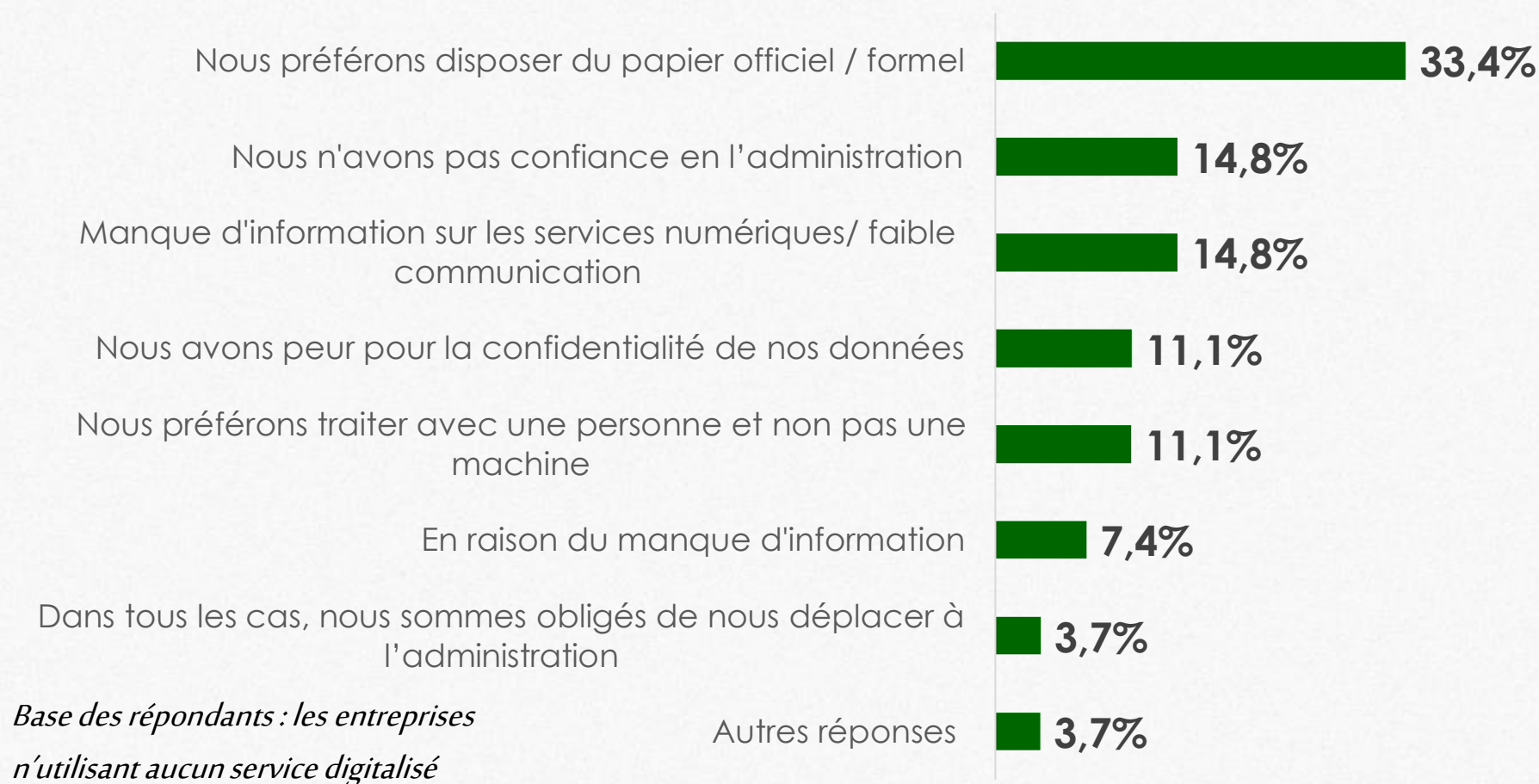
Principaux motifs d'insatisfaction des services administratifs digitalisés

Si insatisfait, veuillez préciser les raisons d'insatisfaction



Freins au recours aux services administratifs digitaux pour les non users

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

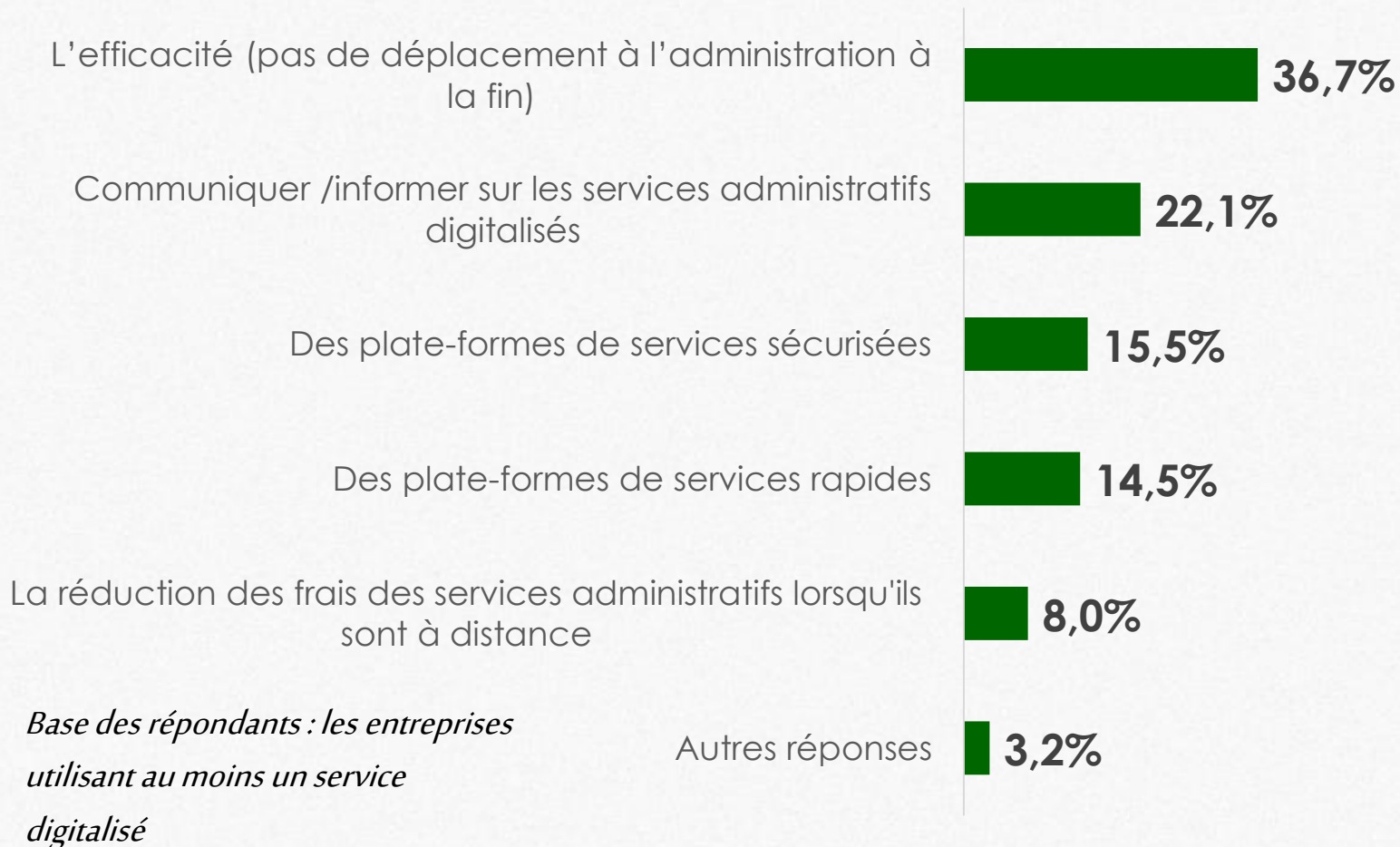


Résultats de l'enquête

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

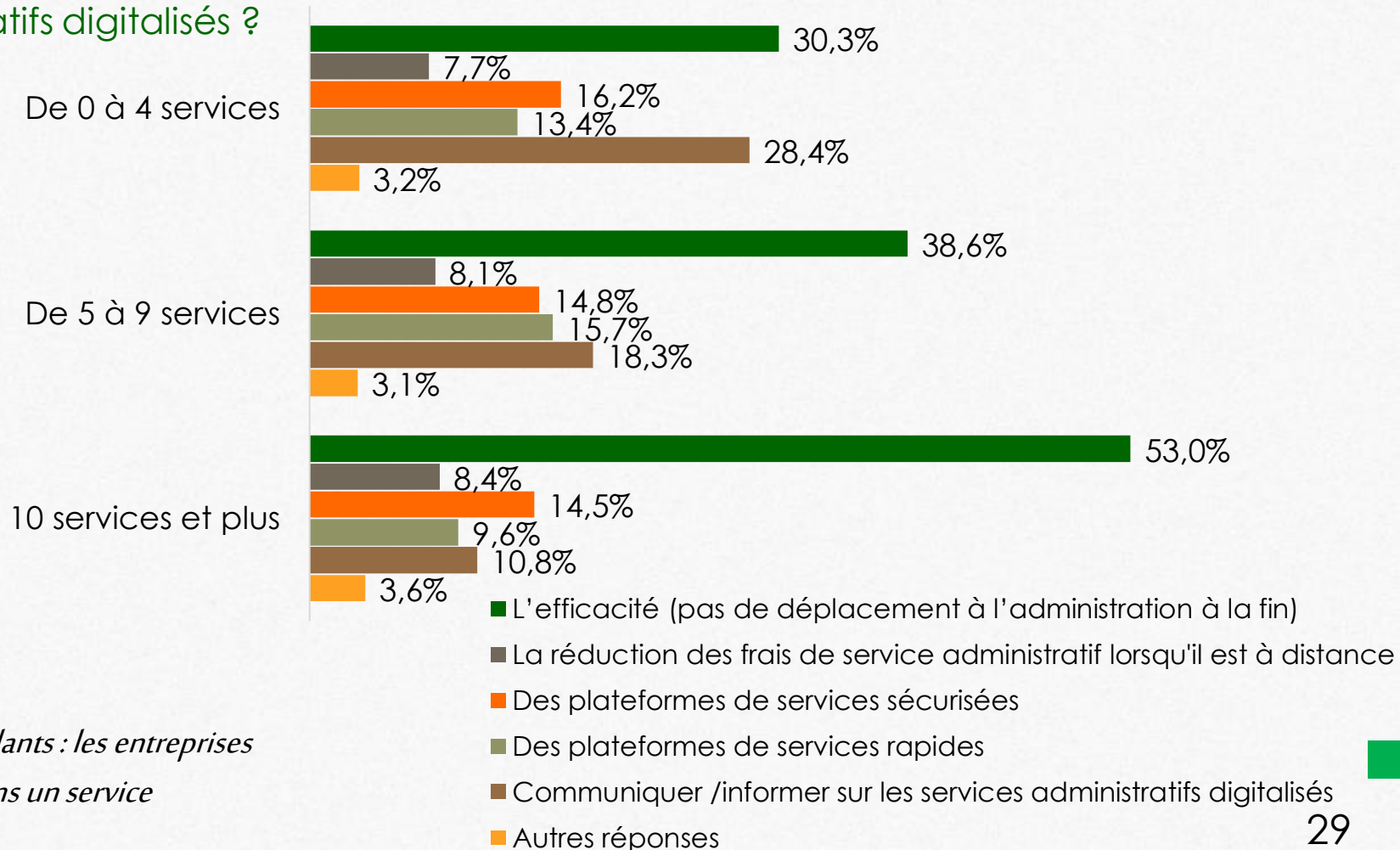
Leitmotivs pour l'usage des services administratifs digitaux

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



Leitmotivs pour l'usage des services administratifs digitaux par le nombre des services utilisés

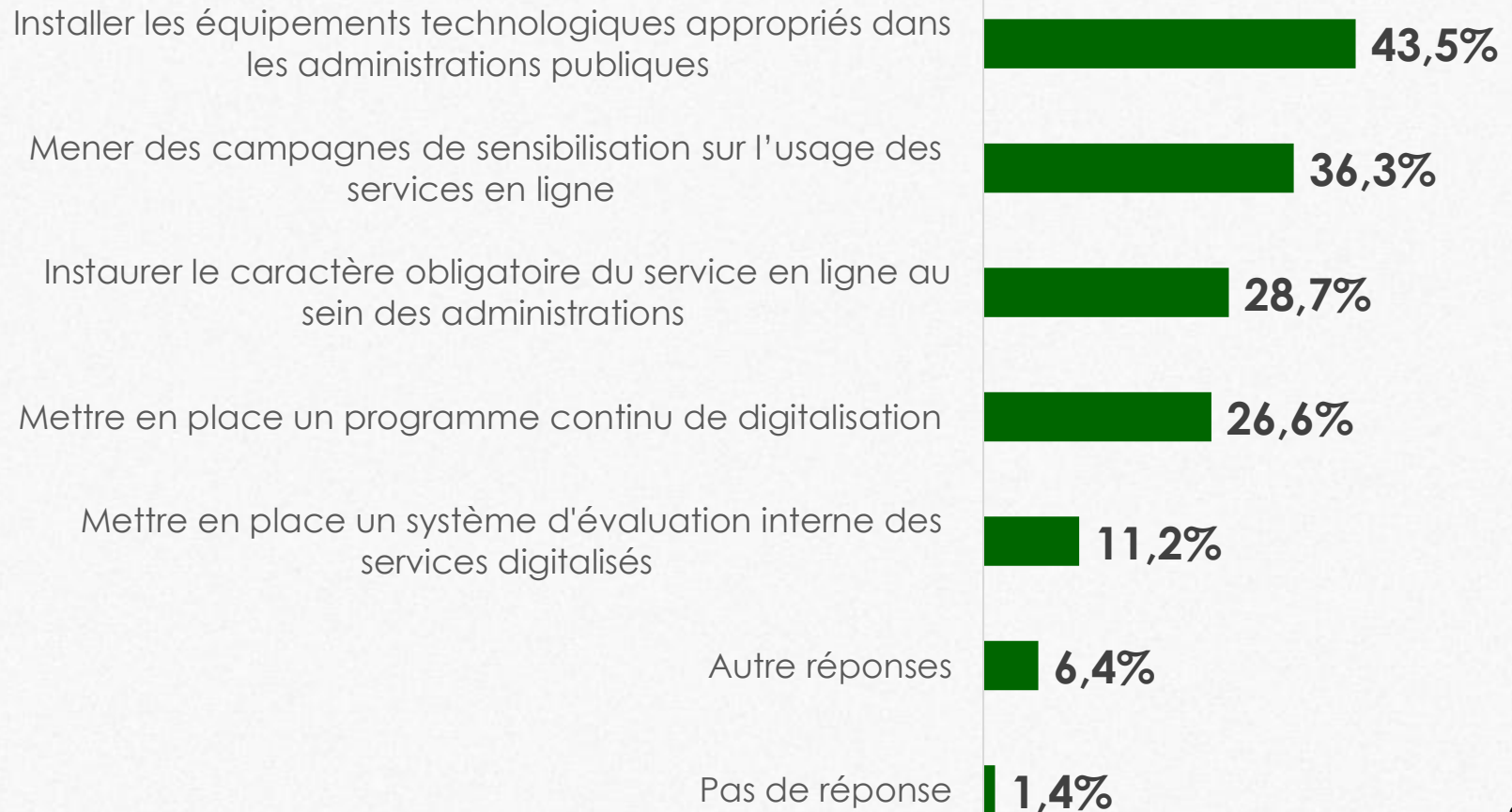
Qu'est-ce qui pourrait encourager votre entreprise à utiliser davantage les services administratifs digitalisés ?



Base des répondants : les entreprises utilisant au moins un service digitalisé

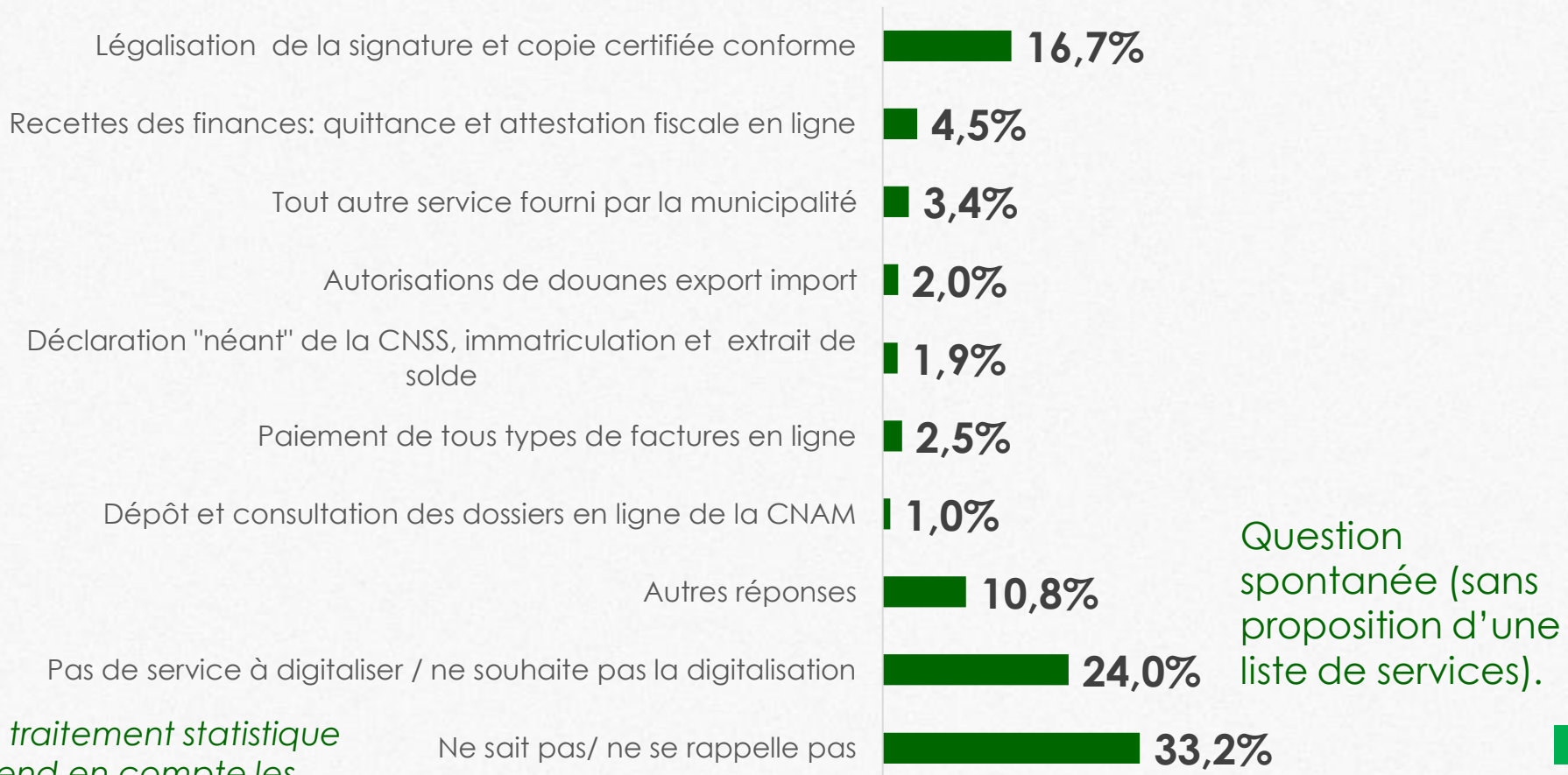
Actions prioritaires pour la réussite de la digitalisation de l'administration publique

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



Services administratifs à digitaliser en priorité (1/2)

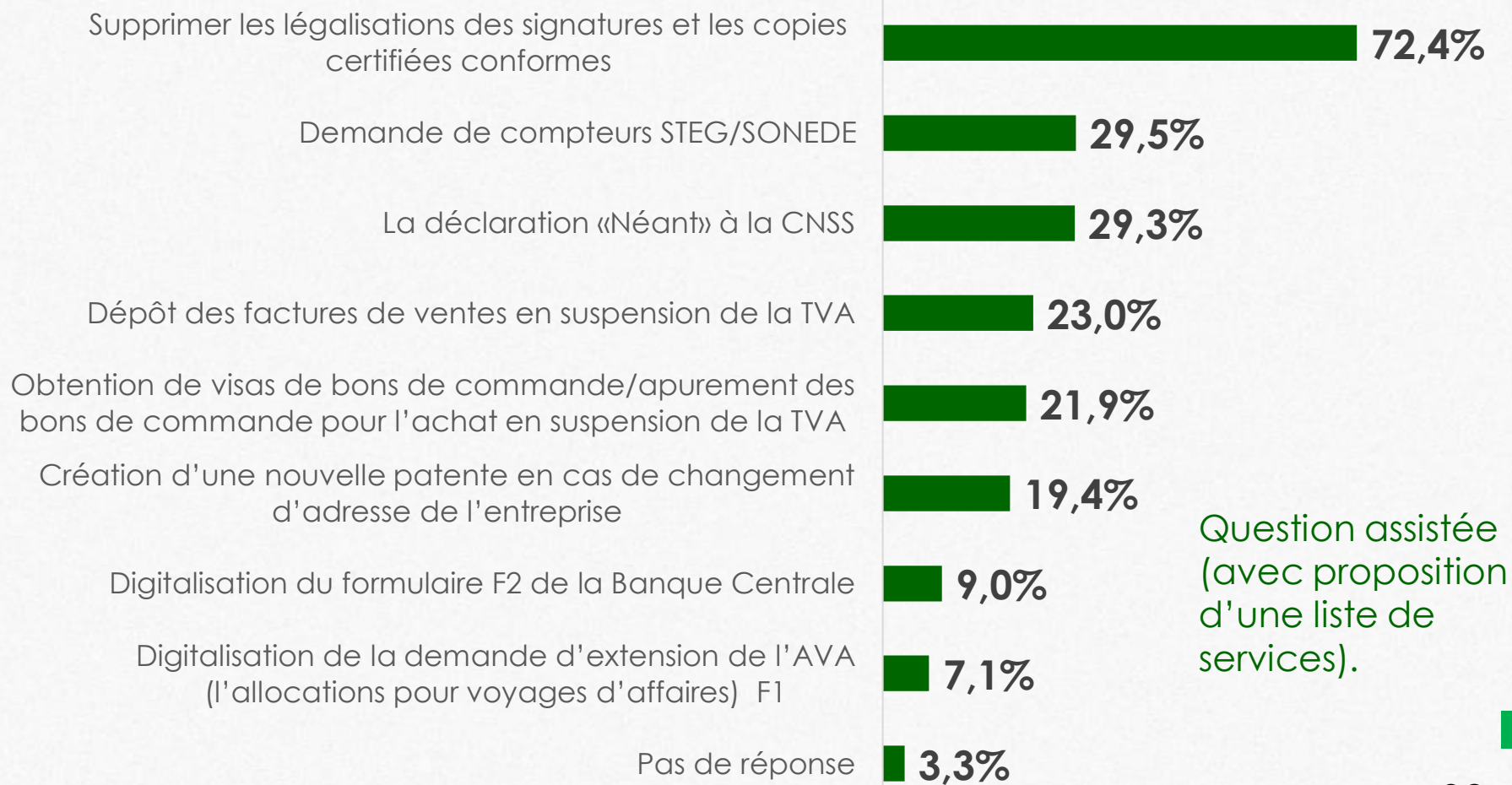
Quels sont les services administratifs qui ne sont pas digitalisés et que vous souhaiteriez voir digitalisés en priorité ?



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?



Canal préféré d'accès aux services administratifs digitalisés

Préférez-vous accéder aux services en lignes à travers

