

## Etat de la transformation numérique de la Tunisie

**Le choix de faire de la Tunisie une référence numérique internationale est clairement affiché depuis 2010, étant donné la forte corrélation entre la transformation numérique et l'accélération de la croissance, des créations d'emplois et de l'inclusion sociale.**

**Dans quelle mesure les objectifs, ajustés d'un plan stratégique à un autre, pour faire des Technologies de l'Information et de la Communication un important levier de développement économique et social ont -il été atteints ?**

**Le diagnostic sur l'économie numérique de la Tunisie, réalisé en 2020, en partenariat entre le ministère des Technologies de la Communication et la Banque Mondiale, donne des indications très intéressantes sur l'état de maturité de l'économie numérique tunisienne et formule un certain nombre de recommandations pour en améliorer l'efficacité et le positionnement sur le plan international.**

**Nous produisons, dans ce qui suit, en tant qu'article de référence du mois d'août 2022, des extraits de cette importante étude qui demeure, malgré sa publication au début de 2020, d'une grande actualité.**

---

### *Extraits de l'étude de la Banque Mondiale publiée en 2020 « Diagnostic de l'économie numérique de la Tunisie »*

*« Le diagnostic montre que la maturité de l'économie numérique tunisienne se positionne entre émergente et modérée, avec un score moyen de 2,4 sur une échelle de 1 à 5.*

*Les dividendes socio-économiques des technologies numériques émergent timidement en Tunisie, malgré les efforts réalisés depuis le premier plan stratégique de 2010/2011 pour le développement du secteur des TIC.*

*Plusieurs projets et initiatives ont été lancés pour améliorer les fondations analogiques, accélérer la transformation numérique de l'administration<sup>4</sup> et renforcer le secteur du numérique, notamment le secteur des TIC.*

*L'environnement institutionnel de l'économie numérique a été également doté de plusieurs structures et instances de pilotage et de gouvernance, et la volonté affichée par les plus hautes autorités publiques de favoriser la réussite des programmes nationaux numériques s'est également traduite par la promulgation de nouveaux codes et lois.*

*Malgré ces progrès, la cadence d'exécution des projets numériques pourrait être améliorée afin de libérer le potentiel de l'économie numérique en Tunisie ».*

*« À la lumière du diagnostic DECA (Digital Economy Country Assessment), il ressort que des actions prioritaires (récapitulées comme suit) sont requises pour améliorer l'efficacité de la gouvernance de sa stratégie numérique et la maturité encore émergente de ses fondations numériques ».*

### **1. La gouvernance de la stratégie numérique :**

*Le développement de l'économie numérique tunisienne est contraint par la faible efficacité de l'architecture institutionnelle en charge du leadership et de la coordination de la stratégie numérique. Cette faible efficacité freine l'implémentation des projets numériques, la mise à jour et l'adoption rapides des lois, réglementations et standards conformément aux meilleures pratiques internationales. À ces inefficacités institutionnelles s'ajoute le manque de politiques publiques claires en matière de stratégies sectorielles et d'appui à la transformation numérique du secteur privé.*

*A court terme, il est extrêmement important d'instaurer un leadership fédérateur, au plus haut niveau et de manière transverse. Cette première action devra s'accompagner d'une clarification des rôles et des objectifs de chacun des projets et processus publics numériques, tout en s'assurant de la cohérence globale des différentes initiatives sectorielles.*

*Ces premières actions devront être renforcées, sur le moyen terme, par la mise en place d'un système efficace de suivi et d'évaluation des projets numériques. Ce premier facilitateur joue un rôle transversal extrêmement important, et représente un préalable sans lequel les cinq facilitateurs suivants ne sauront contribuer efficacement au développement de l'économie numérique.*

### **2. Le secteur du numérique :**

*Le secteur n'est pas assez important pour pouvoir jouer son rôle de locomotive pour la transformation numérique de l'ensemble de l'économie tunisienne. En effet, le secteur des TIC a, certes, réalisé une évolution positive au cours de la dernière décennie, mais sa contribution au PIB se limite à 4,3 % en 2017 (contre 2,5 % en 2002). Ce secteur subit les effets négatifs de l'insuffisance des compétences numériques et des difficultés d'accès aux marchés.*

*À court terme, il est recommandé d'accélérer l'adoption du nouveau code du numérique afin de permettre au secteur du numérique de jouer son rôle de locomotive*

*Sur le moyen et le long terme, il s'agit notamment de renforcer l'accès aux services de l'Internet fixe avec une amélioration de l'infrastructure et une tarification plus encourageante, de revoir la politique globale d'imposition et de taxation du secteur du numérique, et de repenser le mode de fonctionnement du Fonds Télécom en facilitant son utilisation et l'allocation d'une partie de ses ressources afin de réduire la fracture numérique régionale.*

### **3. Les compétences numériques :**

*L'économie tunisienne est exposée au manque croissant de compétences numériques. Cela résulte de l'insuffisante adéquation des formations en TIC aux besoins du marché du travail, et de la fuite des compétences à l'étranger, et ce, malgré les nombreuses initiatives visant à résoudre ces problèmes.*

*À court terme, des actions sont recommandées afin d'associer le secteur privé à la gouvernance des programmes de formation TIC et de mettre en place des mécanismes institutionnels agiles permettant la mise à*

*jour rapide de ces programmes. Il est également urgent d'améliorer la capacité de rétention des compétences numériques, en renforçant l'attractivité des offres d'emploi avec des perspectives encourageantes d'évolution de carrières.*

*Ces actions devraient être accompagnées, sur le moyen terme, par la définition d'une vision à long terme des besoins en compétences en phase avec la stratégie de développement socio-économique et les stratégies sectorielles. Sur ce même horizon, il est fortement recommandé de développer des programmes de reconversion professionnelle en technologies numériques ainsi que des formations rapides en compétences numériques pour les diplômés de l'enseignement supérieur.*

#### **4. Les services financiers numériques :**

*Ils sont encore trop peu utilisés malgré les importants efforts en cours pour le développement du paiement numérique, notamment par la Banque Centrale de Tunisie (BCT). Seuls 30 % des adultes de plus de 15 ans ont effectué ou reçu un paiement numérique en 2018, pour une moyenne supérieure à 33 % dans la région MENA.*

*Les raisons de la faible utilisation des paiements électroniques sont multiples : le taux d'accès à un compte auprès d'une institution financière limité à 37 %, la quasi-inexistence des comptes de monnaie électronique, le faible développement de l'offre de services s'appuyant sur les plateformes numériques et le paiement en ligne, la faible acceptation des paiements numériques par les commerçants, l'absence de nouveaux modes de financement à l'instar des plateformes de crowdfunding et des prêts entre particuliers. Du côté de la demande, la confiance dans le numérique n'est pas encore développée en absence d'un cadre légal protégeant les consommateurs lors des achats en ligne.*

*À court terme, il est important de renforcer la confiance dans les services financiers numériques par différentes actions ciblées (adoption de la loi de protection des données personnelles, protection des utilisateurs des instruments de paiement numérique, normalisation des procédures de réclamation et de résolution des litiges). Il est également crucial de développer l'usage des paiements numériques par une politique incitative forte pour les commerçants, une numérisation des paiements des services publics, et une mise en place de programmes de communication et d'éducation financière.*

*À terme, il est nécessaire de favoriser l'accès à et l'usage d'un compte de transaction, la diversification de l'offre des services financiers numériques (notamment par des fournisseurs non bancaires) et l'innovation financière (Fintech) (avec une concertation entre tous les acteurs).*

#### **5. Les plateformes numériques :**

*Plusieurs contraintes limitent encore le développement des plateformes numériques gouvernementales et des plateformes commerciales. Parmi les facteurs contraignant le développement des plateformes gouvernementales, on cite principalement la faible coordination entre les différentes parties prenantes et le cadre réglementaire et institutionnel d'interopérabilité non encore opérationnel. Quant au développement des plateformes commerciales, il est contraint par le manque de confiance des utilisateurs dans le paiement des transactions en ligne (amenant les propriétaires des plateformes à opter pour des solutions de paiement annexes) et par la nécessité de mettre en place le cadre légal et réglementaire du e-commerce.*

*À court terme, il est recommandé d'améliorer la coordination en matière de développement des plateformes numériques transversales à plusieurs administrations et agences gouvernementales. Cette meilleure coordination devra se conjuguer avec l'accélération de la mise en place du cadre réglementaire et institutionnel d'interopérabilité (connected-Gov) entre les différentes agences gouvernementales. L'objectif ultime étant de faciliter le développement des services publics en ligne.*

*Enfin, sur le moyen terme, il est important d'améliorer la confiance des citoyens dans le paiement des transactions à travers les plateformes numériques, en s'inspirant des meilleures pratiques internationales en la matière.*

#### **6. L'entrepreneuriat numérique innovant et la R&D :**

*L'entrepreneuriat et la R&D ne jouent pas pleinement leurs rôles dans le renouvellement et la transformation numérique de l'économie tunisienne. En effet, malgré les initiatives et les multiples « success stories » récentes, l'entrepreneuriat numérique innovant est encore modeste. D'une part, il est favorisé par une culture entrepreneuriale émergente. D'autre part, il est pénalisé par le très faible investissement en R&D et en innovation numérique de la part du secteur privé, ce qui questionne l'efficacité des structures actuelles d'appui et de financement de la recherche et de l'innovation.*

*À court terme, il est recommandé de favoriser la coopération internationale et les conventions de partenariat entre les laboratoires de recherche tunisiens et les laboratoires internationaux, dans les secteurs privé et public, en matière de R&D dans les domaines du numérique.*

*À l'instar des recommandations précédentes, cette première initiative devra être renforcée par des actions structurelles telles que le développement de la coopération public-privé dans la R&D par la mise en place de mécanismes d'interfaçage, et le renforcement de l'écosystème d'appui et d'accompagnement aux start-ups technologiques »*

---

**Forum Ibn Khaldoun pour le Développement : 5 aout 2022**