



République Tunisienne

Ministère de l'Economie et de la Planification

Institut Tunisien de la Compétitivité et des Etudes Quantitatives

Notes et analyses de l'ITCEQ

n° 74 - Janvier 2024

La digitalisation des services administratifs en Tunisie :

**classement international et perception
des chefs d'entreprise**



**Hanen Trabelsi Baklouti
Noureddine Maghraoui
Helmi Ben Salah
Hajer Mehouchi**

Direction Centrale de la Compétitivité

Le présent document est la propriété de l'Institut Tunisien de la Compétitivité et des Études Quantitatives (ITCEQ). Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, de la présente publication, faite sans l'autorisation écrite de l'ITCEQ, est considérée comme illicite et constitue une contrefaçon.

Les résultats, interprétations et conclusions émis dans cette publication sont ceux de(s) auteur(s) et ne devraient pas être attribués à l'ITCEQ, à sa Direction ou aux autorités de tutelle.

Ce document est élaboré par Mme Hanen Trabelsi Baklouti, M. Noureddine Maghraoui, M. Helmi Ben Salah et Mme Hajer Mehouchi, dans le cadre du programme d'activité de l'ITCEQ, au sein de la Direction Centrale de la Compétitivité, sous la supervision de Mme Affet Ben Arfa.

Table des matières

Introduction	4
I. La digitalisation des services administratifs : positionnement de la Tunisie dans les rapports internationaux	5
II. La digitalisation des services administratifs en Tunisie : perception des chefs d'entreprise	11
1. Résultats globaux	11
2. Résultats par service	14
2.1 La télédéclaration des impôts.....	14
2.2 Le Registre National des Entreprises.....	16
2.3 Les services bancaires et postaux.....	18
2.4 La télédéclaration CNSS	21
2.5 Le paiement des factures en ligne	24
2.6 Les marchés publics électroniques « TUNEPS ».....	26
2.7 Le dédouanement en ligne	30
Conclusion et recommandations	33

Liste des figures et tableaux

Figure 1 : Classement de la Tunisie selon l'EGDI 2012-2022.....	5
Figure 2 : Score EGDI de la Tunisie et de la région	6
Figure 3 : Indice des services en ligne (OSI)	7
Figure 4 : Indice de l'infrastructure des télécommunications (TII)	8
Figure 5 : Indice du capital humain (HCI)	9
Figure 6 : Govtech Maturity Index 2022.....	10
Figure 7 : Composants du GovTech Maturity Index en 2022	10
Figure 8 : Entreprises ayant recouru aux services administratifs en ligne (en %) (2007-2019) 12	
Figure 9 : Entreprises ayant recouru aux services administratifs en ligne (en %)	13
Figure 10 : Entreprises satisfaites de la qualité des services administratifs en ligne (en%) 13	
Figure 11 : Entreprises n'ayant pas recouru ..	
Figure 12 : Raisons de non recours aux ..	14
Figure 13 : Degré de satisfaction de la télédéclaration des impôts	15
Figure 14 : Raisons d'insatisfaction (2020-2022) en %.....	16
Figure 15 : Entreprises ayant recouru aux services administratifs en ligne du RNE.....	17
Figure 16 : Degré de satisfaction du RNE en 2022	17
Figure 17 : Raisons d'insatisfaction (2020-2022) en %.....	18
Figure 18 : Entreprises ayant recouru aux services bancaires et postaux en ligne	19
Figure 19 : Degré de satisfaction des services bancaires et postaux en ligne en 2022 ..	19
Figure 20 : Positionnement de la Tunisie dans l'indice 2IDP 2018-2021	20
Figure 21 : Raisons d'insatisfaction des services bancaire et postaux pour (2020-2022) en %21	
Figure 22 : Entreprises ayant recouru à la télédéclaration CNSS	22
Figure 23 : Degré de satisfaction des services en ligne de la CNSS en 2022.....	23
Figure 24 : Raisons d'insatisfaction des services en ligne de la CNSS (2020-2022)	23
Figure 25 : Entreprises ayant recouru au paiement des factures en ligne	24
Figure 26 : Degré de satisfaction du paiement des factures en ligne en 2022.....	25
Figure 27 : Raisons d'insatisfaction du paiement des factures en ligne 2020-2022.....	25
Figure 28 : Perception du marché public dans ses différentes phases.....	28
Figure 29 : Entreprises ayant recouru au TUNEPS	29
Figure 30 : Raisons de non recours au TUNEPS	29
Figure 31 : Degré de satisfaction vis-à-vis de TUNEPS en 2022.....	30
Figure 32 : Raisons d'insatisfaction des services de TUNEPS (en%)	30
Figure 33 : Entreprises ayant recouru au dédouanement en ligne.....	31
Figure 34 : Degré de satisfaction du recours au dédouanement en ligne en 2022... 32	
Figure 35 : Raisons d'insatisfaction du dédouanement en ligne (2020-2022) en %.... 32	
Tableau 1 : Positionnement de la Tunisie par pilier (score)	6
Tableau 2 : Evolution de l'indice des services en ligne (OSI)	6
Tableau 3 : Evolution de l'indice de l'infrastructure de télécommunications (score) ..	7
Tableau 4 : Evolution de l'indice du capital humain (score)	8

Introduction

La digitalisation des services administratifs englobe la transformation des services conventionnels en processus et services alimentés par des technologies numériques, visant à les rendre plus accessibles, efficaces, transparents, et orientés vers l'utilisateur.

Selon les standards internationaux, la transition vers la digitalisation des services administratifs s'articule autour de diverses composantes, dont la dématérialisation des documents, la mise en place de plateformes en ligne pour faciliter l'accès aux services, l'adoption de la signature électronique, le recours au paiement en ligne, et l'intégration de l'intelligence artificielle pour automatiser les processus.

Suite à la pandémie Covid-19, une accélération de la digitalisation de l'administration s'est faite sentir pour éliminer les barrières spatiales et temporelles et ouvrir, ainsi, de nouvelles opportunités pour les entreprises. Ce processus suppose que les entreprises, de leur côté, s'y investissent et y adhèrent pour pouvoir s'adapter plus rapidement à un environnement économique en constante évolution.

N'étant pas à la marge de ce qui se passe au niveau mondial et pour renforcer la compétitivité et la productivité de son économie et améliorer son climat d'affaires, la Tunisie a accordé une importance cruciale à la digitalisation des services administratifs.

Partant, il importe de voir si cet effort de digitalisation est bien reconnu au niveau international et s'il répond aux attentes des chefs d'entreprise.

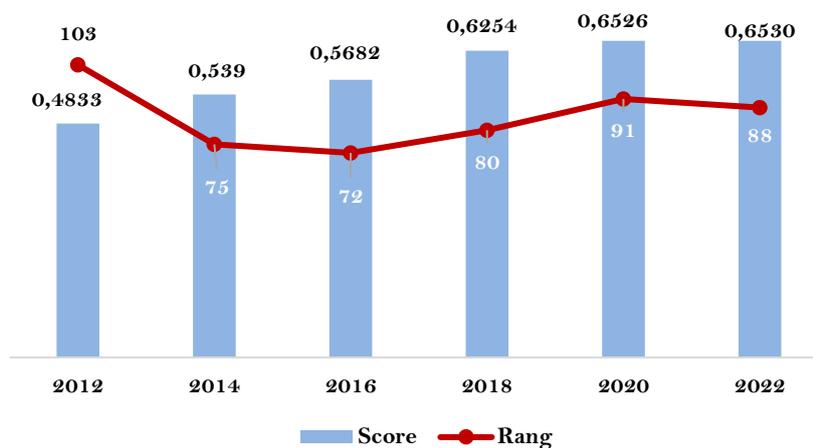
Pour ce faire, l'on se propose dans cette note d'exposer, d'abord, le classement de la Tunisie en matière de digitalisation des services administratifs dans certains rapports internationaux, pour se focaliser, ensuite, sur les résultats y afférents émanant de l'enquête 2022 de l'ITCEQ sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

I. La digitalisation des services administratifs : positionnement de la Tunisie dans les rapports internationaux

Plusieurs rapports internationaux produisent des indices permettant de mesurer les aspects de l'administration numérique¹: l'Indice de Développement de l'E-Gouvernement (EGDI 2022) et l'Indice de Maturité GovTech (GTMI 2022).

Selon l'E-Government Development Index (EGDI), publié de façon bi-annuelle dans le rapport « United Nations E-Government Survey » depuis 2001², la Tunisie affiche un score global de 0.6530 en 2022 s'inscrivant parmi les pays ayant un EGDI élevé, lui permettant de se hisser à la 88^{ème} place, contre 91^{ème} en 2020.

Figure 1 : Classement de la Tunisie selon l'EGDI 2012-2022



Source : « United Nations E-Government Survey ».

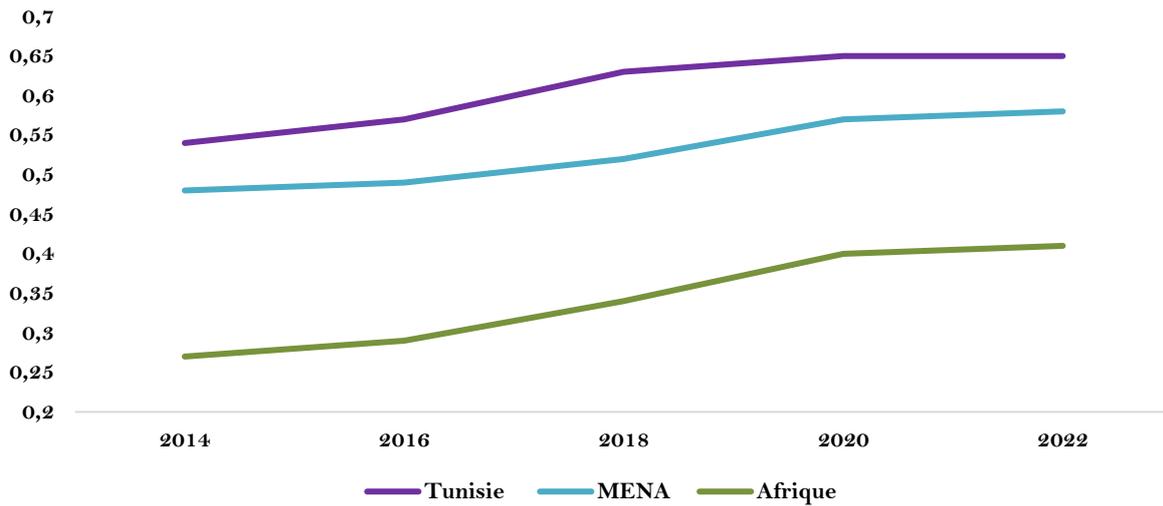
Ce score dépasse la moyenne tant de la région MENA (0.55), de l'Afrique (0.40) que celle mondiale (0.61), attestant de l'avancée continue de la Tunisie dans la digitalisation des services administratifs.

¹ Dans une logique de comparaison avec les résultats de l'enquête 2022 de l'ITCEQ, nous allons exposer le positionnement de la Tunisie selon l'indice de développement de l'administration en ligne des Nations Unies et selon l'indice de maturité Govtech de la Banque Mondiale.

² L'E-Government Development Index » est calculé pour 193 pays membres de l'ONU. Cet indice est compris entre 0 et 1 et plus il est proche de 1 plus les services administratifs sont digitalisés.

L'indice se compose de trois piliers : Indice des Services en Ligne (OSI), Indice de l'Infrastructure des télécommunications (TII) et Indice du Capital Humain (HCI).

Figure 2 : Score EGDI de la Tunisie et de la région



Source: « United Nations E-Government Survey ».

L'examen des indicateurs partiels révèle qu'ils appartiennent tous à la catégorie élevée (0.5-0.75), traduisant les efforts synchronisés déployés par la Tunisie au niveau des trois piliers de l'EGDI. Ces efforts lui ont permis de se positionner aussi au-dessus de la moyenne du continent africain et de la région MENA.

Tableau 1 : Positionnement de la Tunisie par pilier (score)

Piliers	Tunisie	Afrique	MENA	Monde
Indice des Services en Ligne (OSI)	0,6031	0,367	0,49	0,5554
Indice de l'Infrastructure des télécommunications (TII)	0,6646	0,3548	0,58	0,5751
Indice du Capital Humain (HCI)	0,6911	0,4945	0,66	0,7001

Source: « United Nations E-Government Survey ».

En ce qui concerne le premier pilier relatif à l'**indice des services en ligne (OSI)** et malgré sa tendance baissière accusée depuis 2018, la Tunisie affiche un score de 0.60, dépassant tant la moyenne mondiale (0.55) que celle de la région MENA (0.49) et de l'Afrique (0.36).

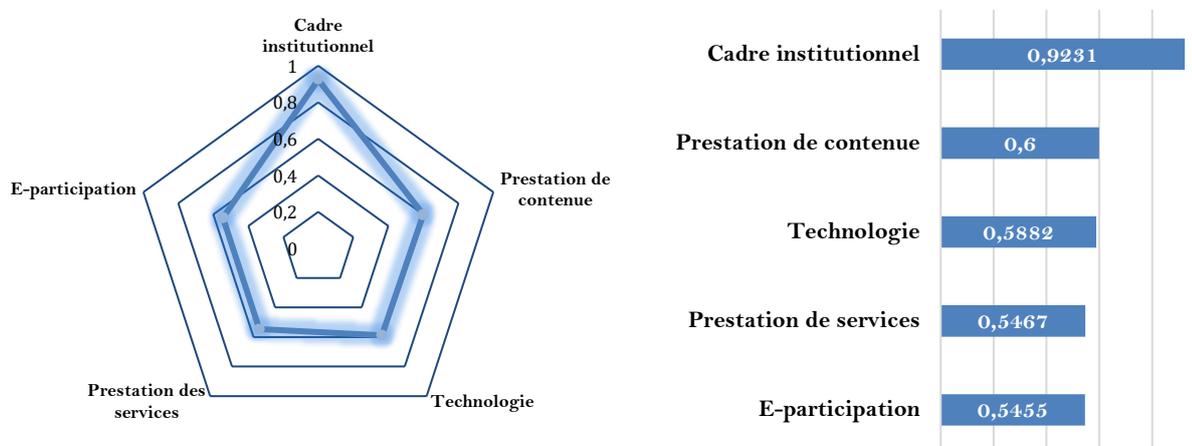
Tableau 2 : Evolution de l'indice des services en ligne (OSI)

2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
0.18	0.15	0.15	0.13	0.48	0.48	0.64	0.72	0.81	0.62	0.60

Source: « United Nations E-Government Survey ».

Les performances de la Tunisie dans ce domaine sont attribuées au sous-indicateur "cadre institutionnel", au niveau duquel la Tunisie obtient un score de 0.92.

Figure 3 : Indice des services en ligne (OSI)



Source: « United Nations E-Government Survey ».

S’agissant du deuxième pilier relatif à **l’indice de l’infrastructure des télécommunications**, la Tunisie y a enregistré une performance sans précédent. À ce niveau, elle a multiplié par 8 son score dans les 20 dernières années passant de 0.09 en 2003 à 0.66 en 2022. Ce score est largement supérieur à celui de l’Afrique (0.35), de la région MENA (0.58) et celui mondial (0.57).

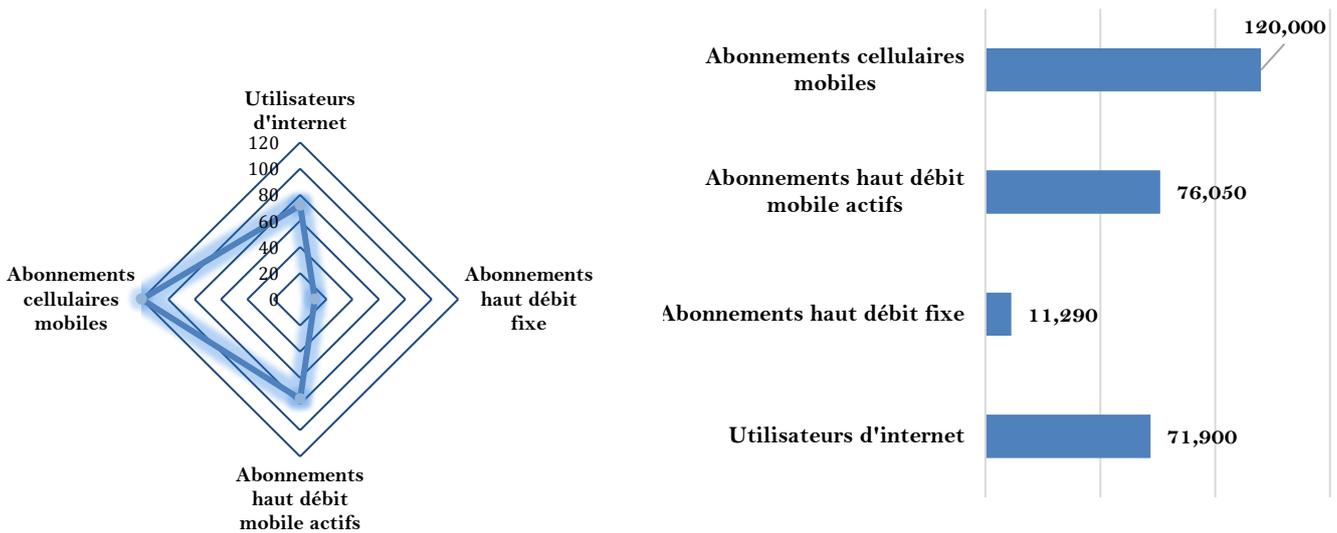
Tableau 3 : Evolution de l’indice de l’infrastructure de télécommunications (score)

2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
0.09	0.08	0.10	0.16	0.19	0.29	0.31	0.35	0.41	0.64	0.66

Source: « United Nations E-Government Survey ».

Cette performance est portée essentiellement par l’indicateur « utilisateurs de téléphonie mobile » et, à un degré moindre, par ceux relatifs aux « utilisateurs de téléphonie mobile à haut débit » et « utilisateurs d’internet ».

Figure 4 : Indice de l'infrastructure des télécommunications (TII)



Source: « United Nations E-Government Survey »

S'agissant du troisième et dernier pilier qui concerne l'**indice du capital humain (HCI)**, la Tunisie est classée dans la catégorie à HCI élevé avec un score de 0.69, score supérieur à la moyenne de l'Afrique (0.49), de la région MENA (0.66) et presque égal au score moyen mondial (0.7).

Cependant, l'examen de son évolution dans le temps montre que la Tunisie est en train de perdre du terrain à partir de 2010 où le HCI a été de 0.77.

Tableau 4 : Evolution de l'indice du capital humain (score)

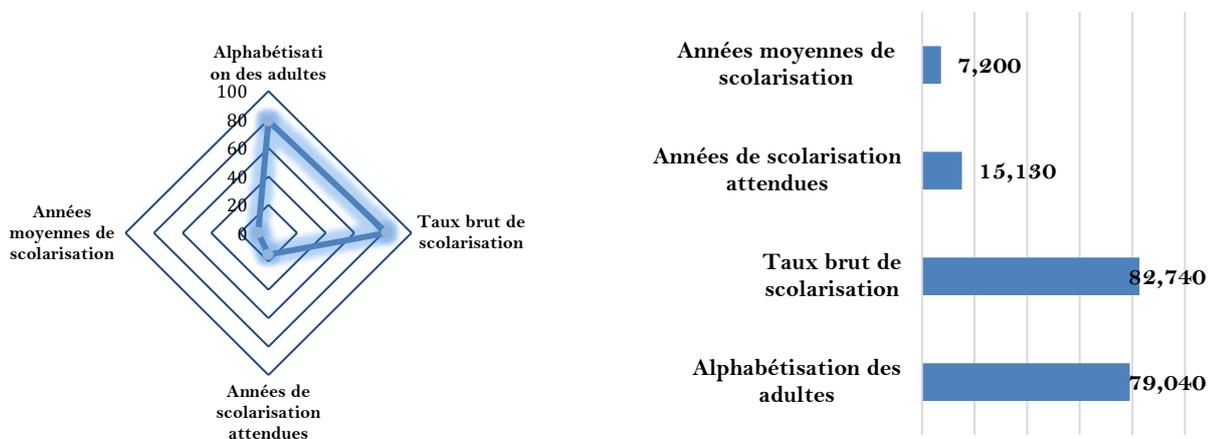
2003	2004	2005	2008	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
0.72	0.73	0.74	0.75	0.77	0.68	0.67	0.64	0.66	0.70	0.69

Source: « United Nations E-Government Survey ».

Une analyse plus fine montre que la Tunisie a un « taux d'alphabétisation des adultes » de l'ordre de 79.04 et un « taux brut de scolarisation » qui s'élève à 82.74. Ces taux apparaissent respectables en comparaison avec ceux de l'Egypte (71.17 et 81.68 respectivement), mais restent en deçà notamment de ceux de la Lybie, meilleure performance de l'Afrique du nord avec des taux respectifs de 86.1 et 90.88.

Des efforts supplémentaires devraient être entrepris au niveau du nombre moyen d'années de scolarisation qui ne dépasse pas 7.2, sachant que la meilleure performance, qui est enregistrée par l'Allemagne, dépasse 14 années.

Figure 5 : Indice du capital humain (HCI)



Source: « United Nations E-Government Survey »

Concernant le GovTech Maturity Index (GTMI³) élaboré par la Banque Mondiale, il mesure la transformation numérique dans le secteur public et vise à compléter les outils et diagnostics existants en fournissant les meilleures pratiques en matière de maturité GovTech et en identifiant les domaines à améliorer.

Dans sa deuxième édition, le GTMI 2022 couvre 198 économies regroupées en 4 catégories : de A (leaders en matière de GovTech 0.75-1.00) à D (intérêt minimal pour les GovTech 0-0.24)⁴.

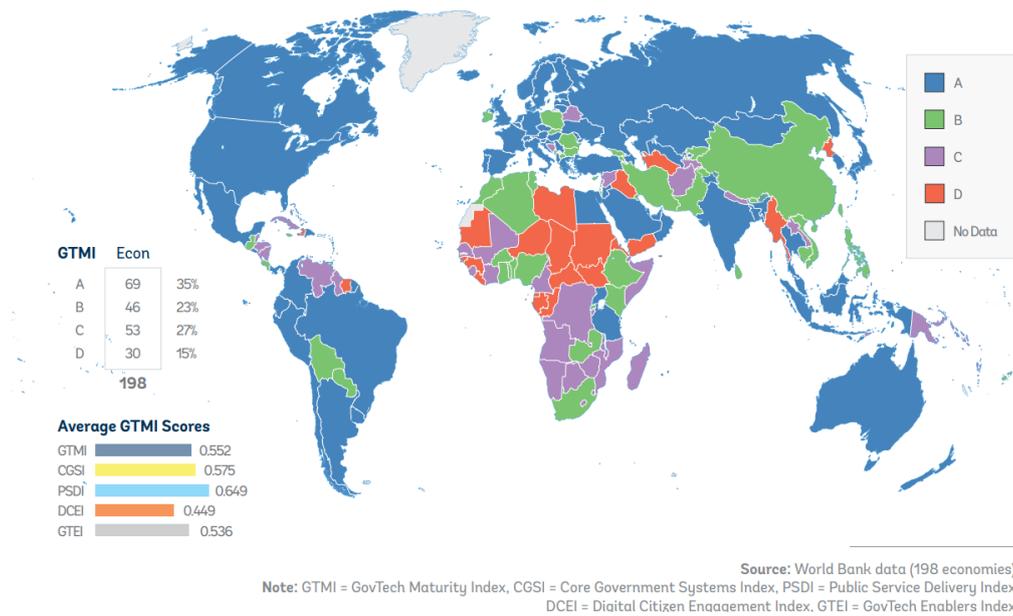
³ Le GTMI est un indicateur composite regroupant 4 aspects clés de la GovTech, à savoir : i) l'indice des systèmes gouvernementaux centraux (CGSI), ii) l'indice de prestation de services publics (PSDI), iii) l'indice de participation des citoyens (CEI) et iv) l'indice des facilitateurs GovTech (GTEI).

Définition des différents groupes du GTMI :

GROUP	SCORE	GTMI	DESCRIPTION OF GOVERNMENT PRACTICES
A	0.75-1.00	Very high	GovTech leaders demonstrating advanced or innovative solutions and good practices in all four focus areas
B	0.50-0.74	High	Governments with significant GovTech investments and good practices in most of the focus areas
C	0.25-0.49	Medium	Governments with ongoing activities to improve some of the GovTech focus areas
D	0-0.24	Low	Governments with minimal focus on GovTech initiatives

⁴ Source: World Bank staff.

Figure 6 : GovTech Maturity Index 2022

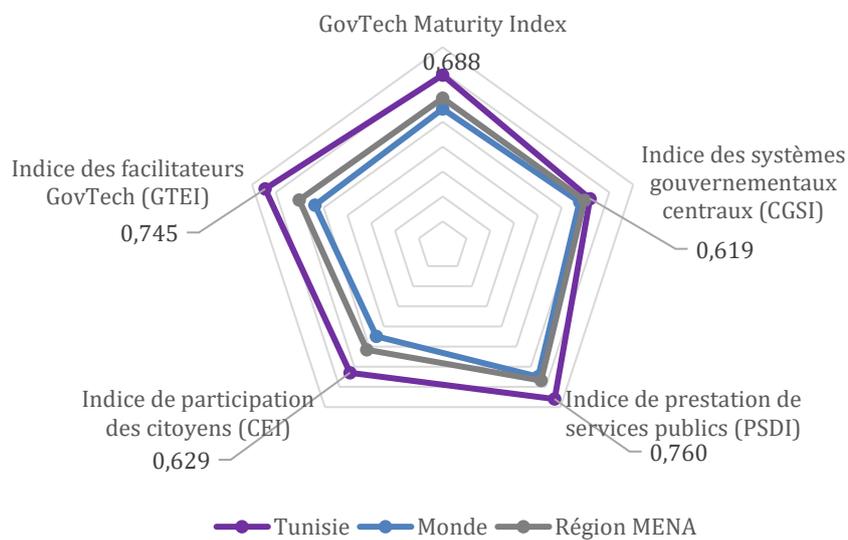


Source : GovTech Maturity Index 2022

En 2022, la Tunisie est classée dans le groupe de pays à GTMI élevé, avec un score au niveau global de 0.688 (contre 0.644 en 2020), traduisant d'importants investissements dans la Govtech et de bonnes pratiques dans la plupart des domaines prioritaires.

Avec ce score, la Tunisie se trouve mieux performante que la moyenne de la région MENA ainsi que la moyenne mondiale et ce, au niveau de tous les composants de cet indicateur.

Figure 7 : Composants du GovTech Maturity Index en 2022



Source : GovTech Maturity Index 2022

Par ailleurs, l'analyse des indicateurs partiels montre que le score de la Tunisie est essentiellement dû aux performances enregistrées au niveau du sous-indice « **prestation de services publics PSDI** » (0.76) qui la classe dans la catégorie « très élevée » et qui mesure la maturité des portails de services publics en ligne. Vient ensuite les performances réalisées au niveau du sous-indice « **facilitateurs Govtech GTEI** » (0.74) qui tient compte de la stratégie, des institutions, des lois et réglementations, des compétences numériques, ainsi que des politiques et programmes d'innovation pour favoriser la GovTech.

Même si à un degré moindre, la Tunisie s'est distinguée aussi en affichant des performances remarquables au niveau de l'indice « **participation des citoyens DCEI** » (0.629) qui mesure certains aspects des plateformes de participation publique, des mécanismes de retour d'informations des citoyens, des données ouvertes et des portails gouvernementaux ouverts. D'autres performances ont été aussi enregistrées au niveau de l'indice « **systèmes de l'administration centrale CGSI** » (0.619) qui évalue les aspects cruciaux d'une approche pangouvernementale, incluant le cloud gouvernemental, le cadre d'interopérabilité et d'autres plateformes essentielles.

II. La digitalisation des services administratifs en Tunisie : perception des chefs d'entreprise

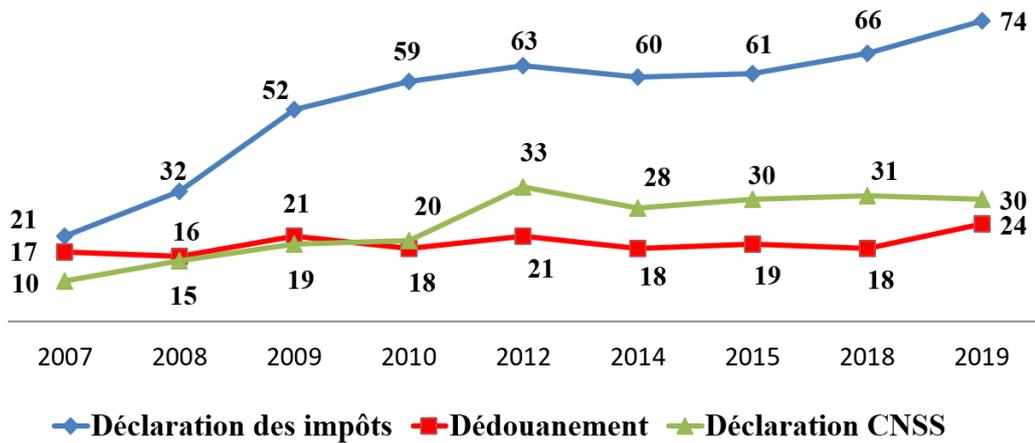
1. Résultats globaux

La digitalisation des services administratifs est un zoom thématique qui a été abordé depuis 2007 dans l'enquête de l'ITCEQ sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises. A ses débuts, il a couvert les services en ligne liés à la déclaration des impôts, à la déclaration CNSS et au dédouanement.

Les résultats enregistrés dans les différentes éditions⁵ montrent qu'il y a une tendance haussière du recours des entreprises aux services administratifs en ligne. Cette tendance est plus prononcée lorsque le service en ligne est à caractère obligatoire (déclaration des impôts).

⁵ Voir les rapports relatifs aux résultats de l'enquête sur climat des affaires et la compétitivité des entreprises sur www.itceq.tn

**Figure 8 : Entreprises ayant recouru aux services administratifs en ligne (en %)
(2007-2019)**



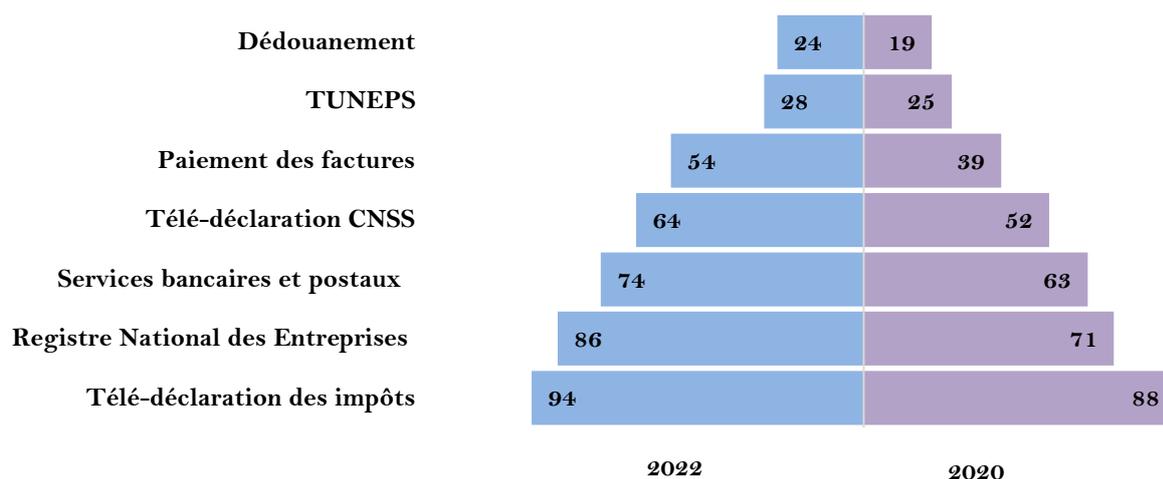
Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Depuis 2020, année marquée par la pandémie Covid-19 où la distanciation entre personnes s'impose, la digitalisation de plusieurs services administratifs s'est vu s'accélérer. Ceci a poussé l'ITCEQ à étoffer davantage son questionnaire en ajoutant d'autres services administratifs en ligne tels que l'utilisation de la plateforme des marchés publics « Tuneps », le Registre National des Entreprises (RNE), les services bancaires et postaux, ainsi que le paiement des factures (SONEDE, STEG, etc.), et ce, pour apprécier l'agilité digitale des entreprises et appréhender dans quelle mesure elles y adhèrent.

De même, l'enquête a abordé depuis 2020 le degré de satisfaction des chefs d'entreprise quant aux services rendus en ligne et a mis l'accent sur les motifs d'insatisfaction y afférents.

Bien qu'ils dépendent du caractère du service qu'il soit obligatoire ou hybride, les résultats montrent que le pourcentage des entreprises ayant recouru aux services administratifs en ligne a augmenté entre 2020 et 2022. Ces pourcentages oscillent dans des fourchettes respectives de (19-88%) et (24-94%), attestant de l'engagement des entreprises dans le processus de digitalisation.

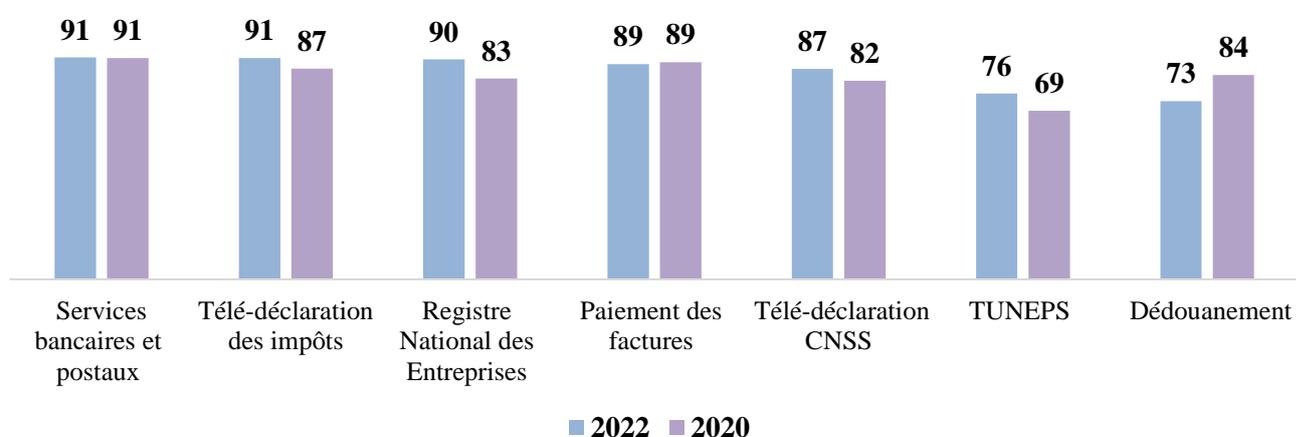
Figure 9 : Entreprises ayant recouru aux services administratifs en ligne (en %)



Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Pour les entreprises qui ont utilisé les services en ligne, les résultats de la 22^{ème} enquête ont fait ressortir que le pourcentage de satisfaction par rapport aux services rendus oscille entre 73 et 91%. Ceci est prévisible eu égard à l'effort fourni par les différentes structures pour améliorer leurs services à distance. Notons, à ce titre, que les trois services qui ont le plus suscité de satisfaction en 2022 sont les services bancaires et postaux, la télédéclaration des impôts et ceux offerts par le Registre National des Entreprises.

Figure 10 : Entreprises satisfaites⁶ de la qualité des services administratifs en ligne (en%)



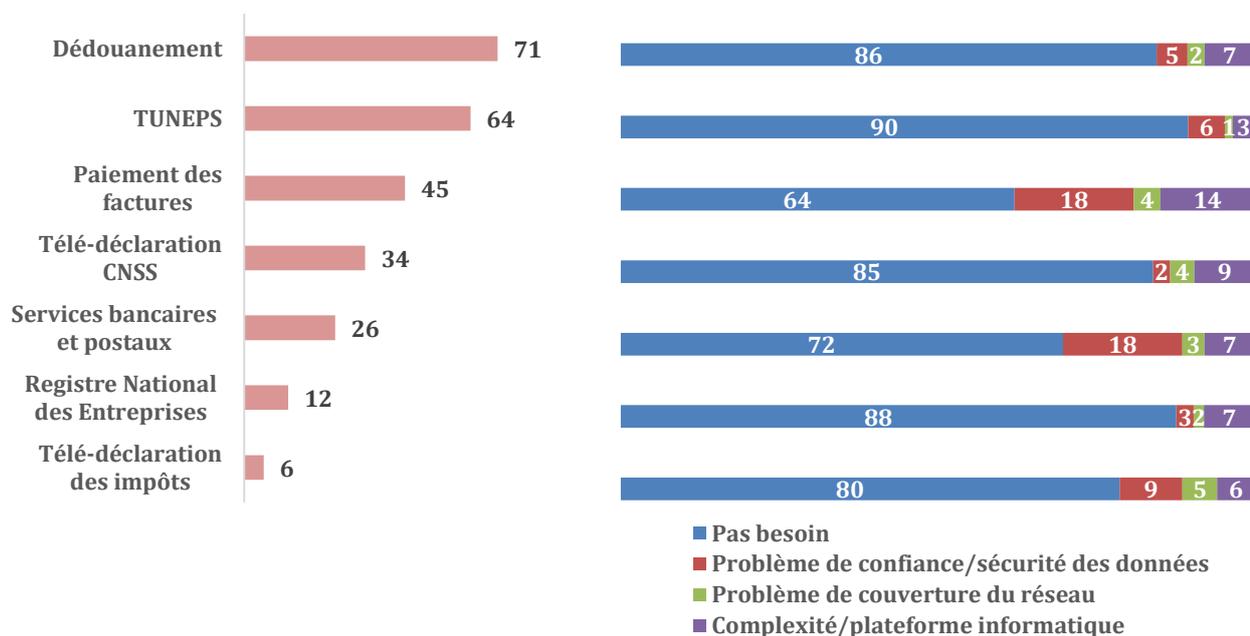
Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

⁶ La catégorie « satisfait » regroupe les entreprises aussi bien « très satisfaites » que « satisfaites ».

Pour les entreprises n'ayant pas recouru aux services en ligne et bien qu'elles en soient averties, les résultats de la 22^{ème} enquête ont révélé que la raison principale de leur non recours aux services administratifs en ligne est le « non besoin », suivie par « le problème de confiance et la sécurité des données », pour les services bancaires et postaux et pour le paiement des factures (STEG, SONEDE).

Figure 11 : Entreprises n'ayant pas recouru aux services administratifs en ligne (en%)

Figure 12 : Raisons de non recours aux services administratifs en ligne (en%)



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Par ailleurs et dans le but d'explorer l'étendue de l'utilisation des services digitaux par les entreprises et d'avoir une vision complète et nuancée sur la manière dont ces solutions digitales s'alignent avec les exigences spécifiques des entreprises, des investigations approfondies ont été menées en se concentrant sur chaque service individuellement. Cette approche vise également à apprécier la qualité des services digitaux en s'appuyant sur les retours d'expérience des chefs d'entreprise.

2. Résultats par service

2.1 La télédéclaration des impôts

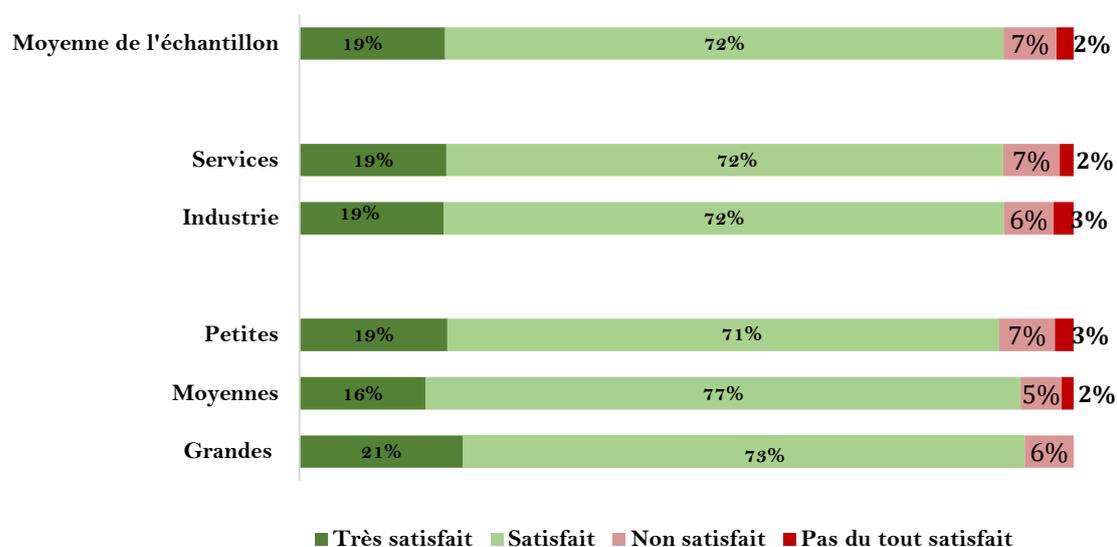
La digitalisation des services administratifs en Tunisie, particulièrement en ce qui concerne la télédéclaration des impôts, a connu une évolution significative ces dernières années. Ces avancées se matérialisent notamment par l'accessibilité croissante des entreprises à la plateforme numérique "e-Jebaya". Ce résultat est compréhensible de par le caractère obligatoire

de l'accomplissement du devoir fiscal. Le spectre des entreprises concernées par cette formalité est devenu plus important à partir du 1^{er} juillet 2020.

Selon les résultats de la 22^{ème} enquête, la télédéclaration des impôts se positionne, une fois de plus, en tête des services en ligne les plus utilisés par les entreprises, atteignant un taux d'utilisation de 94% en 2022 contre 88% en 2020. Ce constat demeure valable indépendamment du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise.

En outre et en se basant sur l'expérience des chefs d'entreprise en la matière, le niveau de satisfaction à l'égard des services en ligne de l'administration fiscale est notable. Cette satisfaction va au-delà des disparités en termes de taille d'entreprise et de secteur d'activité, mettant en lumière l'impact positif de la digitalisation sur la gestion fiscale des entreprises.

Figure 13 : Degré de satisfaction de la télédéclaration des impôts

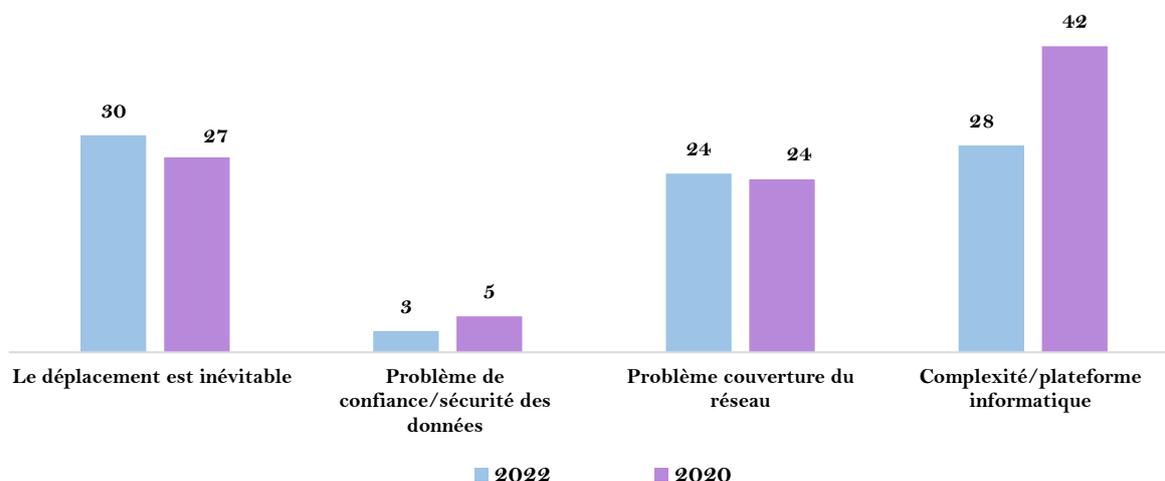


Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

À ce titre, force est de constater que les initiatives prises par l'administration fiscale en vue d'améliorer ses plateformes ont été largement appréciées par les chefs d'entreprise. En particulier, les efforts visant à optimiser l'expérience concernant la plateforme informatique ont rencontré un accueil favorable, ce qui s'est traduit par une diminution significative du pourcentage d'entreprises citant la complexité des plateformes informatiques comme motif d'insatisfaction, passant de 42% en 2020 à 28% en 2022.

Cependant, malgré ces avancées, il subsiste une préoccupation majeure liée à la nécessité incontournable de se déplacer vers les locaux de l'administration fiscale. Cela atteste de l'importance de continuer à explorer les moyens d'améliorer l'accessibilité et la praticité des services administratifs en ligne, afin de réduire la dépendance des déplacements physiques, source notable d'insatisfaction.

Figure 14 : Raisons d'insatisfaction (2020-2022) en %



Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

2.2 Le Registre National des Entreprises

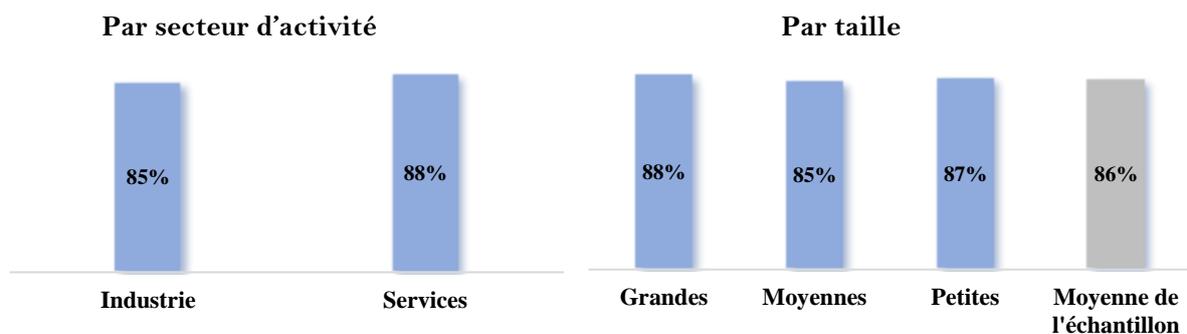
Le Registre National des Entreprises (RNE) a mis en œuvre une stratégie de digitalisation alignée sur les principes de l'E-gouvernement, visant une administration efficiente, des procédures simplifiées et des délais de réponse rapides.

Cette plateforme électronique offre aux porteurs de projets la possibilité, entre autres, d'effectuer l'enregistrement à distance lors de la création d'entreprise, y compris le choix du nom commercial. De plus, elle facilite l'obtention en ligne d'un extrait de registre, un document essentiel dans divers services tels que TUNEPS.

Les résultats de la 22^{ème} enquête mettent en évidence une augmentation notable du pourcentage d'entreprises ayant eu recours aux services du RNE en 2022 par rapport à 2020, atteignant 86% contre 71%, ce qui le positionne en deuxième place parmi les services administratifs en ligne les plus sollicités par les entreprises. Il est attendu que ce classement en faveur du RNE se consolide en vertu de l'obligation d'inscription au registre, devenue applicable à partir du 3^{ème} trimestre de 2022 (après le déroulement de l'enquête sur terrain).

L'analyse par taille d'entreprise révèle que le recours aux services du RNE est élevé aussi bien pour les petites entreprises (87%) que pour les moyennes (85%) et les grandes entreprises (88%). De même, l'analyse sectorielle montre que les services de ce registre sont sollicités de manière significative aussi bien par les entreprises opérant dans l'industrie (85%) que par celles opérant dans les services (88%). Ces résultats démontrent l'accessibilité et l'attrait transversal des services en ligne du RNE, soulignant, ainsi, son rôle central dans la facilitation des procédures administratives pour un large éventail d'entreprises en Tunisie.

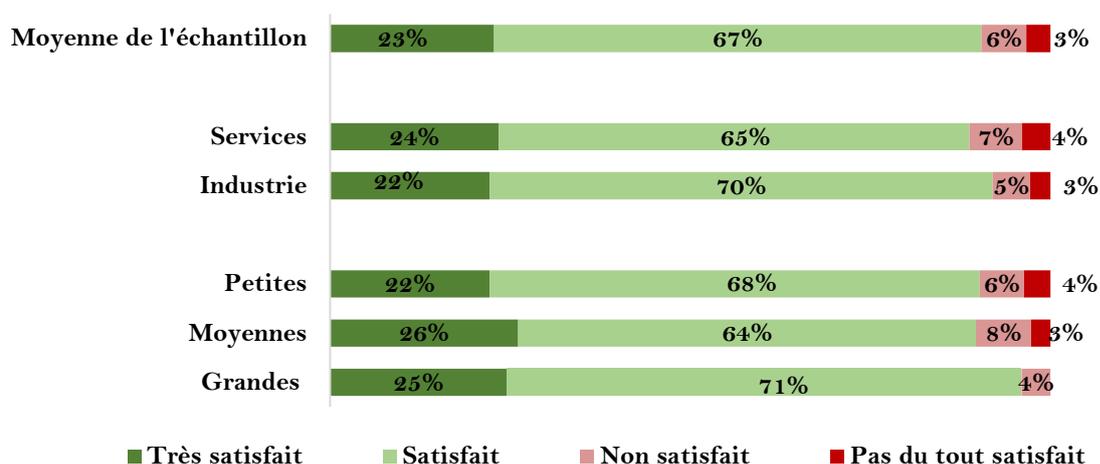
Figure 15 : Entreprises ayant recouru aux services administratifs en ligne du RNE



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Par ailleurs force est de remarquer que malgré son jeune âge, le RNE ne cesse de fournir des services de plus en plus satisfaisants. En effet, le pourcentage des entreprises ayant exprimé leur satisfaction à l'égard de ses services a marqué une augmentation significative par rapport à 2020 passant de 83% à 90% en 2022. Cette tendance positive suggère une amélioration substantielle de l'expérience utilisateur (UX) au sein de la plateforme du RNE.

Figure 16 : Degré de satisfaction du RNE en 2022



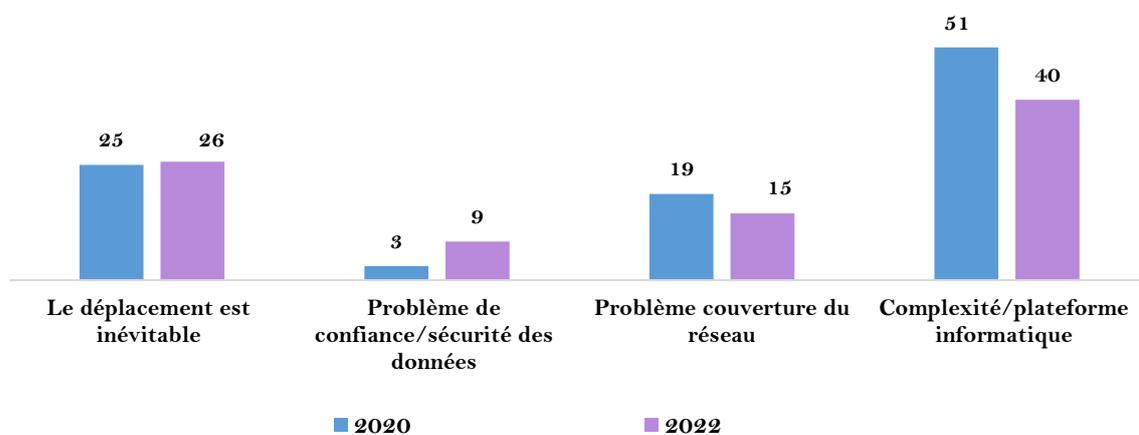
Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Cependant, bien que la satisfaction globale ait augmenté, l'enquête 2022 sur l'environnement des affaires met en évidence des domaines spécifiques nécessitant plus d'attention pour garantir une expérience en ligne sans accroc pour l'ensemble des entreprises concernées.

À ce titre, pour les entreprises qui ont manifesté un certain mécontentement à l'égard de ces services, la principale raison mise en avant est la complexité des plateformes informatiques y dédiées, malgré son relâchement (passant de 51% en 2020 à 40% en 2022). Ce résultat souligne l'importance d'optimiser les interfaces en ligne afin de garantir une utilisation plus aisée et une expérience utilisateur améliorée.

En outre, la nécessité de se déplacer vers les locaux du RNE demeure aussi une source d'insatisfaction pour 25% des entreprises. Cette contrainte physique souligne l'importance de maintenir les efforts visant à réduire les déplacements physiques, en faveur d'une expérience en ligne plus pratique.

Figure 17 : Raisons d'insatisfaction (2020-2022) en %



Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

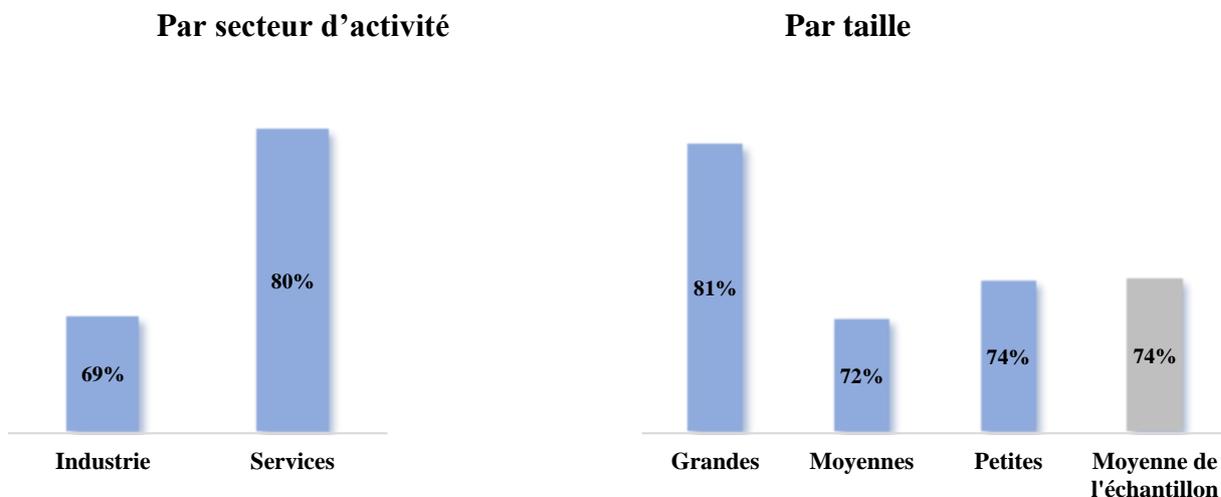
2.3 Les services bancaires et postaux

Bien que l'utilisation des services bancaires et postaux ne revête pas un caractère obligatoire, les entreprises tunisiennes font de plus en plus appel à ces services. Le taux de participation a augmenté significativement, passant de 63% en 2020 à 74% en 2022, marquant, ainsi, une croissance de plus de 10 points de pourcentage.

Une analyse plus approfondie des résultats selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise, révèle que celles opérant dans le secteur des services sont les plus ferventes utilisatrices de ces services (80% contre 69% pour l'industrie). De plus, il est intéressant de noter que les

entreprises de grande taille semblent tirer davantage profit de ces services (81%) que leurs homologues de taille plus modeste, avec des taux respectifs de 74% pour les petites entreprises et 72% pour les entreprises de taille moyenne.

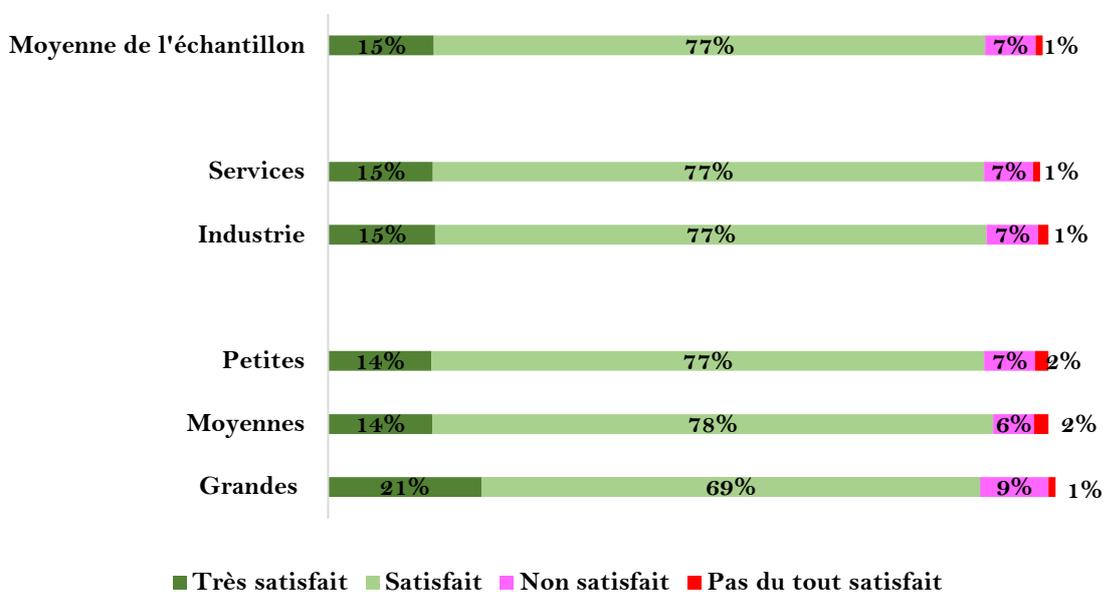
Figure 18 : Entreprises ayant recouru aux services bancaires et postaux en ligne



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

En ce qui concerne le niveau de satisfaction des entreprises à l'égard de ces services, les résultats de l'enquête 2022 indiquent que 92% des chefs d'entreprise en sont satisfaits, indépendamment de la taille de l'entreprise ou de son secteur d'activité.

Figure 19 : Degré de satisfaction des services bancaires et postaux en ligne en 2022

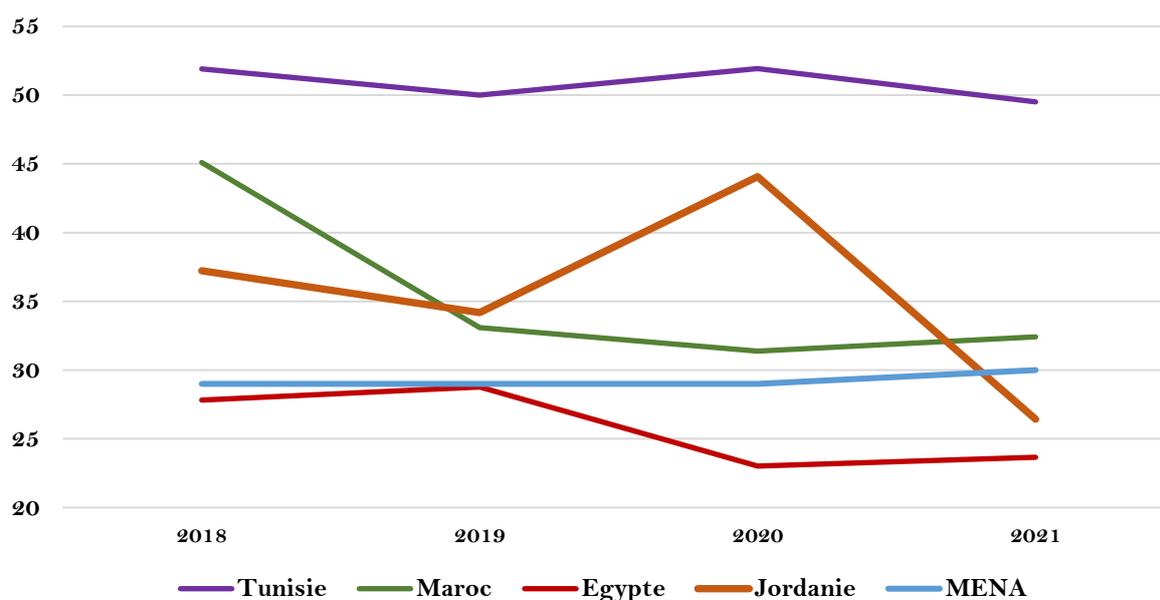


Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Cette satisfaction des chefs d'entreprise s'aligne avec la reconnaissance mondiale des services postaux tunisiens, illustrée par le premier prix e-business remporté par la Poste Tunisienne pour son application mobile D17 lors du sommet mondial sur la société de l'information ITU SMSI 2022 à Genève, ainsi que son élection comme meilleure application mobile de l'année 2019 lors des Tunisia Digital Awards.

Plus encore, l'Indice Intégré pour le Développement Postal (2IDP) de l'Union Postale Universelle (UPU), un indice composite offrant un aperçu du développement postal dans le monde, positionne la Tunisie dans le top 50 mondial et en tête des pays arabes depuis 2018.

Figure 20 : Positionnement de la Tunisie dans l'indice 2IDP 2018-2021

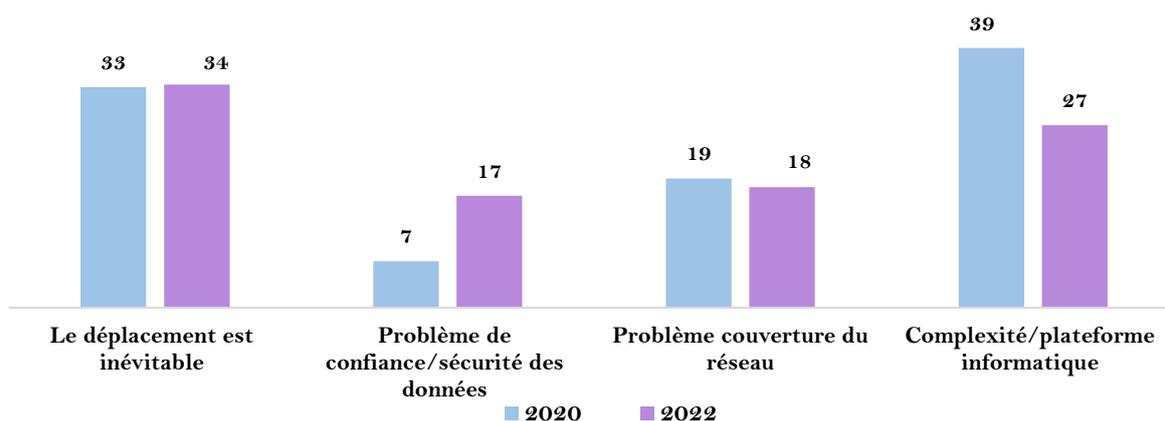


Source : Indice Intégré pour le Développement Postal (2IDP) de l'Union Postale Universelle (UPU).

Parallèlement, les banques tunisiennes ont également progressé dans leur quête de digitalisation. En 2020, la création de la sandbox réglementaire au sein de la Banque Centrale de la Tunisie a ouvert la voie aux nouvelles fintechs pour tester divers produits financiers. Cette étape a été suivie par le lancement de la première solution de paiement mobile en 2020, visant à renforcer l'inclusion financière et à généraliser les transactions digitales dans le pays. Le renforcement des services digitaux offerts par les banques à leur clientèle a également contribué à la bonne perception des chefs d'entreprise.

En ce qui concerne les entreprises exprimant une insatisfaction à l'égard des services bancaires et postaux, les résultats de l'enquête ont montré que la nécessité de se déplacer demeure la principale raison évoquée (34%), suivie de près par la complexité des plateformes informatiques dédiées à ces services, bien que le pourcentage ait diminué par rapport à 2020 (27% en 2022 contre 39% en 2020). Ces constats soulignent l'importance de continuer à simplifier les processus et à améliorer l'accessibilité en ligne pour répondre aux besoins diversifiés des entreprises tunisiennes.

Figure 21 : Raisons d'insatisfaction des services bancaire et postaux pour (2020-2022) en %



Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

2.4 La télédéclaration CNSS

A l'instar des autres structures publiques, la Caisse nationale de la sécurité sociale (CNSS) a entamé une digitalisation progressive de ses services visant à améliorer les prestations destinées à ses affiliés et à alléger les procédures administratives.

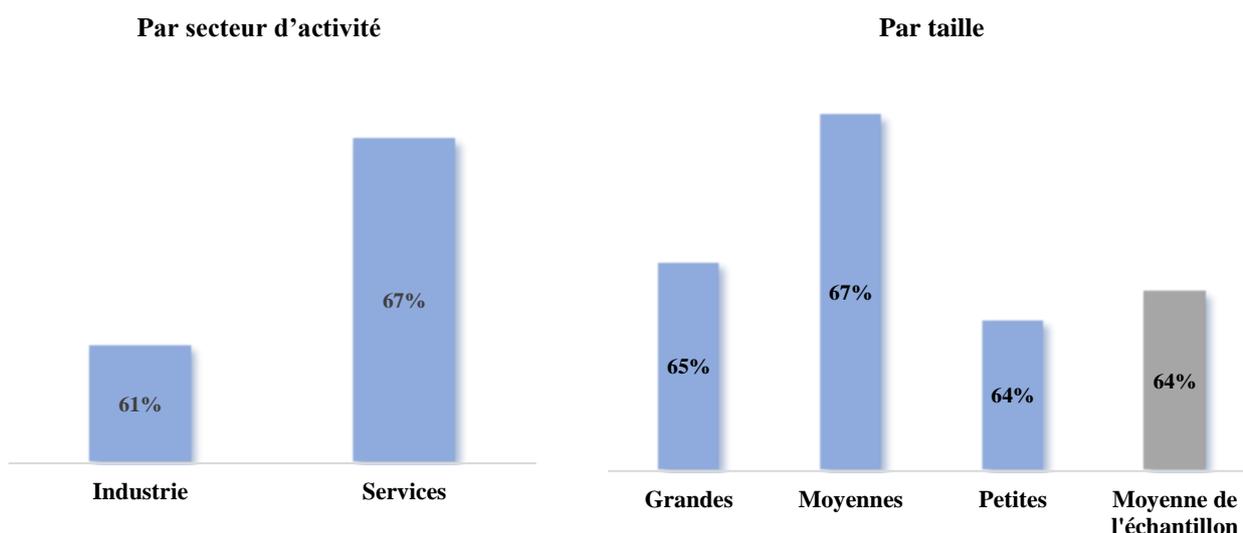
Cette transformation digitale a conduit la CNSS à mettre en ligne plusieurs services et prestations. Ainsi, depuis le 1^{er} Avril 2020, elle a mis en ligne un espace dédié à la Télé Déclaration des Salaires et le Télépaiement des Cotisations sociales (TDSPC), permettant, ainsi, aux entreprises de s'acquitter de leurs obligations de manière sécurisée, sans avoir à se déplacer physiquement.

A ce titre, les résultats de l'enquête 2022 ont montré que le pourcentage des entreprises ayant recouru à la télé-déclaration des cotisations sociales a augmenté passant de 52% en 2020 à 64% en 2022. Ce résultat est particulièrement intéressant compte tenu de la nature hybride des prestations de la CNSS, qui peuvent être effectuées à la fois en ligne et dans les locaux de

l'administration de la CNSS, démontrant ainsi l'engagement des entreprises envers la digitalisation.

Une analyse plus détaillée, prenant en compte le secteur d'activité et la taille des entreprises, indique que les entreprises opérant dans les services (67%) ont davantage sollicité les services en ligne de la CNSS que leurs homologues industriels (61%). Il en découle également que les entreprises de taille moyenne tirent un meilleur parti de ces services (67%) que les petites (64%) et les grandes entreprises (65%).

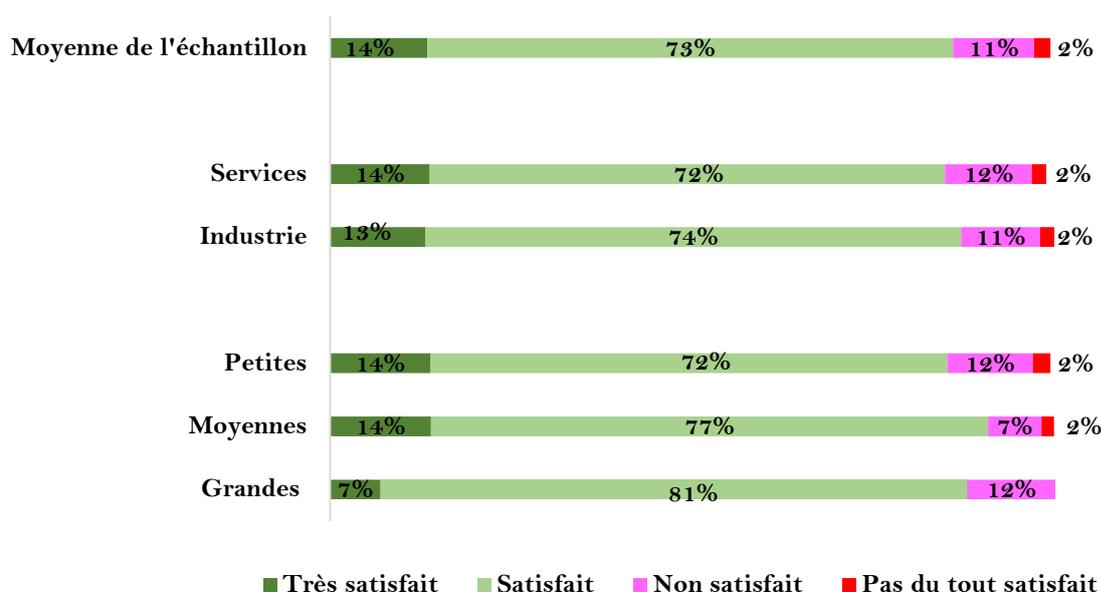
Figure 22 : Entreprises ayant recouru à la télédéclaration CNSS



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Dans le même registre, le recours des entreprises aux services en ligne de la CNSS a été accompagné par un degré élevé de satisfaction envers ces prestations (87%) et ce, indépendamment de la taille de l'entreprise ou de son secteur d'activité.

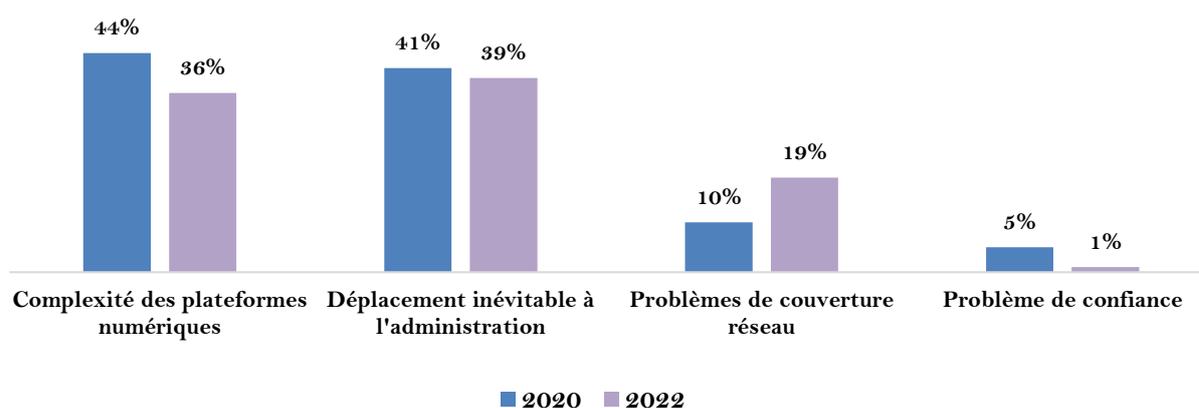
Figure 23 : Degré de satisfaction des services en ligne de la CNSS en 2022



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

En ce qui concerne les entreprises exprimant une insatisfaction à l'égard des services en ligne de la CNSS, les résultats montrent que leur fréquence par rapport aux principales raisons de mécontentement, telles que la complexité de la plateforme numérique et la nécessité de déplacement, a diminué en 2022 comparativement à 2020 (36% contre 44% et 39% contre 41% respectivement). Par contre, le problème de couverture réseau semble gagner en importance en tant que motif d'insatisfaction (19% en 2022, contre 10% en 2020). Cette évolution souligne l'importance de continuer à améliorer l'accessibilité en ligne et la convivialité des plateformes numériques pour répondre aux besoins changeants des entreprises.

Figure 24 : Raisons d'insatisfaction des services en ligne de la CNSS (2020-2022)



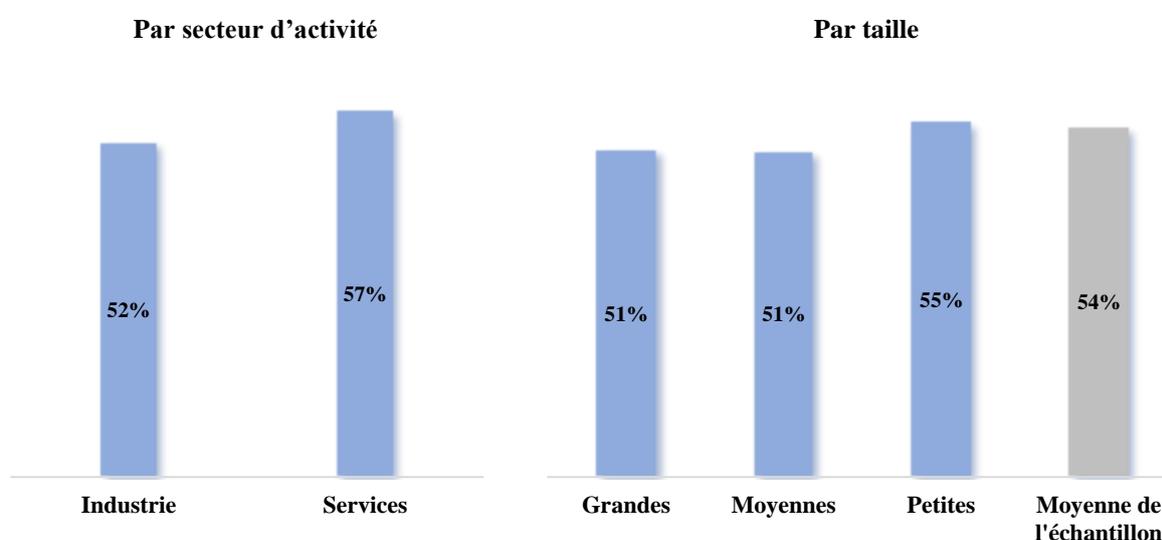
Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

2.5 Le paiement des factures en ligne

Avec une nette augmentation du taux d'entreprises ayant opté pour cette solution, le paiement des factures en ligne a gagné en importance, se positionnant comme le 5^{ème} service en ligne le plus sollicité par les entreprises. Bien que ce mode de paiement demeure volontaire, plus de la moitié des entreprises (54%) ont déclaré avoir effectué en 2022 le règlement de leurs factures à distance avec une hausse significative par rapport à 2020 (39%). Ces transactions en ligne ont concerné diverses administrations et services publics tels que la STEG, la SONEDE, l'Agence Technique des Transports Terrestres, et d'autres.

L'analyse des résultats selon le secteur d'activité révèle que les entreprises opérant dans les services (57%) privilégient davantage le paiement en ligne des factures par rapport à celles dans l'industrie (52%). De même, les petites entreprises (55%) adoptent cette alternative plus fréquemment que les moyennes ou grandes entreprises (51%).

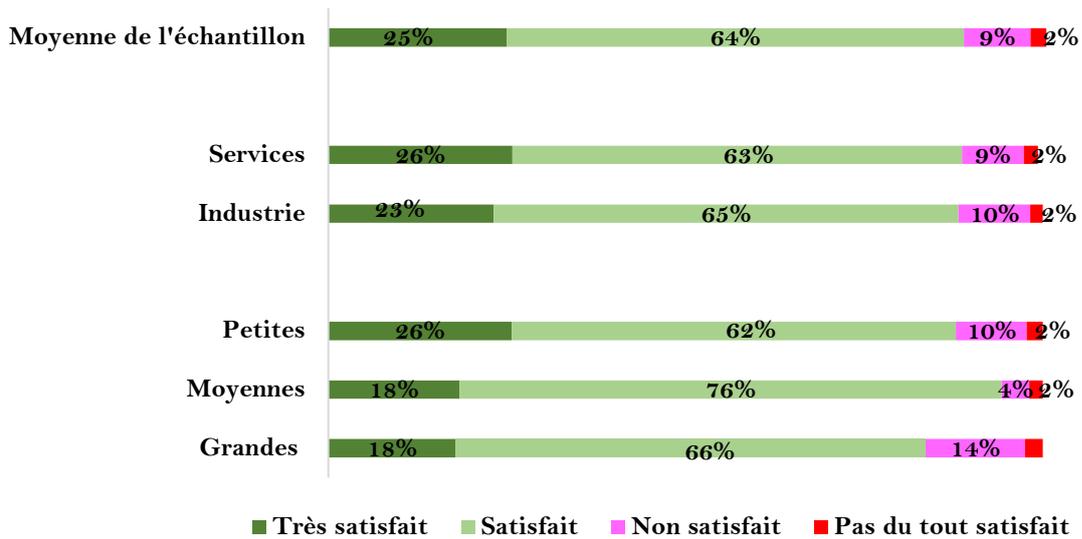
Figure 25 : Entreprises ayant recouru au paiement des factures en ligne



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

En termes de satisfaction en 2022, les entreprises se montrent fortement satisfaites de ces services en ligne, atteignant un taux de 89%.

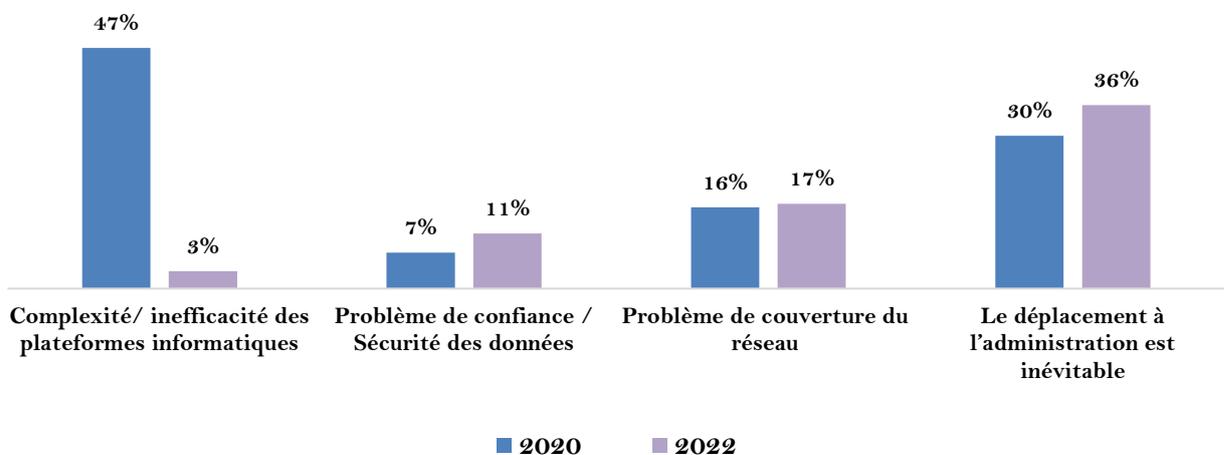
Figure 26 : Degré de satisfaction du paiement des factures en ligne en 2022



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

Cependant, même si le pourcentage d'insatisfaction reste relativement faible (11%), les raisons avancées par les entreprises indiquent une nette amélioration en 2022 par rapport à 2020, des plateformes informatiques et des solutions de paiement en ligne proposées par les administrations publiques. Cependant, le besoin persistant de se déplacer à l'administration, même après avoir effectué un paiement à distance, a suscité davantage de mécontentement, augmentant de 30% en 2020 à 36% en 2022.

Figure 27 : Raisons d'insatisfaction du paiement des factures en ligne 2020-2022



Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

Il est à noter que la transformation des habitudes de paiement des entreprises a été catalysée par la crise du COVID-19. Depuis lors, le paysage des plateformes et des applications mobiles dédiées au paiement des factures a connu une croissance exponentielle, offrant une variété croissante de services.

Un rapport publié par la Banque centrale de Tunisie (BCT), en septembre 2023, a souligné une croissance significative des paiements électroniques au premier semestre 2023 par rapport à la même période de 2022, avec une augmentation de 41,6%. Les transactions ont également connu une hausse de 35,2%, tandis que les paiements locaux par terminaux Eftpos ont augmenté de 17,9%.

En parallèle, les paiements électroniques ont connu une augmentation de 18,1% au premier semestre 2023 par rapport à la même période de 2022, avec une hausse exceptionnelle de 459% pour les paiements mobiles entre le second semestre 2022 et le premier semestre 2023.

Dans le même contexte, l'indice mondial de la qualité de vie numérique « Digital Quality of Life Index » (DQL) élaboré par Surfshark⁷, dans sa dernière version 2023, classe la Tunisie au 83^e rang mondial sur 121 pays et au 5^e rang africain sur 25 pays. Cet indice prend en compte 5 indicateurs, à savoir la sécurité électronique (cyber-sécurité et gestion des données), le coût d'accès à Internet, la qualité de la connexion, l'infrastructure numérique et la gouvernance électronique.

Il est à signaler qu'au niveau du sous indicateur « Internet quality », la Tunisie a gagné 4 places dans le classement, passant de la 110^e place en 2022 à la 106^e place en 2023. De même, elle a gagné deux places par rapport au classement précédent au niveau de la sécurité numérique.

2.6 Les marchés publics électroniques « TUNEPS »

Dans l'objectif de simplifier les procédures administratives entre fournisseurs et acheteurs, la Tunisie a lancé depuis 2014 le système tunisien d'e-procurement, connu sous le nom de TUNEPS. Cette initiative a constitué une avancée significative dans le domaine des marchés publics facilitant la participation des petites entreprises sur l'ensemble du territoire tunisien. Notons qu'en 2015, lors du Sommet mondial du Partenariat pour un gouvernement ouvert au Mexique, le TUNEPS a été récompensé de la médaille d'or.

⁷ Surfshark est une société de cybersécurité axée sur le développement de solutions humanisées de confidentialité et de sécurité. Nos produits incluent un VPN, un antivirus, Alert (un système de détection de fuite de données), Search (un outil de recherche privé), Incogni (un système de suppression automatisée des données personnelles) et bien d'autres à venir.

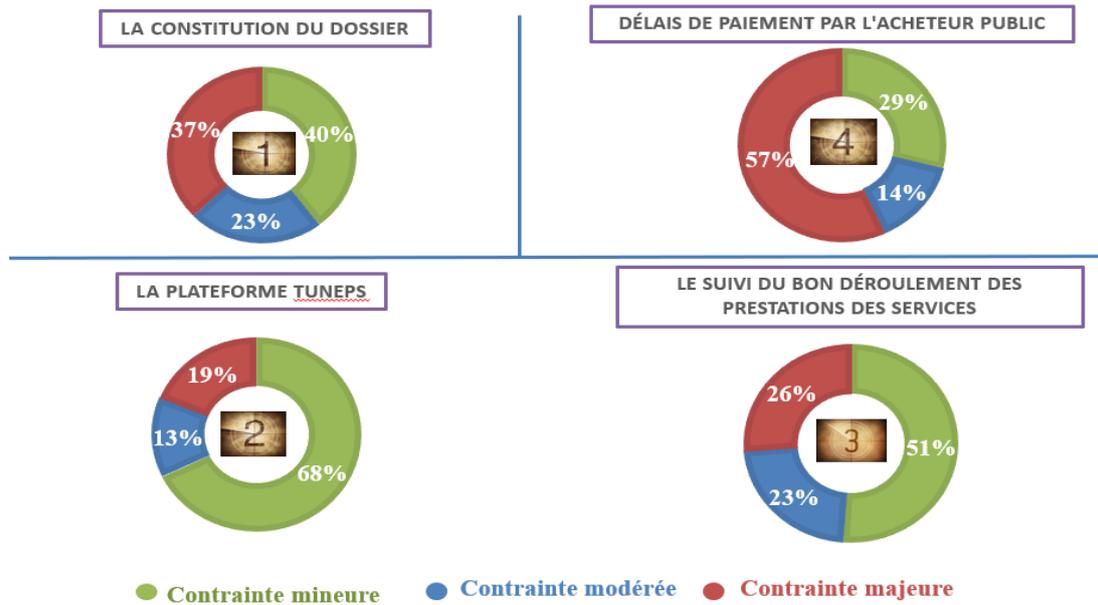
Plus encore, le rapport 2020 de l'OCDE, "Improving the E-procurement Environment in Tunisia: Supporting vulnerable groups in gaining better access to TUNEPS" a mis en valeur les multiples avantages de la TUNEPS, tels que la confidentialité et la sécurité des transactions, la simplification des procédures, la facilitation des échanges entre fournisseurs et acheteurs publics, ainsi que l'amélioration de la traçabilité et de l'accessibilité.

Ces éléments incitent à une réflexion plus approfondie à travers la réalisation d'un zoom spécifique sur le marché public en l'abordant à trois niveaux : en amont, lors de la réalisation du dossier, en cours, lors du dépôt du dossier à travers la plateforme TUNEPS et du suivi du bon déroulement des prestations par l'acheteur public, et en aval, lors du paiement par l'acheteur public.

Les résultats de l'enquête révèlent une accentuation de la contrainte relative aux marchés publics, avec 42% des entreprises la considérant comme un obstacle majeur pour le développement de leur activité en 2022, contre 34% en 2020. L'analyse menée à travers ses différentes phases est révélatrice à plus d'un titre :

- En amont, il ressort des résultats que 37% des dirigeants d'entreprises considèrent les exigences liées à la constitution des dossiers pour participer aux marchés publics comme contrainte majeure. Il s'agit entre autres de la nécessité de fournir une garantie sous forme de caution aval de la banque, identifiée comme un obstacle significatif pour ces dirigeants.
- En cours et plus précisément au niveau de la plateforme TUNEPS, seuls 19% des chefs d'entreprise ont identifié cette plateforme comme contrainte majeure. Cependant, une entreprise sur quatre souligne des défis liés à la coordination avec l'acheteur public tout au long des prestations.
- En aval, les résultats mettent en évidence que les délais de paiement par l'acheteur public constituent une contrainte majeure pour 57% des chefs d'entreprise. Ces retards ont des répercussions directes sur la trésorerie des entreprises, entravant leur capacité à gérer efficacement leurs finances et à investir dans leur croissance.

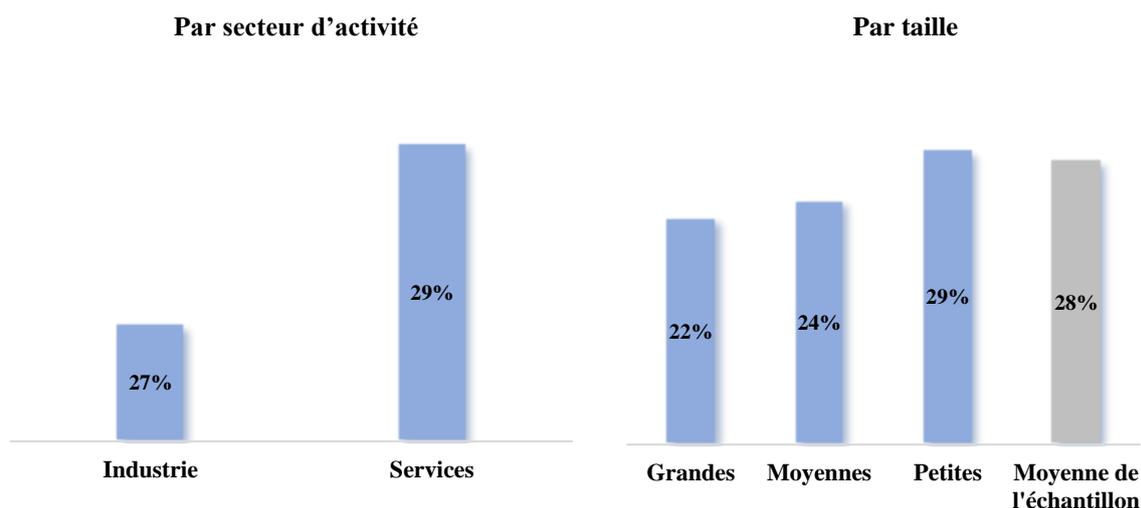
Figure 28 : Perception du marché public dans ses différentes phases



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

Par ailleurs et malgré le fait qu'elle soit bien perçue par plus de deux tiers des entreprises, des investigations supplémentaires basées sur le retour d'expérience des dirigeants ayant sollicité les services de la plateforme TUNEPS montrent un niveau d'engagement et de participation des entreprises inférieur aux attentes, avec seulement 28% ayant accédé à ces services en 2022 (contre 25% en 2020). L'analyse par secteur d'activité et par taille révèle que les entreprises du secteur des services (29%) recourent davantage au TUNEPS que celles de l'industrie (27%), et que les petites entreprises (29%) sont plus enclines à utiliser ce service que les moyennes (24%) et les grandes (22%).

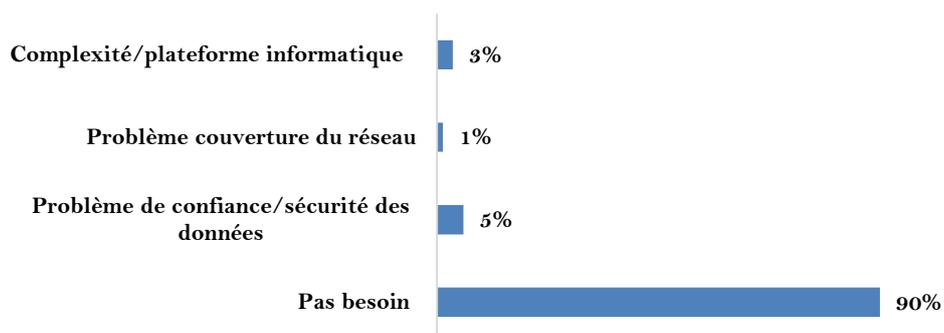
Figure 29 : Entreprises ayant recours au TUNEPS



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Pour les entreprises averties et qui n'y ont pas recouru, la principale raison évoquée réside dans le « non besoin ».

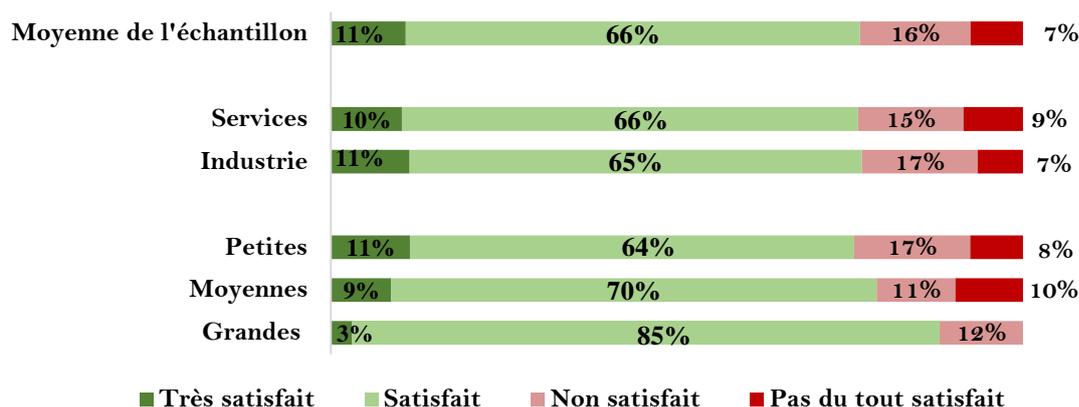
Figure 30 : Raisons de non recours au TUNEPS



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

S'agissant de la satisfaction et en se basant sur l'expérience des entreprises ayant recouru à cette plateforme, une amélioration est à noter avec 76% exprimant leur satisfaction en 2022 contre 69% en 2020. Cette satisfaction est encore plus prépondérante chez les entreprises de grande taille (88%).

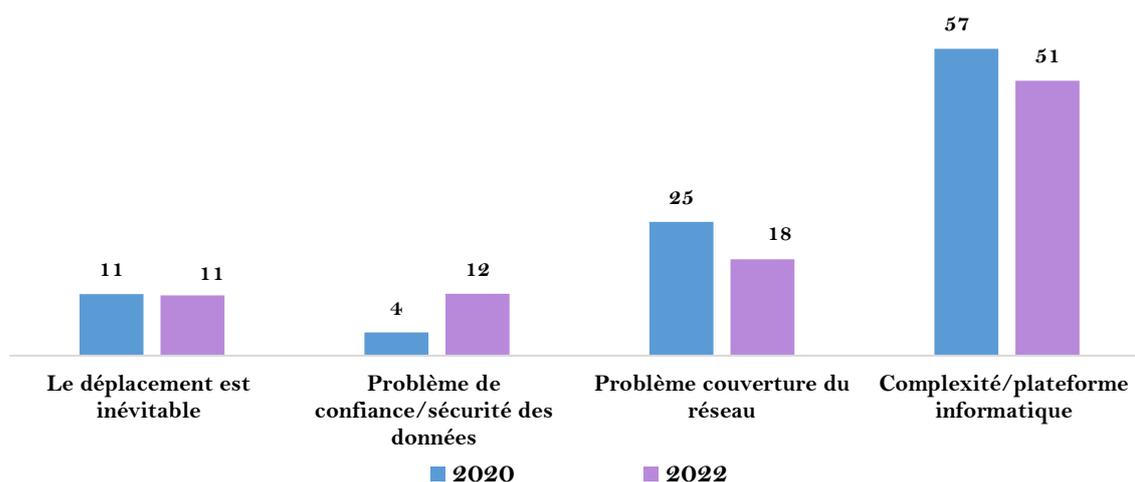
Figure 31 : Degré de satisfaction vis-à-vis de TUNEPS en 2022



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

Néanmoins, les chefs d'entreprise qui en sont insatisfaits continuent à pointer du doigt la complexité de la plateforme (51% contre 57% en 2020) et le problème de couverture réseau (18% contre 25% en 2020).

Figure 32 : Raisons d'insatisfaction des services de TUNEPS (en%)



Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

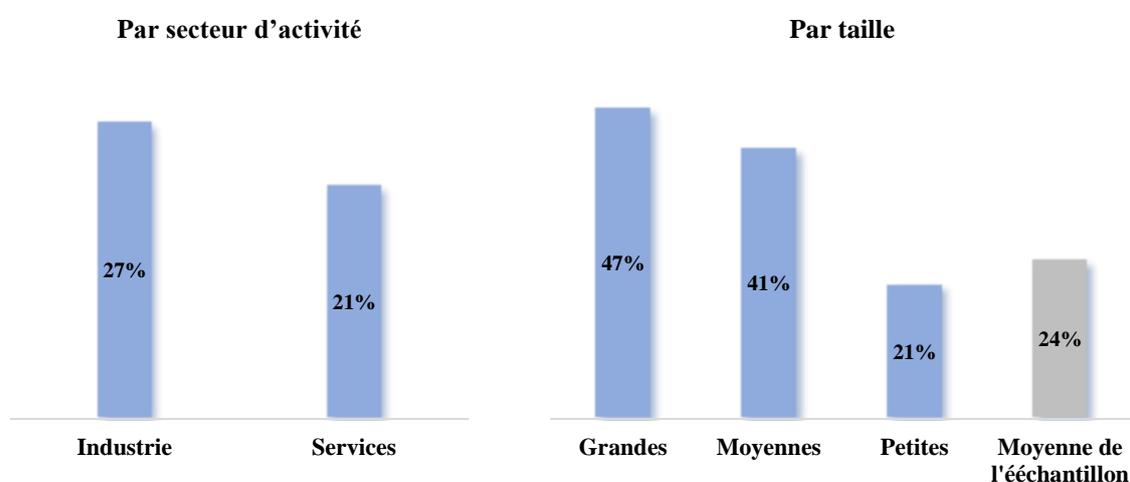
2.7 Le dédouanement en ligne

La douane tunisienne a été précurseur dans l'élaboration d'une plateforme numérique pour la gestion et le suivi des opérations douanières. En effet, le Système d'Information Douanier Automatisé, « SINDA », a été lancé dès 1982, suivi par la mise en place de la plateforme Tunisia TradeNet en 2000. L'obtention du visa d'exportation et du Certificat de Conformité à

l'Export est désormais réalisable via cette plateforme, qui gère le "Guichet Unique du Commerce Extérieur et du Transport". La dématérialisation totale de "l'obligation cautionnée", un mode de paiement des droits et taxes à l'importation, conformément à l'article 130 du code des douanes, a également été mise en place. Cette démarche élimine la nécessité pour l'opérateur de se déplacer physiquement à sa banque pour déposer la demande et obtenir le document requis pour le soumettre physiquement à la douane.

Malgré la diversification des plateformes numériques dédiées aux opérations de dédouanement, les résultats de l'enquête indiquent que seuls 24% des entreprises ont opté pour le dédouanement en ligne en 2022, contre 22% en 2020. L'analyse sectorielle montre que les entreprises opérant dans l'industrie (27%) ont davantage recouru au dédouanement en ligne que celles dans les services (21%). En termes de taille, ce sont principalement les grandes entreprises qui utilisent ce service (47%), suivies par celles de moyenne taille (41%).

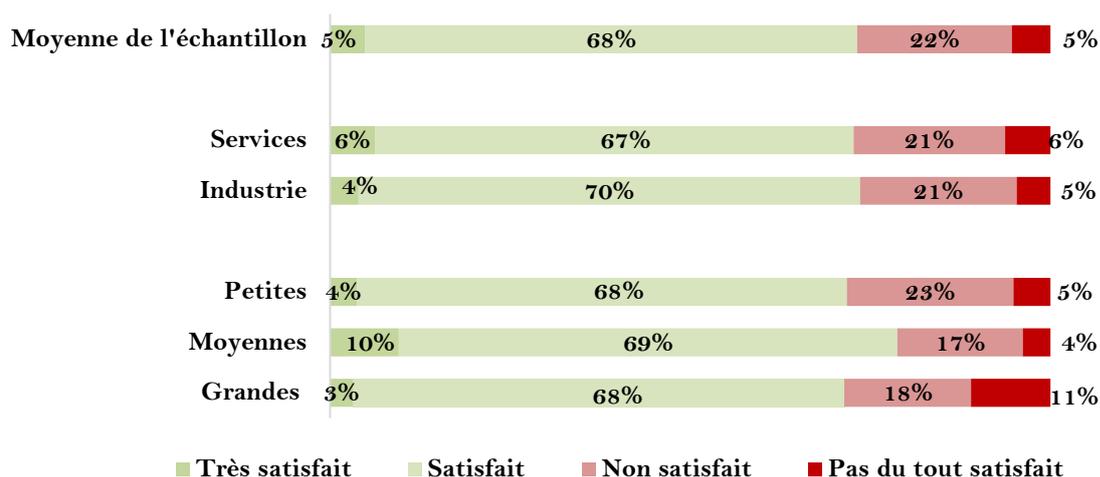
Figure 33 : Entreprises ayant recouru au dédouanement en ligne



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

En se basant sur l'expérience des chefs d'entreprise, les résultats de la 22^{ème} enquête montrent que la satisfaction des utilisateurs du dédouanement en ligne a diminué, passant de 84% en 2020 à 73% en 2022.

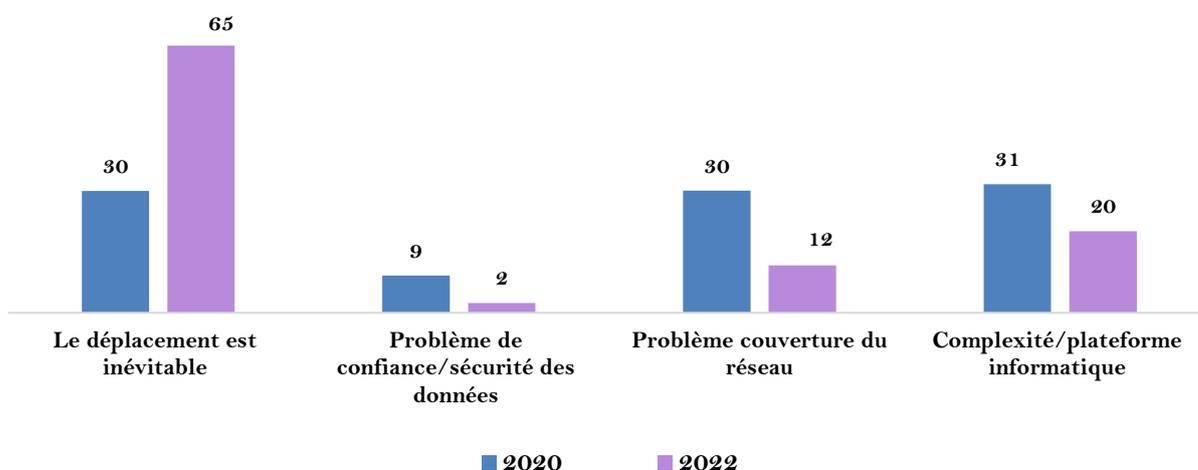
Figure 34 : Degré de satisfaction du recours au dédouanement en ligne en 2022



Source : Enquête 2022 sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises.

Les raisons principales de l'insatisfaction liée au dédouanement en ligne résident dans l'obligation de se déplacer aux locaux de l'administration qui a plus que doublé entre 2020 et 2022 (65%, contre 30% en 2020). La complexité de ces plateformes est également citée par 20% des entreprises, bien que l'on note une nette amélioration dans la perception de cette dernière en 2022 par rapport à 2020 (20%, contre 31% en 2020).

Figure 35 : Raisons d'insatisfaction du dédouanement en ligne (2020-2022) en %



Source : Enquêtes sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises

Il est important de noter que cette perception émane des évaluations générales des chefs d'entreprise sur les services douaniers. Mais il est crucial de rappeler que ces services en ligne ne dépendent pas exclusivement de la douane, car plusieurs autres acteurs interviennent dans les opérations de dédouanement, tels que la STAM, les centres techniques sectoriels, les opérateurs de transport, etc.

Conclusion et recommandations

La digitalisation revêt aujourd'hui une importance cruciale pour toutes les entreprises, indépendamment de leur taille ou de leur secteur d'activité. En effet, hormis le fait qu'elle permet d'optimiser le temps alloué par un chef d'entreprise aux procédures administratives, elle est perçue comme un élément clé permettant d'assurer leur résilience et de favoriser une adaptation rapide aux évolutions du marché.

De plus, la digitalisation des services administratifs est identifiée comme principal moyen de lutte contre la corruption⁸. Dans cette optique, les dirigeants d'entreprise identifient la consolidation des services en ligne et l'amélioration de leur qualité comme l'une des actions essentielles que le gouvernement devrait entreprendre pour restaurer la confiance des investisseurs.

Rappelons, à ce titre, qu'en vue de créer une administration efficace, inclusive et axée sur le service au citoyen et à l'entreprise, les orientations stratégiques de la Tunisie ont placé la réforme et la modernisation de l'administration au cœur des priorités nationales, comme en témoigne l'adoption du programme "Smart Gov 2020" pour le développement de l'administration électronique et ouverte.

Les principaux défis à relever en matière de digitalisation consistent notamment en l'élimination du déplacement physique et la simplification des plateformes informatiques. Le renforcement de la sécurité des données et la qualité des réseaux informatiques sont également de mise.

En conclusion, la réussite de la digitalisation des services administratifs en Tunisie exige une ***approche holistique*** qui inclut non seulement des aspects techniques liés à ***l'interopérabilité*** des différents systèmes d'information, mais aussi des actions relevant de l'instauration du ***caractère obligatoire des services en ligne*** et la poursuite de la ***simplification des démarches administratives***.

Parallèlement, il importe de renforcer l'accès à la ***certification électronique***⁹ de manière inclusive dans laquelle l'Agence Nationale de Certification Electronique (ANCE), ainsi que les Autorités d'Enregistrement Déléguées (AED), jouent un rôle central.

⁸ « La digitalisation : une source d'opportunités pour les entreprises »

<http://www.itceq.tn/files/tribunes/tribune30.pdf>

⁹ **DigiGO** est une solution d'authentification et de signature électroniques via le mobile. Le porteur de certificat n'a plus besoin de garder en possession son certificat électronique sur carte à puce ou Token cryptographique. Le

D'autres aspects revêtent une importance tout aussi cruciale aux fins de réussite de la digitalisation des services administratifs. Il s'agit de l'*évaluation continue du service, axée sur l'expérience utilisateur*¹⁰ et ce, pour garantir une transition vers des services en ligne plus efficaces, adaptés aux besoins des utilisateurs, tout en assurant la sécurité des données.

Cette transition implique également *la conception d'interfaces conviviales* qui garantissent *la facilité d'utilisation* des services en ligne, tout en optimisant *la clarté et l'efficacité des interactions*. Une *couverture réseau étendue* est également nécessaire pour garantir une accessibilité optimale.

téléphone portable est utilisé comme un deuxième facteur d'authentification et de signature lors de l'utilisation d'un service en ligne tels que Tuneps, Ejibaya...

¹⁰ L'expérience utilisateur, souvent abrégée en UX (User Experience en anglais) sous-entend ici, l'expérience du chef d'entreprise.

Institut Tunisien de la Compétitivité et des Etudes Quantitatives



27, rue du Liban - 1002 Tunis Belvédère



(+216) 71 802 044



(+216) 71 787 034



boc@itceq.tn



www.itceq.tn



Institut.Tunisien.Competitivite