



Programme mis en œuvre par :

Ministère de l'Economie, des
Finances et de l'Appui à
l'Investissement

Ministère de la Jeunesse, des
Sports et de l'Intégration
Professionnelle



Programme financé par
l'Union européenne

Programme « Initiative Régionale d'Appui au Développement Economique Durable – IRADA »



NOTE D'EVALUATION DES APPUIS FINANCIERS ACTROYES AUX PME & TPE

Juin 2021

TABLE DES MATIERES

CONTEXTE	3
OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE	4
1. OBJECTIFS DE L'ENQUETE.....	4
2. METHODOLOGIE.....	4
RESULTATS DE L'ENQUETE.....	4
1. NOTORIETE DU PROGRAMME IRADA AVANT L'OCTROI DE LA SUBVENTION.....	4
2. PRESERVATION DE L'ACTIVITE ET DES POSTES D'EMPLOIS DES BENEFICIAIRES DE LA SUBVENTION.....	5
3. MOYENS DE PRISE DE CONNAISSANCE DE LA SUBVENTION	7
4. QUID DE LA SUBVENTION ACCORDEE.....	8
5. DEGRE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DE LA SUBVENTION	9
5.1. Concernant la subvention allouée.....	9
5.2. Concernant l'assistance des antennes régionales IRADA	10
5.3. Concernant le délai d'octroi de la subvention	11
6. PERTINENCE DE LA PLATEFORME ELECTRONIQUE	11
CONCLUSION	13
ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE.....	15

CONTEXTE

La pandémie du COVID-19 a profondément affecté les acteurs de l'économie tunisienne tant au niveau national que régional. Les PME et les TPEs, qui constituent un pilier économique important, ont été profondément impactées. Le programme IRADA a décidé de s'adapter à ce contexte difficile et a apporté un soutien à ces entités lésées par le COVID-19 en leur octroyant des appuis financiers directs dans les huit régions cibles du programme afin de limiter les impacts socio-économiques de la crise (licenciements, cessation de paiement, faillites, etc....).

Ainsi, le programme IRADA, dans sa nouvelle orientation, a réservé un montant de 1,6 millions d'euros, soit 200.000 euros pour chaque région pour aider au moins 1600 TPEs/PMEs à faire face aux répercussions négatives de cette pandémie en lui accordant une subvention plafonnée à 1000 euros pour chaque entité. L'objectif est de contribuer à préserver l'emploi, appréhender la solvabilité et la pérennité des entreprises par l'injection directe de fonds dans les flux de trésoreries des PME & TPEs.

Pour la détermination des bénéficiaires de ces appuis dans les régions, huit (08) comités régionaux ont été constitués à cet effet par décision des Gouverneurs. Ces comités ont arrêté les critères d'éligibilité et qui sont : i) entreprise formelles et en activité, ii) employant de 1 à 9 salariés en dehors du gérant ou du propriétaire, iii) justifiant d'une baisse de chiffre d'affaire d'au moins 50% pour le premier semestre 2020 par rapport à la même période de l'année précédente et ont établi la liste des bénéficiaires en se basant sur le principe « premier arrivé, premier servi ».

L'inscription des PME/TPEs a été effectuée à travers une plateforme électronique dédiée qui a été clôturée à la fin du mois de Février 2021. A cette date de clôture, 3029 PME/TPEs ont déposé une demande dans cette plateforme.

Des actions de communication ont favorisé les enregistrements en ligne des PME/TPEs concernées et ce à travers : i) les publications en arabe et en français sur la page Facebook du Programme, ii) les interventions aux radios régionales et locales et iii) les insertions dans la presse.

Parmi les entreprises inscrites à la plateforme, 1813 uniquement répondent aux critères d'éligibilité dont 44% sont des femmes (790).

Région	Nb. Entités validées	Hommes		Femmes		Budget (EUR)	Nb. Emplois concernés	Budget (TND)	Montant Décaissé en TND	
		NB.	%	NB.	%					%
Médenine	225	63	28%	162	72%	200 000	1015	660 720	644 800	98%
Gabés	215	156	73%	59	27%	200 000	620	660 720	641 840	97%
Sidi Bouzid	211	136	64%	75	36%	200 000	463	660 720	639 330	97%
Kasserine	216	142	66%	74	34%	200 000	436	660 720	648 000	98%
Sfax	299	206	69%	93	31%	200 000	840	660 720	544 000	82%
Jendouba	206	137	67%	69	33%	200 000	404	660 720	650 000	98%
Gafsa	178	76	43%	102	57%	200 000	554	660 720	569 600	86%
Bizerte	263	107	41%	156	59%	200 000	730	660 720	486 400	74%
Total	1813	1023	56%	790	44%	1 600 000	5062	5 285 760	4 823 970	91%

Après l'octroi des subventions, une enquête de satisfaction a été lancée au début du deuxième trimestre 2021, dans les huit (08) régions cibles, pour évaluer l'action et mesurer son impact sur les entités bénéficiaires. Cette enquête a concerné un échantillon de 761 bénéficiaires, soit 42% de l'ensemble des bénéficiaires.

OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

1. OBJECTIFS DE L'ENQUETE

- Mesurer le degré de satisfaction des bénéficiaires de la subvention concernant :
 - La subvention (montant, délai d'octroi, l'assistance de l'AR)
 - La démarche suivie par le programme IRADA pour l'octroi de la subvention
- Savoir si les objectifs de l'appui financier sont atteints ou non (continuité de l'activité, préservation des emplois)
- Avoir une idée sur la visibilité du programme IRADA dans les régions

2. METHODOLOGIE

Cible de l'enquête

Cette enquête a ciblé 761 TPEs/PMEs parmi les 1813 qui ont bénéficié de la subvention du programme IRADA dans le cadre l'appui financier aux TPEs/PMEs en difficulté suite à la crise Covid-19.

Types de questions

Le questionnaire regroupe trois types de questions :

1. Des questions fermées à réponse unique (Oui/Non)
2. Des questions fermées à réponses multiples (Facebook, AR IRADA, Ami(e), Radio, Journaux, Organisme patronal, Site web, Autres)
3. Des questions fermées à échelle (Très satisfait, moyennement satisfait, peu satisfait, pas satisfait)

Mode d'administration du questionnaire :

Un e-mail a été envoyé à tous les bénéficiaires de la subvention en les sollicitant à répondre au questionnaire dans une première étape puis un rappel téléphonique, voire un contact direct, a été effectué pour inciter les bénéficiaires qui n'ont pas répondu à répondre au questionnaire.

RESULTATS DE L'ENQUETE

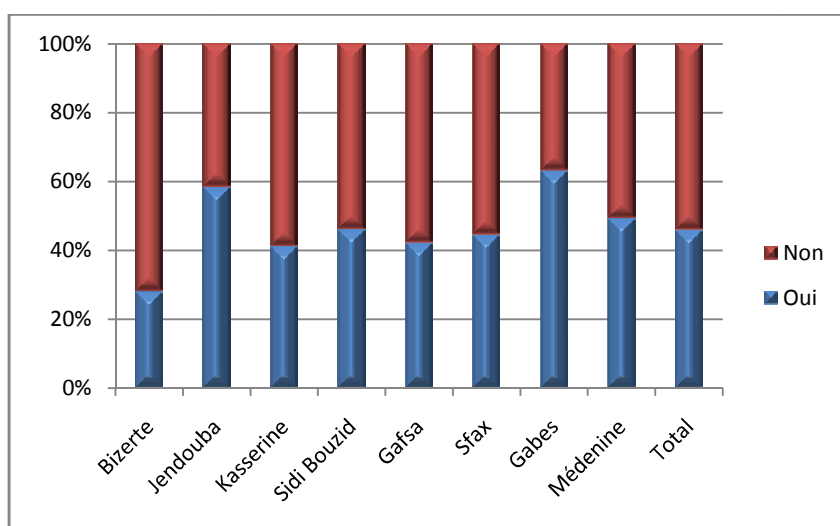
1. NOTORIETE DU PROGRAMME IRADA AVANT L'OCTROI DE LA SUBVENTION

Il est remarquable que l'opération d'appui financier aux PME/TPEs a participé à l'amélioration de la notoriété et la visibilité du programme IRADA. En effet, à la question " Avez-vous entendu parler du programme IRADA avant cette subvention ?", 54% des personnes interrogées ne connaissaient pas auparavant le programme avant cette action.

Le pic des résultats est constaté dans la région de Bizerte avec un taux de 72% et les taux les plus bas ont été enregistrés dans les régions de Gabès et de Jendouba avec respectivement 47% et 42%. Le tableau et le graphique suivants illustrent ces résultats.

Avez-vous entendu parler du programme IRADA avant cette subvention ?

Région	Oui	Non
Bizerte	28%	72%
Jendouba	58%	42%
Kasserine	41%	59%
Sidi Bouzid	46%	54%
Gafsa	42%	58%
Sfax	44%	56%
Gabes	63%	37%
Médénine	49%	51%
Total	46%	54%

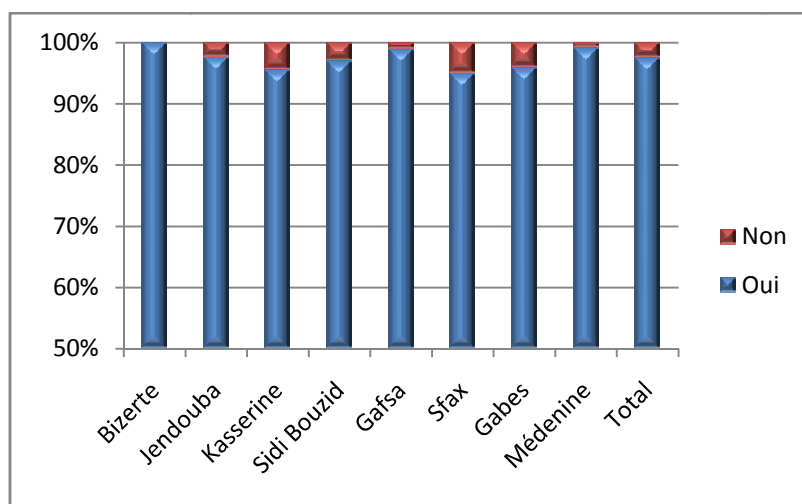


Ainsi, nous pouvons estimer que le lancement du fond d'appui aux PME/TPEs a contribué à doubler la notoriété du programme.

2. PRESERVATION DE L'ACTIVITE ET DES POSTES D'EMPLOIS DES BENEFICIAIRES DE LA SUBVENTION

Après avoir bénéficié de la subvention, 98% des PME/TPEs interrogées sont encore en activité. Ainsi, malgré le contexte difficile, nous pouvons présumer que l'appui financier a contribué à apaiser la crise du COVID-19 pour les bénéficiaires. Nous verrons dans la suite de ce document en quoi ces appuis ont-t-ils servi.

Région	Oui	Non
Bizerte	100%	0%
Jendouba	98%	2%
Kasserine	96%	4%
Sidi Bouzid	97%	3%
Gafsa	99%	1%
Sfax	95%	5%
Gabes	96%	4%
Médenine	99%	1%
Total	98%	2%



Grâce à ces appuis financiers, 87% des entreprises bénéficiaires interrogées ont pu préserver les emplois dont elles disposent. En effet, pour les 761 entreprises interrogées, 2117 emplois ont pu être préservés dont 63% sont des emplois pour des femmes.

Nous pouvons doré déjà conclure que la décision de créer le fonds d'appui aux PME/TPEs est pertinente puisque les subventions accordées à ces entités économiques ont permis de « sauver » ces entreprises et de préserver les postes d'emplois d'une catégorie de la population vulnérable pour les femmes.

Pourcentage des entreprises affirmant que la subvention a contribué à préserver les emplois

Régions	Oui	Non
Bizerte	94%	6%
Jendouba	92%	8%
Kasserine	84%	16%
Sidi Bouzid	96%	4%
Gafsa	79%	21%
Sfax	78%	22%
Gabes	77%	23%
Médenine	93%	8%
Total	87%	13%

Nombre des emplois préservés pour les entreprises interrogées

	Nombre	Dont femmes	% femmes
Bizerte	210	112	53%
Jendouba	198	100	51%
Kasserine	245	133	54%
Sidi Bouzid	371	245	66%
Gafsa	243	179	74%
Sfax	234	118	50%
Gabes	186	86	46%
Médenine	430	365	85%
Total	2117	1338	63%

3. MOYENS DE PRISE DE CONNAISSANCE DE LA SUBVENTION

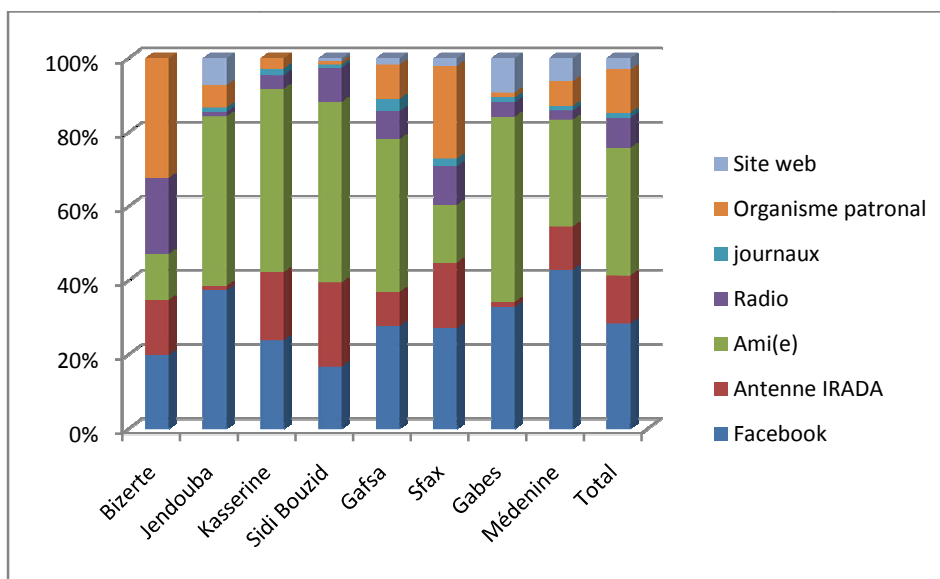
La page face book du programme et des gouvernorats, les démarches effectuées par les antennes régionales et les organismes patronaux ont contribué à concurrence de 65% pour la prise de connaissance de l'action d'appui financier par les bénéficiaires. La bouche à oreille a été un vecteur important pour transmettre l'information à travers les amis des bénéficiaires.

Selon les régions, les radios régionales ont contribué à faire connaître l'action. Toutefois, nous remarquons le faible impact des journaux dans l'ensemble des régions et le faible taux de fréquentation du site web dans la majorité des régions.

Il faut remarquer par ailleurs que l'implication des autorités régionales a favorisé une meilleure visibilité des activités d'appuis financiers étant donné que les pages face book des gouvernorats sont bien consultées par les bénéficiaires.

Les moyens qui ont contribué à la prise de connaissance de la subvention

Région	Facebook	Antenne IRADA	Ami(e)	Radio	journaux	Organisme patronal	Site web
Bizerte	32%	24%	20%	33%	0%	52%	0%
Jendouba	37%	1%	45%	1%	1%	6%	7%
Kasserine	29%	22%	60%	4%	2%	3%	0%
Sidi Bouzid	20%	27%	58%	11%	1%	1%	1%
Gafsa	35%	12%	52%	9%	4%	12%	2%
Sfax	26%	17%	15%	10%	2%	24%	2%
Gabes	34%	1%	52%	4%	1%	1%	10%
Médenine	58%	16%	39%	3%	2%	9%	8%
Total	35%	16%	42%	10%	2%	14%	4%

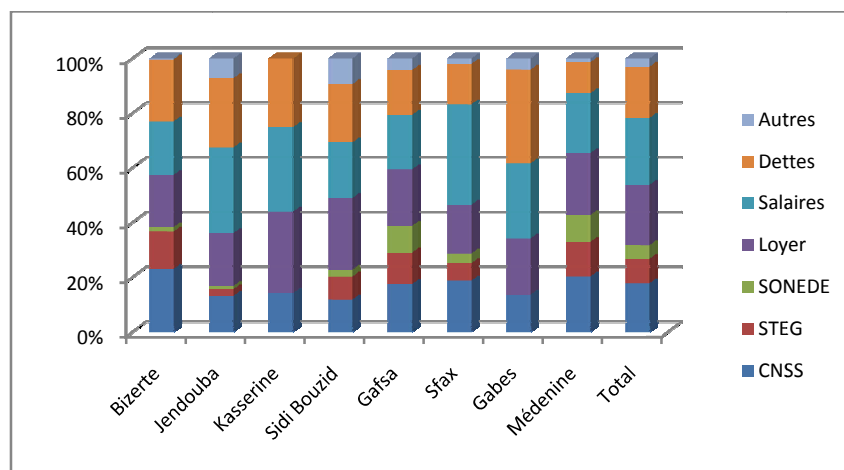


4. QUID DE LA SUBVENTION ACCORDEE

Les résultats de l'enquête montrent que la subvention a servi principalement à subvenir aux besoins cruciaux des PME/TPEs. En effet, elle a contribué à payer les salaires (53%), les loyers (48%), les dettes et les crédits bancaires (41%), les charges sociales / CNSS (39%) et les frais de la STEG/SONEDE (30%). La proportion de ces éléments diffère dans les régions selon le tableau suivant :

A quoi les subventions ont t elles servi

Région	CNSS	STEG	SONEDE	Loyer	Salaires	Dettes	Autres
Bizerte	59%	35%	4%	49%	50%	58%	1%
Jendouba	13%	2%	1%	19%	31%	25%	7%
Kasserine	27%	0%	0%	56%	58%	47%	0%
Sidi Bouzid	24%	17%	5%	53%	41%	43%	19%
Gafsa	53%	35%	29%	62%	60%	49%	13%
Sfax	38%	13%	7%	36%	75%	30%	4%
Gabes	14%	0%	0%	21%	27%	34%	4%
Médenine	64%	40%	31%	72%	69%	36%	4%
Total	39%	19%	11%	48%	53%	41%	7%



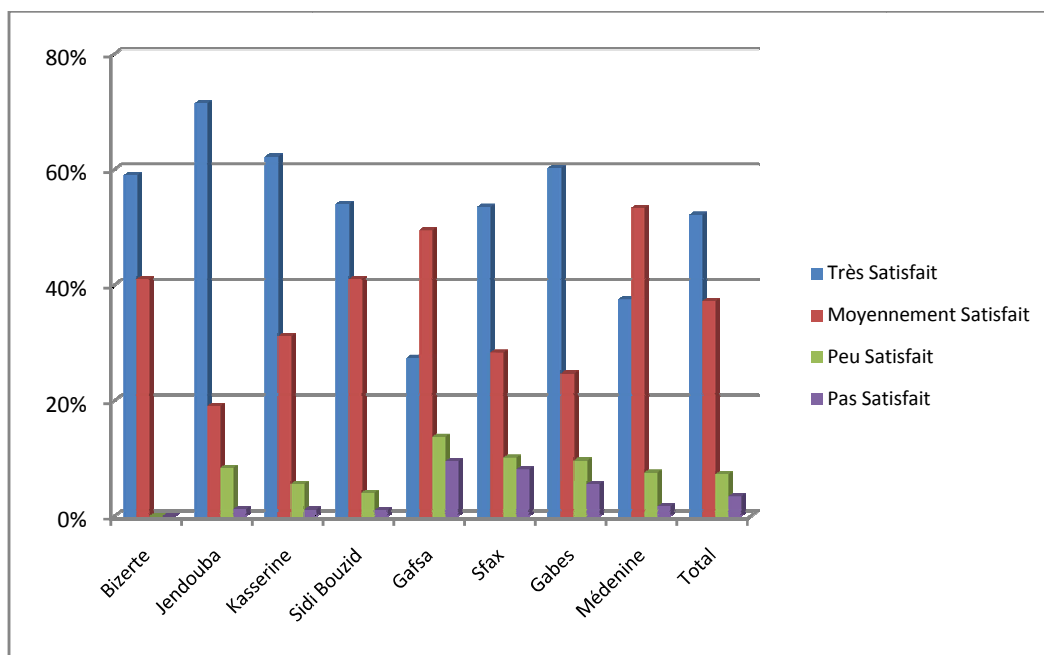
5. DEGRE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DE LA SUBVENTION

5.1. Concernant la subvention allouée

Selon les résultats de l'enquête, 89% des bénéficiaires enquêtées sont "satisfaits" de la subvention allouée par le programme IRADA pour les appuyer dans le cadre de la crise du COVID-19. 10% seulement sont peu ou pas du tout satisfaits. Cette insatisfaction découle du fait du montant alloué qui, pour certaines activités, est négligeable par rapport aux charges auxquelles ils doivent faire face.

Degré de satisfaction des entreprises bénéficiaires quant à la subvention allouée

La subvention allouée	Très Satisfait	Moyennement Satisfait	Peu Satisfait	Pas Satisfait
Bizerte	59%	41%	0%	0%
Jendouba	71%	19%	8%	1%
Kasserine	62%	31%	6%	1%
Sidi Bouzid	54%	41%	4%	1%
Gafsa	27%	49%	14%	9%
Sfax	54%	28%	10%	8%
Gabes	60%	25%	10%	5%
Médenine	38%	53%	8%	2%
Total	52%	37%	7%	3%

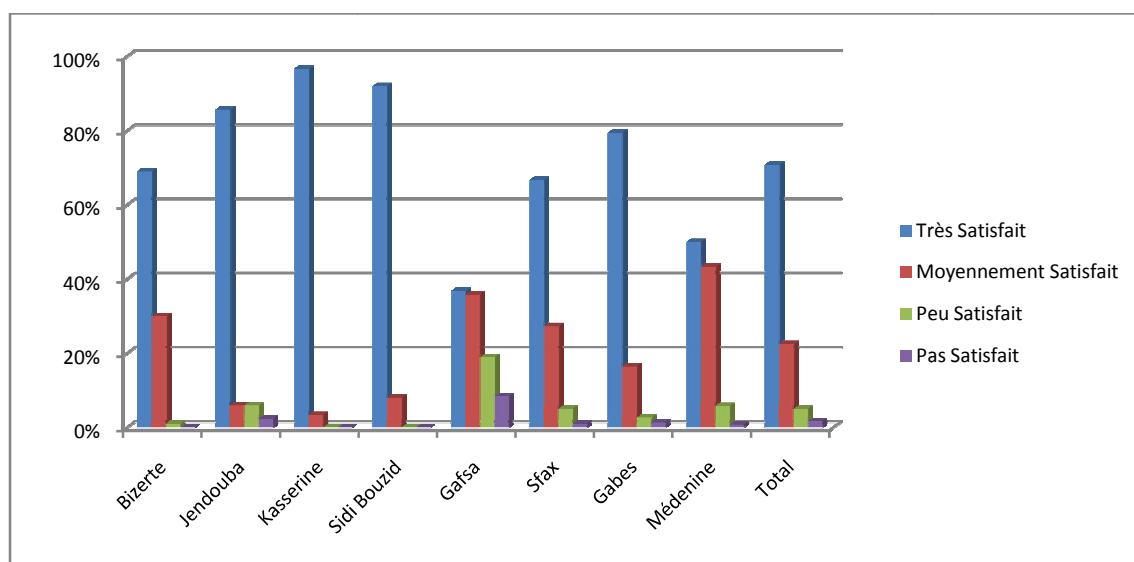


5.2. Concernant l'assistance des antennes régionales IRADA

Les bénéficiaires interrogés qualifient l'assistance des antennes régionales est satisfaisante. En effet, 71% des PME/TPEs interrogées estiment que l'assistance des antennes régionales est "très satisfaisante" et 22% la trouvent "moyennement satisfaisante".

Degré de satisfaction des entreprises bénéficiaires quant à l'assistance des antennes régionales

Assistance des antennes régionales	Très Satisfait	Moyennement Satisfait	Peu Satisfait	Pas Satisfait
Bizerte	69%	30%	1%	0%
Jendouba	86%	6%	6%	2%
Kasserine	97%	3%	0%	0%
Sidi Bouzid	92%	8%	0%	0%
Gafsa	37%	36%	19%	8%
Sfax	67%	27%	5%	1%
Gabes	79%	16%	3%	1%
Médenine	50%	43%	6%	1%
Total	71%	22%	5%	2%



5.3. Concernant le délai d'octroi de la subvention

Malgré que la procédure d'octroi de la subvention ait pris un délai assez important (inscription, participation, vérification de l'éligibilité, réunions des comités régionales, validation des bénéficiaires, vérification, virement), 88% des bénéficiaires interrogés ont exprimé qu'ils sont satisfaits.

Degré de satisfaction des entreprises bénéficiaires quant au délai d'octroi de la subvention

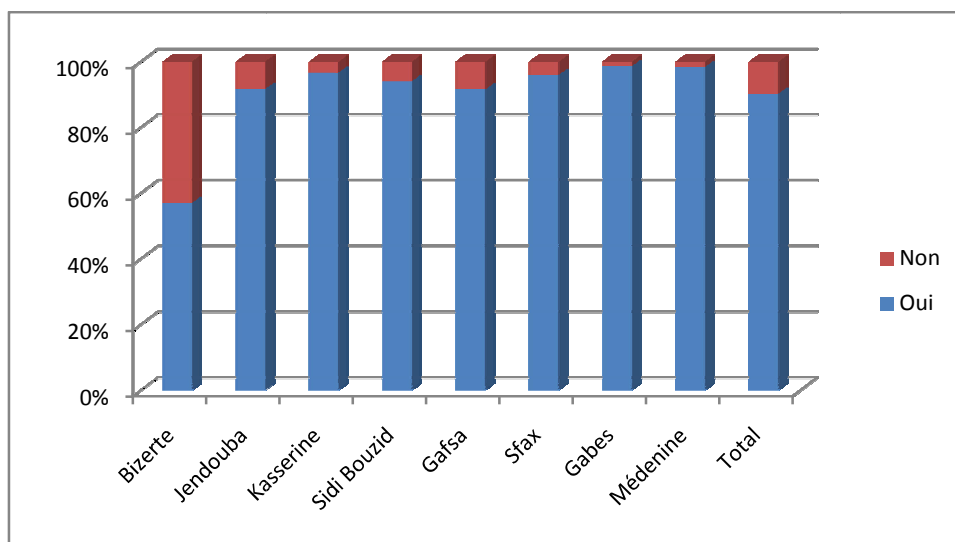
Délai d'octroi de la subvention	Très Satisfait	Moyennement Satisfait	Peu Satisfait	Pas Satisfait
Bizerte	50%	46%	2%	2%
Jendouba	69%	19%	8%	4%
Kasserine	80%	20%	0%	0%
Sidi Bouzid	29%	62%	7%	2%
Gafsa	28%	48%	13%	11%
Sfax	26%	50%	19%	5%
Gabes	59%	29%	10%	3%
Médenine	25%	63%	9%	3%
Total	44%	44%	9%	4%

6. PERTINENCE DE LA PLATEFORME ELECTRONIQUE

90% des bénéficiaires interrogés considèrent que l'accès à la plateforme numérique a facilité la démarche d'enregistrement et de dépôt des dossiers contre 10% seulement qui trouvent, que l'utilisation de l'outil informatique et numérique n'a pas facilité la démarche. Il faut noter que durant le traitement des demandes de subvention, il a été constaté qu'un certain nombre de demandeurs ne maîtrisent pas l'outil informatique et ont fait recours aux "publinet" et aux "espaces informatiques". Ce constat a été très clair dans la région de Bizerte où 43% des bénéficiaires interrogés ont estimé que la plateforme électronique n'a pas facilité la démarche d'enregistrement et d'octroi de l'appui financier.

L'accès à la plateforme numérique a-t-il facilité la démarche des bénéficiaires?

Région	Oui	Non
Bizerte	57%	43%
Jendouba	92%	8%
Kasserine	97%	3%
Sidi Bouzid	94%	6%
Gafsa	92%	8%
Sfax	96%	4%
Gabes	99%	1%
Médenine	98%	2%
Total	90%	10%



CONCLUSION

L'évaluation de l'ensemble des éléments de l'opération des appuis financiers octroyés aux PME/TPEs lésées par la crise du COVID-19 est positive. En effet, les objectifs fixés ont été dépassés¹ et les résultats de l'enquête confirment la pertinence de l'action et la satisfaction des bénéficiaires. Toutefois, des contraintes ont été rencontrées lors de la mise en œuvre de l'action qui se résument comme suit :

- Malgré les campagnes de communication effectuées au niveau régional et à travers le site et la page facebook IRADA, une réticence des chefs d'entreprises PME / TPEs a été constatée. Cette réticence s'explique par le manque de confiance de ces entreprises aux programmes d'appui et d'aide aux entités sinistrées par la pandémie du COVID 19.
- Des demandeurs de la subvention ne disposent pas de connaissances suffisantes dans l'utilisation des TIC et ont trouvé des difficultés pour déposer leurs demandes surtout au niveau de l'étape qui suit l'inscription : nombreux ceux qui ne consultent pas leurs boîte e-mail pour continuer la démarche, d'autres ont eu recours aux bureaux publics d'informatiques pour les aider à faire la démarche d'inscription et de finalisation de leur demande.
- La vérification de la situation CNSS et fiscale et au niveau de la BETI est consommatrice de temps surtout avec la pénurie des ressources humaines disponibles au niveau des administrations déconcentrées.
- La plateforme "*tpe.irada.com.tn*" a cessé de fonctionner suite à un incident dans les serveurs de l'hébergeur ce qui a ralenti l'opération de vérification de conformité administrative (RIB/RIP/Patente) des dossiers éligibles. Nous sommes, jusqu'à présent, en train de relancer le prestataire pour pouvoir récupérer le back-up des enregistrements.

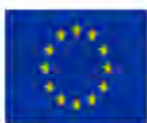
Ainsi, nous pouvons proposer les pistes d'améliorations suivantes pour les prochains exercices de même nature :

- Accentuer les campagnes de communication sur la subvention allouée à travers les moyens qui ont montré leur efficacité au niveau des régions.
- Favoriser le contact direct (Téléphone, Emails) avec les demandeurs (PMEs/TPEs inscrites au niveau de la plateforme électronique) pour les appuyer et garantir la finalisation de leur demande en ligne.
- Travailler sur une meilleure implication des organisations professionnelles pour faciliter la diffusion de l'information et la mobilisation des chambres syndicales cibles.

¹ : Après les travaux des comités régionaux, 1.813 PME/TPEs ont été validées pour bénéficier de l'appui financier direct dont 787 (43%) sont détenues par des femmes. Le taux de réalisation de cet objectif est de 181%(1.813 par rapport à 1.000 PME comme objectif). Ces entreprises accaparent 5.062 emplois dont nous espérons que les appuis financiers contribueront à les préserver, soit un taux de réalisation de 168% de l'objectif fixé (5.062 par rapport à 3.000).

ANNEXES

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE



Délégation de l'Union Européenne



Initiative Régionale d'Appui au
Développement Économique Durable
IRADA



République Tunisienne

ENQUETE DE SATISFACTION

Questionnaire N°:
Gouvernorat de
Date : ... / ... / 2021

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre participation à l'action d'appui financier direct destinée au soutien des PME/TPEs lésées par la crise du COVID-19.

Nous vous prions de bien vouloir accorder quelques minutes de votre temps et répondre à ce court questionnaire dans le but d'évaluer votre niveau de satisfaction dans cette intervention du programme et détecter les pistes d'amélioration.

Nom : Prénom:.....
 Raison Sociale : Fonction:.....
 Secteur : Activité :
 Délégation : Adresse:.....
 Tél. Fixe : Mobile : Email :@.....

1. Avez-vous entendu parler du programme IRADA avant cette subvention ? Oui Non

2. Votre entreprise/entité est elle encore en activité ? Oui Non

3. Comment avez-vous pris connaissance de la subvention ?

Facebook Antenne IRADA Ami(e) Radio Journaux Organisme patronal
 Site web (Préciser entité svp) Autres (Préciser svp)

4. A quoi la subvention vous a été utile? C'est à dire à payer :

CNSS STEG SONEDE Loyer Salaires Dettes Autres

Quel est votre degré de satisfaction concernant	Très Satisfait	Moyennement Satisfait	Peu Satisfait	Pas Satisfait
5. La subvention allouée				
6. L'assistance de l'antenne régionale				
7. Le délai d'octroi de la subvention				

8. L'accès à la plateforme numérique a t il facilité votre démarche ? Oui Non

9. La subvention vous a t elle aidé à préserver les emplois que vous avez? Oui Non

10. Si oui, combien? : dont femmes ?