

TRANSFORMATION DIGITALE

L'effet accélérateur du COVID-19





BIAT

Engagés
avec vous

Initiative "Moltazimoun"

Plus de **400 millions de dinars** accordés aux entreprises et professionnels depuis la crise

Engagée aux côtés de ses clients, la BIAT a renforcé ses mesures de soutien aux entreprises et professionnels à travers la mise en œuvre de son initiative « Moltazimoun ».

Plus de 3 000 entreprises et professionnels ont pu bénéficier d'une enveloppe de crédit répartie sur toutes les régions du pays et de la mise en place de processus de décision et de mise à disposition de fonds simplifiés et rapides.

Les équipes de la BIAT se sont mobilisées pour accompagner et conseiller les clients tout au long de la crise et restent à leur écoute pendant la période de relance des activités.



Société éditrice : IMG sa Edition numérique

ADRESSE :
Rue Lac Victoria-Rés.Flamingo les Berges du Lac - Tunis

Tél. : (+216) 71 962 775
(+216) 71 962 617

(+216) 21 18 18 18
(+216) 20 313 314
(+216) 55 313 314

Fax : (+216) 71 962 429

Email :img@planet.tn

www.webmanagercenter.com

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION
Hechmi AMMAR

RÉDACTEURS EN CHEF
Amel BelHadj Ali
Talal Bahoury

RÉDACTION
Moncef Mahroug
Ali Driss
Khmaies Krimi
Hajer Krimi
Amani Ibrahim
Sarrah Boudali
Aroua Ben Zaied

DIRECTION COMMERCIALE
Meryem Ben Nasr

PHOTOS
Anis MILI

DIRECTION ARTISTIQUE
Elyes Ben Charrada

DESIGN INFOGRAPHIE
Hynd Gafsi
Hela AMMAR

ADMINISTRATION
Raja Bsaies
Walid Zanouni

FINANCE
Mohamed El Ayed

COPYRIGHT

© IMG OCTOBRE 2020

Le confinement général en Tunisie comme partout dans le monde a permis de mettre en évidence l'importance de la digitalisation pour un développement durable et à long terme de notre société et de notre économie.

Cette crise exceptionnelle, par sa dimension et par son impact sur notre futur, a eu pour effet une large prise de conscience de l'importance d'une accélération de la digitalisation de notre organisation, de notre administration et de notre vie au quotidien.

Des projets qui étaient jusque-là au stade de la réflexion ont été activés,

des projets finalisés ont vu leurs applications publiées (cas de l'identifiant unique, de la facture et de la signature électronique).

La banque digitale, le e-Commerce, les services en ligne ont pu bénéficier d'une exceptionnelle opération de promotion en cette période de confinement.

Quels enseignements devons-nous en tirer, et que restera-t-il de cette expérience de confinement et quelles sont les pistes pour une meilleure intégration du digital dans nos activités professionnelles, dans nos relations avec l'administration publique et dans notre vie de tous les jours... ?

La rédaction



CONNECTEZ ET MAITRISEZ VOTRE BUSINESS

SMART SOLUTIONS
BY TUNISIE TELECOM



☎ 1288

www.tunisiatelecom.tn

TRANSFORMATION DIGITALE

BCT : La bataille de la Tunisie est celle du decashing et de l'inclusion financière

«Les prochaines étapes seront l'entrée en activité des premiers établissements de paiement et l'implémentation de la solution nationale de ...

Marouane El Abassi, Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie



9



16

Ministre des Technologies : La dynamique est lancée, désormais il y aura un avant et un après Covid-19

Le croisement de données «... a préparé le terrain pour la mise en place d'un modèle de compensation développé, juste et efficace »

Mohamed Fadhel Kraiem, ministre des Technologies de la communication

Ministère des Finances : Plan de relance et transformation digitale

Quand l'administration renonce à ses archaïsmes et autres anachronismes, cela annonce une rupture avec les pratiques bureaucratiques et ...

Nizar Yaiche, Ex. ministre des Finances



20



27

La crise a servi la "cause" de la transformation digitale

Dans l'urgence, la sphère Tech, en un rush spontané, a été au chevet de l'administration et cette dernière a accepté, en toute simplicité, ...

Karim Koundi, Partner Deloitte Afrique

BTL : «Les banques de développement doivent réussir une double mutation, commerciale et numérique»

Dans notre pays, il y a la culture du "déclaré" et celle du "non déclaré", et c'est contre cette culture que certaines initiatives sont prises ...

Zouhaier Ouakaa, Directeur Général



40



47

MS Solutions : La crise de la Covid-19 a montré la capacité des acteurs, publics et privés, à travailler ensemble

L'inclusion financière n'est plus un choix aujourd'hui en Tunisie si nous voulons résorber ...

Moez El Ghali, CEO

BH BANK : Le digital, levier d'avenir

Les banques qui vont encore tergiverser prendront un risque démesuré de rater un tournant historique qui marquera ...

Hichem Rebai, Directeur Général



53



58

Ooredoo : Des investissements importants pour la transformation et la technologie numérique

Le télétravail n'a pas été considéré comme un handicap, mais plutôt comme une opportunité ...

Mansoor Rashid Al Khater - DG Ooredoo

BNA : Digitalisation, le juste équilibre entre progrès et Homme

Digipay, les clients BNA n'ont plus besoin de carte bancaire ou de cash pour payer leurs achats auprès des commerçants affiliés.



64



70

Attijari bank : Le full-Digital à court terme

Il y a deux ans on parlait de 10 ans pour la transformation, de nos jours et en postcovid on parle de 3 à 4 ans. Aujourd'hui, tout ...

Mehdi Lengliz, responsable de la stratégie & transformation

Grandes surfaces : La vente sans contact physique ne se fera pas d'un seul coup

Les banques doivent faire des efforts sur les coûts des transactions pour réussir le processus du decashing et du mobile payment.

Hédi Baccour, Président de la Chambre syndicale des grandes surfaces



76



82

Huawei : Vers une digitalisation de bout en bout

La 5G va révolutionner le monde des entreprises : le cloud distribué, l'intelligence artificielle, la réalité augmentée et la réalité virtuelle, ...

Kamel Zidane, Directeur Technique

[Cliquez pour atteindre l'article \(valable sur la plupart des lecteurs\)](#)
[Cliquez sur le bas de page pour revenir au sommaire](#)

TRANSFORMATION DIGITALE

WIFAK BANK : Une stratégie Customer Centric

Créer un écosystème numérique pour fournir une valeur ajoutée, laquelle sera ensuite récompensée par la prise de part de marché.

Mohamed Mellousse, Directeur Général



89



92

Retarder la digitalisation pénalisera la reprise

Pour aller plus vite sur la voie de la digitalisation, il faut parvenir à atténuer la résistance au changement dans les circuits décisionnels ...

Majdi Hassan, IACE

Carte Assurances : Pour nous, Assurance rime avec humanisme et excellence

La Carte Assurance a été la première à mettre en place l'assurance individuelle, puisque l'assurance privée, dans notre pays ...

Mehdi Doghri, Deputy Manager



96



108

Sopra Banking : Le secteur bancaire connaît une véritable disruption digitale

Le télétravail prendra désormais une place plus importante dans l'organisation du travail dans l'entreprise...

François-Xavier Theeten, DG

STB : La Covid-19 a accéléré la rupture avec le modèle économique traditionnel

Alors que le mode présentiel primait sur tous les autres modes, la Covid-19 nous a acculés à adopter le mode de travail à distance.

Lotfi Debbabi



113



118

Inetum : Introduire l'innovation au cœur de l'entreprise

La demande est pressante et l'attente de modernisation des services administratifs publics, médicaux, postaux, ...

Patrice Gautier, DG

Banque Zitouna : "Transformation digitale et anticipation des impacts sur le marché bancaire"

5G, Intelligence Artificielle, Blockchain, Cryptomonnaie, Fintechs, et nouveaux ...

Nabil El Madani, DG Banque Zitouna



124



127

Sofrecom : Transformation digitale - L'humain, l'agilité et la force du collectif !

L'expérience de la crise sanitaire est inédite à tous les niveaux, elle challenge les entreprises et les gouvernements, ...

Samir Benzahra, CEO

BH Assurance : Innover pour anticiper les nouveaux besoins de nos assurés

Cette période de crise sanitaire, à l'instar de la période post-révolution de 2011, ou encore post-inondation, l'assuré tunisien est de plus en ...

Dalila BADER, DG



129



133

Une transformation numériques en trois temps !

Le numérique est bel et bien incontournable dans la stratégie des banques. C'est pour cette raison que l'Arab Tunisian Bank ...

NG SIGN : Le 100% Digital ne peut devenir une réalité sans la signature électronique

Entre bons de commandes, factures, PV et attestations, les entreprises s'échangent ...

Dr. Moez BEN MBARKA, CEO



139



145

EY : La transformation digitale, un impératif ou un privilège?

La mutation des comportements de consommation suggère que toute entreprise cherchant à se pérenniser et survivre devrait ...

Wisssem Ghazaoui et Ghassen Dkhili

[🔗 Cliquez pour atteindre l'article \(valable sur la plupart des lecteurs\)](#)
[Cliquez sur le bas de page pour revenir au sommaire](#)

TRANSFORMATION DIGITALE

TOPNET : Comment capitaliser sur l'expérience de la gestion de la période de confinement...

Tunisie Télécom est en train de rénover son réseau fibre optique afin d'augmenter la couverture nationale en très haut débit d'ici fin 2020.

Rym Ben Dhief Akremi, Directrice Générale



153

EFE Tunisie : Avec la crise du Covid-19, nous avons vécu une véritable transition systémique

L'administration est appelée à reconsidérer ses procédures notamment en matière de passation de marchés publics afin de raccourcir les délais, ...

Lamia Chaffai, Directeur Général EFE Tunisie



158

MGI BFC : Le digital, un vecteur principal de changement

En engendrant de profondes évolutions économiques, sociétales et technologiques venant chambouler nos usages et notre ...

Nadia Yaich



162

JUMIA : «La digitalisation est un modèle évolutif»

Pendant la crise du Covid-19, le e-commerce était l'unique solution d'approvisionnement pour plusieurs catégories qui ignorent ou se ...

Elyes Jeribi - CEO



166

Talys : La COVID-19 a bouleversé les codes de travail aussi bien en interne qu'en externe

La crise sanitaire a été un vecteur "inespéré" pour se transformer et innover

Hatem Msadaa, CEO



169

Secteur des TIC : Avec le confinement la société a pris le virage des relations à distance

Par nécessité et du fait du confinement on a été contraint de recourir aux prestations digitales. Puis certainement par commodité et par ...

Kais Sellami, Président de la Fédération nationale du numérique (UTICA)



172

On ne peut pas dématérialiser simplement pour faciliter le travail de l'administration

L'identifiant unique a buté sur nombre d'entraves et si ce n'est la Covid-19 et l'impératif social, il n'aurait peut-être pas vu le jour.

Mustapha Mezghani, Expert



178

L'écosystème de l'innovation, moteur de la digitalisation

On ne parle plus de contact virtuel mais de visio-conférence et de webinaire. Le Cloud devient le temple de la Data de toute l'humanité.

Mondher Khanfir, Expert



187

«L'innovation n'est pas une affaire de cahier des charges»

Les procédures d'achats publics, les modèles économiques choisis et les modes d'exécution des projets ne sont absolument pas adaptés à ...

Hichem Ben Fadhel, Expert



192

Chambres de Commerce : Numérisation des services, un mouvement irréversible

Au niveau des Chambres de commerce en Tunisie-, nous nous sommes inscrits dans la logique de la numérisation ...

Mounir Mouakhar, Président de la CPCAFC



195

Novation City : Digitalisation, industrie 4.0 l'avenir du futur

Sous l'urgence de la crise de la Covid-19, le pays a montré qu'il a suffisamment de répondant pour accélérer sa marche vers la digitalisation. ...

Hichem Turki, Directeur Général



198

Quand la transformation digitale devient une priorité

L'impact sectoriel de la transformation digitale est certes variable, il est inhérent à la vulnérabilité, aux disruptions qui caractérisent chaque secteur ...

Sarah Hanachi, Directrice générale Digitalis



203

[🔗 Cliquez pour atteindre l'article \(valable sur la plupart des lecteurs\)](#)
[Cliquez sur le bas de page pour revenir au sommaire](#)

AMEN BANK

élue

“Meilleure Banque en Tunisie en 2020”

par le prestigieux magazine

Global Finance



AMEN BANK se distingue encore une fois, en étant élue « Meilleure Banque en Tunisie en 2020 » par le prestigieux magazine «Global Finance ».

Cette nouvelle distinction internationale confirme la solidité financière, la vision stratégique, l'expertise des équipes, ainsi que l'engagement d'AMEN BANK au service de sa clientèle « particuliers » et « entreprises » et vient appuyer sa détermination à offrir la panoplie de produits et services la plus innovante et la plus adaptée aux besoins de ses clients.

Adresse du siège: Av. Mohamed V - 1002 Tunis - Tunisie
Tél.: (+216) 71 148 000 • Fax: (+216) 71 833 517
www.amenbank.com.tn • Centre de Relation Clients: 71 148 888

N° Vert 80 106 000



بنك الأمان
AMEN BANK
Le Partenaire de votre Succès





Marouane El Abassi

La bataille de la Tunisie

est celle du decashing et de l'inclusion financière

Le patron de la Banque centrale de Tunisie est un économiste reconnu à l'international. Professeur, chargé de cours en macroéconomie, microéconomie, commerce et finance internationale et économie numérique, nourri des écoles économiques européennes et américaines, Marouane El Abassi est un esprit

de premier ordre, clair, visionnaire, réfléchit méticuleusement aux problèmes en fonction de leur importance et de leurs mérites.

Il plaide aujourd'hui pour une idée qui s'impose de plus en plus dans les sphères économiques mondiales, notamment aux Etats-Unis d'Amé-

rique : « l'économie de la connaissance ». Car on ne peut parler de croissance économique sans parler de savoir et de connaissances. Pour ce faire, le gouverneur de la BCT estime impératives les réformes structurelles pour appuyer la compétitivité, encourager l'innovation et les hautes technologies,

parmi elles la transformation numérique du secteur financier dans notre pays.

En témoignent le lancement du «BCT-LAB» et de la «Sandbox» et son plaidoyer pour imposer le decashing dans notre pays ainsi qu'une récente circulaire relative au M-Payment ; un M-Payment devenu aujourd'hui impératif au vu des aléas sanitaires dus à la pandémie de la Covid-19.

Les prochaines étapes seront l'entrée en activité des premiers établissements de paiement et l'implémentation de la solution nationale de switch mobile auprès de la SMT

WMC : La Tunisie accuse un retard au niveau du M-Payment. La BCT vient de publier la Circulaire n°2020-11 relative aux «Conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique». Pouvons-nous dire que les entraves réglementaires

sont enfin levées ? Qu'en est-il des prochaines étapes pour une implémentation solide du M-Payment en Tunisie ?

Marouane El ABASSI : Le retard n'est pas explicable par une entrave réglementaire, étant donné que la BCT a émis depuis janvier 2011 une circulaire qui encadre la fourniture du paiement mobile domestique.

D'ailleurs, la nouvelle circulaire de mai 2020 a modifié la précédente tenant compte du nouvel acteur arrivé sur le marché, à savoir les établissements de paiement.

La création de l'EP édictée par la loi 2016-48 sur les établissements financiers et réglementée d'une manière plus détaillée par une circulaire BCT émise en fin décembre 2018 a rendu nécessaire la revue de la circulaire 2011-06 sur le mobile paiement vu que cette dernière consacre l'exclusivité de la fourniture de ce service aux banques et à la poste.



27%

Des Fintech dans le monde sont actives dans les paiements



L'écosystème bancaire était prêt

Le mérite de la BCT avait été de voir les choses venir. Bien avant le déclenchement du plan d'urgence sanitaire, de longues discussions ont été tenues avec les décideurs et l'une des premières mesures prises a été l'intégration des PCA. «Tout a été fait rapidement, explique Marouane Abassi, gouverneur de la BCT, parce que tout le travail a été fait en amont. Si cela n'avait pas été le cas, vous pensez que nous aurions réussi à gérer autant d'argent et mettre à la disposition des citoyens autant de liquidités ? Le système a réagi à temps parce que l'investissement initial a été réalisé. L'a-t-il été de manière parfaite ? Il y a des enseignements à tirer certainement de cette expérience. Mais le fait que la restructuration du système financier a eu lieu depuis un certain nombre d'années a permis aux banques de disposer de bons systèmes d'information, ce qui a rendu notre mission, beaucoup plus facile. L'écosystème était là ».

*Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT*

Innovation Financière

initiatives de la BCT

Comité FinTech

Lancée le 9 juin 2019 - Organisation de réunions de réflexions et d'évaluations de solutions technologiques de RegTech, E-KYC, Big data, E-Wallet, Instant Payments...



Sandbox réglementaire

Un cadre de tests réels des innovations à petite échelle et en direct dans un environnement contrôlé, la BCT vise, à travers le lancement de la Sandbox réglementaire, à favoriser l'inclusion financière, la stabilité financière et la protection des usagers des services bancaires et financiers.

BCT-Fintech

Mise en place d'un site Web et d'une application de gestion d'une base de données des Fintech.



BCT-Lab

Occupant une superficie de 300 m2 et constitué d'une plateforme technique moderne et d'espaces pour des pitches et des réunions, le BCT-Lab sera utile pour la digitalisation des processus internes de la Banque et de veille technologique



La circulaire 2020-11 arrive juste à temps –avant l’octroi des premiers agréments définitifs à des établissements de paiement-pour déclarer l’éligibilité de ces derniers à la fourniture de ce service à côté des banques et de la poste.

La BCT s’attend à une adhésion franche des banques à la présence des établissements de paiement sur le marché

Les prochaines étapes seront l’entrée en activité des premiers établissements de paiement et l’implémentation de la solution nationale de switch mobile payment auprès de la SMT qui permet de consacrer l’interopérabilité entre les différentes solutions de mobile payment à déployer et qui utilisent les nouvelles technologies (QR, ...)

Les agréments accordés aux établissements de paiement s’inscrivent dans une démarche, disruptive et d’ouverture. Qu’attendez-vous en tant que régulateur des établissements de paiements ? Quel sera leur apport dans le processus de decashing et l’inclusion financière ?

La loi bancaire a été l’occasion d’introduire sur le marché un nouvel acteur qui est celui de l’établissement de paiement qui devrait promouvoir l’inclusion financière, agir en tant qu’aspirateur de cash et soutenir l’innovation en matière de services de paiement.



15%

Des Fintech dans le monde sont actives dans les crédits

La BCT a donné un signal fort en optant dans sa réglementation pour des conditions de fonctionnement souples pour ces établissements notamment en matière de gouvernance et de règles prudentielles avec la possibilité de recourir aux agents de paiement et la digitalisation du processus d’identification des clients à travers l’E-KYC (identification en ligne des clients).



19%

Des Fintech dans le monde sont actives dans les placements

Mettre en confiance

En fait, que demande-t-on à un système bancaire ? On s’attend à ce qu’il sécurise les transactions et assure la disponibilité des liquidités. Il fallait gérer les peurs de ceux qui, inquiets de ne pouvoir accéder à leurs comptes, retirent de l’argent et le thésaurisent.

En Tunisie, le problème ne s’est pas posé même pour ceux qui ne sont pas bancarisés et qui bénéficiaient d’aides sociales ou qui recevaient de l’argent de leurs proches. Ils ont pu, quel que soit leur lieu de résidence, retirer de l’argent dans les DAB à proximité de chez eux.

Le but de la BCT était de mettre en confiance les utilisateurs. Il ne fallait surtout pas que les usagers doutent de leurs banques.

Il n’empêche, on a, pendant la période de confinement, enregistré le retrait d’un milliard de dinars que les banques sont aujourd’hui en train de récupérer peu à peu.

*Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT*



Mobilisation des FINTECH

Il y a aussi beaucoup de FINTECH qui ont été impliquées dans cette mutation numérique du social et du médical dans notre pays pendant cette crise du Covid-19. Et on se rappelle les jeunes qui ont travaillé nuit et jour tout au long du confinement pour offrir toutes sortes de solutions plus brillantes les unes que les autres, y compris pour le secteur financier.

Nous devons investir dans nos jeunes compétences, suggère le gouverneur de la BCT.

*Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT*

Le développement de l'activité des EPs obéit à une approche progressive et appréhendée dans le cadre d'un équilibre entre les impératifs de stabilité financière et de protection des consommateurs, le renforcement de la surveillance des systèmes de paiement, le développement d'un véritable marché de services de paiement et l'adhésion de la profession.

La BCT s'attend à une adhésion franche des banques à la présence des établissements de paiement sur le marché. Établis-

sements qui ne devraient pas être perçus comme des rivaux dans la mesure où ils ciblent en premier lieu les non-bancarisés dans une optique d'inclusion financière. La bataille de la Tunisie est celle du decashing et de l'inclusion financière.

La Banque centrale de Tunisie, dans le cadre de sa stratégie d'ouverture, est preneuse de toute initiative digitale bénéfique pour l'économie de Tunisie.

Avec le lancement du «BCT-LAB» et de la «Sandbox», quelles sont les demandes exprimées par les start-up ? Et comment appréhender un partenariat entre acteurs privés et publics ?

Avec l'ouverture de l'inscription en ligne pour la Sandbox, les FINTECH (Start up ou acteurs matures) peuvent s'inscrire dans la base de données des Fintech et soumettre leur candidature pour tester leurs solutions innovantes en grandeur réelle avec des utili-



100%

de tunisiens sont équipés en téléphones mobiles

sateurs volontaires pendant une période limitée. Cela permettra à ces acteurs de se conformer aux exigences réglementaires et gagner en termes de «Time to market». Du côté du régulateur, cela permettra de comprendre la complexité de la nouvelle technologie et ajuster le cas échéant le cadre réglementaire.



+40%

En pouvoir d'achat, grâce au report des échéances de paiement des crédits bancaires au cours du confinement

La monnaie numérique de la Banque centrale (CBDC) restera-t-elle au stade de la réflexion ou passera-t-elle à la réalisation ? Et si c'est le cas, ça sera pour quand ?

Dans le cadre de la réflexion quant à l'émission d'une CBDC avec la coopération de nos homologues de la région et la participation d'experts de renommée, la BCT a lancé un PoC pour étudier l'impact de l'émission d'une CBDC sur la politique monétaire, la stabilité financière et la sécurité et l'efficacité des infrastructures de paiement. La Banque centrale de Tunisie, dans le cadre de sa stratégie d'ouverture, est preneuse de toute initiative digitale bénéfique pour l'économie de Tunisie.

Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)

Conditions d'exercice de l'activité des établissements de paiement

La Banque centrale de Tunisie (BCT) a autorisé aux établissements de paiement à effectuer, pour le compte de leurs clientèles personnes physiques et personnes morales, l'ouverture de comptes de paiement de niveaux 1, 2 et 3 les versements et les retraits en espèces, les prélèvements et les opérations de paiement en espèces, selon un communiqué publié par la BCT sur son site électronique.

Les services de paiement sont exercés par un établissement financier résident qui s'y adonne à titre d'activité spécialisée, en qualité d'établissement de paiement, lequel n'est pas habilité à exercer trois opérations de paiement dont l'exécution se fait au moyen de chèque, lettre de change, mandats postaux émis ou payés en espèces et tout autre titre équivalent, selon l'article 20 de la loi n°2016-48 relative aux banques et aux établissements financiers.

Ces règles prévues par la circulaire n°2018-16 publiée le 31 décembre 2018 régissent l'activité et le fonctionnement des établissements de

paiement. Elles visent également les opérations de transfert de fonds, la réalisation d'opérations de paiement par tout moyen de communication à distance, y compris les opérations de paiement électronique, et la commercialisation des moyens de monnaie électroniques prépayés, émis par les banques ou la Poste tunisienne.

Il s'agit également de l'activité de change manuel conformément, à la réglementation de change en vigueur. Ainsi, les services de paiement doivent être fournis exclusivement en dinar tunisien et à l'intérieur de la République tunisienne.

Chaque niveau de compte, ouvert par ces établissements de paiement (comptes niveaux 1,2 et 3), doit correspondre à des limites par plafond de solde et par montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement par jour.

Pour ceux de niveau 1, le solde de ce compte est plafonné à 500 dinars sans toutefois que le montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement ne dépasse 250 dinars par jour.

Pour les comptes de paiement de niveau 2, le solde est plafonné à 1.000 dinars sans toutefois que le montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement ne dépasse 500 dinars par jour.

S'agissant du solde de compte de paiement de niveau 3, il est plafonné à 5.000 dinars sans toutefois que le montant global des sorties de fonds à partir du compte de paiement ne dépasse 1.000 dinars par jour.

Les établissements de paiement peuvent ouvrir les comptes de niveau 1 et de niveau 2 sans que la présence physique du client ne soit requise, à condition toutefois que l'ouverture ait lieu via un procédé technologique sécurisé.

Il est interdit aux établissements de paiement d'accorder des facilités de crédits sur le compte de paiement et/ou d'alimenter le solde d'un compte de paiement par des unités de recharge téléphoniques ou par toute autre monnaie autre qu'une monnaie centrale. Le compte de paiement ne peut à aucun moment présenter une position débitrice.

Cette circulaire définit notamment les conditions d'exercice de l'activité des établissements de paiement, les règles de gouvernance et de contrôle interne spécifiques, les règles régissant les comptes de paiement, les conditions de recours aux agents et le dispositif de protection du consommateur.



Ministre des Technologies

La dynamique est lancée, désormais il y aura un avant et un après Covid-19

Dans un long entretien qu'il nous a accordé, Mohamed Fadhel Kraiem, Ministre des technologies de la communication, présente les grandes lignes du programme de digitalisation que s'attèle à mettre en œuvre en capitalisant sur les retours d'expériences de cette période de confinement avec ses impacts sociaux économiques.

Ainsi la stratégie globale de la digitalisation repose sur 6 piliers et qui concernent un ensemble de secteurs tel que la justice, le social, l'éducation et l'enseignement supérieur.

Pour Fadhel Kraiem, la Tunisie,

doit capitaliser sur la dynamique née lors du confinement forcé de la population. Il suggère de mener autrement les projets digitaux en leur conférant plus d'agilité et en adoptant des méthodologies appropriées qui leurs permettront d'avancer plus vite.

Dans ce cadre des projets prioritaires ont été définis : l'administration électronique, l'adaptation du cadre juridique et réglementaire et la diversification des services publics rendus aux citoyens à travers le portail unique. Tous ces projets concourent à faciliter la vie de l'utilisateur (citoyen/entreprise) en leur fournissant un service à la hauteur de ses exigences: qualité, sécurité, fiabilité et performance.

L'effort engagé vise à digitaliser



70%

des services publics seront digitalisés d'ici 2021

à fin 2021 plus de 70% des documents administratifs (extrait de naissance, attestation de nationalité...)

Par ailleurs, et afin de capitaliser sur l'expérience Covid 19, il apparaît que l'usage du digital devient un impératif. Sans le télétravail il aurait été impossible d'assurer la continuité de service dans l'administration en période de confinement général. Dans ce cadre le ministre des technologies de la

communication appelle à une révision de la législation du travail pour intégrer cette nouvelle donne ; une révision aussi portante qu'indispensable dans le contexte actuel.

« les trois mois du confinement nous ont appris beaucoup choses, et parfois de très belles choses qu'il importe de pérenniser, et ce grâce aux technologies en général et au digital en parti-



culier », explique le ministre des technologies.

Digitaliser, d'ici d'ici fin 2021, pas moins de 70% des services publics

Il évoque comme première priorité du gouvernement : le volet social. «... Avec le confinement dû à la pandémie de Covid-19, on a découvert qu'il y a des maux dans la société tunisienne auxquels il faut apporter des remèdes », dit-il ; des remèdes que les technologies de la communication peuvent contribuer à résoudre beaucoup plus facilement.

Les technologies notamment digitales permettront de fournir une base pour une politique sociale ajustée notamment en orientant les fonds de la compensation aux populations démunies. Ceci passe par un meilleur ciblage de ces populations. Dans ce contexte une base de données des familles



6500

établissements scolaires, dont certains ne disposent pas d'internet



e-Turing

Portefeuille ou dossier digital, ce n'est pas le porte-monnaie électronique, mais un portefeuille qui contient toute la paperasse et toutes les pièces en papier dont on a besoin (CIN, Carte grise, permis de conduire, Extrait de naissance,...)..

*Mohamed Fadhel Kraiem,
ministre des technologies*

La Tunisie doit capitaliser sur la dynamique née lors du confinement

nécessiteuses a été crée et sa fiabilité sera renforcée à travers le registre de l'identifiant unique du citoyen.

Fadhel Kraiem ajoute que le croisement de données «... a préparé le terrain à la mise en place d'un modèle de compensation développé, juste et efficace ». La mise en place de cette réforme de la compensation sera progressivement mise en place et impliquera une collaboration entre différents départements ministérielles notamment les TIC, les affaires sociales, le commerce et celui des finances.

Je pense que cette énergie en faveur des paiements électroniques ne va pas s'essouffler

Toujours dans le volet social, le ministre évoque les versements des aides sociales à travers les porte-monnaies électroniques. « ... c'est super intéressant comme expérience parce que cela a été fait en un temps record (deux semaines de développement et une semaine de communication et exécution), et ce avec toutes les banques de la place, la Banque centrale, la Société Monétique Tunisie, la Poste tunisienne, les ministères, une quinzaine de coordinateurs. Globalement c'est une réussite en termes de timing. Et on a obligé tous ceux qui ont voulu avoir l'aide sociale (pour le deuxième versement) de passer par le 10/21 et d'avoir un compte

virtuel. Les TIC sont un facteur d'inclusion ainsi 98 % l'ont fait, soit 360.000 personnes. Mais ce qui est remarquable, c'est que 15% de ceux qui l'ont fait ont pu retirer leur argent dans les guichets automatiques des banques».

Certains diront que "c'est difficile parce qu'on est nouveau dans le domaine de la digitalisation", Or selon le ministre ce constat n'est pas exact, car l'expérience des inscriptions universitaires se fait en ligne depuis des années et il n'y a plus d'orientation avec du papier». Pour lui, cela constitue



52%

Taux de pénétration de l'internet dans les foyers



Capitaliser

«Aujourd'hui il ne faut pas que cette dynamique née lors et avec la crise s'arrête. Je pense que tout le monde est conscient de cette nécessité, pas seulement dans la sphère publique»,

*Mohamed Fadhel Kraiem,
ministre des technologies*

Le croisement de données «... a préparé le terrain pour la mise en place d'un modèle de compensation développé, juste et efficace »

une performance : En effet plus de 2 millions d'inscriptions se font.

Pour le reste, Fadhel Kraiem Souligne les axes prioritaires de développement du numérique dont les contours sont déjà définis:

Le premier Le premier concerne la digitalisation de l'administration où la mise en œuvre du e-gov avec des programmes structurant tel que l'identifiant unique du citoyen, l'interopérabilité des systèmes d'information.

Le deuxième axe Concerne une infrastructure performante et généralisée à l'ensemble des citoyens. L'infrastructure est un





eCommerce

Le bouillonnement né au cours du confinement a montré tout le potentiel du commerce électronique, la livraison à domicile, le shopping en ligne...

*Mohamed Fadhel Kraiem,
ministre des technologies*

●● La Banque centrale de Tunisie, dans le cadre de sa stratégie d'ouverture, est preneuse de toute initiative digitale bénéfique pour l'économie de Tunisie.

moteur d'inclusion sociale. Dans cet axe, des projets ambitieux sont lancés.

« l'Etat doit intervenir en priorité pour la connectivité des écoles, des lycées et des facultés (nous avons 6.500 établissements scolaires dont certains ne disposent pas d'internet, alors que d'autres disposent d'une capacité

d'internet qui ne peut pas supporter une gestion administrative et un enseignement digital ».

Quant au **troisième axe**, qui est à la fois technologique, financier et social, il concerne le développement du porte-monnaie électronique. C'est ce qu'on a fait pendant le confinement; c'est une solution intermédiaire qui était consacrée au decashing, explique le ministre. Il plaide donc pour la généralisation de cette solution et un développement de ce modèle de paiement.

●● Je pense que cette énergie en faveur des paiements électroniques ne va pas s'essouffler

Il estime toutefois que les établissements de paiement devraient intégrer ce mode de paiement et par la suite faire adhérer les différents usagers. .



20%

des marchés publics
La loi sur le "Small Business Act" n'a jamais été appliqué

En conclusion, Fadhel Kraiem pense que cette culture du moins de cash, s'installera progressivement chez les tunisiens. Toutefois, un accompagnement est nécessaire à travers des mesures qui encouragent le paiement via des cartes électroniques par exemple : « je pense que cette énergie en faveur des paiements électroniques ne va pas s'essouffler et nous n'avons pas le choix que de continuer cette dynamique. »

*Entretien conduit par
Talel Bahouri*



280

Start-up labellisés (50% des candidats), soit 20 par mois.



Ministère des finances

Plan de relance et transformation digitale

Transparence et réactivité sur la voie de l'accomplissement du Plan de relance. Le tout dans un cadre macroéconomique renoué. Désormais la gestion des finances publiques fera une grande place à l'usage du stimulus fiscal. Reconstituer la trésorerie des entreprises et

doper la reprise sont les deux priorités du dit Plan.

Cette nouvelle gouvernance s'accompagne d'une transformation digitale avancée des prestations/déclarations fiscales. Cela préfigure le e-Gov et le Open-Gov. La crise peut avoir du bon.



Technologies

Les nouvelles technologies de la communication constituent l'ADN de ce gouvernement. Je pense que c'est un atout majeur pour le pays.

*Nizar Yaiche,
Ex. ministre des Finances*

Le ministre des Finances, Nizar Yaïche s'est engagé pour un programme de communication permanent sur la mise en application du plan de sauvetage de l'économie et de la mutation digitale qui l'accompagne. Il entend sceller un rapport de transparence avec l'opinion publique par médias interposés, la communauté des contribuables et les opérateurs économiques.

L'économie ressemble à un "Grand corps malade", et la médication des 67 mesures est à la fois un protocole de revivification et de refondation

C'est un pari sur l'intelligence du monde des affaires, car on décèle un gage sur le retour de confiance, ingrédient actuellement absent de la scène et si nécessaire pour garantir l'élan de détente de l'économie. L'administration reste mobilisée, le nez sur l'événement et l'arme au poing afin de faire repartir la machine, affirme Nizar Yaïche.

La participation de toutes les parties prenantes à l'application du plan de relance devait rassurer

la communauté d'affaires sur la consistance des mesures décidées et déjà initiées, et la réactivité des corps sensibles de la haute administration qui a montré qu'elle est aux prises avec les événements, toutes voiles déployées pour actionner la reprise.

L'économie ressemble à un "Grand corps malade", et la médication des 67 mesures contenues dans le programme de relance qu'il a dévoilé une semaine auparavant, soit le 22 juillet dernier, est à la fois un protocole de revivification et de refondation.

Nouveau Contrat fiscal

La rencontre avec les journalistes a été le théâtre de démonstration des six applications digitales phares initiées par le département des Finances. Six plateformes sont mises au point et trois d'entre elles sont déjà opérationnelles.

Le ministre a eu l'honnêteté de préciser que deux de ces plateformes étaient développées par son prédécesseur, Ridha Chalhoun. Les trois autres plateformes sont fin prêtes et sont en phase de test avant la mise à feu.

La collectivité nationale est dans l'attente de pareilles avancées sur le chemin de la digitalisation ; et pareilles réalisations ouvrent la voie à la numérisation tant attendue. C'est du meilleur effet sur le

mental des citoyens et des chefs d'entreprise. Quand l'administration renonce à ses archaïsmes et autres anachronismes, cela annonce une rupture avec les pratiques bureaucratiques et autres obstacles dont la corruption.

On ne sait si cela préfigure le nouveau modèle économique de la Tunisie, mais il y a bien un "nouveau contrat fiscal" mis en place ou qui est en train de l'être.

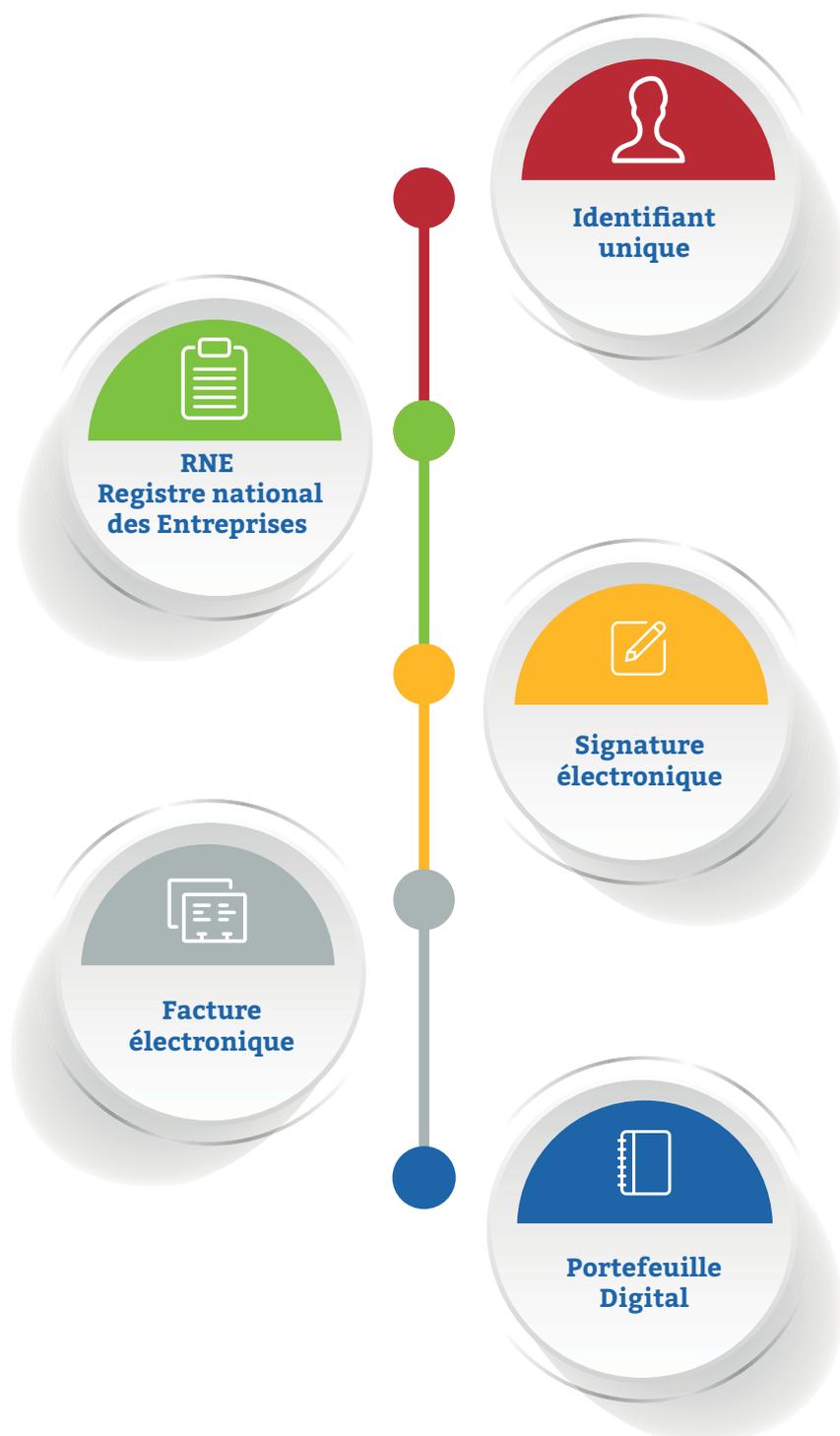
La digitalisation pour faire face à l'urgence économique

La conférence de présentation fut également un véritable "show numérique" pendant lequel on a déroulé les démo' des six plateformes destinées à digitaliser les prestations/déclarations fiscales. Trois plateformes sont fonctionnelles.

La première concerne les échanges de données entre les diverses administrations. Elle confèrera

Digitalisation

les grands acquis



définitivement une valeur probante, c'est-à-dire une valeur juridique à la signature ainsi qu'au cachet électronique. Il s'agit d'une plateforme d'interopérabilité faite sous mode UXP (Unified Exchange Protocol) comme le précisait Salah Meddeb, DG du système d'information au ministère. Celle-ci, en offrant une réingénierie des processus papier, à l'instar de ce qui est en cours dans les pays de l'OCDE, éviterait au contribuable/citoyen d'avoir à produire des documents officiels, tels le récépissé de règlement des impôts ou de taxes à chaque guichet administratif. Ceci ouvre la voie au e-Gov.

🗨️ Quand l'administration renonce à ses archaïsmes et autres anachronismes, cela annonce une rupture avec les pratiques bureaucratiques et autres obstacles dont la corruption

Cette application aura le mérite d'accélérer le processus de basculement vers la digitalisation de l'administration car elle initie l'intégration des systèmes d'information administratifs entre eux. Elle nous met sur la voie d'un système d'information public unifié. Quelle délivrance !

La seconde concerne le portefeuille électronique, ce qui permet désormais aux contribuables de payer avec leur mobile en plus des autres moyens classiques de la carte bancaire et du chèque.

Cette application nous met sur la voie du decashing lequel, rappelons-le, est un moyen suprême pour lutter contre l'informel.

La troisième, très originale, est Nibniow Touness. Il s'agit d'un portail/forum permanent modéré par le ministère des Finances qui entretient un débat sur les questions économiques et fiscales au départ des suggestions émises de la part des citoyens.

La quatrième concerne la généralisation des attestations de retenue à la source, disposition importante notamment dans l'exécution des marchés publics.

La cinquième se rapporte à la dématérialisation des procédures. Elle permet à titre d'exemple l'achat numérisé des timbres fiscaux et sa généralisation chez l'administration concernée.

Quant à la sixième, elle a trait à la RSEE (responsabilité sociétale et environnementale de l'entreprise). Il s'agit d'un portail sur lequel les citoyens, les régions, les collectivités locales et publiques peuvent inscrire leurs projets relevant de l'économie sociale ou de la tran-



Transparence

«faciliter la vie au citoyen en lui proposant des services de meilleure qualité, par le renforcement de la transparence et de la traçabilité, ce qui nous aide à lutter contre la corruption, et en interne ça nous permet d'être plus efficaces en croisant les bases des données et les informations...»

*Nizar Yaiche,
Ex. ministre des Finances*

sition environnementale. Les entreprises, dans le cadre de leur engagement RSE, viendront proposer des financements dédiés. Ces derniers seront défiscalisés. La plateforme sera dénommée rse.finances.gov.tn, et le ministre a rappelé qu'elle a été développée avec le concours de l'IACE (Institut arabe des chefs d'entreprise).

Une Delivery Unit composée de huit directeurs du département, présidée par Abderrahmane Khochtali, lui-même DG au département, fera le suivi de l'application des mesures du plan et de l'avancement des plateformes.

Son président s'engage à éditer un communiqué hebdomadaire et fera un point de presse mensuel. Il faut rappeler que la

Transformation digitale de l'administration fiscale



TÉLÉDÉCLARATION

29- Télédéclaration - Obligatoire pour les contribuables réalisant un chiffre d'affaires annuel de 100.000 dinars



ECHANGE AUTOMATIQUE DES DONNÉES

30- Echange automatique de données entre administrations - permettant de faire communiquer les bases de données de différentes institutions publiques



DROITS D'ENREGISTREMENTS

31- Acquisition et paiement à distance des droits d'enregistrement et de timbres fiscaux - mise en place d'une plateforme en ligne



CONTRÔLE FISCAL

32- Contrôle fiscal - Mise en place d'un système d'information permettant la sélection automatique des dossiers qui seront soumis à un contrôle fiscal approfondi



PAIEMENT DES AMENDES A DISTANCE

33- Paiement des amendes à distance - Extension à d'autres d'amendes (circulation, délits divers,...)



COMPTE FISCAL UNIQUE

34- Compte fiscal unique - permet la consultation de la situation fiscale et le paiement des impôts et taxes à distance



Portefeuille digital et compensation

«Une fois les prérequis en place. Le portefeuille digital servira pour la mise en place d'un système de compensation ciblée. Le budget de la compensation est actuellement de 3 milliards de dinars par an»

*Nizar Yaiche,
Ex. ministre des Finances*

période de réalisation du plan de relance s'étalera sur une période 7 à 9 mois.

Abderrahmane Khoctali s'engage à une célérité de réalisation de prévalant des réalisations remarquables, en période de crise de la Covid-19 assurées en

des temps record.

Il faut rappeler que le portefeuille digital a été mis au point en trois semaines de temps, notamment grâce à la contribution déterminante des entreprises Tech du privé. Et, avancée suprême, l'administration a consenti qu'une

personnalité du privé de gérer la maîtrise d'œuvre pour cette application.

Toutes les propositions du ministre des Finances recouvrent une logique de réforme profonde. Elles demandent du courage. Elles n'en donnent pas moins de la visibilité aux opérateurs économiques et du ressort à la politique de développement du pays. Leur application nous renvoie à un horizon de plusieurs mois.

Par Ali Abdesslam

my BNA
H24

وين ما كنت

Tous vos services bancaires en ligne H24



mybnaH24.bna.tn



www.bna.tn



Karim Koundi

La crise a servi la “cause” de la transformation digitale

Conforter la dynamique de la digitalisation grâce au recours à une nouvelle approche qui s’appuie sur des leviers efficaces et qui permettent d’accélérer cette dynamique. L’innovation frugale permet cela notamment en favorisant une logique itérative qui amorce l’élan de la digitalisation avec des perspectives ouvertes d’ajustement technologique et s’affranchissant de l’effet tunnel habituel.

Karim Koundi, Partner Deloitte Afrique – TMT leader Afrique Francophone, en explique les tenants et les aboutissants.

WMC : Vent debout les entreprises technologiques, les FinTech et les start up ont répondu présent lors de la crise du Covid-19. Quelles ont été, selon vous, les principales avancées pour le secteur IT, à cette occasion ?



Crash test

La Covid-19 a été un redoutable crash test pour l'économie tunisienne qui ne fait pas exception, du reste, car c'était pareil pour tous les pays du monde. Cependant, je relève qu'en Tunisie, du fait d'une synergie spontanée, du public et du privé, la crise s'est transformée en un bénéfique champ de test pour le développement du digital.

*Karim Koundi,
Partner Deloitte Afrique*

Karim Koundi : La Covid-19 a été un redoutable crash test pour l'économie tunisienne qui ne fait pas exception, du reste, car c'était pareil pour tous les pays du monde. Cependant, je relève qu'en Tunisie, du fait d'une synergie spontanée, du public et du privé, la crise s'est transformée en un bénéfique champ de test pour le développement du digital. Et nous avons enregistré des progrès remarquables.

En réalité, ce bond significatif, on le doit au hasard. Quand je revois le fil des événements, je trouve que nous avons expérimenté une manière d'opérer basée sur un schéma inversé. J'ajouterais que c'est là tout l'intérêt de l'épisode de la Covid-19. Dans l'urgence, la sphère Tech, en un rush spontané, a été au chevet de l'administration et cette dernière a accepté, en toute simplicité, de faire sauter les verrous, comprenez toutes ses "chicaneries" procédurales. Le secteur privé a envoyé un flux de propositions et leur mise en service s'est affranchie de tout pointillisme administratif, tortueux.

Au final, privé et public ont travaillé avec le même état d'esprit, et cette uniformité/compatibilité a fait que l'on a réalisé des choses magnifiques, en un temps record, ce qui arrangeait tout le monde.

D'habitude, les procédures des marchés publics entre la rédaction des termes de référence, le lancement de l'appel d'offres, le dépouillement et l'octroi s'étalent sur plus d'une année. Sous la tyrannie du chrono, on a pu compacter ces délais à quelques semaines.

🔴 Dans l'urgence, la sphère Tech, en un rush spontané, a été au chevet de l'administration et cette dernière a accepté, en toute simplicité, de faire sauter les verrous, comprenez toutes ses "chicaneries" procédurales

A bien des égards, je me dis que l'instinct de survie rend créatif. Cette célérité est l'aspect vertueux de la crise. Donc, le digital a été au cœur de la crise et celle-ci a servi la "cause" de la transformation digitale.

La nécessité rend ingénieux, dit-on, et en l'occurrence elle vous a procuré du punch. Comment qualifier ces circonstances particulières qui font de la nécessité un levier d'innovation ?

Ce contexte précis a favorisé ce qu'on appelle l'"innovation frugale". Et ça a fait des miracles. Ce n'est pas exagéré d'y voir un

accélérateur d'histoire/développement. On a pu constater de visu, réalisations en mains, comment les choses peuvent se faire beaucoup mieux et beaucoup plus vite et avec un minimum de moyens, quand on fait tomber les verrous. En quelques semaines, on a réalisé des projets qui auraient nécessité plus d'une année, en temps ordinaire, en suivant le processus en vigueur. Et le tout sans le moindre écart, sans préjudices, sans dépassement d'aucune sorte, sans chaos, en toute responsabilité, en toute efficacité. Qu'est-ce que vous dites de ça ?

Vous êtes affirmatif. D'où tenez-vous cette certitude ?

A la survenue de la crise, les entreprises privées du secteur Tech ont émis un flot de plus de 300 propositions de solutions technologiques. Il a bien fallu les canaliser pour faire le lien avec les besoins de l'administration qu'il fallait bien identifier, au préalable. Là-dessus un comité mixte, du public et du privé englobant, également, les bailleurs de fonds, a été mis en place et j'ai eu l'honneur de le présider.

L'instinct de survie rend créatif, le digital a été au cœur de la crise et celle-ci a servi la "cause" de la transformation digitale

Je rappellerais, à titre d'exemple sur l'initiative du portefeuille digital pour le versement des aides sociales, du seul côté public, on dénombre une dizaine d'acteurs de taille, notamment la BCT, la Poste tunisienne, les départements des Finances, des technologies, des Affaires sociales, ainsi que la Société Monétique Tunisie et le Centre national d'informatique.

Et je voudrais décrire l'ambiance euphorique qui a prévalu en ces moments. Pour la qualifier, je

dirais que dans le rapport du public et du privé, la Covid-19 a été un moment fort et historique, comparable symboliquement à la chute du mur de Berlin. Cette symbiose entre le public, le privé, l'univers de l'innovation et des start up, que j'ai pu piloter, me met en confiance. Il faut voir le dévouement des experts qui se sont mobilisés, bénévolement. L'élan de solidarité était spectaculaire. Des entreprises offraient des équipements aux institutions publiques de la santé, de l'éducation et autres.



300

propositions de solutions technologiques

Dans le champ social, quand il fallait contacter les citoyens pour distribuer les aides, le comité a pu disposer de 600 postes d'appels, gratuits. C'est une force de frappe considérable qui s'est mise en place, comme par magie.

N'y a-t-il pas un risque de retour en arrière, après le déconfinement ?

Je pense que nous aurons les uns et les autres l'intelligence de capitaliser sur cet heureux précé-



Innovation frugale

Ce contexte (Confinement - Crise Covid-19) précis a favorisé ce qu'on appelle l'"innovation frugale". Et ça a fait des miracles. Ce n'est pas exagéré d'y voir un accélérateur d'histoire/développement. On a pu constater de visu, réalisations en mains, comment les choses peuvent se faire beaucoup mieux et beaucoup plus vite et avec un minimum de moyens, quand on fait tomber les verrous

*Karim Koundi,
Partner Deloitte Afrique*

Dans le rapport du public et du privé, la Covid-19 a été un moment fort et historique, comparable symboliquement à la chute du mur de Berlin

dent et de surfer sur cette dynamique. En toute bonne foi, je suis persuadé qu'il s'agit d'un phénomène irréversible.

Comment représenter certains des principaux défis que vous avez dû affronter ?

Vous allez être servi. Le 13 avril 2020, le gouvernement décrète

que le 5 mai la 2ème vague des aides sociales aux citoyens démunis se fera via mobile. Cela nous a mis en surpression. Je rappellerais pour mémoire que le projet du paiement via le mobile est au ralenti, depuis plus de 10 ans, alors que nous ne disposions que de trois semaines pour le faire aboutir.

🔴🔴 L'élan de solidarité était spectaculaire

Je préciserais que la solution technique était à portée. Toutefois la carence en matière de gouvernance repoussait la réalisation de ce projet car chaque partie prenante actait en solo. Il ne vous échappe pas qu'en jouant perso, on peut aller vite alors que la dynamique de groupe nous mène loin.



10ans

le projet du paiement via le mobile est au ralenti, depuis plus de 10 ans

Finalement nous avons été au rendez-vous, avec la solution idoine, à l'heure dite. Et j'insiste pour dire que cette solution est

techniquement viable et pérenne. Cela me fait dire que c'est un petit pas en matière de solution pour le versement des aides sociales par mobile. Et c'est à la fois un grand pas pour la mise en place d'un socle solide pour la généralisation du mobile payment en Tunisie. Car dans la foulée, la BCT a défini le cadre réglementaire approprié, par circulaire. Aussitôt après, la BNA éditait son service "Digipay".



400 000

comptes virtuels sur mobile

Je pense qu'en la matière, l'effet boule de neige est bel et bien amorcé. Une fois encore, je rappelle que c'est là une démo d'innovation frugale. J'enchaîne en rappelant l'impact de cette réalisation. A présent nous disposons d'un socle de 400 000 comptes virtuels sur mobile et que cela nous rapprocherait demain de la matérialisation de la compensation ciblée.

Maintenant nous disposons de la solution technique appropriée. Il y a encore du travail à faire, en vue d'un recensement exhaustif,



Mobile Payment

Cette solution est techniquement viable et pérenne. Cela me fait dire que c'est un petit pas en matière de solution pour le versement des aides sociales par mobile. Et c'est à la fois un grand pas pour la mise en place d'un socle solide pour la généralisation du mobile payment en Tunisie. Car dans la foulée, la BCT a défini le cadre réglementaire approprié, par circulaire.

*Karim Koundi,
Partner Deloitte Afrique*

🔴🔴 En jouant perso, on peut aller vite alors que la dynamique de groupe nous mène loin

de la population des citoyens économiquement et socialement faibles, mais le virage est amorcé.

L'innovation frugale permet d'avancer. Comment être sûr de disposer de solutions de qualité et éviter de virer vers les solutions de "débrouille" ?

L'avantage avec les solutions frugales c'est qu'elles vous

procurent une exploitation frugale avec des solutions rapides, viables et, j'insiste, pérennes. Rassurez-vous, on est loin des solutions de dépannage. Il s'agit de solutions sûres et apaisantes et qui se défendent au plan technique.

🔴🔴 **Rassurez-vous, on est loin des solutions de dépannage. Il s'agit de solutions sûres et apaisantes et qui se défendent au plan technique**

L'autre avantage avec la solution frugale est qu'elle met l'utilisateur sur un mode itératif. Tout en poursuivant l'exploitation de la solution, on lui garantit sa mise à jour régulière, on lui répare ses éventuelles insuffisances tout en se ménageant la possibilité de lui adjoindre de nouvelles fonctions, en cas de besoin. Et cela se fait au fur et à mesure.

Alors, le tandem innovation frugale et mode itératif prévient les projets du redoutable effet tunnel. Aller vite dans la Tech est une nécessité car le progrès est rapide. Se donner un horizon de plusieurs mois en vue de réaliser un projet revient à s'exposer à se laisser dépasser par les événements. La réactivité dans l'économie numérique est primordiale.

Le mode itératif permet de transcender les obstacles du terrain. On peut, dans cette perspective, installer une solution incomplète et l'ajuster au fur et à mesure en vue de l'améliorer. Hélas cette célérité opératoire est écartée dans l'état actuel des procédures des marchés publics. Celles-ci nécessitent plus d'un an parfois pour la conclusion d'un marché alors que l'on a pu vérifier que cela peut se mettre en route en quelques semaines de temps. Je le regrette d'autant plus qu'en matière de Technologie & numérique, la commande publique reste la locomotive du développement dans ce secteur.

🔴🔴 **Aller vite dans la Tech est une nécessité car le progrès est rapide**

Ailleurs dans les pays où l'écosystème de l'innovation a performé, avec une croissance conséquente pour les start up, la contribution de l'Etat a joué un rôle décisif. Et cela se matérialise par la mise en place d'un espace de test.

La BCT a adopté une démarche similaire en lançant sa propre Sandbox. Les FinTech pourront y travailler et lancer leurs prototypes. Et le rôle de la BCT consis-



SMART GOV

La Corée du Sud arrive en tête de liste des pays qui ont réalisé une avancée significative en digitalisation. Et dans le top ten, on trouve l'Estonie, la Scandinavie, l'Amérique du Nord (USA et Canada essentiellement), puis le Portugal et, surprise, la Jordanie -laquelle a fait des progrès remarquables. Dans tous ces pays on a fait du Smart et de l'open Gov dans la même foulée. D'ailleurs, on parle actuellement de Smart-Gov.

*Karim Koundi,
Partner Deloitte Afrique*

tera à trouver une utilisation pour chaque solution proposée et encouragerait le développement de la solution concernée. Il conviendrait de généraliser cette initiative à tout le secteur public, notamment la santé, l'éducation, le transport, la défense, etc.

Chaque secteur serait doté d'une Sandbox appropriée ?

Nécessairement. En chaque domaine, je pense qu'il faut promouvoir une Sandbox et procéder selon le schéma inversé, comme on l'a fait lors de la crise de la Covid-19, si l'on veut aller plus vite.

D'ailleurs, le ministère des Technologies de la communication et de la Transformation numérique abonde dans ce sens, car il envisage de créer une structure ad hoc dénommée "Tech4Tunisia". Je pense que c'est la passerelle inévitable pour favoriser une innovation frugale qui nous permettra, très vite, de faire du Tech4Healt, du Tech4Education... C'est de cette manière que l'on peut réfléchir en dehors du cadre.

Le projet de versement digital des aides sociales a permis d'instaurer le socle de l'interopérabilité du mobile payment en Tunisie

Votre cabinet opère sur le continent africain. Quelles conclusions tirez-vous de votre expérience africaine ?

Je dirais que l'approche de l'innovation frugale, laquelle est bien de son temps, est répandue dans beaucoup de pays africains, notamment le Sénégal, la Côte d'Ivoire, le Gabon et même au Maghreb (Algérie et Maroc).

Je reviens sur le cas du Sénégal qui a une politique avancée en la matière. Ce pays s'est doté d'un ministère de l'entrepreneuriat rapide avec une équipe appro-

priée, comprenant des jeunes, avec un âge moyen de 25 ans. Et ceci afin de favoriser un état d'esprit de circonstance.

Les jeunes se comprennent entre eux et manifestent un répondant adéquat. C'est une expérience très originale. Toutefois, il faut comprendre que c'est une solution dictée par les circonstances.

10
1
milliard
de jeunes entre 18-25 ans en Afrique en 2050

L'Afrique en 2050 comptera un milliard de jeunes entre 18 et 25 ans, alors que le monde occidental, Amérique du Nord comprise, n'en sera qu'à 250 millions. Il faut se représenter le défi de l'emploi pour le continent. Pour employer tous ces jeunes, il faut créer 80 000 emplois par jour. Les Etats n'étant plus en mesure d'employer toute cette population, le recours sera dans l'auto-entrepreneuriat. Et cela fait ressortir l'importance de l'écosystème de l'innovation.

Il est nécessaire de changer l'état d'esprit de l'Etat car il s'agit d'un



Relance et transformation de l'administration

- 1) Impulsion de l'investissement et amélioration du climat des affaires,
- 2) Soutenir les start-up et les projets innovants,
- 3) Renforcer l'aspect social et lutter contre la pauvreté,
- 4) Moderniser l'administration et numérisation des procédures,
- 5) Rationaliser la circulation du cash,
- 6) Intégration du marché parallèle dans le circuit économique,
- 7) Lutte contre l'évasion fiscale,
- 8) Développer l'administration fiscale et douanière et renforcer la supervision.

passage historique fondamental. Il convient de migrer de l'assistanat vers la prise d'initiative. Et la digitalisation s'y prête bien. Il s'agit d'un virage stratégique qui permettra aux pays de triompher des obstacles du développement et notamment ceux de la mobilité physique.

Et dans l'horizon que vous décrivez, la monnaie digitale finirait-elle par s'imposer ?

Elle fait partie de la panoplie d'ensemble. Et ça peut aller vite si on généralise le principe de la Sandbox. Tout est en place et l'adoption du mobile payment a été le maillon fondamental. Le projet de versement digital des aides sociales a permis d'instaurer le socle de l'interopérabilité du mobile payment en Tunisie. Et la BCT a édité le cadre réglementaire par circulaire.

40% des retraits, des aides sociales, auprès des banques ont été faits à partir d'un DAB

La signature électronique a-t-elle joué un rôle pour l'extension du mobile payment ?

Pas vraiment, car dans le cas du social payment, l'identification des personnes se fait par le numéro de carte d'identité nationale rattaché à la puce.

L'expérience de la Covid-19 nous rapproche-t-elle de l'inclusion financière ?

Affirmatif ! Et je voudrais dissiper certains préjugés en la matière. On pensait, à tort, que la popu-

lation concernée par les aides sociales était peu équipée. Et voilà que les opérateurs téléphoniques nous apprennent que son taux de pénétration téléphonique est de 120%. Par la même occasion, nous découvrons que la moyenne nationale du taux de pénétration d'internet sur mobile est supérieure à 60% et qu'elle sera supérieure à 85% en 2023.



120%

Taux de pénétration du mobile en Tunisie

Un autre préjugé voulait que la population sociale ne soit pas familiarisée avec la Tech. Et voilà qu'on découvre que 40% des retraits auprès des banques ont été faits à partir d'un DAB, ce qui est un score formidable. Et je pense qu'il faut faire preuve de volontarisme, en la matière. L'une des façons qui aiderait à la généralisation du paiement à distance serait de le rendre obligatoire. Et pour cela l'Etat doit montrer la voie.

A titre d'exemple, l'administration du fisc y vient pour sa part avec la télédéclaration et le paiement

par carte. Naturellement cela ouvre la voie à l'inclusion financière et au retour de l'informel dans le circuit organisé et, in fine, au decashing.

Le socle technologique est disponible et en grande partie en place. Toutes les conditions sont par conséquent réunies. Les principaux catalyseurs de la digitalisation sont disponibles. Je citerais en premier l'identifiant unique. Son cadre légal est en place et c'est un prérequis. Grâce à l'identifiant unique, tout citoyen peut procéder à des transactions en ligne. La signature électronique est déjà disponible. Comprenez qu'elle est dotée de la valeur probante qui fait que la donnée électronique a la même valeur juridique qu'une donnée physique. Et enfin, le paiement électronique est opérationnel.

Le basculement vers le tout digital devient hautement probable ?

C'est une affaire de volonté, car le cadre global est en place. Le Back office est disponible. L'interopérabilité est opérationnelle. Comprenez que demain on peut se passer de la signature légalisée. Il faut garder en mémoire que le pays enregistre dix millions de retraits d'extraits d'État civil par an. Imaginez la délivrance pour les citoyens qui seront exonérés de la production de ces extraits

à chaque étape de procédure en relation avec l'administration.

En matière de Technologie & numérique, la commande publique reste la locomotive du développement dans ce secteur

On pourrait désormais aller vers le zéro papier si on réalisait l'interopérabilité des bases de données des divers ministères, qui sont cloisonnées à l'heure actuelle. Leur intégration ferait en sorte que l'Etat se retrouverait avec un système d'information unifié avec des bases de données communes. Dans cette perspective, je pense qu'un changement de paradigme a eu lieu lors de la crise sanitaire qui a servi d'accélérateur de l'échange



**0
Papier**

si on réalisait l'interopérabilité des bases de données des divers ministères

des données électroniques.

Actuellement, quand une administration a besoin d'un document, elle demande au citoyen de faire diligence. Et, dans l'hypothèse d'un système d'information public intégré, de bout en bout, de logique de e-Gov, eh bien tout cela s'arrête.

Quelles conditions pour y parvenir ?

De mon point de vue, il faut intégrer trois bases nationales essentielles. La première est celle de l'état civil. Grâce à l'identifiant unique, on a un meilleur encadrement du citoyen.



60%

Taux de pénétration d'Internet sur mobile

La deuxième est celle se rapportant au Registre national des entreprises (RNE). Et il est actuellement au point. Auparavant l'on identifiait l'entreprise via le matricule fiscal, d'une part, et le registre de commerce, d'autre part, désormais on saura l'iden-



Digitalisation : Au programme du ministère des finances

Déclaration et paiement des impôts en ligne,

Plateforme de déclaration des contrats et retenue à la source digitale

Échange électronique de données entre différents services et la douane

Plateforme Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE),

Portefeuille digital sur mobile pour la distribution des aides sociales, ensuite pour la rationalisation des subventions,

Plateforme de déclaration des entreprises sinistrées COVID-19, pour soutien de l'Etat, des banques...

Nouvelle plateforme de demande des aides sociales, pour vérifier l'éligibilité et soumettre en ligne

«Ça nous fera gagner beaucoup en efficacité et transparence et nous permettra de mieux traverser la crise et bâtir l'après Covid-19», souligne le ministre des Finances.

tifier grâce au numéro du répertoire des entreprises qui est classé par nature d'activité.

Quant à la troisième base de données, elle est celle du cadastre, c'est-à-dire le registre de la propriété foncière. De la sorte on peut savoir en un clic où habite le citoyen untel, où il travaille, ce qu'il possède, et à

Les principaux catalyseurs de la digitalisation sont disponibles. Je citerais en premier l'identifiant unique

partir de là on peut développer tous les services intégrés de sorte à lui simplifier les procédures.

On prendrait exemple sur quels pays ?

La Corée du Sud arrive en tête de liste des pays qui ont réalisé une avancée significative en digitalisation. Et dans le top ten, on trouve l'Estonie, la Scandinavie, l'Amérique du Nord (USA et Canada essentiellement), puis le Portugal et, surprise, la Jordanie -laquelle a fait des progrès remarquables. Dans tous ces pays on a fait du Smart et de l'open Gov

dans la même foulée. D'ailleurs, on parle actuellement de Smart-Gov.

Leur expérience a été édifiante. D'une part, l'édition des données publiques a amélioré sensiblement la transparence dans ces pays et a augmenté la confiance des citoyens dans les institutions. De l'autre, on a ouvert un boulevard aux entreprises qui se sont spécialisées dans le traitement des données, et un supplément de 1 à 2 points de croissance a été enregistré. Le business qui a été ainsi généré est significatif.



Identifiant unique

on peut savoir en un clic où habite le citoyen untel, où il travaille, ce qu'il possède...

Comment apprécier l'expérience du Start Up Act ?

Le plus important, de mon point de vue, n'est pas le texte mais bien l'approche participative avec laquelle ce texte a été finalisé. C'était une heureuse expérience de collaboration entre le



public et le privé. L'administration a cadré le texte au plan juridique, et les représentants du privé ont conféré au texte une fonctionnalité conforme à leurs attentes. Et je préconise cette façon de faire pour tous les chantiers futurs entre public et privé. La loi sur les start up va contribuer à organiser l'écosystème de l'innovation avec tout l'attirail des avantages fiscaux et des incitations.

Mention spéciale pour l'exigence du label Start Up laquelle est appréciée comme une reconnaissance du rôle d'innovateurs pour les promoteurs de projets. Et c'est très motivant.

Le programme Tunisie Digitale 2020 est-il sur le point d'aboutir ?

Il faut reconnaître que le niveau des réalisations dans le cadre de

Tunisie Digitale 2020 n'est pas très satisfaisant. Ce programme a souffert d'un souci manifeste de gouvernance. En réalité, on a limité le numérique dans une configuration pénalisante d'un vertical sectoriel alors qu'il est de nature totalement transverse, il concerne tous les secteurs de l'activité économique. Confier les services numériques à un secteur à un département revient à le confiner alors qu'il faut lui donner les moyens de se déployer transversalement.

L'infrastructure IT peut être développée par une politique sectorielle. Pareil pour les télécoms ou la fourniture des services internet. Cependant, tel n'est pas le cas avec les services et usages digitaux qui sont appelés à diffuser dans tous les sens, et ce selon

une perspective transverse.

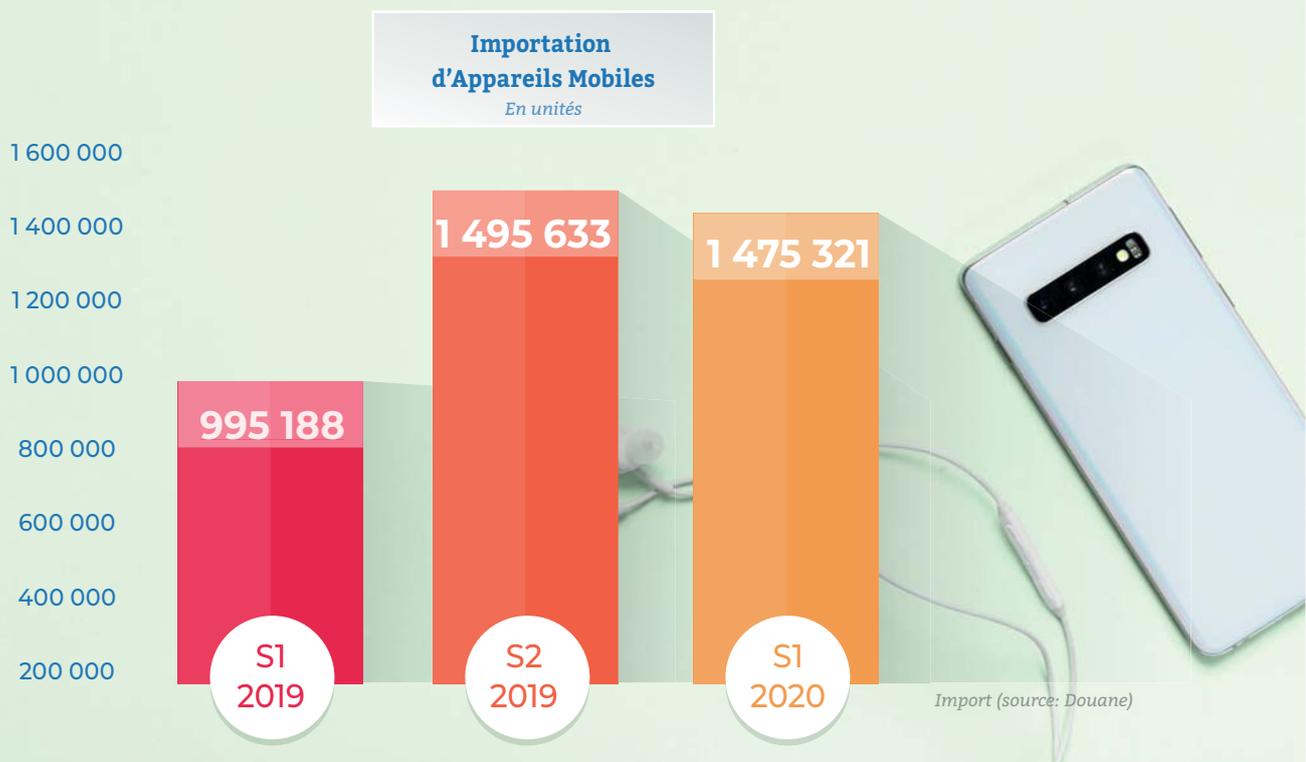
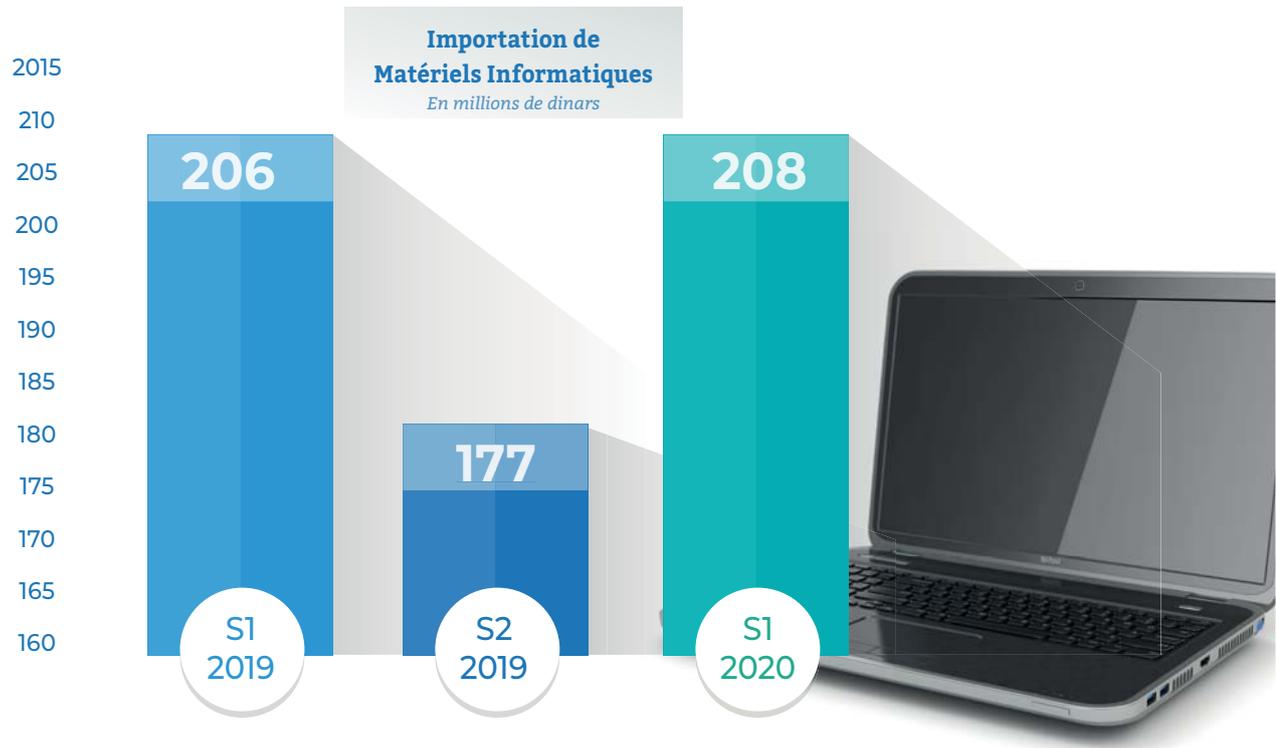
Il faut comprendre que le numérique est une nouvelle forme d'économie. Durant les années 90, on a pu avancer car les grands projets IT étaient rattachés au Premier ministre. A l'heure actuelle, il ne s'agit plus de développer l'infrastructure mais bien les services et les usages, et cela nécessite une gouvernance dédiée et transverse.

Je vois que le Conseil national du numérique est là mais sans emprise réelle sur la question. En toute vraisemblance, Tech4Tunisia pourrait assurer la fonction de maîtrise d'œuvre sur les volets expérience digitale du citoyen qui a fait défaut jusque-là.

*Propos recueillis par
Ali Abdessalam*



Importation de Matériels Informatiques et d'Appareils Mobiles





Stratégie numérique et Internet des objets (2018-2025)

Eu égard au développement des opportunités qu'offre l'IoT, son taux de croissance projeté pour les années à venir, ainsi qu'aux atouts et ambitions de la Tunisie dans le domaine des TIC, la présente étude vient à point nommé pour élaborer une vision IoT au service du développement, ainsi que le positionnement que veut prendre la Tunisie à l'échelle nationale, africaine, et internationale, en IoT et développer une stratégie à cet effet.

L'élaboration de la stratégie nécessite un diagnostic de l'environne-

ment basé sur des données pour connaître les conditions de l'offre et celles de la demande.

Dans le cas de l'IoT qui est un domaine tout à fait nouveau pour les entreprises TIC en Tunisie, les conditions de l'offre sont insuffisamment connues. En effet, il n'existe pas de statistiques sur les offres IoT en termes d'applications ou de domaine dans lesquels l'Internet des objets a été utilisé. De ce fait, une enquête a été menée auprès des entreprises TIC. Elle a servi à :

- recenser les entreprises TIC

qui sont actives dans l'IoT et les domaines dans lesquels elles sont entreprenantes,

- sonder leurs intentions stratégiques de développer cette activité et dans quels domaines,
- reconnaître comment elles voient le développement de l'IoT en Tunisie et dans le monde et quelles sont les opportunités d'affaires qu'il offre aussi bien en Tunisie qu'ailleurs,
- reconnaître les barrières qui

freinent le développement de l'IoT en Tunisie.

Les objectifs de cette étude, sont, au-delà de la collecte des recommandations des acteurs de l'éco-système IoT, et la mobilisation de ces acteurs à l'appropriation des orientations stratégiques ; la réalisation d'une feuille de route des diverses actions à mener par secteur (Agriculture, Eau, Transport, Energie).

Les enquêtes menées auprès des fournisseurs, des utilisateurs et des chercheurs ont permis d'identifier :

- l'insertion des fournisseurs et des chercheurs dans une dynamique internationale (marchés européen et africain, publications aux revues internationales et participation aux manifestations scientifiques) et la vitalité de leur engagement sur toute la chaîne de valeur (accumulation d'expériences et de compétences, qui méritent d'être soutenues) ;
- le fort potentiel de développement des opportunités d'affaires pour tous les acteurs, dans les 5 années à venir sur le plan national et international.
- la faiblesse de la demande sur le marché tunisien, le manque

de spécialisation (qui risque d'être à l'origine d'une dispersion d'efforts), le manque de communication entre les fournisseurs et les entreprises utilisatrices, le manque d'information sur l'apport de la technologie IoT et l'insuffisance de fournisseurs locaux ;

- la faiblesse du soutien institutionnel à l'innovation.
- l'inadaptation du cadre légal et réglementaire au développement de l'IoT.

Le scénario choisi pour la période 2018-2025 prévoit :

- Une VA dans le domaine de l'IoT qui passera de 13185,12 M TND en 2017 à 20413 M TND en 2020 et 87280 M TND en 2025 ;
- Que l'effectif affecté à l'activité IoT progressera de 200 en 2017 à 309 en 2020 et 1322 en 2025. Les emplois nouveaux créés totaliseront 109 en 2020 et 1122 en 2025 ;
- Et que le taux de croissance du secteur IoT sera en moyenne de 27,0% sur toute la période.

(Source: ITES)



AUDIENCE WMC PORTAL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)



BTL - Zouhaier Ouakaa

« Les banques de développement doivent réussir une double mutation, commerciale et numérique »

La création des banques de développement à la fin des années 50, a été l'instigatrice d'une dynamique économique inédite en Tunisie. Elle a permis de promouvoir et de financer des projets industriels et

touristiques qui ont fait la fierté du pays pendant des décennies.

Dotées depuis 2003 du statut de "banques universelles", ces banques, riches d'une grande expérience dans l'étude, l'évaluation

des projets et la mobilisation de ressources pour le financement de projets porteurs dans les secteurs productifs, ont du mal à réussir leur mutation.

Parmi elles, il y en a qui ont disparu, d'autres

battent de l'aile et d'autres encore non seulement résistent dans un climat hostile mais réussissent.

La BTL (Banque tuniso-libyenne) en fait partie, et la pandémie Covid-19 oblige, elle est en train d'accélérer le processus de dématérialisation de ses services et de ses produits.

Entretien avec Zouhair Ouakaa*, directeur général de la BTL.

WMC : Comment avez-vous géré la phase Covid-19 et confinement ?

Zouhair Ouakaa : C'était une période extrêmement difficile et pleine d'enseignements. La première résolution que nous avons prise était de miser sur la digitalisation et la communication. A cause de la distanciation sociale, qui nous a en quelque sorte accablés et interdits de nous déplacer, nous avons été dans l'obligation de communiquer par le digital.

🔴 C'est l'ère de la digitalisation et le processus est irréversible

Notre premier constat a été que l'avenir est aux banques sans

contact. C'est l'ère de la digitalisation et le processus est irréversible. La 3ème révolution industrielle est bien là, nous la voyons et nous la vivons. Nous sommes relativement en retard sur la révolution numérique et les temps sont venus pour diversifier produits et services dans le cadre de ce que nous permet l'écosystème existant dans notre pays.

Les institutions bancaires avancent rapidement dans le processus de la transformation numérique. Nous avons décidé tous de suivre ce chemin. C'est le premier enseignement.

Le deuxième enseignement a montré que travailler en petits groupes n'est pas aussi mauvais que ça. Cela nous a permis de resserrer les rangs et percevoir chez nous des ressources que nous ignorions.

Pendant le confinement, nous avons travaillé entre 10 et 15% de l'effectif, ce qui nous a incité à déployer beaucoup plus d'énergie dans le travail pour compenser le manque de personnel. Cela nous a aussi permis de nous découvrir. Nous avons puisé dans notre esprit de collaboration, dans nos idées créatrices, dans notre sens de l'appartenance et l'amour du travail bien fait pour que nos activités quotidiennes ne souffrent

pas de la situation exceptionnelle dans laquelle nous a mis le confinement, et que les transactions se fassent sans obstacles majeurs.

Fort heureusement, nos équipes sont soudées et tous étaient conscients de l'importance de l'enjeu. Notre système d'information et le recours optimal à la numérisation ont permis à notre institution de surmonter les aléas de la crise Covid-19.

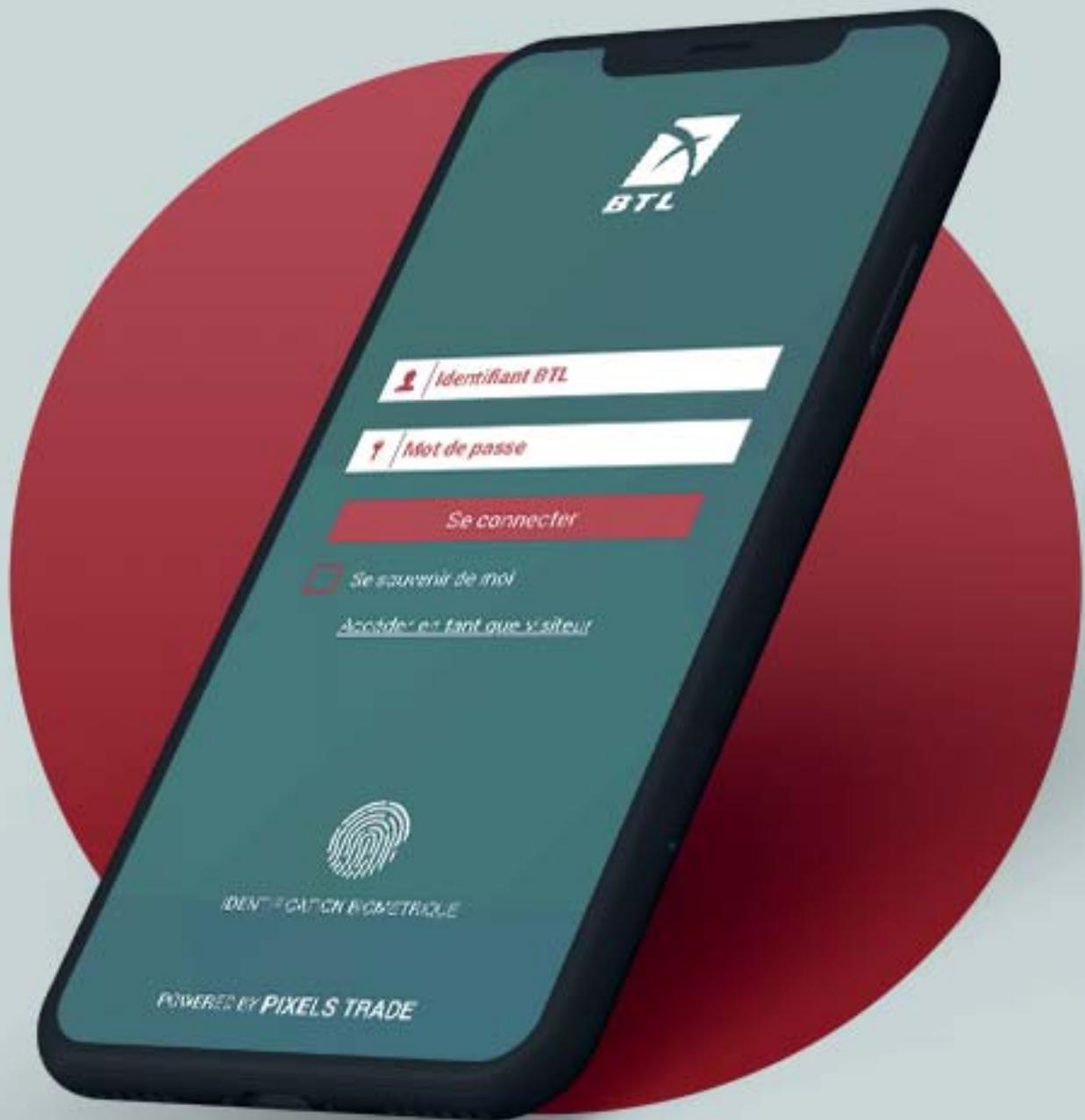
A la BTL, est-il possible d'engager tout le processus de bancarisation via le numérique depuis l'ouverture du compte jusqu'à l'acquisition d'un prêt ou l'usage d'autres services ?

Pour être honnête avec vous, lors de l'ouverture du compte, nous sommes obligés de recevoir le client à l'agence pour le premier contact, mais à partir du moment où un client dispose d'un compte chez nous, sa présence physique n'est plus obligatoire. Toutes les opérations sont effectuées soit par téléphone, soit par le système, sauf pour les cas exceptionnels où le législateur exige la présence du client dont le dépôt des chèques.

En Tunisie, nous ne sommes pas dans la dématérialisation totale, si nous nous comparons à ce qui se passe actuellement dans d'autres pays du monde.

Tout ce dont vous avez besoin
EN UN CLICK !

BTLNET/ BTL MOBILE



Je vous cite un exemple, celui du check scanning. Vous scannez les chèques que vous comptez déposer à la banque, le système vous demande si le montant est conforme, vous cliquez "send", et le chèque est dans votre compte. Vous pouvez aussi -et c'est une opération banale-déposer des espèces à partir des DAB.

Les transactions en cash vont disparaître. C'est ainsi que va le monde et nous suivrons.

Pensez-vous que nous arriverons un jour à réaliser toutes nos transactions sans recourir au cash ?

J'en suis sûr, les transactions en cash vont disparaître. C'est ainsi que va le monde et nous suivrons.

J'étais tout récemment aux Etats-Unis, et pour payer un café de 10 \$, le serveur m'a opposé un nict définitif expliquant qu'ils n'acceptent

pas le cash. Le paiement en espèces est banni aux Etats-Unis.

Le decashing -la Banque centrale de Tunisie y travaille activement- va s'accélérer pour plusieurs raisons. La première est la fiscalité. On ne veut plus voir du cash circuler sans contrôle; la traçabilité est de mise.

Le decashing est aussi accéléré par l'avènement de la pandémie Covid-19. Il s'agit des risques inhérents à la circulation des billets de banque de main en main.



1,5 milliard de dinars

Chiffre d'affaires

Nous serons davantage acculés à utiliser des cartes personnelles. Des lignes téléphoniques seront placées sur TPE avec des codes à barre, et on n'aura plus besoin d'utiliser du cash.

La BCT a autorisé la signature électronique, votre banque suivra dans une optique de dématérialisation de ses produits et services ?

Nous sommes obligés d'adapter notre système d'information à l'évolution vers une banque sans contact. Il suffit que le cadre légal et procédural le permette. Les systèmes informatiques de toutes les banques offrent les mêmes services, mais il y a certains services que nous ne pouvons rendre, faute de vide législatif : par exemple le chèque scanné.

Pour les demandes de crédits, il faut aussi se déplacer pour signer le contrat d'assurance et le titre de crédits. Et pour le moment, nous n'y pouvons rien. Dans nombre d'économies, vous pouvez le faire à distance grâce à la signature électronique que permettent certains systèmes : un « I agree & submit », fait foi. Vous soumettez votre demande qui sera traitée par un système interne et qui



البنك التونسي الليبي
BANQUE TUNISO-LIBYENNE

n'a même pas besoin d'un chargé de clientèle, parce qu'il dispose de toutes les informations vous concernant : l'historique crédit, le mouvement du compte, la durée, le plafond, le salaire et les rentrées d'argent. Ils vous disent après, « you are aproved, or you are denied ». Si votre demande est acceptée, on vous envoie les documents, l'agree & submit, vous les renvoyez, et deux jours après vous avez votre crédit. Ceci n'existe pas encore chez nous, mais cela arrivera et plus vite que nous le croyons.

Le tout archivé, numérisé. Ne pensez-vous pas que c'est risqué pour la vie privée des gens ?

Beaucoup de pays veulent aujourd'hui se démarquer de certaines lois permissives que l'on considère comme des lois d'espionnage. En fait, et au-delà des risques sur notre vie privée, ces systèmes qui assurent une traçabilité de nos déplacements et nos dépenses permettent une identification socio-économique claire, nette et précise, ce qui définit les études de marché et permet l'anticipation des attentes. Tout est dans le dosage.

Dans notre pays, il y a la culture du "déclaré" et celle du "non déclaré", et c'est contre cette culture que certaines initiatives sont prises par les pouvoirs publics dont la BCT.

Mais prenons l'exemple de la Tunisie. Le consommateur n'est pas un féru des paiements par cartes électroniques, c'est culturel ; dans notre pays, on préfère toucher de l'argent et payer. Il y en a qui le font par réflexe et d'autres qui le font pour éviter la traçabilité. Il y

Les banques mixtes sont en train de battre de l'aile. La nôtre résiste

à les lois sur les données personnelles qui bloquent. Le problème est l'usage systématique du cash par les acteurs de l'économie souterraine et parallèle et elle comprend de nombreux strates des corps socioprofessionnels.

Les banques font de leur mieux pour gérer une situation où le volume des finances informelles est substantiel. Le gouverneur de la BCT parle de 4,5 milliards de dinars qui échappent au circuit formel, et c'est ce qui justifie ses efforts dans l'encouragement de la politique de decashing. Le gouverneur de la Banque centrale en a fait une priorité et j'espère qu'à terme le circuit financier informel intégrera le circuit bancaire.

Imaginez si la masse d'argent circulant librement est injectée dans les banques, elle leur permettra de financer l'économie et la consommation.

Numériser de bout en bout les services bancaires et financiers, c'est la solution d'après vous ?

La numérisation est un outil qui va nous aider à effectuer nos transactions bancaires et



financières dans les meilleures conditions. Je vous épargne le déplacement par un simple clic ; la digitalisation a une certaine fiabilité dans la gestion et la traçabilité du compte. Tout est enregistré et tout est transparent. Dans la gestion courante, la marge d'erreur est réduite à 0, donc c'est plus d'efficacité et de rapidité dans l'exécution des transactions.

La digitalisation ouvre pour nous des perspectives énormes dans la projection, dans le calcul, dans l'analyse financière et dans l'anticipation des scénarios possibles et plausibles.

“ On ne peut pas continuer à raisonner dans la logique : “votre argent est le bienvenu mais pas vous”

C'est pour tout cela que le cadre légal doit accompagner, et nous voyons que de grands efforts sont déployés dans ce cadre par la Banque centrale de Tunisie. Il y a la signature électronique, le scanning, et surtout l'instauration du principe de decashing, parce que la digitalisation est l'ennemi du cash

“ l'argent qui transite sans aucune restriction de la Libye vers la Turquie et dont les montants sont faramineux

et par conséquent de la contrebande et de ceux qui profitent de l'économie parallèle. Si on enlève le cash, ils seront obligés de recourir à la digitalisation, ce qui permet de contrer les malversations et la fuite des capitaux et facilitera la tâche des services fiscaux.

Qu'en est-il des banques de développement mixte dans cet environnement économique et financier, disons-le, assez compliqué ?

Les banques mixtes sont en train de battre de l'aile. La nôtre résiste. Tout d'abord, il faut savoir que c'est une banque tuniso-libyenne, et notre modèle de travail est l'exportation vers la Libye. La BTL n'est pas le mariage entre capitaux, mais une banque spécialisée dans les échanges économiques et commerciaux entre la Tunisie et la Libye. Des échanges qui ont toujours compté pour la Tunisie.

La Libye représente un grand marché pour un pays comme la Tunisie, c'est un partenaire de

taille. L'année dernière, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 1,5 milliard de dinars ; cette année à cause de la Covid-19 et de la guerre, nous avons eu quelques difficultés.

Mais même en tant de guerre, l'exportation continue et les gens consomment surtout pour les produits de première nécessité. Le rythme des exportations est maintenu à part quelques ruptures ponctuelles inhérentes à la sécurité ou à la fermeture des frontières.

Comment expliquez-vous une présence meilleure de la Turquie sur le marché libyen par rapport à la Tunisie ?

C'est simple, il s'agit de procédures et de réglementations. En Turquie, tout est fait pour faciliter les investissements libyens, l'acquisition de biens immobiliers sur place de la part des Libyens, etc. Chez nous tout est compliqué. J'ai eu l'occasion de rencontrer le ministre des Finances précisément, et je lui ai parlé de l'argent qui transite sans aucune restriction de la Libye vers la Turquie et dont les montants sont faramineux, à telle enseigne que la Banque centrale libyenne a ouvert un bureau en Turquie. Ce qui n'est pas le cas en Tunisie. Il



Les banques de développement ne doivent plus subir mais agir pour être plus présentes sur le terrain des PME/PMI et surtout des particuliers

est impératif de faire du lobbying et surtout d'assouplir les règles et procédures.

Trouvez-vous normal que les Libyens qui s'installent en Tunisie mettent des mois et des mois pour obtenir les autorisations nécessaires avec une masse de papiers juste pour avoir une carte de séjour ? On ne peut pas continuer à raisonner dans la logique : "votre argent est le bienvenu mais pas vous". Les Tunisiens ont toujours été très proches des Libyens, il faut que cela se traduise par des lois qui encouragent les investissements des Libyens dans notre pays et facilitent leur vie en prenant, évidemment, en compte les considérations sécuritaires valables pour tous et à commencer par les Tunisiens.

On a l'impression que malgré la mutation des banques de développement vers des banques universelle il y a près de 17 ans, les particuliers n'occupent pas une grande place dans votre portefeuille clients. Pourquoi ?



A la BTL, il y a les deux : les professionnels et les particuliers. Il s'agit surtout de réflexes acquis tout au long de notre carrière, en tant que banque de développement, et de déficit communicationnel. Nous souffrons de cette méconnaissance de notre activité, les réflexes sont ceux des banques de développement et non des banques commerciales. Je prétends que nous figurons parmi les meilleurs en matière de gestion mais il nous manque cette agressivité commerciale innée dans les banques nées commerciales.

Il s'agit de tout un apprentissage et nous devons réussir notre mutation pour élargir notre assiette clients. Les banques de développement ne doivent plus subir mais agir pour être plus présentes sur le terrain des PME/PMI et surtout des particuliers. Concernant la BTL, je vous promets que j'y veillerai.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*



Moez El Ghali - CEO MS Solutions

La crise de la Covid-19 a montré la capacité des acteurs, publics et privés, à travailler ensemble



Au cours de la période du confinement, il y a eu une formidable mobilisation du secteur privé des TIC pour soutenir, dans l'urgence, les besoins de solutions de l'administration. Quelles leçons tirez-vous de cette expérience et comment capitaliser et pérenniser cette dynamique née de la crise de la pandémie ?

Nous avons pris part à une initiative nationale, pendant le confinement, visant à digitaliser la distribution des aides financières de l'Etat à destination des personnes les plus fragilisées.

Nous sommes très fiers d'avoir contribué bénévolement à ce projet avant-gardiste en Tunisie et

qui revêt une cause noble. Par-dessus tout, ce que je retiens de cette expérience, c'est la capacité qu'ont démontrée tous les acteurs, publics et privés, à travailler ensemble dans un but commun, dans des conditions inédites et dans des délais très courts.

La crise de la Covid-19 a montré la capacité des acteurs, publics et privés, à travailler ensemble dans un but commun, dans des conditions inédites et dans des délais très courts.

Un comité de pilotage présidé par la plus haute autorité de l'Etat,

des décideurs engagés et une démarche projet bien organisée ont été la clé de la réussite.

Cette volonté et vision commune doivent se poursuivre pour maintenir le cap et répliquer la même approche pour de nouveaux projets qui sont dans la continuité de ce qui a déjà été fait.

Beaucoup de propositions ont été faites et je pense que la conscience collective a compris qu'il fallait prendre des décisions et passer à l'action très rapidement.

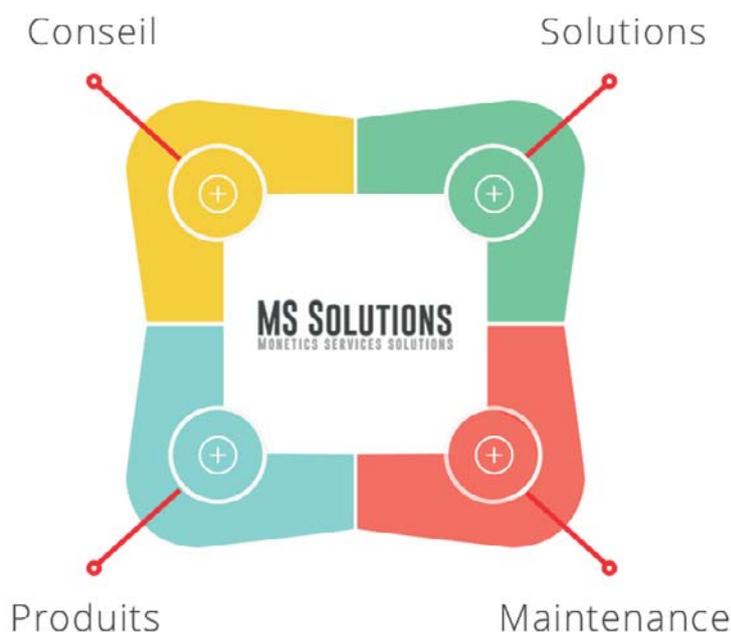
La pandémie de la Covid-19, qui semble s'installer dans la durée, est considérée comme une opportunité pour une accélération de la transformation digitale. Quels en sont les préalables

pour une transformation globale public-privé-citoyen ?

La pandémie semble effectivement perdurer, et certains scientifiques et épidémiologistes n'excluent pas l'apparition de nouvelles pandémies dans les années à venir. Ceci pour dire que notre plan d'action doit être porté par une vision sur le long terme et non plus sur un mode d'emploi dicté par l'urgence. Il faut être préparé. Et pour se préparer, il nous revient de changer de paradigme et de repenser notre avenir en orientant nos efforts vers des activités pouvant relancer l'économie et servir le citoyen.

Notre plan d'action doit être porté par une vision sur le long terme et non plus sur un mode d'emploi dicté par l'urgence

Concrètement, si nous voulons préserver l'humain, être proactifs et agiles, il faut accélérer -pour ne pas dire lancer- la transformation digitale dans le secteur public. Ce dernier pourrait s'appuyer sur l'expérience et l'expertise du secteur privé qui a été précurseur dans cette transformation depuis des années.



MS SOLUTIONS au cœur de l'écosystème du paiement digital

Dans un monde résolument numérique et connecté, nous fournissons à nos clients des services, des produits et des solutions de paiement électronique, de sécurisation des transactions, et de gestion de données.

Forte de son expérience et de la spécialisation de ses équipes dans le domaine du paiement, MS Solutions est présente sur la globalité des processus de la chaîne des systèmes de paiement électroniques. Nous collaborons ainsi avec un vaste portefeuille de clients : banques, opérateurs mobiles, administrations/gouvernements et grande distribution.

NOTRE AMBITION

Innover pour simplifier ! Des produits, des solutions, des fonctionnalités qui simplifient des activités de paiement de plus en plus complexes et font de l'expérience client un acte fluide et sécurisé.

établissements de paiement pour atteindre cet objectif ?

La philosophie de l'inclusion financière est d'offrir aux populations

Les crises pouvant être perçues comme opportunités sont véritablement là pour nous mettre face à notre réalité et challenger notre mode de fonctionnement qui peut être désuet. Cette prise de conscience, que j'espère être collective, provoquée et accélérée par la crise sanitaire, était probablement le principal préalable à la nouvelle transformation digitale qui s'impose à nous. Une approche pragmatique et progressive doit s'en suivre pour définir les jalons qui nous mèneront au «tout digital» à terme.

Pour préserver l'humain, être proactifs et agiles, il faut accélérer la transformation digitale dans le secteur public

Si nous souhaitons révolutionner notre façon de faire et impulser cette transformation en profondeur, c'est sur les mentalités qu'il faudrait travailler en premier.

Sur un plan pratique, cela se traduit par :

- Une vraie conduite du changement pour sensibiliser le personnel de l'administration ainsi que les citoyens ;

Si nous souhaitons révolutionner notre façon de faire et impulser cette transformation en pro- fondeur, c'est sur les mentalités qu'il faudrait travailler en premier.

- Le déploiement d'un dispositif financier et matériel solide et étudié pour que les services puissent être digitalisés et automatisés de bout en bout.

Par ailleurs, le secteur privé tunisien a la capacité d'accompagner le secteur public dans cette transformation digitale, sous plusieurs formes partenariales. Il faut, pour cela, se faire confiance, penser à l'intérêt commun et raisonner en mode gagnant-gagnant. Il ne s'agit pas d'un vœu pieu mais d'une réalité que nous nous devons d'asseoir dans la durée.

Pour finir, je n'ai jamais été partisan du protectionnisme, mais en période de crise, nous sommes amenés à raisonner de la sorte. Je reste convaincu qu'en ces temps inédits, "consommer et penser tunisien" est la clé de notre salut.

Sur un autre plan, comment peut-on réussir l'inclusion financière la plus large et la plus rapide possible en Tunisie, et quel pourrait être le futur rôle des

Expert
en finance
digitale



Expert du paiement digital

●● **L'inclusion financière n'est plus un choix aujourd'hui en Tunisie si nous voulons résorber le gap qui s'est créé entre les classes sociales de notre pays.**

la possibilité d'accéder à des services utiles à leurs besoins et à moindre coût. Ces services parmi lesquels nous comptons le paiement, l'épargne, le crédit et l'assurance sont proposés par des institutions financières devant être fiables et responsables. Le rôle des autorités n'est donc pas aisé, surtout lorsque nous parlons de réguler un marché où les acteurs se doivent d'être responsables.

L'inclusion financière n'est plus un choix aujourd'hui en Tunisie si nous voulons résorber le gap qui s'est créé entre les classes sociales de notre pays. Il est urgent qu'une politique de sensibilisation soit

adoptée en étant accompagnée de mesures concrètes d'incitations et de contrôles. Il est évident que le citoyen ne se tournera vers les services financiers que s'il y voit un intérêt personnel ou une obligation vitale, car il continuera sans cela à percevoir l'écosystème financier comme «le big brother» qui le surveille et qui plus est lui prendra son argent.

Nous avons franchi une première étape grâce à la publication de la circulaire de la Banque centrale sur les établissements de paiement, qui devrait avoir pour conséquence d'accélérer l'inclusion financière en Tunisie. Ces établissements ne

●● **Reproduire des modèles éprouvés dans d'autres pays ne résoudra pas notre problème, il faudra une solution «made in Tunisia, for Tunisia»**

●● **Les établissements de paiement ne peuvent qu'être le catalyseur de l'inclusion financière de par leur agilité, leur capacité à innover et leur couverture territoriale.**

peuvent qu'être le catalyseur de l'inclusion financière de par leur agilité, leur capacité à innover et leur couverture territoriale.

Mais il n'en demeure pas moins que c'est la conjonction des efforts de l'Etat, des établissements financiers et du régulateur qui permettra d'atteindre cet objectif tant espéré. Il est donc urgent que cela se mette en place de manière adaptée à notre contexte et à notre culture.

Reproduire des modèles éprouvés dans d'autres pays ne résoudra pas notre problème : il nous faut un modèle qui tienne compte des spécificités et des besoins de notre population, une solution «made in Tunisia, for Tunisia».

Le decashing est dans tous les esprits, selon vous quelles en sont les conditions et quels en sont les freins les plus importants pour atteindre cet objectif ?

Le decashing est effectivement dans tous les esprits mais tous les esprits ne s'attèlent pas forcément

à la tâche pour qu'il se concrétise. Le decashing fait peur car il engendre une traçabilité des échanges. Or, dès qu'il s'agit d'opérations financières, l'humain a tendance à chercher l'anonymat et à payer le minimum.

Il est donc tout naturel que si nous souhaitons atteindre cet objectif de réduction du cash dans notre économie, nous devons accompagner la démarche par des mesures concrètes incitatives : l'Etat ne devrait plus imposer mais plutôt inciter. Cela se traduit, entre autres, par des incitations fiscales pour l'usage du paiement digital, ce qui encouragera personnes physiques et entreprises à abandonner le cash progressivement puisqu'elles y seront gagnantes. Au final, l'Etat le sera également car il formalisera les échanges.

Je pense que le decashing est un état d'esprit qui doit être inculqué en faisant preuve de pédagogie : essayer d'imposer le decashing dans une économie où l'informel prospère n'est qu'illusion.

Le decashing fait peur car il engendre une traçabilité des échanges. Le decashing est un état d'esprit qui doit être inculqué en faisant preuve de pédagogie

NOS LIGNES DIRECTRICES

- Anticiper et innover
- Satisfaire nos clients
- Proposer des solutions à forte valeur ajoutée

Expert du paiement digital



Plusieurs études dans le monde ont démontré l'impact direct du paiement digital sur l'économie. Certaines ont même réussi à démontrer le poids des incitations sur le PIB versus les sanctions, et le résultat est éloquent.

Vous êtes un acteur technologique important en Afrique subsaharienne, le continent peut-il être un exemple pour un pays comme la Tunisie, notamment dans le domaine de l'inclusion financière et du decashing ?

Au niveau de MS Solutions, nous avons la chance d'avoir pu gagner la confiance de clients et de partenaires dans plus d'une vingtaine de pays, ce qui nous a permis de mesurer la diversité des efforts et des initiatives. Il en ressort que bien que l'idée de départ soit la même, il n'existe pas de modèle unique à répliquer ; il faut être agile, proactif et force de proposition pour s'adapter aux spécificités de chaque marché.

Essayer d'imposer le decashing dans une économie où l'informel prospère n'est qu'illusion

Certains pays d'Afrique ont fait un bond significatif en matière de paiement digital et d'inclusion financière alors qu'ils affichaient des taux de bancarisation relativement faibles (de l'ordre de 15%). Ils se sont inspirés du modèle américain et ont laissé libre cours à l'innovation du secteur privé sans chercher à le réglementer, durant les premiers temps. Cela a permis de voir apparaître des établissements qui ont bouleversé les usages et apporté une réelle valeur aux citoyens en répondant à des problématiques «locales» d'ordre sécuritaire, d'éloignement ou d'exclusion. Nous parlons souvent de disruption et ce «use case» africain en est l'illustration parfaite.

Par ailleurs, bien que le contexte tunisien soit différent de par le fait que notre taux de bancarisation est plus élevé et que notre étendue territoriale est plus limitée, nous avons beaucoup à apprendre des expériences des pays d'Afrique subsaha-

il n'existe pas de modèle unique à répliquer ; il faut être agile, proactif et force de proposition pour s'adapter aux spécificités de chaque marché.

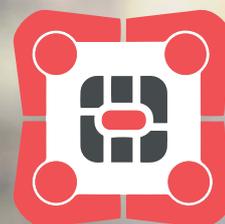
Je reste convaincu qu'en ces temps inédits, "consommer et penser tunisien" est la clé de notre salut.

rienne. Il faut pour cela conjuguer les efforts de tout l'écosystème et lever les barrières en libérant le potentiel dont nous disposons.

Pour ce faire, je propose un plan d'action macro en trois points :

- Promulguer la réglementation la plus souple possible tout en étant contrôlée ;

- Assurer l'ouverture vers nos pays voisins pour créer des espaces d'échanges en matière de paiement digital qui n'aura pour conséquence que d'accroître les volumes et d'inciter nos populations à interagir en dopant l'économie;
- Maintenir l'équilibre entre rentabilité économique du modèle promu par les acteurs du système et intérêt général de la population. Une relation gagnant-gagnant est la clé de la réussite d'une bonne inclusion financière.



MS SOLUTIONS
MONETICS · SERVICES · SOLUTIONS

AU COEUR DE LA MONÉTIQUE

- Services à valeur ajoutée pour télécoms
- Solutions de paiement e-commerce
- Paiement commerçant sur TPE
- Solutions de fidélisation
- Recharge électronique
- Paiement mobile



BH BANK

Le digital, levier d'avenir

Dans le cadre de la publication d'une édition spéciale sur le thème de la transformation digitale et l'effet accélérateur de la pandémie du Coronavirus, nous avons posé quelques questions à M. Hichem Rebai, DG de la BH Bank, notamment sur l'impact de la crise sur le système bancaire tunisien et sur la stratégie de la banque dans la digitalisation des services et produits bancaires.

Le Digital et les banques tunisiennes. Quelle est votre opinion

Hichem Rebai : L'activité de la banque est aujourd'hui un métier qui se transforme au rythme de tous les éléments impactant son écosystème. Un métier qui repose fortement sur l'apprentissage, le cumul de connaissance et de plus en plus sur la puissance procurée par la gestion de data et les contraintes imposées par l'impératif de satisfaction client.

Dans cet environnement, la BH Bank ambitionne de piloter avec le plus grand intérêt la thématique

du digital en s'appuyant sur une très forte implication des équipes commerciales, opérationnelles et de support dans la définition et la satisfaction client et en utilisant à bon escient toutes les opportunités offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), le business intelligence et le numérique.

Aujourd'hui, le digital s'apparente plutôt à une opportunité mais qui s'impose comme un levier d'avenir créateur de richesse pour la banque.

A contrario, les banques qui vont encore tergiverser prendront un

risque démesuré de rater un tournant historique qui marquera le métier de la banque pendant de longues années.

C'est une activité qui va apporter de la valeur pour le secteur bancaire d'ici quelques années. Le digital ce n'est ni un effet de communication ni un effet de mode ni une vitrine. Il faut que le client sente que le produit digital réponde à un besoin réel et spécifique, éviter d'avoir derrière le produit, en apparence digitale, une chaîne manuelle. Là c'est tout sauf le digital.

Les banques qui vont encore tergiverser prendront un risque démesuré de rater un tournant historique qui marquera le métier de la banque pendant de longues années

Il faut que la banque réinvente sa façon de faire, réinvente la relation et le parcours client. La banque a intérêt à entrer dans un cercle vertueux à quatre fondamentaux :

- l'amélioration de la qualité de service,
- la refonte et l'optimisation de l'expérience client,

- l'augmentation des revenus,
- L'amélioration de la notoriété.

La transformation numérique de la BH a-t-elle été accélérée par l'avènement de la pandémie Covid-19 ?

La BH Bank a opté pour une grande transformation digitale depuis l'année 2019. Elle a eu le privilège d'être sélectionnée par la SFI (filiale de la Banque mondiale) pour l'accompagner dans la mise en place de sa stratégie digitale. Ce projet a donné lieu à une feuille de route de transformation digitale pour les cinq prochaines années. Cette transformation prend en charge les fondamentaux structurels d'une architecture digitale et la mise en place tout au long du prochain quinquennat plusieurs services digitaux apportant valeur et richesse pour le client et la banque.

La BH Bank a déjà lancé les premiers jalons de cette stratégie digitale, mais (à quelque chose malheur est bon) la Covid-19 a eu effet accélérateur sur sa mise en œuvre.

Nous citons à titre d'exemple :

- Le produit CARDLESS permettant la distribution en matière d'aides sociales mises en place dans des délais particulièrement raccourcis.
- Le recours au multicanal pour l'accompagnement et la

Business intelligence et digital pour une meilleure satisfaction client

prise en charge des clients en période de confinement.

- La mise à la disposition de ses clients d'interfaces interactives en ligne.

Quel est le produit phare de la BH dans le digital ?

La BH Bank dispose de produits digitaux dont le ressenti varie selon la cible. Citons à titre d'exemple le e-banking, le m-banking, les GAB multifonctionnels (retraits, versement, chèques, changes...), l'implémentation du DIGIGO dans le service en ligne. Une nouvelle vitrine site web et une activité dynamique sur les réseaux sociaux, outre le M-PAYMENT en cours de lancement.

Quels enseignements avez-vous tirés de l'exercice du télétravail pendant le confinement ?

C'est un exercice d'adaptation à des conditions de travail spécifiques et un nouvel environnement technologique. Le personnel de la banque a prouvé une adhésion, une solidarité et une adaptabilité au changement appréciable, sans altérer outre mesure la qualité de service et sa productivité.

TOUS UNIS POUR LA TUNISIE



BH
GROUP

www.bhbank.tn

🔴🔴 Le digital, ce n'est ni un effet de communication, ni un effet de mode, et encore moins une vitrine

La Covid-19 œuvrerait-elle au changement du modèle de développement des banques?

La stratégie de la banque, qui s'oriente désormais vers la satisfaction client, ne peut se forger que sur la fiabilité, la traçabilité et l'exploitation de l'information qui devraient permettre de favoriser la rentabilité plutôt que les volumes opératoires.

La Covid-19 a eu un effet stimulant pour mieux gérer l'information et la rendre disponible, ce qui devrait procurer aussi bien aux commerciaux qu'aux opérationnels les outils de pilotage de leurs activités et les KPI's d'aide à la décision nécessaires. C'est ainsi qu'un socle de performance pérenne peut se forger en s'appuyant sur la qualité et la puissance de ses canaux de communication avec nos clients et la solidité de nos systèmes de traitement de données.

Certainement le modèle de développement doit s'adapter aux nouvelles données de la Covid-19, et ce en accentuant les efforts sur la dématérialisation des processus et l'amélioration des parcours

clients et de nouer des partenariats technologiques pour apporter plus d'agilité nécessaire à la création de produits et services.

Jusqu'où pouvez-vous aller dans la dématérialisation des services et produits?

Il s'agit de garantir une adéquation et une optimisation entre les différentes contraintes économiques, sociales et technologiques. La dématérialisation permet de compresser les coûts et les délais, mais il faut valoriser le capital humain qui, à l'occasion de la pandémie de la Covid-19, a démontré à la BH Bank une grande adaptation et une agilité au digital.

La dématérialisation est un processus irréversible. Il doit concerner l'expérience client mais aussi les modes opératoires de la banque. La dématérialisation commence à éprouver ses limites dès lors qu'on s'intéresse à des métiers de conseil, de Private banking, d'Equity ou en encore de segments comme les TPE, les professionnels voire les PME qui

🔴🔴 La dématérialisation est un processus irréversible. Il doit concerner l'expérience client mais aussi les modes opératoires de la banque

ont besoin de plus de proximité et de contact direct que des services en ligne. Même si on s'interroge toujours sur la possibilité de modéliser l'offre produit pour ces catégories de clients.

En effet, une dématérialisation absolue privera le client du contact humain source de confiance. Cependant, une transformation progressive nous permettra chaque fois de tirer le meilleur enseignement en matière d'évolution numérique.

Les banques montrent beaucoup de réticence envers une transformation numérique absolue et refuseraient même la téléopérabilité. Pourquoi d'après-vous ?

Il s'agit d'assurer un équilibre et des règles de jeu valables pour tous les intervenants avec une logique gagnant-gagnant.

Aujourd'hui, l'impératif de concilier entre rentabilité pérenne et satisfaction client contraint tous les intervenants à agir dans le sens de l'histoire : mettre à la disposition du client un produit adapté qui lui facilite la vie et qui lui procure de la sécurité et la traçabilité de ses opérations.

Les banques prennent conscience de ces enjeux en intégrant dans leurs stratégies la mutation profonde que connaît le marché et induite par la dynamique de nouveaux acteurs.

Qu'en est-il de la législation dans l'accélération du processus de digitalisation des services et produits financiers ?

Les fondamentaux de l'environnement numérique, outre la technologie et la volonté du changement, sont les cadres réglementaires et juridiques qui doivent être plus innovateurs et adaptés au

contexte pour instaurer des règles de jeux claires et équitables.

La participation de tous les acteurs nationaux du digital dans la définition de l'horizon réglementaire et juridique est de nature à constituer un cadre propice à la créativité et à l'abolition des contraintes et des barrières.

Les avancées réalisées par la formalisation de plusieurs textes réglementaires initiées par le régulateur dénotent tout l'intérêt accordé à ce sujet et permettent de pérenniser la dynamique souhaitée pour le processus de digitalisation.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*





Ooredoo

Mansoor Rashid Al Khater - DG Ooredoo :

Des investissements importants pour la transformation et la technologie numérique

La pandémie Covid-19 a bouleversé le monde de manière inattendue. Ses conséquences sur tous les aspects de nos activités au quotidien ont été surprenantes et pas uniquement dans le mauvais sens ! Elle a accéléré des changements dans un secteur dynamique, innovant et évolutif, celui des TIC.

Les retombées technologiques sont d'ailleurs perceptibles à voir autant de nouveaux biens et services numériques adaptés aux activités dans d'autres secteurs et les guidant dans leur transformation digitale. L'accélération de la diffusion de l'information est pour beaucoup dans les avancées économiques de tout pays,

et dans le cas de la Covid-19, elle permet une communication plus fluide entre les différents acteurs socioéconomiques.

Ooredoo a fait preuve d'une grande résilience face à un contexte des plus difficiles



Les investissements récents d'Ooredoo dans la transformation et la technologie numériques ont aidé la Telco à répondre au nouveau cadre de fonctionnement économique et administratif du pays et à servir le consommateur de manière sûre et appropriée.

Les conséquences de la pandémie ont été surprenantes et pas uniquement dans le mauvais sens !

Comme beaucoup de ses pairs internationaux, Ooredoo a fait preuve d'une grande résilience dans ses opérations commerciales face à un contexte des plus difficiles. Un bilan annuel sain et des opérations réussies du groupe à l'international ont permis de franchir la pandémie du coronavirus avec succès.

Grâce au télétravail, notre exercice n'a pas été affecté. Notre priorité avait été, en premier lieu, d'assurer le bien-être de nos équipes et de préserver leur santé, celle de leurs familles et de nos clients. Nous avons, dès le début de la pandémie, initié le télétravail que nous n'avons pas considéré comme un handicap, mais plutôt comme une opportunité pour accélérer le processus de transformation numérique et instaurer une nouvelle culture basée sur l'optimisation de l'usage

des hautes technologies et de leurs avancées très rapides.

Nous sommes reconnaissants envers nos employés d'avoir su parfaitement s'adapter aux changements advenus et d'avoir observé une posture positive et résiliente. Ce fut un succès, et nous en avons tiré les enseignements. Nous sommes décidés à appuyer les efforts déployés par nos équipes pour être les meilleurs et continuer à mener de l'avant la transformation digitale en Tunisie.

Nous avons, dans ce cadre, utilisé de tous les moyens à disposition et en prime des équipements modernes et performants qui nous ont permis de travailler sereinement grâce à des réseaux de haute qualité.



70%

Du personnel sont en mode télétravail depuis septembre

Le télétravail a-t-il pu remédier à la présence physique des salariés de l'entreprise?

Notre plus grande priorité est d'assurer la sécurité de nos familles et

celle de nos clients, et dès le début de la pandémie, nous avons permis à nos employés de faire du télétravail.

Au début, nous ne l'avions pas considéré comme un défi mais plutôt comme une opportunité pour nous d'accélérer notre souplesse et notre culture numérique. Aujourd'hui, nous sommes très reconnaissants à nos employés d'avoir assumé ces changements positivement et avec grande résilience.

Le télétravail n'a pas été considéré comme un handicap, mais plutôt comme une opportunité pour accélérer le processus de transformation numérique

Maintenant avec la deuxième vague de propagation du virus, nous n'avons pris aucun risque et avons décidé, dès le mois de septembre, de relancer le télétravail pour 70% du personnel, et ce en vue de protéger nos employés et leurs familles.

Nous sommes heureux de dire que cela fut un succès, de ce fait, nous continuerons à utiliser ce que nous avons appris pour la réussite de la transformation digitale en Tunisie.

Appli My Ooredoo الجديدة أخف، أسرع و أحسن !



My Ooredoo

ooredoo

عيش الإنترنت



Hatem Mestiri - Chief Technology Officer : «Le numérique est en train de sauver l'économie mondiale»

Le numérique est en train de sauver l'économie mondiale, car il permet de poursuivre l'activité économique à distance. Au lieu de voyager et de rencontrer les gens physiquement, les entreprises organisent des rencontres par vidéo-conférence et des ventes à distance.

Par ailleurs, la 5G et les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) seront déterminantes dans la mutation vers un monde plus écologique et plus connecté, ce qui aura un impact certain sur les modes de vie. Mais cela ne sera possible que par la performance

La vente à distance est de plus en plus le principal canal de vente

de la connectivité contemporaine.

La 5G va nous offrir une meilleure capacité en termes de débit et de volume, mais également en termes de nombre d'objets connectés. La Tunisie sera au rendez-vous pour cette révolution technologique qui a déjà commencé dans les pays d'Asie, comme la Chine, la Corée du Sud et le Japon, mais aussi au Moyen-Orient (Qatar, Koweït, Emirats arabes unis). En outre, la 5G va révolutionner l'industrie, mais cela prendra plus de temps.

La 5G utilise les mêmes fréquences que la 4G. Ces fréquences sont non ionisantes, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas nocives pour nos corps comme l'a été la 4G, ou la 3G, ou encore le Wi-Fi.

Au début du siècle dernier, tout le monde avait peur des fréquences Radio. Au fil des ans, le transistor s'est imposé et personne ne parle maintenant d'arrêter sa radio FM.

La 5G et les NTIC seront déterminant dans la mutation vers un monde plus écologique et plus connecté

C'est peut-être le fait que le monde traverse une crise sanitaire sans précédent qui nourrit ce sentiment d'incertitude et de peur et fait craindre à une partie de la population les technologies nouvelles pointées du doigt à chaque fois. Ce qu'il faut pour mettre fin aux théories complottistes, c'est expliquer et rassurer.



Raja GUELMAMI - Chief Marketing Officer :
«Notre passion, notre expérience et tout notre savoir-faire pour accompagner nos clients vers cette transformation à travers des solutions conçues sur-mesure»

Toujours précurseur en terme d'innovation, nous nous sommes engagés à mettre à la disposition de nos abonnés, Particuliers et Business, les offres Fixes, Mobiles, Cloud & IOT les plus adaptées à leurs besoins.

●● Nous avons lancé la première offre prépayée sur-mesure avec une expérience 100% digitale

Pour Ooredoo Tunisie, cette révolution technologique est d'autant plus importante que nous avons toujours été pionnier dans le développement des usages mobiles en apportant des idées novatrices. C'est dans ce sens que nous avons lancé la première offre prépayée sur-mesure avec une expérience 100% digitale.

La différenciation a toujours été un facteur clé de succès pour nous, en mettant toujours en lumière l'aspect divertissant de la technologie avec des nouveaux services à valeur

ajoutée tels que le gaming et l'entertainment, combinant créativité et connectivité.

Nous avons également été sans cesse à l'écoute de l'évolution des besoins et des attentes de nos clients Business, en leur proposant les solutions les plus appropriées afin de les accompagner dans le développement de leur succès.



8 millions
d'abonnés

D'ailleurs, pour répondre aux besoins croissants en termes de cloud et de stockage de données des entreprises, Ooredoo offre le service de l'hébergement des données dans son Data Center à Mghira aux normes ISO 27001 (Systèmes de gestion

●● Data Center aux normes ISO 27001 (Systèmes de gestion de la sécurité de l'information)

de la sécurité de l'information), afin de garantir une structure ultra-connectée et sécurisée tant au niveau physique que virtuel.

Le Cloud d'Ooredoo s'impose également au travers des partenariats stratégiques, pour fournir l'infrastructure adéquate et accompagner les entreprises à travers notre expertise dans ce domaine, notamment avec des solutions en mode SaaS.

Premier opérateur en Tunisie, je suis convaincue qu'on ne peut prospérer davantage qu'en étant dans l'air du temps de la digitalisation avec une relation pertinente et pérenne ; bâtie sur une réelle passion qui nous hisse vers le haut chaque jour pour ravir nos 8 millions d'abonnés et consolider davantage leur satisfaction et leur confiance.



Haythem Ben Naceur - Digital Transformation Senior Director : « La Covid-19, véritable catalyseur pour plus de digitalisation »

Ooredoo Tunisie a toujours su faire face à plusieurs challenges et a compté sur le travail fabuleux de ses équipes qui, dans des conditions difficiles, ont gardé le cap et ont répondu présents pour apporter les meilleurs services à nos clients.

Le lancement de la 5G en Tunisie ne pâtera pas des retombées de la crise de la Covid-19.

D'ailleurs, la pandémie de la Covid-19 a paradoxalement été un véritable catalyseur pour la digitalisation, et Ooredoo a toujours été avant-gardiste et à l'écoute du marché, surtout pour développer de nouveaux services à même de faciliter le quotidien de nos abonnés.

C'est dans ce contexte qu'Ooredoo a développé son application "My Ooredoo" disponible sur les stores IOS et Android afin de se rapprocher encore plus de ses clients en offrant une expérience client fluide, pratique et intuitive pour faciliter le suivi du solde, l'achat des forfaits internet,

ou pour envoyer d'un simple clic un forfait internet pour vos proches et amis à travers la rubrique Kadonet.

La navigation à travers cette application est gratuite pour donner toutes les commodités à nos abonnés afin de rester tout le temps connecté.

Pour se rapprocher encore plus de ses clients, Ooredoo est présente à travers WhatsApp avec son service client. Ce nouveau service permet aux abonnés Ooredoo de bénéficier d'une information directe, rapide et accessible 24H/24 et 7j/7. Ainsi, vous pouvez joindre l'opérateur à tout moment pour transmettre une requête ou demander un renseignement. Pour en bénéficier, il suffit de créer une conversation au sein de l'application, en ajoutant le numéro de téléphone +216 22 11 11 11, et discuter directement avec un conseiller.

Ooredoo a été aussi pionnière sur le marché en développant davantage son site e-commerce. En effet, nos abonnés ont la possibilité aujourd'hui de commander leur carte Sim sans avoir à se déplacer, il

suffit de naviguer sur notre site web www.ooredoo.tn au niveau de la rubrique "boutique en ligne" et choisir son numéro.

En quelques étapes, vous pouvez aussi acheter votre 4G box ou votre nouveau téléphone à travers la même boutique en ligne, et Ooredoo se chargera de vous livrer là où vous souhaitez.



SIM

Achat de carte SIM et choix du numéro à distance

Ooredoo continuera sur cette lancée et compte lancer beaucoup de nouveautés durant les mois à venir. Nous sommes également décidés à développer de nouveaux canaux digitaux pour être encore plus proches de nos abonnés et les accompagner pendant cette crise sanitaire.



Digitalisation de la BNA

Le juste équilibre entre progrès et Homme

Le projet de transformation numérique de la BNA, lancé depuis quelques temps, figure parmi les priorités de la banque car il s'agit de répondre aux attentes

des clients dont les habitudes évoluent au gré des avancées et des progrès technologiques. L'enjeu pour la banque nationale agricole est désormais de trouver le juste équi-

libre entre technologies numériques et digitales et les exigences d'une clientèle de plus en plus avisée, éveillée et informée.

Les clients BNA consultent aujourd'hui leurs comptes et exécutent nombre d'opérations et transactions bancaires en ligne. L'usage de multiples supports (tablettes, smartphones, ordinateurs...) leur offre une mobilité accrue. Certains segments de la clientèle viennent de moins en moins en agence. La BNA est en phase de devenir une banque sans contact.

🔴🔴 L'avènement de la pandémie Covid-19 a accéléré une transformation numérique qui évoluait lentement

Précisons à ce propos que la transformation digitale et la révolution numérique en Tunisie ont été lancées dans un contexte économique difficile, rythmé par des réglementations changeantes

et une forte pression concurrentielle. L'avènement de la pandémie Covid-19 a accéléré une transformation numérique qui évoluait lentement.

La BNA, pour sa part, décuple d'efforts dans la création de nouveaux produits et services pour préserver ses parts de marché et assurer une croissance continue.

Le pari de la BNA aujourd'hui est de réussir à conjuguer l'humain et le digital. Pour y parvenir, des espaces de libre service ont été aménagés dans des agences équipées de bornes interactives afin de décongestionner les guichets et permettre aux clients de consulter les différentes offres et exécuter certaines opérations bancaires.

Développer les compétences, les outils et les métiers d'expertise étant une nécessité, la BNA déploie beaucoup d'efforts dans la digitalisation, la transformation

numérique et l'expertise dans de nouveaux métiers pointilleux et hautement technologiques.

La valeur ajoutée de la BNA est illustrée par une panoplie de produits aussi intéressants les uns que les autres sans pour autant négliger la relation humaine d'autant plus souhaitable dans un monde digitalisé.

🔴🔴 La BNA est en phase de devenir une banque sans contact

Les technologies et les méthodes de développement IT ont été adoptées dans le cadre d'une stratégie globale de transformation bien définie, la capacité de la banque ne devant pas se limiter à des thèmes tels les services mobiles et le Big Data.

DIGIPAY
By BNA

Payez avec votre Mobile

DISPONIBLE SUR Google Play

my **BNA**
H24

وين ما كنت

Tous vos services bancaires en ligne H24



mybnah24.bna.tn



www.bna.tn



La BNA a lancé une solution d'internet banking en cinq packages répondant aux besoins de la clientèle de la banque Particuliers, professionnels, agriculteurs et Tunisiens Résidents à l'étranger et leur permettant de gérer toutes les opérations courantes en temps réel.

L'un des produits phares de la banque est «My BNA», qui permet d'accéder en un clic aux comptes bancaires via l'application BNA eBanking, recharger les cartes prépayées et envoyer les mandats en ligne et gérer les cartes prépayées via le portail prepaid.bna.tn.

Grâce à Digipay, les clients BNA n'ont plus besoin de carte bancaire ou de cash pour payer leurs achats auprès des commerçants affiliés. Ils disposent de la 1ère application mobile en Tunisie permettant le paiement TPE via le QR Code dynamique y compris le service télépéage (Tunisie Autoroute) ou le règlement des amendes Radar.

Il n'y a pas que la Digipay, il y a la Digipro by BNA pour procéder à toute opération financière par un simple scan de QRcode et orientée

vers les commerçants.

Ceci sans oublier le mobile payment, un mode de paiement qui repose majoritairement sur deux technologies : le QRcode et la Near Field Communication (NFC) et qui a permis de gérer la période de confinement pour nombre d'opérations bancaires. Le téléphone portable, puis le smartphone sont récemment apparus comme des dispositifs susceptibles de renouveler et de rendre plus efficaces les

🔴🔴 Digipay, les clients BNA n'ont plus besoin de carte bancaire ou de cash pour payer leurs achats auprès des commerçants affiliés

moyens de paiement disponibles.

Pour la BNA, la transformation numérique est un enjeu stratégique. Il s'agit de répondre aux besoins d'instantanéité et de rapidité des clients, d'adopter des process simples pour tout ce qui touche aux opérations clients et de développer et moderniser l'organisation de la banque.

Pour ce faire, la banque investit dans la mise en place d'un système de gouvernance locale qui vise à former les employés et collaborateurs à l'innovation.



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)

Conditions de fourniture des services de paiement mobile

mé : il réunit onze dirigeants d'or-La Banque Centrale de Tunisie (BCT) a publié, le 15 mai 2020, la circulaire n°2020-11 relative aux «Conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique». Cette circulaire a pour objectif la promotion d'un écosystème propice au développement des paiements digitaux et favorable à la réduction du cash et à l'inclusion financière et d'asseoir un cadre structuré et standardisé pour les services de paiement mobile.

Elle vise, également, la normalisation des exigences minimales pour les différents acteurs de l'industrie des services de paiement mobile, la promotion de la sécurité et l'efficacité du paiement mobile et le renforcement de la confiance des utilisateurs dans ce nouveau moyen de paiement.

Cette circulaire est applicable aux banques, aux établissements de paiement, à l'Office National des Postes, ainsi qu'au gestionnaire de switch mobile autorisé par la BCT à l'exercice de cette activité.

La circulaire n°2020-11 de la BCT fixe les règles et les conditions générales de l'émission et la mise à disposition au public par

un établissement de tout moyen de paiement par l'usage de téléphone mobile.

Cette procédure se présente comme suit :

- Tout établissement dûment agréé doit un mois avant la mise à disposition au public de moyen de paiement par l'usage de téléphone mobile déposer un dossier auprès de la Banque Centrale de Tunisie satisfaisant les exigences édictées par cette circulaire ainsi que la réglementation en vigueur .
- La fourniture de services de paiement mobile doit être livrée pour les opérations inter-établissements par l'adhésion au switch mobile dans le cadre d'un processus d'homologation.
- La relation entre l'établissement et le client utilisateur d'un moyen de paiement mobile doit être matérialisée par un contrat clair et compréhensible fixant les obligations et droits de chacune des parties.
- La souscription au paiement mobile offert par l'établissement peut se faire à distance à travers un procédé conforme à

la réglementation en vigueur.

- L'établissement doit traiter tous les clients d'une manière équitable, à tous les stades de leurs relations.
- Le gestionnaire du switch mobile doit mettre en place des conditions d'adhésion des établissements au switch mobile qui soient transparentes et équitables avec la signature d'une convention en la matière.
- Les services de paiement mobile sont instantanés et les transactions sont irrévocables une fois validées par le donneur d'ordre.
- e client est tenu d'informer promptement de tout soupçon d'activité frauduleuse.
- L'établissement doit mettre en place à la disposition du client une procédure claire de réception et de gestion des réclamations et le rembourser le cas échéant dans les délais légaux.

TARIFICATION

La circulaire relative aux «Conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique» fixe six services gratuits et deux services dits «à tarifs spéciaux».

Les services suivants, précise la circulaire, doivent être assurés à titre gratuit. Il s'agit de :

- La souscription au service de paiement mobile ;
- Les opérations de cash in ;
- Les paiements commerçant pour le client payeur ;
- La consultation du solde et les détails des transactions ;

- La résiliation du service de paiement mobile ;
- Le paiement commerçant, effectué avec le téléphone mobile dont la valeur est inférieure ou égale à 15 dinars.
- *Quant aux services à «tarifs spéciaux», ils concernent :*
- Les frais d'inter-change pour toute opération de transfert de fonds et de paiement commerçant qui ne peuvent excéder 0,3% de la valeur de de l'opération,
- Les frais de paiement mobile tardif ne sont pas assumés par le client, si le retard a été occasionné par une interruption planifiée du service dont le client n'a pas été informé.

CADRE TECHNIQUE ET SÉCURITAIRE

Tout établissement émetteur de moyen de paiement mobile doit se conformer aux conditions suivantes :

- Chaque moyen de paiement dispose d'un identifiant transactionnel unique géré dans le cadre d'une table de correspondance qui est tenue par le switch mobile.
- Dans le cas où un client dispose de plusieurs moyens de paiement mobile, il doit définir son «Wallet par défaut» sur lequel sont versés automatiquement les fonds reçus d'un cash in, d'un transfert ou d'un paiement pour les commerçants acceptants.
- Les services de paiement offerts dans le cadre du «paiement mobile» sont interopérables. Les acteurs de l'écosystème de services

de paiement mobile doivent mettre les prérequis nécessaires pour assurer l'interopérabilité.-

- Le gestionnaire du Switch mobile assure le bon fonctionnement du système et prend les mesures nécessaires pour garantir la disponibilité et la continuité d'activité.
- Tout établissement doit s'assurer que les dispositifs mis en place garantissent un niveau de confidentialité, d'intégrité et de sécurité élevés et sont conformes aux standards internationaux.
- La Banque Centrale de Tunisie peut, afin de s'assurer que les systèmes et les applications sont conçus de façon sécurisée et ont fait l'objet de tests rigoureux, exiger le recours à un audit externe.
- les établissements doivent présenter à la BCT, toutes les informations pertinentes, afin de lui permettre de s'assurer, qu'ils satisfont aux exigences de la circulaire et que les moyens de paiement mobile opèrent de façon efficace et sécurisée.



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)



Attijari bank - Mehdi Lengliz

Le full-Digital à court terme

La pandémie Covid-19 a confronté banques et organismes financiers aux limites du système traditionnel de gestion et de son incapacité de satisfaire aux besoins de flexibilité et de célérité des services bancaires. Elle leur a fait prendre conscience de la nécessité de créer de nouveaux services et d'offrir de

nouveaux produits.

Les banques ont pris la mesure de l'importance du rôle du numérique qui s'est révélé essentiel pendant la période de confinement. Le numérique n'est plus un simple levier à forte valeur ajoutée mais l'expression d'une profonde transformation orientant banques et institu-

tions financières vers une dématérialisation de plus en plus progressive de leurs produits et services.

Qu'en est-il des banques de la place et comment ont-elles réagi à l'avènement de la pandémie ?

Réponses avec Mehdi Lengliz, responsable de la stratégie & transformation à Attijari bank.

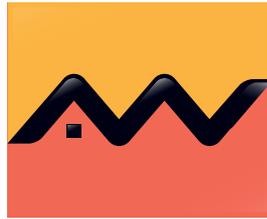
WMC : La transformation numérique d'Attijari bank a-t-elle été accélérée par l'avènement de la pandémie Covid-19?

Mehdi Lengliz : Attijari bank a entamé le processus de transformation digitale dans le cadre de son plan stratégique « Excellence 2020 » qui a couvert la période 2016/2020. Cette transformation a été illustrée dans un premier temps par la création de notre label : webank.

La plateforme webank est connue sur la place. Nous travaillons actuellement sur une version 2, plus riche en fonctionnalités. Comme vous le savez, dans le digital tout évolue rapidement et une version appelle une autre. Le mouvement est rapide et nous devons l'accompagner.

L'absence physique n'a pas empêché les dirigeants et responsables de la banque de débattre et valider des décisions.

Nous devons le faire pour atteindre nos ambitions et répondre aux attentes et aux besoins de nos clients et de nos partenaires. Quand la crise Covid+ est survenue, nous avons constaté que le



التجاري بنك
Attijari bank

client croit fortement au digital et que nous pouvions répondre à ses attentes à distance.

Mais pas seulement, nos collaborateurs et agents bancaires ont eux aussi réalisé qu'ils pouvaient travailler à distance et assurer. L'absence physique n'a pas empêché les dirigeants et responsables de la banque de débattre et valider des décisions.

Aujourd'hui, la tendance de la place, c'est le 100% Digital ou full-digital qui se base notamment sur la signature électronique. Ce processus représente un levier de premier ordre pour le full-digital. Dans ce cadre, Banques et Fintech sont amenées à collaborer dans le cadre d'un nouveau modèle de partenariat.

Ainsi, le client pourra ouvrir un compte et souscrire à un produit sans passer à l'agence. Par ailleurs, nous sommes en train d'instaurer le pilotage par visioconférence, ce qui nous fait gagner en temps et en réactivité. Aujourd'hui, Attijari bank peut se prévaloir d'une équipe dédiée aux parcours clients digitaux de bout

en bout. Nous avons à un certain moment développé un chat bot pour les Tunisiens résident à l'étranger. Cette expérience a été édifiante. Elle nous a beaucoup appris.

Nous nous positionnons également sur le terrain des entreprises et grâce au digital, nous avons pu répondre aux demandes de nos clients à distance. Il est utile pour les entreprises en difficulté de pouvoir disposer d'informations et opérer des simulations sans se déplacer dans un centre d'affaires.

Nous sommes en train d'instaurer le pilotage par visioconférence, ce qui nous fait gagner en temps et en réactivité.

Quels enseignements avez-vous tirés de l'expérience du télétravail pendant le confinement ?

Le télétravail au quotidien, était au début du confinement un concept nouveau et un peu flou pour nous et d'ailleurs pour toute la place



التجاري بنك
Attijari bank

Croire en vous



Pilotez les comptes de votre entreprise à distance

E-banking solutions

Paiements, Cash Management, Reporting

www.attijaricashmanagement.com.tn

www.attijarionlinetrade.com.tn

www.attijarirealtime.com.tn



www.attijaribank.com.tn

bancaire. Les questions que nous nous posions se rapportaient à la garantie de la bonne marche du travail, à notre capacité à satisfaire nos clients et réaliser nos objectifs malgré la crise Covid et l'absence physique d'une partie de nos agents. Fort heureusement, le groupe Attijariwafa bank est précurseur sur les tendances de fond et nous avons rapidement doté l'ensemble des collaborateurs concernés par le télétravail, de machines fonctionnelles équipées par les logiciels adéquats et capables de connecter l'opérateur à son poste à distance.

Nous avons bénéficié de la robustesse de notre système d'information. Nous avons sollicité toutes les applications de la banque sans rencontrer de problème. Ceci étant, des efforts ont été déployés dans l'organisation du télétravail lui-même et la distribution des tâches.

La crise a été une occasion idoine pour renforcer les capacités de nos Business Unit. Nous avons pu tenir diverses réunions importantes à distance. Aujourd'hui, nous continuons à tenir certaines réunions par visioconférence ; tout est bien organisé, tout est sécurisé. Ce n'est pas de l'Open Source, nous usons des moyens et des applications que le Groupe a mis en place. Nous garderons

ce système, cela ne veut pas dire que le présentiel va disparaître car celui-ci est très important, mais ça se fera d'une manière alternative. Nous avons même fait du recrutement à distance.

Pour vous, la question du changement du modèle économique, dans le sens d'une plus grande dématérialisation des produits et services, se pose-t-elle ?

C'est une question que nous avons déjà soulevée. Quand nous lisons les rapports des analystes et des stratèges, tout le monde parle d'un changement de fond du modèle économique de la banque à l'horizon 20 ans. Il y a deux ans on parlait de 10 ans pour la transformation, de nos jours et en postcovid on parle de 3 à 4 ans. Aujourd'hui, tout ce qui est digitalisable le serait à court terme.

Une banque qui ne dispose pas d'un système d'information stable et ouvert ne peut prétendre à digitaliser les parcours que ce soit pour les collaborateurs ou pour les clients. Le collaborateur est ce que nous avons de plus cher en interne et un client est ce que nous avons de plus cher en externe. Dans notre esprit, le collaborateur est le client interne. C'est dire à quel point la banque donne de l'importance à son Capital Humain. Nous ne pouvons proposer un parcours

qui ne soit utile ou fonctionnel avec des ruptures, donc il faut se préparer. Il y a la question de la maturité. Tout ce qui est à digitaliser sera digitalisé et la maturité est un élément et un facteur clé du succès. Un facteur qui fera toute la différence.

Quel est le produit phare d'Attijari bank dans le digital ?

Aujourd'hui, Webank est la marque digitale de la Banque. Le full-digital sur lequel nous travaillons nous fera passer à un nouveau palier. Nous sommes aujourd'hui référencés.

Aujourd'hui, nous continuons à tenir certaines réunions par visioconférence.

La signature électronique en tant que telle n'est pas un objectif ultime, il convient qu'elle soit inscrite dans un parcours utile et bien assimilé par le Client.

Et donc qu'en faites-vous ?

Le plus important pour nous, en plus d'être une banque référencée, sont les parcours digitaux sur lesquels nous travaillons... Le No Financial Service (N.F.S), dont l'information et la formation, est un axe important. Tout le monde sait

aujourd'hui qu'Attijari bank a lancé Dar Al Macharii ; on ne peut pas parler du projet digital sans citer la plateforme de Dar Al Macharii, dont la grande partie du contenu est de la formation.

Une formation dispensée par de hautes compétences tunisiennes dont SI Noureddine El Hajji d'Ernst and Young, SI Boubaker Mehri du groupe Délice Holding et d'autres. Nous faisons du tutorat, nous dispensons des formations de qualité en ligne pour les petites entreprises, nous assurons également le coaching des dirigeants.

Maintenant il faut aller vers le full-digital qui se base notamment sur la signature électronique.

Nous voulons démystifier la banque et vulgariser les services bancaires pour les petites entreprises pour leur dire : la banque n'est pas compliquée, vous pouvez faire des affaires, vous pouvez gagner de l'argent et nous sommes là pour vous accompagner, vous conseiller et vous soutenir.

Notre politique s'insère totalement dans la politique de l'Etat en matière de Decaching et d'inclusion financière. Aujourd'hui, la BCT

déploie un travail énorme pour l'inclusion financière et le decaching. Il y a des établissements de paiement qui sont en train de voir le jour, deux ont déjà eu les agréments. Et ce que nous faisons, en tant que banque avec les entreprises et les particuliers, va dans le sens de l'inclusion financière et du decaching.

Vous avez mis sur le marché des services assez originaux dont le fait de virer une petite somme dans le compte épargne à chaque fois qu'un client retire de l'argent ?

Tout à fait. Nous avons développé un produit qui permet d'économiser en consommant. C'est un paradoxe constructif si vous voulez. Vous passez votre carte et vous choisissez un pourcentage de la somme que vous avez retirée que vous virez sur votre compte épargne. C'est une manière d'encourager l'épargne sans que le client ne soit bousculé, et sans que ce soit au-dessus de ses moyens ou que cela sorte de son ordinaire, ne nécessitant pas un changement brusque de ses habitudes.

Qu'en est-il de la législation dans l'accélération du processus de digitalisation des services et produits financiers ?

Je voudrais rendre hommage à la Banque centrale et au Gouvernement qui œuvrent à accé-

léner la dématérialisation des services bancaires et financiers à travers la législation. Je parle notamment du startup act, de la Sandbox et de la Blockchain.

La Blockchain est importante car elle permet de créer, stocker et de diffuser les transactions de manière sécurisée et fiable sans risque de manipulation ou de violation de la transaction ou information enregistrée.

Il y a deux ans on parlait de 10 ans pour la transformation digitale, de nos jours et en postcovid on parle de 3 à 4 ans. Aujourd'hui, tout ce qui est digitalisable le serait à court terme.

C'est la chaîne qui sanctionne, qui autorise et module et ça permet la transparence. La Blockchain permet d'éviter les abus. Il faudrait donc maintenir le cap, développer les start-up et faire confiance à la jeunesse tunisienne pour les aspects réglementaire, les aspects de contrôle de la cybercriminalité

et les solutions de partage d'information.

Peut-être que nous pourrons, dans un futur proche, parler d'Open banking. Il s'agit de la capacité donnée aux banques de connecter des données ressortant de leurs systèmes d'information. Demain, on

espère commencer une opération dans une banque pour la finir dans une autre. Oui les avancées technologiques qui nous attendent sont extraordinaires et le monde financier et bancaire en sera un grand bénéficiaire.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*

Demain, on espère commencer une opération dans une banque pour la finir dans une autre.





Grandes surfaces - Hédi Baccour

La vente sans contact physique ne se fera pas d'un seul coup

L'avènement de la pandémie Covid-19 et le confinement imposé ont créé de nouvelles habitudes chez les consommateurs et ont développé les commandes en ligne des produits alimentaires. Ce qui ne faisait pas partie des pratiques les plus prisées

auparavant. La vente en ligne dans notre pays a explosé durant les 3 mois de confinement, ce qui a permis à de nombreux commerces de poursuivre leurs activités.

Aujourd'hui, le business « sans contact » se développe à grande

vitesse, même si parfois la technologie ne suit pas, les moyens font défaut ou les résistances culturelles bloquent.

Le point avec Hédi Baccour, président de la Chambre syndicale des grandes surfaces relevant de l'UTICA.

WMC : La Covid-19 a-t-elle accéléré le processus de digitalisation du commerce dans les grandes surfaces ?

Hédi Baccour : Pour commencer, une précision s'impose : le commerce digital existait déjà. La crise sanitaire, qui exige la distanciation sociale, le confinement et la crainte de la contagion, a boosté le commerce digital et l'a stimulé. Autrement dit, le e-commerce était bien présent dans le paysage tunisien, à l'instar de "Founa" chez MG, "click and collect" chez Monoprix, ou encore "drive" chez Géant.

Je choisis mes articles sur la plateforme ou le site de la grande surface et je vais retirer ma commande en colis. Je ne suis plus contraint comme auparavant de faire le tour du magasin avec un caddie pour sélectionner et prendre mes articles, c'est désormais le magasin qui y procède et moi je passe payer et récupérer mes articles.

L'achat en ligne avec livraison à domicile a considérablement augmenté tout au long du confinement et nous n'arrivons pas à satisfaire tout le monde.

Founa faisait la livraison à domicile et du drive aussi, ce sont les services qui existaient déjà. Idem pour Jumia et bien d'autres enseignes. On pouvait acheter des articles, se faire livrer, ou aller chercher son colis. Ce sont des pratiques qui ont précédé la Covid-19 et qui ont réussi, particulièrement en ce qui concerne l'activité du non alimentaire, parce qu'il était considéré comme secteur non essentiel.

Après, il y a une limite physique parce qu'en amont, derrière chaque confirmation de commande il y a un travail de préparation et de livraison à faire.

Je vous donne un exemple : un industriel m'a appelé et m'a demandé : "pourquoi je n'arrive pas à trouver un créneau pour la commande et la livraison de mes articles ?". Et je lui ai répondu : "vous êtes un industriel, si on vous demandait demain de livrer en une journée le double de ce que vous êtes capable de livrer aujourd'hui, le feriez-vous ?". Il m'a répondu par la négative. Alors je lui ai expliqué que nous étions en train de livrer 3 fois plus que d'habitude, ce qui était déjà une grande performance.

La demande sur le canal e-commerce a considérablement augmenté tout au long du confinement au point que nous n'arrivons

Le e-commerce a profité de la crise du coronavirus avec le confinement généralisé, mais cela reste des réflexes conjoncturels.

plus à satisfaire tout le monde. Pourquoi ? Tout simplement parce que nous ne pouvions pas consentir de gros investissements juste pour la période du confinement, et revenir par la suite au canal physique.

Toujours est-il que confinement ou pas, nous assistons à une évolution culturelle.

C'est bien le cas, tout en prenant en considération que la mutation vers la vente ou le business sans contact physique ne se fera pas d'un seul coup. Aujourd'hui, on parle du e-business, lequel a profité de la crise du coronavirus avec le confinement généralisé. Mais même si le « sans contact » accélère la vitesse de la transaction et augmente les ventes, nous ne pouvons pas, dès lors qu'il s'agit de réflexes conjoncturels, nous engager dans de gros investissements.

Pendant le confinement, de nouveaux acteurs sont venus se greffer sur ce circuit du digital, en l'occurrence des vendeurs de l'informel.

Il faut du temps. Dans le développement du portefeuille client, il y a un aspect qui est très important : convaincre ce dernier du nouveau service, gagner son adhésion et le fidéliser. En période de confinement, les choses étaient claires, tout le monde était à la maison, nous avons réussi à gagner l'adhésion de nouveaux clients qui ne pensaient pas qu'ils allaient avoir besoin de nos services. Mais parallèlement, des acteurs sont venus se greffer sur ce circuit du digital. Il s'agit des vendeurs de l'informel. Et ceci n'est pas rassurant pour nous autres entreprises qui honorons de grandes charges sociales, payons des salaires et nous acquittons de nos impôts.

Pendant le confinement, de nouveaux acteurs sont venus se greffer sur ce circuit du digital, en l'occurrence des vendeurs de l'informel.

L'Etat doit intervenir parce qu'être en conformité avec la loi et les procédures protège les consommateurs et préserve l'économie. Il faut que l'Etat encadre et organise le e-commerce; tous ses acteurs doivent respecter les lois en vigueur, et ceux qui sortent de

Le coût des transactions est exorbitant via le système bancaire actuel

cette ligne doivent être rappelés à l'ordre sinon tout partira en vrille.

Votre expérience de la vente sans contact vous a-t-elle permis de détecter de nouveaux réflexes chez les consommateurs ?

Il y a d'un côté les clients qui ont changé de comportement, et de l'autre les commerçants qui s'y sont adaptés. La demande a changé et l'offre a suivi. Et c'est ce qui est en train d'arriver, parce que les ventes sans contact ne sont pas encore généralisées. Le e-commerce s'est développé dans des régions bien déterminées, principalement dans le Grand Tunis. Aujourd'hui, il n'est pas facile de généraliser cette activité, car il y a un travail préalable de préparation qui est nécessaire à son déploiement. Même si les produits existent, pour les acheminer à destination et adapter la chaîne de travail aux nouvelles attentes des consommateurs et au nouveau contexte, nous avons besoin de temps.

Il y a un système d'information à mettre en place pour les commandes des clients, il y a tout un processus en back office : du personnel pour traiter l'infor-

mation, la transmettre, suivre les commandes, s'assurer de leur acheminement à destination. Il faut du temps pour mettre en place toute cette chaîne.

Qu'est-ce qui bloque la généralisation du e-commerce ?

Ce sont d'abord les moyens financiers. Sans prime. Le jour où le client acceptera de payer plus cher qu'au magasin, en achetant sur le canal digital, alors la transformation numérique réussira. Parce que le coût du digital pour une livraison ou un colis à acheminer est plus élevé que le physique. Avec le contact physique, c'est le client lui-même qui prend en charge le déplacement dans le magasin et le choix de ses articles, mais dans le cas du digital, c'est plutôt une logistique propre au magasin, et cela n'est pas donné.

Est-ce que la grande distribution s'adaptera au mobile payment prôné aujourd'hui par les pouvoirs publics ?

Le mobile payment a deux objectifs. Le premier, c'est le decashing, pour réduire la masse de cash en circulation et permettre aux Tunisiens de s'échanger de l'argent même à distance.

Quant au deuxième objectif, il vise la diminution du coût des transactions -qui est exorbitant actuel-

lement- via le système bancaire actuel. Ce sont deux objectifs importants.

Le coût des transactions est exorbitant via le système bancaire actuel

En tant qu'acteurs de la grande distribution, nous nous préparons à accepter ce mode de paiement. Nous estimons que nous devons adopter ce mode de paiement parce que c'est l'avenir, et c'est une bonne chose parce que nous aimerions traiter moins d'espèces dans les magasins.

Reste une dimension culturelle. Je suis toujours surpris de voir un cadre supérieur retirer la totalité de son salaire pour subvenir à ses dépenses. Or il y a plein de choses que l'on pourrait payer par carte ou sur le canal digital, mais ceux qui en sont munis ne le font pas.

Et il demeure une crainte non justifiée chez beaucoup de personnes de se voir « voler » ou « subir des bugs » provenant des systèmes d'information.

Un exemple de complication à résoudre : aujourd'hui nous devons trouver des solutions aux erreurs qui surviennent lors des paiements en ligne, car pour résoudre ce genre de problèmes, un déplacement physique au service concerné s'impose, ce qui constitue une perte de temps considérable. Ce

qui m'est arrivé tout récemment avec une facture à payer.

Les banques doivent faire des efforts sur les coûts des transactions pour réussir le processus du decashing et du mobile payment

Nous rencontrons le même genre de problème dans nos magasins, mais dès qu'il y a une erreur et une réclamation, le client est réglé dans l'immédiat et sans complication.

En fait, la transformation numérique vers une vente électronique de bout en bout ou des transactions financières n'est pas une tâche aisée.

Ne pensez-vous pas que dans notre pays, le blocage est surtout culturel ?

Comme je l'ai précisé, la dimension culturelle existe mais elle n'est pas la seule. Dans les pays développés, dès qu'on parle d'espèces, les gens s'étonnent. On achète du pain avec la carte, on règle les courses des taxis de la même manière.

Les banques doivent faire des efforts sur les coûts des transactions pour réussir le processus du decashing et du mobile payment



Dans notre pays, c'est aussi le coût excessif des transactions numériques qui pose problème. Les commissions sont très élevées, donc les banques doivent y mettre des leurs pour que nous puissions réussir le processus du decashing et du mobile payment. C'est comme ça que nous pourrions améliorer les choses.

Ne trouvez-vous pas que dans certains de ses aspects, le commerce électronique peut être plus pratique et moins cher ?

Oui lorsqu'il n'y a pas d'objet physique lié à un service ou à un commerce. Par exemple : je vais

sur un site internet, j'achète un billet d'avion que je reçois sur mon mail et me voici le lendemain dans l'avion. Vous voyez, je n'ai pas eu beaucoup d'effort à fournir et je n'ai pas eu à me déplacer dans une agence de voyage. C'est très pratique. Dès qu'il n'y a pas de déplacement physique, les gens adoptent le paiement électronique.

Cela étant, le Tunisien rentre petit à petit dans l'ère de la transformation numérique, ce qui bousculera nos habitudes à tout jamais.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*



Depuis la promulgation du code de commerce électronique en 1998, qu'avons-nous fait ?

La différence entre nous et les Américains, par exemple, est que ces derniers ont créé des sociétés de commerce électronique qui sont devenues globales, et nous, nous avons continué à les regarder faire ! Eux ils ont créé le besoin, le service, l'environnement et le produit. Vous êtes chez vous, et vous achetez produit par carte et vous bénéficiez d'une réduction.

Pourquoi vous ne le ferez pas dans ce cas ? Et même s'il y a un problème, vous pouvez rappeler pour un retour avec un remboursement assuré. Donc le système ne crée pas de problèmes et il fonctionne parfaitement, alors qu'en Tunisie, si jamais il y a une erreur il faut passer des mois à demander le remboursement. Les Américains, qui doivent s'acquitter d'une taxe locale de 5 à 6% pour leurs achats courants en cash, ne paient rien lorsqu'ils recourent au paiement par carte. C'est ainsi que l'on encourage le decashing. La décision doit être politique ».

*Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT*



هوما

أرخص
سوم

عام كامل

على

1200

منتوج



كان لقيت ما خير،
نرجعوك **3x** الفرق



Kamel Zidane - Huawei

Vers une digitalisation de bout en bout

Huawei est le leader mondial d'infrastructures TIC et dispositifs intelligents. Elle opère dans plus de 170 pays et régions à travers le monde. Établie en Tunisie depuis 1999, Huawei se donne pour objectif premier d'apporter le numérique à chaque personne, maison et organisation pour un

monde pleinement connecté et intelligent.

Outre les produits TIC usuels, Huawei à beaucoup investi dans la digitalisation, l'IA et le Big data. Le groupe investit chaque année entre 10% et 15% de son chiffre d'affaires global en R&D (Recherche et Développement).

Huawei a l'ambition de développer exponentiellement la connectivité, tout en renforçant la capacité de traitement des données. Apporter ces deux éléments aux utilisateurs constitue la base de la nouvelle stratégie de Huawei et justifie les investissements massifs dans l'innovation.



La première vague de la pandémie du coronavirus a secoué le monde entier. Comment un géant technologique comme Huawei a géré cette période de confinement en interne et par rapport à ses clients ?

Pendant la période épidémique, notre société a mis en place un plan de continuité des activités (PCA) pour assurer le soutien aux clients et la garantie de la santé et de la sécurité du personnel.

Nos plans d'urgence couvrent une série de mesures, y compris une équipe de réponse d'urgence dédiée à la prévention et au contrôle des épidémies, la réservation de matériel et d'articles de protection des personnes, la réduction de la mobilité des employés, etc.

Nous nous sommes également demandé ce que nous pouvions fournir en plus. Nous avons donc assuré une communication régu-

lière et ouverte avec les membres de l'équipe. Nous les avons soutenus lors de formations spécifiques organisées par nos experts sur la santé psychologique et mentale en période d'épidémie.

Huawei attache une grande importance à la responsabilité sociale et à la garantie de continuité de l'activité avec nos clients et partenaires. Nous disposons de ressources et de plateformes numériques très avancées permettant d'assurer la sécurité et la stabilité des opérations à distance.

Le but ultime est d'atteindre une digitalisation de bout en bout.

Cette crise exceptionnelle va-t-elle impacter la stratégie de développement produit de Huawei, notamment compte tenu de cette nouvelle donne mondiale, généralisation des services en ligne, travail à distance ?

En tant que multinationale et leader en transformation digitale, nous avons l'habitude et l'expérience du télétravail. Avec le confinement, cette démarche est devenue le moyen le plus efficace. Nous avons convenu de faire intégrer à nos partenaires notre façon



L'éducation

L'approche pédagogique va évoluer, ce qui va installer un équilibre entre les cours en classe et ceux donnés à distance. Il est temps de mettre en place des pédagogies où la bonne utilisation du numérique profite aussi bien aux élèves qu'à leurs professeurs.

de travailler.

Huawei a également fait un pari gagnant sur l'utilisation de la technologie afin de soutenir le gouvernement tunisien ainsi que tous les Tunisiens dans cette lutte acharnée. Nous avons partagé notre expérience et proposé notre aide aux hôpitaux, au ministère de la Santé, au ministère de l'Enseignement supérieur, à la présidence du gouvernement à travers l'installation d'un système de télétravail.

Huawei a également fait un pari gagnant sur l'utilisation de la technologie afin de soutenir le gouvernement tunisien ainsi que tous les Tunisiens dans cette lutte acharnée.



La santé

Les objets de santé connectés, l'Intelligence Artificielle et la télémédecine créent de nouvelles pratiques qui contribuent à l'essor de la médecine.

a nécessité la modernisation et l'extension de la capacité du réseau.

Nous avons mis en place avec nos clients un plan de renforcement de l'infrastructure du réseau MBB (Mobile Broad Band) afin qu'elle soit prête pour la 5G.

De même pour le réseau HBB (Home Broad Band), une mise à niveau de sa capacité a été lancée afin de répondre aux besoins domestiques intenses.

Cette mise à niveau doit être accélérée car l'exercice de substitution du fixe par le mobile, qui marchait jusque-là, présente des limites, étant donné qu'il ne peut pas absorber tout le trafic. Cette préparation de l'infrastructure du réseau haut débit avec l'IA concernera les leviers principaux de la transformation numérique, du développement de l'industrie 4.0 et de la croissance économique durable en Tunisie.

Nous allons continuer nos efforts pour améliorer et assurer la continuité de nos services afin de soutenir les gouvernements et les organisations agiles de disposer de plateformes numériques sécurisées, ouvertes, flexibles et faciles à utiliser. Le but ultime est d'atteindre une digitalisation de bout en bout.

La crise de la Covid-19 a montré en Tunisie qu'aussi bien les infrastructures, les réseaux, les systèmes d'informations ont pu faire face au choc provoqué par le confinement général. Comment l'expliquez-vous ?

Lors du déclenchement de la pandémie, tous les pays ont eu un stress test en matière d'infrastructure TIC. Les besoins en communication de données ont augmentés considérablement, ceci a engendré

une congestion et une déstabilisation des indicateurs fonctionnels du réseau.

Lors du déclenchement de la pandémie, tous les pays ont eu un stress test en matière d'infrastructure TIC.

Nous avons aidé nos clients par divers moyens, nos plateformes et nos processus opérationnels numériques nous ont été naturellement d'un grand support pour gérer cette crise de manière fluide.

Grâce à notre plateforme de communication à distance, chacun de nos employés a pu maintenir une proximité avec ses clients et nos experts techniques ont pu maintenir leurs éléments de réseau.

Ces solutions ont également été adoptées avec les 3 opérateurs de télécommunications tunisiens afin de maintenir un accès internet à toute la société avec une bonne qualité de service.

Il faut savoir que ces dernières années, bien avant la crise de la Covid-19, la consommation de données en Tunisie a connu une augmentation importante. Ceci



Le transport

La digitalisation des moyens de transports va permettre d'éviter plusieurs problèmes en cas de crise comme la protection et le contrôle des passagers dans les aéroports, le déploiement de solutions rapides et efficaces en cas de contagion.



La pandémie de la Covid-19 a libéré et faciliter les prises de décision des autorités publiques, des solutions ont été mises en place en peu de temps. Selon vous, comment peut-on exploiter cette dynamique d'accélération pour pérenniser une transformation digitale globale en Tunisie ?

Il est vrai que la pandémie de la Covid-19 a libéré et faciliter les prises de décision des autorités publiques. Nous l'avons observé récemment avec le coup d'envoi du programme de gouvernance électronique pour la promotion de la migration numérique des services administratifs, GovTech, avec le ministre des Technologies de la communication et de la Transformation numérique, M. Mohamed Fadhel Kraiem.

Chez Huawei nous sommes conscients que l'épidémie a provoqué une accélération de la numérisation des services qui, selon nous, doit se pérenniser en mettant l'accent sur certains domaines, en particulier la santé, l'éducation, le transport, les Fintech et l'administration.

Quel rôle peut jouer la 5G dans l'accélération de la transformation digitale de la société et de l'économie ?

La 5G est la cinquième généra-

👉 **Mettre l'accent sur certains domaines, en particulier la santé, l'éducation, le transport et les Fintech.**

tion en matière de réseau de téléphonie mobile. Elle apporte une amélioration d'un facteur de 10 par rapport à la 4G, tant pour le débit que pour le temps de latence. Le débit concerne la quantité de données. Le temps de latence désigne la rapidité de transit d'une donnée entre le moment où elle est envoyée et celui où elle est reçue. Débit et latence vont permettre une instantanéité des échanges.

Ce sont les nouveaux usages potentiels qu'elle rend possibles qui vont servir de locomotive. En effet, la 5G offre une capacité à connecter un nombre croissant d'objets aux humains et d'objets ensemble. La 4G et la 5G cohabiteront encore un bon moment.

Et comme pour la 4G, ce n'est pas la 5G qui va révolutionner le monde, mais une convergence technologique qui va d'abord se faire sentir dans les entreprises : le « cloud distribué », ou edge computing, c'est-à-dire le stockage et l'analyse des données au plus proche de l'utilisation et des besoins, l'intelligence artificielle, la réalité augmentée et la réalité virtuelle,

La finance

La crise a mis en relief la nécessité d'accélérer la mise en œuvre du paiement mobile et de la finance digitale d'une manière plus générale. Lors du confinement, un porte-monnaie électronique pour la distribution des aides sociales a été mis en place par le ministère des Finances. Le m-payment permettra d'éviter les encombrements, outre le fait d'éviter les échanges de monnaie physique, billets de banque et pièces de monnaie, vecteurs de propagation du virus.

👉 **La 5G apporte une amélioration d'un facteur de 10 par rapport à la 4G, tant pour le débit que pour le temps de latence.**

la robotisation ainsi que l'industrie des objets connectés. Toutes ces technologies vont se nourrir les unes des autres progressivement pour amplifier les potentialités de la transformation digitale.



●● **La 5G va révolutionner le monde des entreprises : le cloud distribué, l'intelligence artificielle, la réalité augmentée et la réalité virtuelle, la robotisation ainsi que l'industrie des objets connectés.**

Huawei est un acteur technologique majeur en Afrique. Quels sont les atouts actuels de l'Afrique pour une transformation accélérée du continent ?

Les atouts majeurs de l'Afrique sont sans doute la jeunesse de sa population et la marge de croissance qu'elle détient dans le domaine des TIC. Chez Huawei, nous considérons le droit à la connectivité comme un droit fondamental et comme la pierre angulaire du progrès économique.

En Afrique, nous innovons en nous adaptant aux contextes locaux, afin que les habitants puissent avoir accès à la connexion et à l'énergie stable, de manière écologique et intelligente, et à faible coût.

Huawei accompagne l'essor de la Tech africaine et l'émergence des innovations des jeunes africains. Lors du Hacking Covid-19

Africa, plus de 400 participants se sont réunis en ligne pour élaborer des solutions à la crise sanitaire actuelle. Un centre de Cloud et d'Intelligence artificielle vient d'être mis en place par la société, en Afrique du Sud. Il a vocation à accompagner les start up du continent.

Au niveau de notre bureau régional en Afrique du Nord, nous avons implémenté un programme de formation des talents dans le domaine des TIC.

●● **Les atouts majeurs de l'Afrique sont la jeunesse de sa population et son potentiel de croissance dans le domaine des TIC.**

En Tunisie, nous avons travaillé sur ce programme avec les principales universités, et les meilleurs talents accèdent à une formation plus approfondie en Chine. Grâce à l'excellence, la compétence et la bonne réputation des talents tunisiens, nous avons établi, depuis 2014, un centre régional technique de 60 ingénieurs avec 100% de compétences tunisiennes. Ce centre fournit un support de haut niveau technologique à nos clients dans 24 pays d'Afrique du Nord,

L'administration

Moyennant une infrastructure réseau et informatique solide, sécurisée, accessible et réactive, la digitalisation de l'administration publique va permettre de passer au mode zéro papier. L'interconnexion de toutes les bases de données des différents ministères va améliorer considérablement les délais de traitements, la qualité et la fiabilité des services publics des citoyens et des sociétés.

d'Ouest, et sub-saharienne.

Enfin, nous avons choisi de travailler avec les partenaires tunisiens les plus compétents et les plus expérimentés dans le domaine des TIC. Grâce à cette réussite, nous avons pu introduire nos partenaires dans nos marchés africains où leurs équipes tunisiennes ont excellé et fournissent une très bonne qualité de service à valeur ajoutée.

*Entretien avec Kamel Zidane
Directeur technique et services d'ingénierie.*

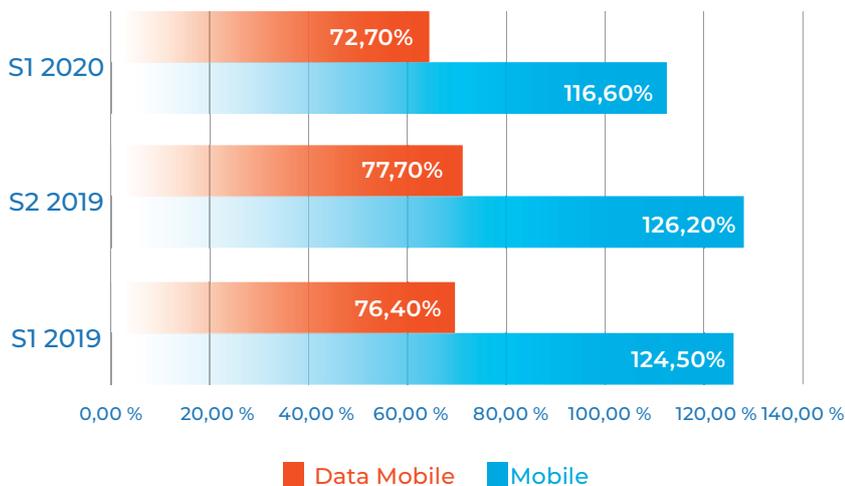


Hi

Intelligent
world

Taux de pénétration de la Téléphonie en Tunisie

Taux de pénétration mobile



Evolution Traffic Voix

-1,4 %

voix mobile national
(S1 2019/S1 2020)

-19,8 %

voix fixe national
(S1 2019/S1 2020)

Taux de pénétration fixe



Evolution Traffic Data

+58,1 %

Data mobile national
(S1 2019/S1 2020)

+52,6 %

Data fixe national
(S1 2019/S1 2020)

(Source : IINTT)



WIFAK BANK

une stratégie Customer Centric

Wifak Bank, désormais bien installée dans le paysage bancaire tunisien, n'a cessé, depuis le lancement de son activité commerciale en avril 2017, de contribuer d'une manière significative à l'enrichissement de l'offre commerciale des produits financiers islamiques à travers des solutions et produits inédits. Il s'agit notamment du lancement du premier emprunt obligataire conforme aux dispositions de la Finance islamique sur le marché financier tunisien, et récemment le lancement de "Hissab lthmar" pour encourager l'épargne via une bonification supplémentaire.

Wifak Bank est aussi la première banque islamique en Tunisie à avoir lancé le produit "WAAD", un instrument de couverture contre le risque de change relatif aux opérations

de commerce international, et ce conformément aux principes de la Finance islamique.

Sur un autre plan et vu les circonstances exceptionnelles que traverse notre pays suite à la pandémie de la Covid-19, le personnel de Wifak Bank s'est mobilisé dès les premiers jours pour accompagner ses clients afin de les aider à gérer les aléas financiers et économiques rencontrés, en leur apportant un soutien effectif et une assistance continue à travers une série de mesures, tout en

●● Lancement du premier emprunt obligataire conforme aux dispositions de la Finance islamique sur le marché financier tunisien

démontrant un respect irréprochable à notre identité de banque islamique.

En effet, la gestion de son activité, conformément au Plan de continuité de l'activité (PCA), réfléchi et préparé à l'avance, a constitué un challenge réussi par l'équipe Wifak Bank.

Cette expérience a renforcé la relation Wifak-Client et a montré l'engagement de la banque dans l'accompagnement de ses clients par des solutions financières adéquates, en particulier des solutions de banque à distance, en l'occurrence Wifak Net et Wifak Mobile.

En outre, des mesures spécifiques ont été mises en place au profit des porteurs de nos cartes de paiement pour leur permettre de réduire au maximum le déplacement à nos



agences, tels que l'augmentation des plafonds, la gratuité des opérations de retrait, le renforcement de la sécurité des transactions et tout particulièrement les paiements sur internet moyennant des codes dynamiques (OTP), etc.

●● Première banque islamique en Tunisie à avoir lancé le produit "WAAD", un instrument de couverture contre le risque de change

A la suite de cette expérience exceptionnelle du confinement, nous estimons que les banques se doivent de prouver davantage leur capacité à mieux servir leurs clients, en particulier, et l'économie nationale, en général, d'une manière plus agile et en toute sécurité. Cet objectif ne peut être atteint qu'en ayant une vision stratégique qui s'articule et se base sur la digitalisation.

C'est ainsi que Wifak Bank, depuis la phase de transformation, a misé sur l'innovation et la digitalisation en tant que projet stratégique

permettant de relancer la croissance des actifs et des dépôts en vue de se positionner dans un marché concurrentiel.

Pour nous, la Transformation digitale devrait être une transformation globale du modèle opérationnel de la banque, de ses politiques et de sa culture en se basant sur les nouvelles technologies.

Notre objectif est de fournir des solutions personnalisées pratiques, simples et sécurisées pour nos clients ainsi que les départements internes moyennant l'automatisation des processus au niveau back-office.

La mission de transformation digitale vise à identifier les projets opérationnels à réaliser en s'appuyant sur les nouvelles technolo-

●● créer un écosystème numérique pour fournir une valeur ajoutée, laquelle sera ensuite récompensée par la prise de part de marché.

gies. Elle a pour principal objectif de mettre les opportunités technologiques au service des enjeux métiers et, par conséquent, créer un écosystème numérique pour fournir une valeur ajoutée, laquelle sera ensuite récompensée par la prise de part de marché.

●● Les banques se doivent de prouver davantage leur capacité à mieux servir leurs clients, en particulier, et l'économie nationale, en général, d'une manière plus agile et en toute sécurité

Pour réussir cette mission stratégique, Wifak Bank n'a épargné aucun effort, en choisissant d'ailleurs un bureau de consulting de renommée internationale pour l'accompagner.

Enfin, notre vision stratégique est d'axer notre réflexion sur l'état d'esprit de la banque, lequel doit être transformé afin de devenir «Customer Centric» (Centré Client) et agile dans la mise en place des projets.

ITHMAR
Wifak Bank



HISSAB ITHMAR plus d'économie...

pour plus de **Bonus !**



Rémunération Avantageuse



Disponibilité des Fonds

Un produit conforme aux dispositions de la finance Islamique selon la technique « wakala billstithmar moukalda »

WWW.WIFAKBANK.COM

[f](#) [t](#) [in](#) [v](#) WIFAKBANK

بنك الوفاق
WIFAK BANK
la banque pour tous



Majdi Hassan

Retarder la digitalisation pénalisera la reprise

La digitalisation relève d'une approche pragmatique et méthodique. Il y a lieu au préalable de revoir notre façon d'opérer. Comment dès lors répartir les tâches et les responsabilités entre le public et le privé.

Explication avec Majdi Hassan, Pr universitaire, directeur du Centre d'études et de recherche de l'IACE.

WMC : La sphère technologique fait un remarquable come-back. Vous pensez que le pays est à

la veille de négocier son virage vers la nouvelle économie ?

Majdi Hassan : Je préfère parler de la digitalisation que de nouvelle économie, dans le contexte actuel. Je relève, non sans satisfaction, que le pays, sous la pression de l'urgence de

La Tunisie en transformation : l'impératif digital

Nous assistons depuis plus de trois décennies à une forte incitation des économies les plus avancées à la création d'entreprises et aussi à l'émergence croissante de start-ups dans l'économie numérique ou dans les industries créatives.

Ainsi, la mise en place d'un écosystème favorable à leur expansion est devenu un impératif de compétitivité économique. On est passé de Start-ups technologiques et innovantes à des Start-ups plus orientées vers la 3D, de la réalité augmentée, de l'Internet des objets ou des jeux électroniques.

C'est dans ce contexte que nous avons élaboré l'ouvrage intitulé « La Tunisie en transformation: L'impératif du digital ». Dans le cadre de la 31^{ème} Édition des Journées de l'entreprise

Etude IACE

🔴 Dans une optique de développement économique, on doit favoriser la proximité des start up avec les grands groupes

la crise sanitaire, n'a pas manqué de répondre, afin de propulser la dynamique de digitalisation.

Pour faire face aux défis de l'épidémie de la Covid-19, le secteur public et le secteur privé ont agi, de concert, à l'unisson. Au final, le pays a trouvé ce qu'il faut d'audace, pour aller de l'avant. Et on a passé le cap et tenu le pari au vu de toutes les plateformes digitales, installées en un temps record et avec une haute efficacité, dans des conditions on ne peut plus difficiles. Et dans tous les domaines, autant du social que du sanitaire et bancaire, pour ne citer que ceux-là.

🔴 Le pays, sous la pression de l'urgence de la crise sanitaire, n'a pas manqué de répondre, afin de propulser la dynamique de digitalisation

Sitôt la crise dépassée, l'administration s'est vite illustrée par un prompt retour au monopole de la prise de décision. Il est vrai que le secteur privé est, à chaque fois, associé aux grandes manifestations nationales et prend part au débat. Mais cet attelage, qui a montré sa pleine efficacité s'arrête, uniquement, à la phase de concertation. Et le circuit de

la prise de décision demeure une exclusivité de la haute administration.

Bien assurer la transformation digitale est une entreprise complexe et l'implication du secteur privé -et j'ajouterais de la société civile- à tous les niveaux du processus me paraît incontournable. Et la question qui se pose à nous est de savoir si les pouvoirs publics acceptent de reconsidérer leur façon d'opérer, ce qui est rendu encore plus problématique au vu de la tension politique que connaît le pays, à l'heure actuelle.

Les entreprises Tech ont évité un Shut Down au pays et c'est là un signal fort. La digitalisation doit-elle être la priorité pour le pays, sur la voie de la relance ?

Cela me semble être une priorité, dans l'absolu. Ajouter qu'elle nous prémunirait des retombées d'une éventuelle deuxième vague, outre que c'est un levier remarquable pour redresser la compétitivité des entreprises. Par conséquent, cela me paraît être un passage obligé pour activer le développement économique. Je le vois comme un impératif.

Pour aller plus vite sur la voie de la digitalisation, il faut parvenir à atténuer la résistance au chan-

gement dans les circuits décisionnels publics. La question est de savoir si l'administration, dans cette perspective, accepte d'impliquer davantage le secteur privé.

●● L'administration s'est vite illustrée par un prompt retour au monopole de la prise de décision

Quel rôle pour les start up et l'innovation dans l'accélération de la digitalisation ?

Un écosystème de la start up et de l'innovation est en train de se mettre en place. On a beaucoup avancé dans le domaine de son financement. Cependant, il faut aller jusqu'au bout de la logique pour rassurer les investisseurs. Pour le moment je ne vois pas d'issue majeure pour la fin de parcours d'une start up.

A un moment donné, la start up doit pouvoir offrir une perspective de sortie pour ses investisseurs lesquels ne peuvent indéfiniment immobiliser leur mise. Et pour cela, il y a soit la possibilité d'entrée en Bourse, soit le rachat par un grand groupe. Il convient de pousser dans ces deux directions.

Je pense que dans une optique de développement économique, l'on doit favoriser la proximité des start up avec les grands groupes. Sans négliger la sortie par la Bourse en activant un compartiment dédié à ce genre d'opérations. Toutes deux offrent une possibilité de dégage-ment pour les investisseurs. Il convient d'accélérer le débat sur ces deux problématiques afin de parvenir à adopter des solutions viables, rapidement.

Par ailleurs et dans une optique de faire converger les régions, il est souhaitable de hâter leur connectivité. Le haut débit et la 4G doivent être disponibles en tous points du territoire pour garantir une égalité des chances entre toutes les start up tunisiennes. Cela relève de l'inclusion numérique et il faut veiller à améliorer l'infrastructure digitale dans les toutes les régions du pays, car il s'agit d'un prérequis dont on ne peut faire l'économie.

Cette même appréciation vaut aussi pour l'infrastructure logistique. Cette dernière n'est pas propre au seul port de Radès. On la retrouve partout, dans le transport aérien, dans le shipping. Une fois rompu le monopole de "Rapid poste", on a bien vu la concurrence s'installer sur



Connectivité des régions

Par ailleurs et dans une optique de faire converger les régions, il est souhaitable de hâter leur connectivité. Le haut débit et la 4G doivent être disponibles en tous points du territoire pour garantir une égalité des chances entre toutes les start up tunisiennes. Cela relève de l'inclusion numérique et il faut veiller à améliorer l'infrastructure digitale dans les toutes les régions du pays, car il s'agit d'un prérequis dont on ne peut faire l'économie

*Majdi Hassen,
Directeur Centre de recherche IACE*

●● L'ERP gouvernemental, est la colonne vertébrale de tout le plan digital

le marché avec un supplément d'efficacité. Des sites variés tel ARAMEX ont pris pied sur le marché et ils ont permis l'expansion du e-commerce.

L'IACE a souvent appelé à un dialogue soutenu et permanent entre les pouvoirs publics et le secteur privé. La crise de la Covid-19 a favorisé ce rappro-

chement. Pensez-vous qu'il se poursuivra et qu'il n'y aura pas de retour en arrière ?

Le dialogue relève des bonnes pratiques de partenariat entre le public et le privé. Lors de la crise, les deux secteurs ont coopéré de manière pratique et pragmatique. Pendant le confinement, les deux secteurs ont collaboré étroitement au niveau de la réflexion et la maturation des projets et ont su les mettre à exécution en bonne intelligence.

Les résultats de cette proximité permanente à toutes les étapes d'aboutissement des projets ont été remarquables.

Lors de la crise, l'administration a accepté de changer de comportement et a abandonné son ancien mode opératoire, de l'exclusivité décisionnelle.

Hélas, sitôt le confinement levé, ce fut le retour à l'ancien séquençement procédural. La consultation du secteur privé s'arrête à l'étape informationnelle. La décision est retournée dans l'enceinte des cabinets ministériels.

L'ACE a appelé à aller vers l'Etat 2.0 et l'économie 4.0, le pays aura-t-il les moyens de ses ambitions en la matière ?

Vous pensez bien que l'on est forcé et contraint de réunir les

moyens de nos ambitions. L'enjeu est capital. On ne peut se permettre de ne pas performer.

Observez les orientations des plans de relance de par les pays les plus avancés, tous optent pour l'accélération de l'automatisation. Par conséquent, la digitalisation devient inévitable. On ne peut se permettre de rater ce virage.

Pour aller plus vite sur la voie de la digitalisation, il faut parvenir à atténuer la résistance au changement dans les circuits décisionnels publics

Cependant, j'attire l'attention sur le fait que tout le temps qu'on ne bougera pas on ne fera qu'accumuler du retard et cela compliquera la tâche pour tous.

Le pays découvre que le télétravail est un levier de productivité. Ne faut-il pas aller plus loin et embrayer dans la foulée de la relance avec l'utilisation de l'intelligence artificielle ?

J'abonde dans votre direction, car l'intelligence artificielle est un horizon inévitable et tellement structurant. Toutefois, il

Retour de confiance

Le retour de confiance n'est pas un mouvement mécanique, simple. Il dépend de 3 éléments essentiels:

Le premier d'entre tous est la stabilité sécuritaire et je pense qu'en la matière le pays a bien avancé. Le second est la stabilité politique, car c'est d'elle que dépend la visibilité si nécessaire aux milieux d'affaires pour ancrer leurs anticipations. Et à l'heure actuelle, elle n'est pas encore au rendez-vous. La troisième est la confiance dans la justice. Et je rajouterais un élément corollaire, à savoir la stabilité sociale. Le compte n'y est pas tout à fait

*Majdi Hassen,
Directeur Centre de recherche IACE*

nous faut réussir un préalable et nous l'avons bien défendu lors du Forum 2020. Je parle ici du projet de l'ERP gouvernemental. Je pense que c'est la colonne vertébrale de tout le plan digital.

Je rappelle que ce projet est d'un coût voisin de 80 millions de dinars, ce qui n'est pas prohibitif, donc je ne vois pas pourquoi on décalerait sa réalisation. Songez



donc que, sans l'ERP gouvernemental, il nous sera difficile de disposer d'un système d'information intégré/unifié ce qui décalerait par voie de conséquence le recours à l'intelligence artificielle. Toutefois, je vois une lueur d'espoir. L'amorçage de l'identifiant unique pourrait nous rapprocher du but. L'accélération de ce chantier serait bénéfique pour le reste.

Ceci vaut également pour le secteur privé. Le reprofilage des systèmes d'information est une étape nécessaire. Et je rappelle une fois encore que les retards accumulés nous pénaliseraient.

Les pays optent pour l'accélération de l'automatisation. Par conséquent, la digitalisation devient inévitable. On ne peut se permettre de rater ce virage

Le e-Gov, quelle délivrance pour le citoyen. L'Open-Gov est un gage de transparence pour l'opinion. Et pour la communauté d'affaires serait-ce un gage de retour de confiance ?

En toute bonne foi, le retour de confiance n'est pas un mouvement mécanique, simple. Je

pense qu'il dépend d'éléments divers et j'en vois trois qui soient essentiels.

Dans un contexte d'indécision le mieux serait de se ménager une capacité de réactivité et d'adaptation pour bien rebondir

Le premier d'entre tous est la stabilité sécuritaire et je pense qu'en la matière le pays a bien avancé. Le second est la stabilité politique, car c'est d'elle que dépend la visibilité si nécessaire aux milieux d'affaires pour ancrer leurs anticipations. Et à l'heure actuelle, elle n'est pas encore au rendez-vous. La troisième est la confiance dans la justice. Et je rajouterais un élément corollaire, à savoir la stabilité sociale. Le compte n'y est pas tout à fait.

Sans vouloir noircir le tableau, si on y ajoute toutes les présomptions de corruption, vous voyez bien que l'horizon n'est pas bien dégagé et de ce fait le retour de confiance apparaît comme un objectif quelque peu éloigné.

Pour faire court, la digitalisation serait-elle le nouveau modèle de développement que nous recherchons ?

Le modèle est déjà là, appliquez-le

Nous sommes un peuple qui travaille mieux et plus en situation de stress. Des ministres, des dirigeants avec des équipes d'horizons diverses se réunissaient les dimanches, et à tout moment, ils étaient disponibles sans aucun problème, ils restaient jusqu'au petit matin à discuter des modalités, personne ne s'absentait, pour nous l'essentiel c'est qu'il n'y ait pas d'erreur ni de retard, parce que finalement la responsabilité pouvait être imputé à la banque ou à la poste ou à une autre institution et c'est ce qu'on voulait éviter à tout prix, et tout ça a été fait en un temps record, je pense que la chose fondamentale, et je l'ai dit au chef du gouvernement l'autre fois, est que le modèle est déjà là, allez y appliquez-le

*Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT,*

Vous m'amenez à une dimension prospective. Déjà bien avant la crise de la Covid-19, le pays était préoccupé par la recherche d'un nouveau modèle de développement. Et c'est un souci bien légitime. Cependant,



“ Hélas, sitôt le confinement levé, ce fut le retour à l'ancien séquençement procédural

il faut tenir compte de ce qui se passe dans les économies avancées, de ce qui se passe chez nos principaux partenaires et de nos concurrents. Le monde vit à l'heure actuelle dans un état

d'imprévisibilité. L'on ne sait dans quelle direction se fera la reprise. Les uns poussent vers plus de libéralisme. Les autres appellent à aller vers la transition écologique. Il y a une telle effervescence qui ne permet de prédire ce que seront les relations internationales, ni même ce que seront les comporte-

ments des consommateurs, ni comment s'opérera la reprise économique.

Dans un tel contexte d'indécision le mieux serait de se ménager une capacité de réactivité et d'adaptation pour bien rebondir en ligne avec la direction qui se dessinera. Et pour ce faire, je pense qu'il faut avoir de l'agilité et de l'audace. Cela vaut pour l'Etat autant que pour le secteur privé.

*Propos recueillis par
Ali Abdessalam*



La bonne assurance Cyber est le reflet de la bonne politique de sécurité de l'entreprise



Mehdi Doghri, Deputy General Manager chez CARTE, diplômé d'économie à l'Université Paris 1 Panthéon Sorbonne et titulaire d'un master en assurance, est un passionné, novateur et bâtisseur. Totalement investi dans sa mission en tant que dirigeant à CARTE Assurances, il est décidé à apporter sa touche personnelle en impulsant de nouvelles méthodes de travail où les hautes technologies occupent une place de choix, en créant de nouveaux produits et en offrant de nouveaux services. Des services personnalisés et adaptés aux nouvelles exigences socioéconomiques et sanitaires.

Comment ce jeune entrepreneur inspiré, architecte de la nouvelle carte «CARTE» a géré la pandémie Covid-19, et quelle vision porte-t-il pour le secteur des assurances désormais très sollicité parce que les risques sont de plus en plus nombreux et nouveaux, entre autres les cyber-risques ?

WMC : La pandémie de Covid-19 a pris de court tous les acteurs économiques aussi bien publics que privés. A-t-elle, d'après vous, accéléré la transformation digitale du secteur des assurances ?

Mehdi Doghri : La crise de la Covid-19 a eu un impact social, économique et organisationnel

pour l'entreprise. Les experts disent que deux mois de confinement vont impliquer une accélération de la digitalisation des entreprises de plus de 5 ans. Nous avons donc gagné 5 ans, en digitalisation des process. Parce que la digitalisation ne se limite pas seulement à la gestion de la relation entre le client et l'entreprise, mais elle concerne aussi la gestion interne des process.

Dans le métier des assurances, on manipule beaucoup de papiers, beaucoup de documents, et il y a beaucoup de transferts et de validation de documents entre les services et les directions. Ces opérations

peuvent être digitalisées, numérisées et automatisées. Chose qui est faite aujourd'hui parce qu'il y a eu la pandémie.

Reconnaissons-le, c'est un mal pour un bien. Aujourd'hui, les entreprises sont obligées de procéder à la transformation numérique. C'est important. La Covid-19 est une crise qui va impacter la croissance des entreprises, puisque le ralentissement de l'économie mondiale -et bien évidemment la nôtre- se répercutera sur le business des assurances, lequel business est lié totalement au développement des entreprises clientes et aux particuliers généralement amenés à utiliser le service des assurances.

CARTE a été la première à signer un contrat avec un prestataire pour la mise en place d'une plateforme de signature électronique

Le télétravail a-t-il pu compenser l'absence physique de votre personnel tout au long du confinement ?

Le télétravail est efficace dans certains cas, parce qu'il y a

des fonctions dans l'entreprise qui peuvent être exécutées à distance et à travers le télétravail sans entraver son fonctionnement. Par contre, il y a certaines fonctions qui nécessitent une présence physique. Nous pouvons citer le bureau d'ordre, les services d'encaissement et de recouvrement.

Il y a aussi le contact avec certains prestataires tels les experts judiciaires, et dans la coutume tunisienne, ce n'est pas encore traité à distance, mais dans le secteur financier, beaucoup de missions peuvent être traitées à distance puisque tout fonctionne autour du système d'information de l'entreprise.

Pour les contrats d'assurances, n'y a-t-il pas moyen de les traiter à distance ?

Bonne question puisqu'il s'agit d'une actualité au sein de CARTE Assurances. Il y a plus d'un mois, nous avons été les premiers à signer un contrat avec un prestataire pour la mise en place d'une plateforme de signature électronique, ceci dans le cadre de ce qu'autorise la réglementation tunisienne. Ce fut fait avec l'ANCE (Agence nationale de certification électronique), ce qui permettra très prochainement à CARTE de signer des contrats



et des documents à distance avec ses partenaires, de souscrire des contrats, de procéder à des modifications pour d'autres. Toutes ces opérations seront validées non pas avec la signature non humide mais plutôt par la signature électronique unique à chaque individu.

Quel impact de la pandémie et de la digitalisation sur les emplois dans votre secteur ?

Il y a eu un impact certain sur l'emploi. Parce que tout d'abord, l'évolution des fonctions, et des métiers au sein de l'assurance fera en sorte que la politique RH de l'entreprise et dans la gestion de carrières exigera des profils de personnes amenées à traiter les dossiers et les informations via les systèmes d'information et des logiciels. Nous aurons besoin de personnes spécialisées dans le renforcement de la sécurité informatique. Ce sera un volet très important pour la sécurisation du travail digital et du système d'information.

Certaines tâches qui sont exécutées manuellement seront certainement dans l'avenir automati-

sées, et sur le long terme, cela aura un impact sur certaines fonctions dans l'entreprise. Les conséquences ne seront pas importantes à court terme sur les employés, parce que c'est une évolution qui se fait à son rythme et c'est une polyvalence qui sera mise en place. Mais il est évident que les fonctions et les fiches de postes vont évoluer avec la transformation digitale.

Les fonctions et les fiches de postes vont évoluer avec la transformation digitale

Qu'en est-il des cyber-risques avec tous ces hackers qui se trouvent dans l'espace du net ? Avez-vous conçu des produits d'assurances dédiés ?

Tout d'abord avant de parler du rôle de l'assureur, il est important de sensibiliser le public aux dangers des attaques des hackers et au cyber-risque. Les cyber-risques dans le monde sont énormes, aujourd'hui on parle d'une augmentation des cyber-attaques de 600%.

Précisons à ce propos pour ne pas être alarmiste que 70% des tentatives d'attaques sont bloquées par les systèmes de sécurité des entreprises. Mais lorsque l'attaque est avérée, c'est une moyenne de 3 semaines d'arrêt pour l'entreprise pour remettre à jour les données et la remise en fonction de son système et de temps pour une nouvelle sécurisation, avec les pertes qui s'ensuivent.

Il faut aussi savoir que certains secteurs sont touchés plus que d'autres. Il s'agit essentiellement des secteurs financiers qui sont très numériques dans leurs systèmes d'information. Ce sont des secteurs où la base de données et l'information sur les clients est très riche. Les hackers cherchent l'information sur les clients qu'ils revendent dans le monde du dark net.

Le secteur de la santé est aussi très sensible aux attaques cybernétiques. Il est la cible privilégiée des hackers, sachant que les risques sont énormes et peuvent entraîner la mort de patients. Il y a eu le cas d'une clinique à Düsseldorf, en Allemagne, où une attaque informatique a entraî-

Le secteur de la santé est la cible privilégiée des hackers, les risques y sont énormes et peuvent entraîner la mort de patients.

né l'indisponibilité de toutes les données sur les malades. L'un d'eux a été transféré à un autre hôpital parce qu'il n'y avait plus d'accès aux données sur les médicaments qu'il fallait lui administrer durant l'opération qu'on devait pratiquer ailleurs. Malheureusement, le patient est mort durant le transfert à cause d'une heure de report de l'opération. Vous imaginez la gravité des cyber-attaques lorsqu'elles touchent la santé ?

Il y a aussi les risques sur le e-commerce. Parce que c'est un secteur qui collecte un nombre indéfini de données sur les clients dont les habitudes de consommation, les catalogues produits, les informations financières, etc. Ces renseignements ont beaucoup de valeur et sont revendables sur les plateformes du dark net.

Il ne s'agit donc pas de savoir si on va être attaqué mais plutôt quand allons-nous l'être.

N O U V E A U T É

DEVENEZ UN ASSURÉ CARTE ASSURANCES EN UN CLIC !



SOUSCRIPTION ET PAIEMENT EN LIGNE

www.carte.tn

On vous l'assure.



CYBER-ASSURANCE

ANTICIPEZ L'IMPACT
DES CYBER-RISQUES!



Votre gage de sécurité pour :

- Couvrir l'impact financier des cyber-attaques
- Maitriser la gestion de crise suite à une cyber-attaque
- Assurer le maintien de votre activité

www.carte.tn



C'est pour cela qu'il faut bien s'y préparer. L'assurance cyber ne remplace pas la sécurité informatique mais elle en atténue l'impact suite à son échec

Quand est-ce que les systèmes informatiques risquent de défaillir ?

Il y a deux types de risques informatiques. Le risque subi suite à une attaque du fait d'un acte des cyber-hackers, ou l'événement accidentel qui peut arriver du fait même d'une fausse manipulation d'un opérateur.

Les impacts des risques informatiques sont opérationnels et financiers. Pour les premiers, il s'agit du risque sur la confidentialité des données qui peut être mise à mal. Il peut s'agir de la disponibilité de l'information, ça peut aussi être la fiabilité de l'information de l'entreprise qui va être perturbée. L'impact financier est direct. Nous parlons de perte de l'activité et de perte du chiffre d'affaires. Le coût de la mise en état des données et du système d'information est considérable

Le coût de la mise en état des données et du système d'information est considérable sans parler des risques des réclamations



sans parler des risques des réclamations.

Il s'agit de procédures en contentieux par un tiers ou par un client, qui pourraient attaquer l'entreprise parce que leurs données ont été partagées. Ceci peut nuire soit à l'entreprise et son image, soit à son actif essentiel (fonds de commerce, ou industriel).

Pourquoi attaque-t-on ces systèmes ? La raison intentionnelle est pour chercher le profit. Dans ce monde globalisé, les enjeux géopolitiques et géoéconomiques sont importants. (Nous avons pu constater par exemple le nombre important d'attaques lors des élections de 2016 aux Etats-Unis).

Quand il y a des failles dans les systèmes, les dommages peuvent être catastrophiques

sur les entreprises. Plusieurs éléments peuvent être des portes d'entrée pour les attaques, les sites internet des entreprises, les emails, les smartphones connectés des salariés de l'entreprise avec les mots de passe, tout ce qui est plateforme du e-commerce. Les réseaux sociaux sont aussi une porte d'entrée aux informations confidentielles des uns et des autres, ainsi que les applications professionnelles et mobiles.

Quelles réponses apportez-vous, vous en tant qu'assureur à ces problèmes que vous qualifiez de "gravissimes" ?

L'assureur se doit d'être présent pour couvrir l'ensemble des risques de l'entreprise, les risques du patrimoine, le risque des salariés, les risques financiers, etc. Aujourd'hui, CARTE Assurances

avec l'appui d'un partenaire international, a mis en place des solutions dédiées, offre des solutions Cyber.

Aujourd'hui, nous ne pouvons pas prétendre à une solution toute prête pour toutes les entreprises, c'est du sur mesure. Il faut savoir que chaque étude de risque pour chaque entreprise a un scoring. Chaque activité a un scoring. Chaque entreprise de par sa taille et le nombre de ses employés a un scoring.

Notre rôle est d'étudier le risque d'entreprise et de préparer un contrat adapté à ses besoins spécifiques.

Ce contrat est évolutif dans le temps. Ce n'est pas comme les assurances classiques, les procédures classiques avec des normes prédéfinies et fixes, cela dépend du risque encouru. Ce sont des contrats qui peuvent être révisables, si l'entreprise a développé un nouveau produit ou a changé de structure, nous devons adapter le contrat aux nouvelles données.

L'assurance Cyber, c'est aussi le risque management. Donc cela ne concerne pas seulement les directeurs du système d'information de l'entreprise, mais cela concerne la direction générale, la direction financière, la direction juridique, et enfin les DSI, et ça se passe dans les entreprises où la culture du risque management est élevé.

Ça devrait se faire au niveau du Conseil d'Administration, parce que le mandataire de l'entreprise pourrait être amené à se défendre contre une réclamation au contentieux contre un fournisseur ou un client.

Quels risques ont les cyber-attaques sur les firmes opérant dans les télécommunications ?

Les telco représentent un secteur extrêmement sensible. D'ailleurs, sur le marché tunisien certaines compagnies ont été attaquées, ce qui a entraîné des arrêts d'activités. Mais même l'industrie peut être attaquée, les cibles dans le secteur industriel sont les entreprises où le niveau d'automatisation de l'industrie est élevé.

🔴 Quand une multinationale est attaquée, ce qui coûte le plus cher... ce sont les frais de communication et d'information

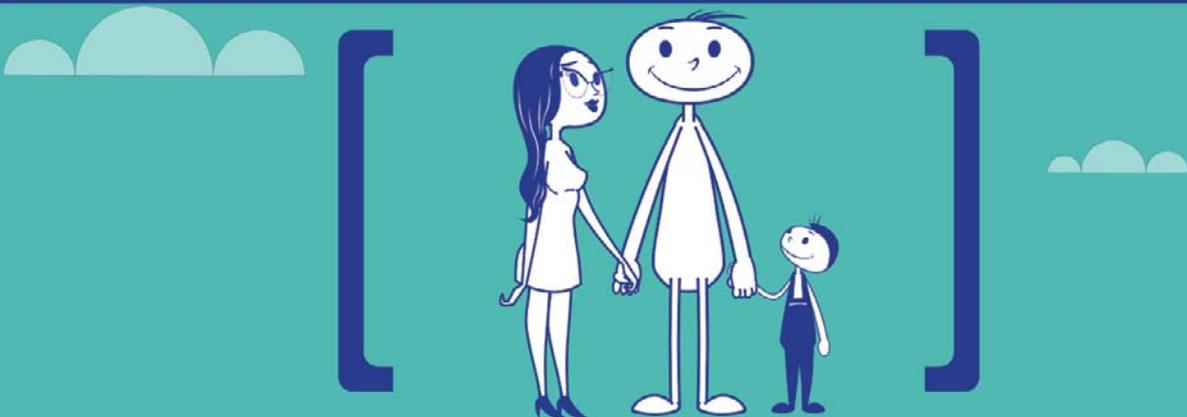
Aujourd'hui, dans une industrie, la production sur une chaîne totalement automatisée est contrôlée via un centre de contrôle. Les activités d'une usine peuvent être stoppées parce qu'il n'y a plus accès à la gestion automatisée de la chaîne, ce qui comporte énormément de risques.

Les entreprises qui disposent d'une base de données clientèle très importante encourent autant de risques. Nous pouvons trouver une entreprise commerciale qui n'a pas un système d'information très développé et qui a une base de données énorme, elle peut être une cible facile pour les cyber-attaques.

Quel est le niveau de couverture des risques que vous offrez à votre clientèle en cas de cyberattaque ?

L'assurance est un transfert

Assurance santé



CARTE Assurances a été la première à mettre en place l'assurance individuelle, puisque l'assurance privée, dans notre pays est plus connue par le biais de l'assurance groupe

de risques. Nous intervenons après la gestion de risque dans l'entreprise elle-même qui doit mettre en place sa sécurité informatique. Nous sommes là si elle échoue. La compagnie d'assurance offre des garanties précises : la garantie dommage et la garantie responsabilité civile de l'entreprise.

Dans la garantie dommage, la plus connue et la plus demandée, il s'agit de la garantie perte d'exploitation. C'est lorsque l'entreprise se retrouve en arrêt d'activité ou en activité réduite et c'est un élément essentiel.

Il y a aussi la garantie des frais engagés par le client en cas d'actions en contentieux le visant, les frais de défense lorsqu'il y a une action de justice contre lui, les frais de communication pour informer l'ensemble de sa clientèle que les données ont été attaquées, les frais engagés pour remettre à niveau la base, et là on fait appel à des entreprises informatiques pour aider à la reconstitution de la base.

Aujourd'hui, et cela va peut-être vous surprendre, quand une multinationale est attaquée, ce qui coûte le plus cher dans ce genre de situation et dans les gros sinistres dans le monde, ce sont les frais de communication et d'information. Il faut mettre en place un plan de communication, en informer l'ensemble de la clientèle, se déployer dans les médias, acheter des espaces, etc.

La reconstitution des données pour la reprise informatique demande des coûts importants aussi, ça garantit tout ce qui est protection de données (frais de défense, tentative d'extorsion informatique). La tentative qui échoue peut générer un impact sur le système informatique, l'abîmer et générer des besoins supplémentaires en investissements pour sécuriser ce système. Ce qui peut être couvert aussi par l'assurance, ce sont les garanties de responsabilité civile, qui couvre les dommages causés aux tiers et les conséquences des actions menés par ces deniers.

Ette assureurs, c'est une vocation et c'est un métier où presque tout tourne autour de l'humain. Pour nous, Assurance rime avec humanisme et excellence.

A supposer que des données personnelles ont été divulguées par des agents bancaires comme nous l'avons vécu après 2011 où des extraits de compte ont été divulgués, comment intervient l'Assurance Cyber pour dédommager la personne lésée?

La banque a été attaquée et vos données personnelles ont été récupérées et divulguées. Le client lésé peut mener une action pour manquement à la sécurisation de ses données personnelles, et la banque recourra à l'assurance cyber pour le dédommagement.

La dernière garantie de notre offre assurance cyber est la couverture «Multimédia». Elle prend en charge les conséquences pécuniaires et/ou les frais de défense du fait de toute reproduction, publication, communication d'information ou de contenu numérisé par l'assuré sur ses sites internet ainsi que sur ses réseaux sociaux dans le cadre de la diffamation, violation de tout droit de propriété intellectuelle et l'atteinte aux droit d'image.

C'est ce que vous faites ?

Notre assurance couvre contre les attaques malveillantes, contre la fuite et la divulgation des données personnelles et contre les événements accidentels des



systèmes d'information. C'est une couverture à 360 degrés.

Nous agissons sur 3 axes : l'axe de la prévention, l'axe de l'assistance et l'axe de l'indemnisation. La prévention se fait en amont pour éviter tout incident de quelque ordre qu'il soit. C'est un travail d'encadrement et de formation, et c'est pour cela que nous avons pris le parti de ne pas agir seulement sur le volet financier. Nous avons fait appel à un partenaire international qui va mettre à la disposition des experts en cyber-sécurité pour l'accompagnement de notre clientèle en termes d'information, d'identification des risques, des faiblesses du système, des exercices de risques et de crises.

L'assistance est très importante, c'est un service concret. Aujourd'hui, nous mettons à la disposition de notre clientèle une plateforme hotline, 24/24 et 7/7. Et dans le cas d'une attaque cyber-informatique, ou d'alerte d'attaque, nous réagissons à la minute près.

Nous amenons également des experts informatiques à même de réagir pour étudier l'attaque et y faire face immédiatement, et des experts juridiques pour traiter l'importance de l'attaque et voir quels impacts peut-elle avoir sur l'entreprise.

Nous mettons à contribution des experts en communication qui vont prendre le relai pour assurer la communication de crise qui n'est pas une communication classique. En tant qu'assureurs, nous mettons en place un écosystème pour la gestion de toute crise.

CARTE a lancée "le service tiers payant", une carte de soin sans avance de frais

Un autre pilier de nos interventions se rapporte à l'indemnisation financière de nos clients, dans le cas de pertes importantes de chiffres d'affaires, de surcoûts pour la remise en état du système informatique et de réclamations. Quand il y a un jugement en défaveur de notre clientèle, qui veut insister pour avoir des indemnisations et des amendes, on doit faire face à tout cela.

La bonne assurance cyber, c'est le reflet de la bonne politique de sécurité de l'entreprise

Quels sont les produits "Spécial CARTE Assurances"?

Hormis la solution Assurance Cyber, l'assurance santé est la branche qui a la plus importante croissance ces dernières années. Aujourd'hui, au regard de la couverture limitée de la sécurité sociale (on parle d'une couverture de 200 dinars par an et par personne), cela reste insuffisant, tout en rappelant que la CNAM est très performante s'agissant des maladies chroniques et des maladies de longue durée qui sont couvertes à 100%.

Mais pour les autres prestations médicales, l'assurance complémentaire santé privée trouve ici toute son utilité. Et nous avons été les premiers à mettre en place l'assurance individuelle, puisque l'assurance privée, dans notre pays, est plus connue par le biais de l'assurance groupe. Il faut donc être salarié dans une entreprise pour pouvoir bénéficier d'une couverture d'assurance complémentaire santé.

Combien coûte une assurance individuelle chez CARTE ?

Cela dépend du nombre d'enfants, des parents, et c'est extrêmement compétitif, puisque nos offres commencent pour une famille (parents et deux enfants) à 1.300 dinars par an.

Nous tenons à faire remarquer que le critère prix n'est plus aussi essentiel que celui qualité de service lorsqu'il s'agit de parler d'assurance santé. C'est pour cela que CARTE a beaucoup investi dans le domaine de l'assurance santé.

Nous avons lancé cette année un produit répandu en occident, "le service tiers payant". C'est-à-dire que nos assurés peuvent avoir accès à un service via une carte de soin en se présentant chez notre réseau conventionné de prestataires de soins, des labos, des cliniques, des médecins, ou chez des pharmaciens sans avance de frais et se faire soigner. Ce service a été une réussite grâce à la technologie, grâce à la mise en place d'une plateforme informatique développée en interne.

Nous avons pris le défi de le réaliser en interne pour ne pas faire appel à un partenaire externe parce que la donnée santé est sensible. Nous ne pouvons pas

CARTE offre des solutions d'Assurance Cyber

jouer avec le service de l'assurance santé et nous avons consenti de gros investissements pour l'assurer comme il se doit. Il s'agit d'éthique et de qualité de service. Ce n'est pas que du business, nous parlons là de l'humain, du social et on ne se comporte pas avec un client qui va contracter une assurance individuelle pour une couverture santé comme on se comporte avec une entreprise commerciale, ou un risque incendie, etc. Il y a, de notre part, une véritable volonté pour une assistance sécurisante qui fait que notre client se sente protégé. Pour nous, c'est essentiel.

Etre assureurs, c'est une vocation et c'est un métier où presque tout tourne autour de l'humain. Pour nous, Assurance rime avec humanisme et excellence.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)

AMEN BANK

élue

“Meilleure Banque en Tunisie en 2020”

par le prestigieux magazine

Global Finance



AMEN BANK se distingue encore une fois, en étant élue « Meilleure Banque en Tunisie en 2020 » par le prestigieux magazine «Global Finance ».

Cette nouvelle distinction internationale confirme la solidité financière, la vision stratégique, l'expertise des équipes, ainsi que l'engagement d'AMEN BANK au service de sa clientèle « particuliers » et « entreprises » et vient appuyer sa détermination à offrir la panoplie de produits et services la plus innovante et la plus adaptée aux besoins de ses clients.

Adresse du siège: Av. Mohamed V - 1002 Tunis - Tunisie
Tél.: (+216) 71 148 000 • Fax: (+216) 71 833 517
www.amenbank.com.tn • Centre de Relation Clients: 71 148 888

N° Vert 80 106 000



بنك الأمان
AMEN BANK
Le Partenaire de votre Succès





François-Xavier Theeten - Sopra Banking

Le secteur bancaire connaît une véritable disruption digitale

Dans le cadre de notre Hors-Série sur la transformation digitale, nous avons eu un entretien avec François-Xavier Theeten - General Manager Tunisia Algeria - sur l'effet accélérateur de cette crise exceptionnelle de la pandémie du Covid-19 sur la digitalisation de notre organisa-

tion, de notre administration et de notre vie au quotidien.

Comment expliquez-vous qu'il ait fallu une crise de l'ampleur de celle de la Covid-19 et d'un confinement général pour se rendre compte de la nécessaire transformation digitale de notre société?

La transformation digitale de notre société a démarré depuis plusieurs années. En particulier, la population jeune et croissante constitue une cible parfaite capable de s'approprier rapidement les innovations et les propositions de nouveaux usages qui apportent des solutions pragmatiques à leurs attentes en

Coding Colorful Banking

 Sopra Banking
Software

matière d'accès à l'information et au savoir, d'accès aux médias audios et vidéos, d'accès aux services de paiement et de réduction des distances en matière de distribution.

Initiatives propulsées par la Covid-19: Dépistage et suivi des cas, collaboration à distance, limitation des déplacements physiques en utilisant des applications digitales.

La crise du Covid-19 a eu un effet accélérateur indéniable sur la transformation digitale de la société, partout dans le monde. De très nombreuses initiatives ont été lancées depuis le début de cette

crise, dont je peux citer quelques exemples : favoriser le dépistage et le suivi des cas, collaborer à distance ou limiter les déplacements physiques en utilisant des applications digitales.

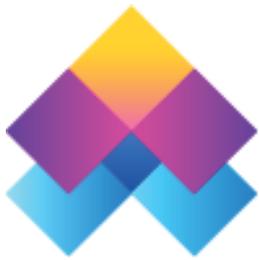
La crise de la Covid-19 a donc permis d'accélérer la transformation digitale via la création de nouveaux usages. Comment voyez-vous la transformation digitale lorsque la crise sera terminée ?

Tout d'abord, la majorité des nombreux nouveaux usages engendrés par la crise du Covid-19 vont subsister lorsque cette crise sera enfin derrière nous. Le monde devient de plus en plus digital. Les entreprises et les administrations proposent à leurs clients et à leurs usagers de nouveaux parcours et de nouvelles offres, basés sur des canaux digitaux.

Le télétravail prendra désormais une place plus importante dans l'organisation du travail dans l'entreprise.

Pour ce faire, elles s'appuient sur la transformation de leur organisation que la plupart d'entre elles ont déjà engagée. Chaque organisation cherche à se renforcer en intégrant des talents formés aux technologies de pointe, afin de tirer le meilleur profit du digital, de l'intelligence artificielle et du cloud.

Par ailleurs, nous savons déjà que le télétravail qui s'est massivement imposé, par la force des choses, à l'occasion de cette crise, prendra à l'avenir une place nettement plus importante qu'aujourd'hui.



Sopra Banking Software

Quel est selon vous l'impact du digital sur le secteur bancaire ? Qu'apporte-t-il au consommateur et au citoyen ?

La dynamique autour du digital varie en fonction des secteurs d'activité et le moins qu'on puisse dire, c'est que le secteur bancaire connaît une véritable disruption digitale due à l'arrivée de nouvelles technologies (Cloud, AI, RPA...) et l'arrivée de nouveaux entrants : GAFAM/BATX + fintechs, opérateurs de transfert d'argent et des opérateurs télécoms.

Les opérateurs de transfert d'argent et télécoms, par exemple proposent des processus simples, innovants tout en utilisant des réseaux de distribution non bancaires pour répondre aux problématiques de paiement et de transfert d'argent.

L'un des enjeux majeurs du secteur bancaire, en Tunisie et plus largement en Afrique, est l'inclusion financière qui selon la définition de la Banque Mondiale « définit la possibilité pour les individus et les entreprises d'ac-

céder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) proposés par des prestataires fiables et responsables ».

Le secteur bancaire connaît une véritable disruption digitale due à l'arrivée de nouvelles technologies (Cloud, AI, RPA...) et l'arrivée de nouveaux entrants : GAFAM/BATX + fintechs, opérateurs de transfert d'argent et des opérateurs télécoms.

L'inclusion financière est d'ailleurs une priorité pour les décideurs politiques, qui ont mis en place un environnement réglementaire et politique porteur et ont favorisé la concurrence, laissant aux organismes bancaires et non bancaires la possibilité d'innover et de développer l'accès aux

services financiers. La banalisation du téléphone mobile en Afrique avec plus de 1 Milliard d'abonnés mobile à fin 2018 (soit un taux de pénétration de 80%) a facilité l'élargissement de l'accès aux services financiers pour des populations difficiles à atteindre et les entreprises, à moindre coût et pour un risque minimal.

En parallèle à cette bataille sur la clientèle de masse, les banques sont devenues des acteurs dans le processus de dématérialisation des processus administratifs et douaniers et également des collecteurs de taxe pour le compte de l'administration fiscale. La Banque Centrale de Tunisie est d'ailleurs partie prenante de la transformation digitale du secteur bancaire et financier, et a lancé plusieurs initiatives qui vont dans ce sens, telle que la création d'une sandbox réglementaire.

Les apports du digital pour le consommateur et le citoyen sont nombreux. Par exemple, l'accès aux services bancaires facilité pour une large partie de la popula-

tion qui n'en bénéficiait pas ou la simplification d'un grand nombre de démarches via l'utilisation d'applications digitales. Surtout, le consommateur bénéficie ou va bénéficier de nouveaux usages qui n'existaient pas auparavant, notamment dans les domaines de l'open banking, des paiements ou de l'épargne.

Placer l'humain et l'intelligence collective au centre de l'innovation.

Que doivent faire les banques pour répondre à ces enjeux de l'inclusion financière et de la dématérialisation ?

Les banques doivent disposer d'un système d'information moderne pour répondre à ces enjeux, et pour être en mesure d'offrir de nouveaux services à leurs clients. Leurs plateformes doivent permettre la mise en

œuvre rapide de nouveaux services et de parcours client innovants, être ouvertes pour s'appuyer sur un écosystème de partenaires afin d'étoffer l'offre de la banque. Le système d'information de la banque doit être totalement sécurisé afin de protéger les transactions et les différents échanges avec ses clients et avec l'écosystème.

Le digital s'appuie évidemment sur la technologie, qui apporte des solutions innovantes et adaptées aux usages attendus. Toutefois, au-delà de la technologie, le digital est une approche globale qui se matérialise par la prise de conscience de faire évoluer les modes opératoires, les organisations et les usages. Les banques sont donc bien conscientes que la révolution digitale n'aura de sens que si leurs équipes sont accompagnées, ce qui leur permettra de faire émerger les leaders de demain capables de placer l'humain et l'intelligence collective au centre de l'innovation.

Partenaire technologique de référence de plus de 1 500 institutions financières dans le monde, depuis plus de 40 ans.

Proches de nos clients dans toutes les transformations du secteur financier depuis plus de 40 ans, nous sommes le partenaire technologique de référence de plus de 1 500 institutions financières dans le monde. En Tunisie, nous accompagnons plusieurs banques et établissements financiers, avec nos solutions Sopra Banking Platform – Core Amplitude Up et Sopra Financing Platform - Cassiopae, en nous appuyant sur l'expertise métier et technologique de nos 200 consultants basés à Tunis.



Coding Colorful Banking



Sopra Banking
Software



Accélération du Digital en Tunisie

Sopra Banking Software accompagne le développement et la transformation digitale des banques tunisiennes. Le groupe Sopra Steria compte aujourd'hui 800 collaborateurs à Tunis, dont plus de 200 experts SBS.



Composants Métiers
Banque Modèle



API-First



Ecosystème ouvert
Nouvelles sources
de revenus

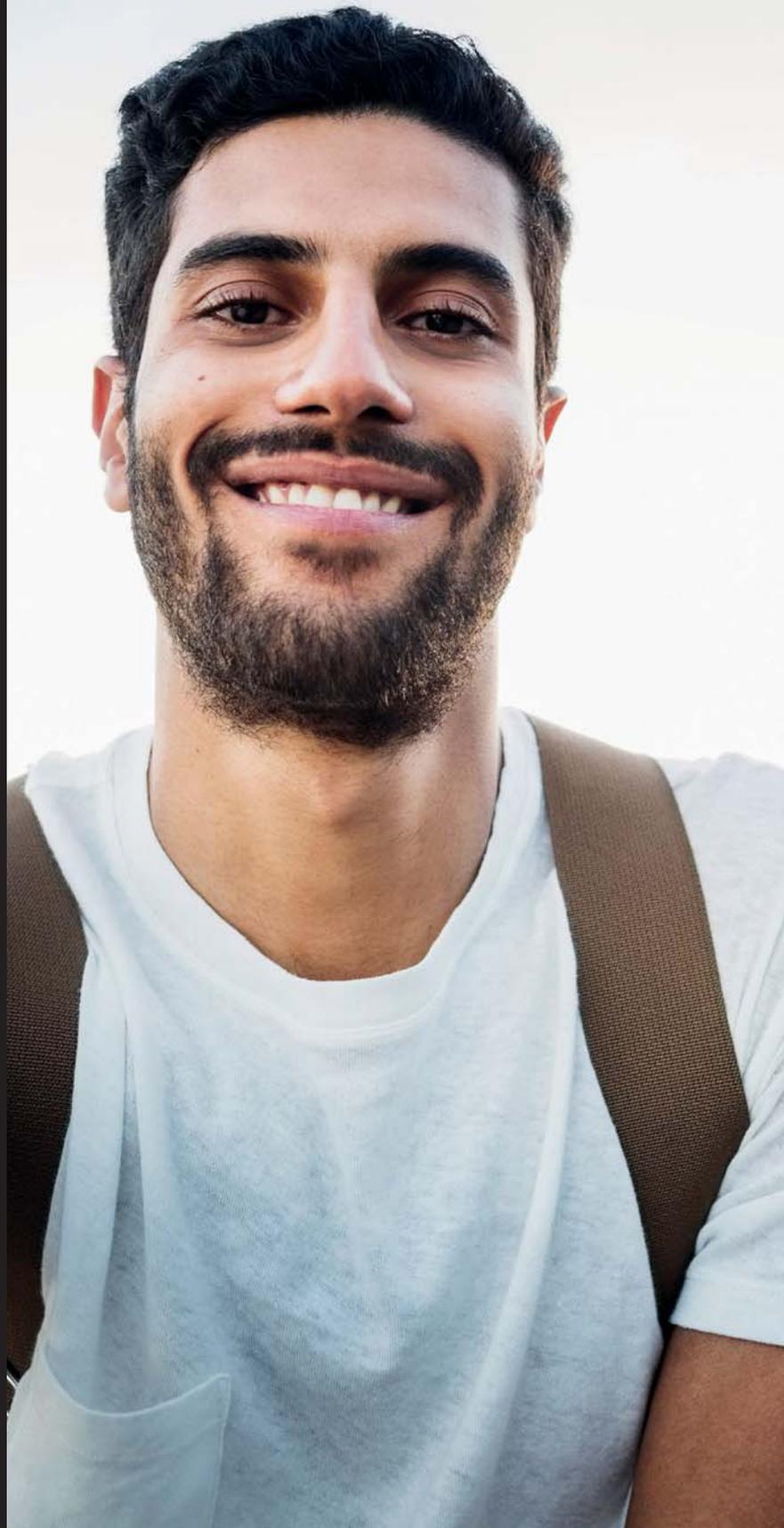


Enrôlement Client
en moins de
3 minutes



TCO réduit
ROI maximisé

#OpenBanking
#InclusionFinanciere
#PlatformesBancaires



Sopra Banking Software est le partenaire technologique de référence de plus de 1500 institutions financières dans le monde. La richesse de notre offre, la puissance de notre engagement et notre passion pour l'innovation nous permettent d'accompagner nos clients au quotidien dans leur projets d'avenir, mais également de contribuer à rendre la finance accessible au plus grand nombre. Nos clients bénéficient chaque jour de la puissance de nos technologies et softwares, ainsi que de l'expertise de nos 5000 collaborateurs. Nous les accompagnons dans plus de 80 pays dans le monde.

Sopra Banking Software est une filiale du groupe Sopra Steria, leader européen du conseil, des services numériques et de l'édition de logiciels. Avec plus de 46 000 collaborateurs, ce dernier affiche un chiffre d'affaires 2019 de €4.43 Milliards d'euros.

Pour plus d'information, retrouvez-nous sur LinkedIn, Twitter & Instagram ou visitez www.soprabanking.com





STB BANK

« La Covid-19 a accéléré la rupture avec le modèle économique traditionnel »

Qu'elles soient privées ou publiques, les banques ont un rôle à jouer dans le sauvetage économique du pays. Elles sont pratiquement les seules à pouvoir fournir des services de liquidité et de crédit aux entreprises et aux ménages oeuvrant

ainsi au développement de l'économie via l'investissement et la consommation.

Avec l'avènement de la pandémie Covid-19, les banques se sont rendu compte que la crise allait faire émerger de

nouveaux comportements auxquels elles doivent faire face par l'offre de nouveaux services et la création de nouveaux produits. C'est le cas du paiement sans contact, plus sécurisant pour l'utilisateur. Mais pas seulement.

WMC: Qu'est-ce que la Covid-19 a changé à l'exercice bancaire ?

Lotfi Debbabi⁽¹⁾: La Covid-19 a accéléré le processus de transformation numérique des banques. Une transformation que nous avons initiée il y a des années mais qui ne s'est pas traduit sur le terrain par des actions concrètes. La pandémie a bousculé tout le monde, elle a accéléré la rupture avec le modèle économique traditionnel et nous a obligés à recourir à d'autres moyens de communication et outils de travail.

●● **Alors que le mode présentiel primait sur tous les autres modes, la Covid-19 nous a acculés à adopter le mode de travail à distance**

Nous avons agi sur deux axes : l'axe banque et l'axe clientèle.

Alors que le mode présentiel

primait sur tous les autres modes, la Covid-19 nous a acculés à adopter le mode de travail à distance, le télétravail, pour tous les services qui peuvent accomplir leurs tâches en mode électronique, a été opté. Fort heureusement, nous disposons de ce qu'il fallait pour permettre à nos collègues d'accéder au système d'information et à la base de données de la banque de manière à leur faciliter leur travail. C'est comme s'ils occupaient leurs bureaux au siège.

L'autre volet est celui de notre clientèle, in fine. Notre objectif est d'anticiper et de satisfaire les besoins des clients. Nous avons donc travaillé sur l'initiation des clients, ceux récalcitrants surtout aux modes numériques.

Avec la Covid-19 et dans le souci d'éviter tout contact physique, nous avons développé les canaux de distribution qui existaient dont les cartes qui n'étaient pas suffisamment utilisées. Les clients

préfèrent le contact physique, ils les sécurisaient alors que le DAB pouvait assurer tous les services; et nous avons élevé le plafond des retraits en liquides et exonéré les opérations des commissions et des frais y attendant.

●● **Nous avons travaillé sur l'initiation des clients, ceux récalcitrants surtout aux modes numériques**

Nous avons également développé des opérations qui permettaient le virement à distance, le transfert d'argent d'un compte à un autre, d'une carte bancaire à un compte, ainsi que le mobile paiement via smartphone.

Ces services existaient d'avant la Covid-19 ?

Oui, ils existaient, mais leur usage n'était pas très important. Le décalage est manifeste





SIMPLICITÉ
SÉCURITÉ
ACCESSIBILITÉ



entre l'utilisation des chèques et les moyens de paiement digitaux. C'est cela que la pandémie a changé: elle a transformé la donne et a créé de nouveaux réflexes. Nous avons déplafonné les montants des virements téléphoniques.

Les virements étaient limités à 1000 dinars pour une personne physique. Aujourd'hui une entreprise peut procéder au virement des salaires via un smartphone, une tablette ou un PC, et ces opérations ne nécessitent aucune déclaration auprès de l'agence bancaire. Il suffit des codes confidentiels pour sécuriser les opérations selon l'importance des montants.

●● La pandémie a transformé les comportements et a créé de nouveaux réflexes

Les nouvelles pratiques sont-elles à pérenniser d'après vous ? Ou bien, le danger Covid-19 éloigné, les anciens réflexes reprendront ?

La Covid-19 est un fléau qui a, il est vrai, mis à genoux le monde, mais elle est aussi en train de le révolutionner. Dans notre secteur, les avancées du numé-

rique sont importantes et elles sont aujourd'hui devenues des acquis. Donc il y a un changement culturel manifeste que nous avons relevé auprès de nos collaborateurs d'user au maximum du numérique et des moyens de paiement à distance.

●● La Covid-19 a mis à genoux le monde, mais elle est aussi en train de le révolutionner.

Il y a chez nous la «STB Net» ou la «STB Direct» qui permettent au client d'accéder directement à notre plateforme et de procéder aux opérations financières qui l'intéressent. Nous avons aussi convaincu nos clients de l'importance de la transformation numérique. Ils pensaient auparavant que c'était un domaine consacré aux jeunes, comme si c'était lié à l'âge alors que ce n'est pas le cas.

Le numérique permet de procéder à toutes les opérations bancaires plus rapidement et plus efficacement. Tout se fait en temps réel, par un simple clic, on exécute toute opération, cela permet d'épargner temps et argent mais aussi -et c'est important- de gagner en transparence et en traçabilité car le bénéficiaire peut revenir à toutes ses transactions et recueillir toutes les informations dont il a besoin.

Pour revenir à votre question, non je pense que de nouvelles habitudes sont en train de s'installer dans notre univers.

Vous avez développé de nouveaux produits numériques ?

Les principaux produits sont les **digi-transferts** qui ne servent pas uniquement à virer de l'argent mais à d'autres usages. Si vous êtes parent d'un élève ou vous avez des enfants à l'étranger, vous pouvez leur transférer de l'argent et vous recevez immédia-





tement une copie du Swift, ce qui est un exploit.

Il y a aussi la **digi-card** dont vous pouvez disposer et qui vous permet d'accorder à vos enfants le droit de retirer de l'argent en fixant les montants vous-même. C'est une carte que vous pouvez immédiatement révoquer si vous avez un doute sur son usage ou vous la perdez. Vous la retrouvez, vous pouvez la réactiver, ce qui n'était pas permis auparavant.

●● c'est irréversible parce que quand on a appris à utiliser le mobile Banking, on ne revient pas en arrière

Les cartes **C-Cash** que vous pouvez donner à vos enfants mineurs qui ne disposent pas de comptes bancaires. Ce sont des cartes prépayées qu'on alimente à chaque fois que le besoin se fait. Ce sont des portemonnaies électroniques.

Notre objectif principal n'est pas de retirer de l'argent mais de faciliter le paiement des besoins et des services sans contact.

La phase de la Covid-19 a-t-elle accéléré la création de nouveaux produits? Leur adoption par la clientèle a-t-elle justement, comme vous venez de le dire, créé une nouvelle culture ?

Tout ce qui se rattache à la culture, au mode du comportement a besoin de temps et ce quel que soit le produit auquel on peut accéder. Aujourd'hui, tout se rattache au besoin. Si le service et le produit existent, il faut l'adhésion du client.

Le confinement a fait que nous avons adhéré au numérique parce que nous en avons eu besoin, et puis nous avons réalisé que cela nous évite les déplacements inutiles, les embouteillages, la perte de temps. Du coup, les services nouvellement créés commencent à entrer dans les habitudes des gens. Je pense personnellement que c'est irréversible parce que quand on a appris à utiliser le mobile Banking, on ne revient pas en arrière, parce que c'est à l'heure T que le process s'enclenche qu'il simplifie la vie.

Quels enseignements avez-vous tirés du télétravail ?

L'expérience du télétravail existe depuis des lustres surtout aux Etats-Unis et au Canada. Il y a longtemps que les gens travaillent à distance et ne se déplacent plus aux bureaux et ça résout pas mal de problèmes. Ils sont bien évidemment respectueux de leurs engagements envers leurs entreprises. A 8H, tout le monde est devant son

●● la banque est en train de réfléchir à pérenniser le travail à distance pour certains services

ordinateur. Il s'agit là de maturité et de sens de la responsabilité.

Tout au long du confinement, nous avons vécu l'expérience de télétravail et ça nous fait réfléchir sur les options à prendre. Ce qui est sûr, c'est que nous nous sommes rendu compte qu'il est possible de la réussir. Grâce à la digitalisation nous pouvons assurer le service systématiquement et la banque est en train de réfléchir à pérenniser le travail à distance pour certains services.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*

(1) : L'entretien a été réalisé avec Mr Lotfi Debbabi en Juillet 2020



Patrice Gautier - DG Inetum en Tunisie

Introduire l'innovation au cœur de l'entreprise

Quels enseignements tirer, que restera-il de cette expérience de confinement, et quelles sont les pistes pour une meilleure intégration du digital dans les activités professionnelles, dans

nos relations avec l'administration publique et dans notre vie de tous les jours... ? Entretien avec Patrice Gautier - Directeur Général d'Inetum, en Tunisie.

BILAN

La crise de la Covid-19, et notamment la phase de confinement, a été un véritable crash test général pour l'Etat, les entreprises et les citoyens. En tant qu'acteur de la transformation digitale, quel bilan en tirez-vous ?

La crise de la COVID 19 a souligné la nécessité d'accélérer la transformation digitale dans le secteur public et a révélé bien des opportunités dans le secteur privé.

Concernant le Secteur Public, la crise a mis en évidence la difficulté pour les services de l'Etat d'échanger avec ses usagers. L'industrie des technologies de l'information dispose de toutes les solutions numériques sécurisées pour permettre aux usagers d'effectuer de nombreuses démarches administratives et mettre à leur disposition bien des facilités pratiques.

La demande est pressante et l'attente de modernisation des services administratifs publics, médicaux, postaux, ... mais aussi parfois privés existe bien.

Dans le secteur privé, cette crise a prouvé toute les peines de la population à continuer ses consommations de base (alimentaires, santé, textile,...). Encore une fois, le secteur de l'IT dispose des solutions pour développer, par exemple, l'e-commerce qui saurait s'adosser aux chaînes logistiques adéquates, qu'il convient également de développer.

De façon générale, cette transformation est inéluctable. Chacun l'attend, de plus en plus muni de moyens numériques devenus plus accessibles. La demande est pressante et l'attente de modernisation des services administratifs publics, médicaux, postaux, ... mais aussi parfois privés existe bien.

Cette crise a permis de mettre en exergue qu'au delà de la transformation, c'est une adaptation continue à un flow digital permanent que chacun doit désormais appréhender.

PÉRENNISER LES SOLUTIONS D'URGENCE

Plusieurs décisions et solutions ont été prises et appliquées dans l'urgence de la crise ? Comment selon vous pourrait-on pérenniser et consolider ce qui a été fait pendant cette période ?

Quelques solutions relatives à l'information de la population ont été effectivement déployées dans l'urgence. Elles méritent certainement d'être renforcées, sécurisées et fiabilisées, de sorte à permettre aux pouvoirs publics de gagner en réactivité en fonction de l'évolution de la pandémie.

Les solutions sont aussi plutôt descriptives et l'interactivité pourrait être un point essentiel

A propos d'Inetum, Positive digital flow

Inetum est une ESN agile, une société de services et de solutions digitales, et un groupe international qui aide les entreprises et institutions à tirer le meilleur du digital flow.

Dans un contexte de mouvement permanent, où les besoins et les usages se réinventent sans cesse, le groupe Inetum s'engage auprès de tous les acteurs pour innover, s'adapter continuellement et garder une longueur d'avance. Avec son profil de multi-spécialiste, Inetum met au service de ses clients une combinaison unique de proximité, d'organisation sectorielle et de solutions de qualité industrielle.

Présent dans plus de 26 pays, le Groupe compte près de 27 000 collaborateurs et a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires de 2,3 milliards d'euros (pro forma).

d'amélioration. Les chatbots par exemple facilitent cette interactivité s'ils savent s'appuyer sur des informations de santé, des données et de l'expertise fiables. Une clef sans doute fondamentale de la consolidation est l'interopé-



LES PRIORITÉS

Selon vous, quels sont les chantiers de digitalisation prioritaires à court et à moyen terme et pourquoi ?

Si l'on s'en tient à l'expérience de la crise COVID, les domaines prioritaires à traiter sont ceux de la Santé, de l'Éducation et de l'Alimentaire. Faciliter les prises de rendez-vous dans les laboratoires répertoriés et accrédités, les interactions avec les hôpitaux, disposer d'informations santé précises a été une expérience compliquée pour beaucoup. La digitalisation des entités concernées - au-delà de portails descriptifs souvent déjà existants - et leur interconnexion est une voie d'amélioration cruciale.

Les moyens de télé-éducation sont aussi prioritaires pour savoir pallier de futures crises du même ordre et en réduire les effets négatifs sur les populations scolarisées ou étudiantes. Et bien entendu, l'e-Commerce tant pour l'alimentaire que la consommation plus élargie, mais nous savons que ces secteurs avancent déjà activement. Enfin, si tous ces chantiers sont prioritaires, ils reposent avant tout sur le déploiement le plus homogène et de la meilleure qualité des acteurs télécoms.

Les chatbots facilitent l'interactivité s'ils savent s'appuyer sur des informations de santé, des données et de l'expertise fiables.

rabilité des services sur le plan de l'information. L'intégration fiable des médias de communication (portails, sms, réseaux sociaux...), la fiabilisation des données et l'interconnexion de différents domaines sont les bases à consolider dans un temps qui ne peut pas être celui de l'urgence.

PAIEMENT EN LIGNE

Le confinement général a poussé au paiement en ligne, à l'achat à distance et au «mobile payment». Comment capitaliser sur cette expérience pour développer le eGov, les services en ligne et le eCommerce, notamment ?

Le paiement en ligne ou par mobile est en effet un composant important de la chaîne de numérisation. Il convient de vérifier sa robustesse. Souvent le maillon final de la chaîne, c'est tout l'amont qu'il convient de développer. La signature électronique authentifiée est un autre maillon fondamental pour l'eGov. La sécurité et l'authentification des accès aux sites, l'interconnexion des services, les solutions de gestion électronique de documents font parties de la liste.

La signature électronique authentifiée est un autre maillon fondamental pour l'eGov.

TÉLÉTRAVAIL

Les entreprises de toute taille ont été confrontées, sans y être préparées, à l'obligation d'introduire le travail à distance dans leur organisation. Comment évaluez-vous la gestion de cette crise par les entreprises et quelles solutions pour l'avenir ?

La majorité des entreprises a su réagir rapidement et maintenir à la fois un minimum d'activité indispensable à la survie de l'économie et la maîtrise de la pandémie au travers des activités professionnelles. Le télétravail s'est mis en

place assez facilement semblait-il. Pour les entreprises détenant des actions de manutention et de production, elles ont pallié le problème par la mise en place de mesures sanitaires et gestes barrières ; si leurs activités ont été très touchées par le ralentissement général, elles ont pu maintenir un minimum d'activité bien souvent. Cependant, pour ce qui est du télétravail, il a été introduit en urgence, avec les moyens du bord. S'il doit être pérennisé, une réflexion sur un minimum de cadre juridique devrait être menée. Pour cette fois, il a fonctionné grâce à beaucoup de bonne volonté des collaborateurs et de leur famille et selon des plans de continuité d'activité établis dans l'urgence face à laquelle nous avons tous eu à faire face.



Positive digital flow

L'INDUSTRIE

L'industrie est-elle concernée par la nécessaire transformation digitale ? Si oui, comment ?

Sans lien direct avec la crise, oui la digitalisation des industries est nécessaire. Certaines liées aux secteurs technologiques sont très avancées et sont des fleurons de l'industrie tunisienne, parfois même à l'avant-garde de leur segment d'activité sur la zone Europe et Afrique.

D'autres entreprises de tailles intermédiaires doivent encore enclencher ces projets de digitalisation pour se mettre à niveau, améliorer leur compétitivité en intégrant davantage l'outil industriel au reste de l'entreprise, profiter des accélérateurs et automatisations devenus incontournables pour une meilleure productivité et maîtrise de la qualité. La marche supérieure consiste à introduire l'innovation au cœur de l'entreprise pour s'élever parmi les meilleurs et assurer l'adaptation de la société aux mutations à venir de chaque secteur.

Spécialiste en Conseil et Intégration de solutions dans les secteurs Public, Banques & Assurances, Industrie, Transports, Télécom & Média, Inetum (antérieurement Gfi) propose de nombreuses solutions pour aider les entreprises et les institutions à tirer le meilleur de ce flow digital.

Par son implantation en Tunisie depuis plusieurs années, Inetum s'inscrit comme partenaire à valeur ajoutée auprès de plusieurs groupes industriels, acteurs des télécoms, banques et services publics. Ces acteurs tunisiens ont choisi Inetum pour leur mutation vers des solutions qui leur apportent une meilleure maîtrise des processus et leurs permettent de se moderniser et se projeter vers un avenir plus performant.

Le télétravail s'il doit être pérennisé, nécessite une réflexion sur un cadre juridique adapté.

Entre autres solutions et savoir-faire, citons de nombreux domaines technologiques qui permettent de faire de ce flow digital un véritable levier de performance : portails, applications mobiles, smart-automation (RPA), chatbots, industrie 4.0. Inetum adresse également les solutions ERP pour les grands comptes ou entreprises de tailles intermédiaires et dispose également d'une expertise en Business Intelligence et Data Science essentielle à une meilleure exploitation des informations de l'entreprise pour leur pilotage.



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)

Positive digital flow

Nous mettons en œuvre des stratégies digitales pour répondre à vos enjeux business.

CONSEILLER



INNOVER

Nous vous accompagnons globalement et en proximité, avec le digital et l'innovation au cœur de notre valeur ajoutée.



S'ENGAGER

Nos consultants et architectes du digital s'engagent à vos côtés tout au long de votre projet.

Nous co-construisons des solutions concrètes et agiles qui s'intègrent à votre écosystème unique.

PILOTER



ANTICIPER

Nous vous aidons à vous adapter au flow digital permanent pour vous ouvrir des perspectives économiques, managériales et sociales.



inetum.world

gfi becomes
inetum.
Positive digital flow



Nabil El Madani, DG de Banque Zitouna

“Transformation digitale et anticipation des impacts sur le marché bancaire”

Parler d'une transformation digitale au sein de Banque Zitouna n'est pas vraiment le mot approprié.

Pour rappel, notre Banque est née en 2010, dans un environnement marqué par une culture digitale qui se renforcera au fil des années. Et s'appuyant sur une vision stratégique claire et juste, Banque Zitouna a su tirer pleinement profit des évolutions technologiques et des avancées de son écosystème.

Dotée du meilleur système d'information dans le monde et d'un capital humain ayant le sens du digital, la Banque a développé une agilité exemplaire en interne et dans ses relations avec ses partenaires qui s'est traduite par une expérience

client fort appréciée sur la place de Tunis.

L'arrivée, en 2019, du nouvel actionnaire «Groupe Mejda» a renforcé davantage la vision digitale de la Banque. A peine installé, il engage la Banque sur un long chemin dans l'espace du Digital. Une haute altitude s'impose alors !

🔴 Banque Zitouna, agilité en interne et dans ses relations avec ses partenaires

Et voilà Banque Zitouna engagée, et cette fois-ci avec une dimension groupe, dans l'étude des impacts des évolutions des nouvelles tech-

nologies : 5G, Intelligence Artificielle, Blockchain, Cryptomonnaie, Fintechs, extension des modes et moyens de paiement.

Quel impact sur le rapprochement des secteurs, la fusion progressive des chaînes de valeurs et des expériences clients associées ? Et comment intégrer la génération "Z" ? Faut-il créer une filiale dédiée pour réussir ce challenge ?

La réflexion est déjà engagée et se trouve à un stade très avancé. En effet, la Banque envisage le lancement d'une nouvelle filiale englobant une double expertise métier et digitale dotée d'une agilité et de moyens adaptés pour mieux servir les besoins grandissants aussi bien de Banque Zitouna que



مصرف الزيتونة BANQUE ZITOUNA

du groupe à l'échelle nationale et à l'international.

La Banque se projette, également, dans un avenir assez proche, dans la concrétisation d'un ensemble de projets stratégiques qui confirment sa nouvelle vision pour une meilleure expérience client digitale.

Concrètement, la Banque se trouve aujourd'hui dans la phase finale du déploiement de sa plateforme "Carthago", une solution qui permet un traitement digitalisé des dossiers de financement de bout en bout et qui sera ouvert à la clientèle dans une 2ème phase.

D'autres projets sont en cours de mise en place, tels que le CRM, le Market Place, la Banque Digitale et le Lab Digital.

●● 5G, Intelligence Artificielle, Blockchain, Cryptomonnaie, Fintechs, et nouveaux moyens de paiement

Récemment et pour confirmer la forte présence de la Banque sur le digital, la Banque a opéré une refonte totale de son site web (www.banquezitouna.com) avec un nouveau design graphique pour une meilleure expérience Client. La conception du nouveau site a obéi aux exigences du "Mobile First" avec la technique du "Responsive Design".

●● Banque Zitouna, une stratégie dédiée pour la génération Z

Le contenu a été revu en profondeur pour être en parfaite harmonie avec la stratégie de la Banque "Customer Centricity".

Sur le volet de la communication digitale et dans le cadre de la concrétisation de sa nouvelle stratégie, Banque Zitouna occupe toujours les premières places

dans le podium Digital du secteur bancaire, d'après les dernières études de marché.

Le site de Banque Zitouna occupe toujours la 1ère place en termes de nombre de visites ; la page Facebook occupe la 1ère position en termes de nombre de fans avec plus d'un million et 200 cent mille fans, et une distinction de la vidéo du clip institutionnel «أحنا تجمعنا القيم» avec près d'un million de vues.

La chaîne Youtube occupe la 1ère position avec près de 4 000 abonnés. La Banque est également présente en force sur les autres réseaux sociaux comme Instagram, LinkedIn et Twitter.

نتبع خطاك ديما وراك
ضحكة نجاحك ترتسم



ننصحوك، وبأحسن تمويلات اجارة نودوك

 Ijara.tn



زورنا على ijara.tn وين تلقى
النصيحة و التوجيه لمشروعك و تزيد
تتعرف على أنواع تمويلات اجارة
و مجموعة الباقات Pack Pro.



مصرف الزيتونة
BANQUE ZITOUNA



Samir Benzahra - CEO SOFRECOM Tunisie et Algérie

Transformation digitale

L'humain, l'agilité et la force du collectif !



L'expérience de la crise sanitaire est inédite à tous les niveaux, elle challenge les entreprises et les gouvernements,

et remet en question en permanence leurs processus et leurs stratégies. Nous sommes amenés à redéfinir régulièrement notre organisation du travail et à réinventer nos relations et nos habitudes. Malheureusement, certains se voient

contraints de compter uniquement sur leurs propres ressources pour faire face à ce changement profond et rapide.

La pandémie Covid-19 met en lumière l'importance du numérique dans notre vie, aussi bien à l'échelle d'un pays ou d'un citoyen dans son



quotidien. La transformation digitale sur tous les plans (santé, finance, éducation...) est devenue primordiale pour la pérennité de leurs modes de vie ou de leurs systèmes de fonctionnement .

Sofrecom, comme d'autres entreprises, nous étions challengés par cette crise mais nous avons opéré rapidement et efficacement ce nouveau pas « forcé » dans la transformation digitale. Les nouveaux outils et processus mis en place nous ont permis d'assurer la sécurité et la santé de nos salariés en premier lieu, tout en préservant notre productivité et notre croissance.

En dépit du contexte déstabilisant, chez Sofrecom Tunisie, nous avons su s'adapter en gérant tous nos projets avec 800 ingénieurs en

télétravail en mode « full remote », depuis son domicile .Ceci est possible quand la confiance de nos clients est établie, puis renforcée durant cette crise par la performance de nos équipes qui ont su anticiper et agir rapidement face aux nouvelles contraintes. L'humain, l'agilité et la force du collectif sont les maîtres-mots de la transformation digitale pendant cette tempête Covid-19 !

C'est une grande chance pour Sofrecom de partager son savoir-faire et participer en tant qu'entreprise experte en digitalisation à ces changements qui risquent d'être perpétuels. Grâce à nos multiples expertises et avec l'appui d'un groupe international de référence, nous accompagnons à travers le monde et de manière agile nos partenaires de bout en bout dans leurs transformations digitales.

Sofrecom Tunisie

« En 2020, nous avons intégré près de 200 nouveaux talents tunisiens parmi nous, une démonstration de notre capacité à nous adapter rapidement en cette crise grâce à notre savoir-faire digital, l'efficacité collective et le sens de la responsabilité à tous les niveaux de l'entreprise»

« Sofrecom Tunisie fait partie d'un écosystème numérique très développé avec des compétences tunisiennes de niveau mondial. À nous de transformer cette force pour accompagner les projets digitaux ici en Tunisie et participer activement au projet national de transformation digitale»

Un savoir-faire unique

Conseils et solutions IT personnalisés dans plus de 100 pays

www.sofrecom.com



Dalila BADER - BH Assurance

Innover pour anticiper les nouveaux besoins de nos assurés

Pour Mme Dalila BADER, DG de la BH Assurance, cette période de crise sanitaire, à l'instar de la période post-révolution de 2011, ou encore post-inondation, l'assuré tunisien est de plus en plus conscient du rôle de l'assurance et du besoin d'avoir une couverture assurantielle adaptée pour se prémunir contre les aléas de la vie.

Qu'est-ce que la pandémie Covid-19 a changé dans le secteur des assurances ?

Dalila BADER : La pandémie COVID-19 s'est accompagnée de plusieurs changements qui ont touché le secteur des assurances. Notamment lors de la période de confinement et les effets conséquents d'arrêt de travail et la rupture des chaînes d'approvisionnement, sans compter l'impact économique sur tous les secteurs d'activité qui ont impacté le volume des souscriptions.

Ils ont, par ailleurs, impacté les assurances à plusieurs niveaux. En

effet, la plupart des compagnies d'assurances étaient obligées de s'orienter plus vers la digitalisation (à des vitesses différentes) et le télétravail pour assurer la continuité de leurs activités.

Pour notre cas, durant cette période de confinement général, les équipes de BH Assurance étaient pleinement mobilisées pour accompagner et répondre aux besoins de nos assurés de manière réactive et instantanée. De nombreuses interrogations

ont vu le jour chez nos assurés, notamment sur la possibilité de continuer à déposer leurs bulletins de soins alors que leurs entreprises étaient fermées, le paiement des primes, etc. Parfois en l'absence de communication de la part de leur employeur, c'était aux équipes BH Assurance de rassurer les assurés.

Pour faire face à cette crise sanitaire, nous avons également annoncé plusieurs mesures telles que le rallongement des délais de l'assurance voyage pour les Tunisiens bloqués à l'étranger, ou encore le report du paiement de la prime d'assurance afin de pouvoir soutenir nos assurés en difficulté.

BH Assurance, premier assureur en Tunisie à offrir à ses clients la possibilité de souscrire et de payer, en ligne, un contrat automobile

Par ailleurs, BH Assurance s'est engagé pleinement dans la digitalisation de son offre, en étant le premier assureur en Tunisie à offrir à ses clients la possibilité de souscrire et de payer, en ligne, un contrat automobile, ou encore un contrat MRH.

BH ASSURANCE

تأهين BH

Grâce à son application WININTI, lancée en mars 2020, BH Assurance a permis également à ses clients de suivre en ligne les paiements de leurs bulletins de soin ou le remboursement de leurs sinistres et même de signaler une réclamation ou émettre toute question technique.

Le télétravail a-t-il changé le mode de fonctionnement de votre établissement ?

Etant une alternative incontournable pour assurer la continuité de notre activité tout en assurant la sécurité de nos employés, le télétravail nous a imposé une réactivité sans précédent de la part de nos équipes, mais également la mise en place d'un plan d'action adapté à ce nouveau mécanisme avec la logistique conséquente.

Pour mieux répondre aux différents besoins de nos assurés, certains process ont été numérisés, d'autres ont été repensés afin de les adapter aux nouvelles circonstances.

Le télétravail nous a permis de développer de nouvelles habitudes

professionnelles orientées plus vers la flexibilité et l'agilité, que nous avons décidé de faire perdurer même après le déconfinement, car nous avons constaté que la satisfaction de nos clients était au RDV et qu'ils n'hésitaient pas à le communiquer sur nos réseaux sociaux.

Cette pandémie a-t-elle été l'instigatrice de nouveaux produits d'assurances surtout en matière de protection des systèmes d'information et de la cybercriminalité ?

Au vu des circonstances actuelles, et le recours plus intensif vers les solutions digitales et le télétravail, la sécurité des systèmes d'information et la cybercriminalité sont des sujets de plus en plus d'actualité surtout à échelle mondiale. Nous avons suivi de près les différentes attaques constatées partout dans le monde.

Cependant, le sujet est très peu pris en considération dans le budget des entreprises en Tunisie, c'est pourquoi la plupart de nos assurés professionnels se dirigent

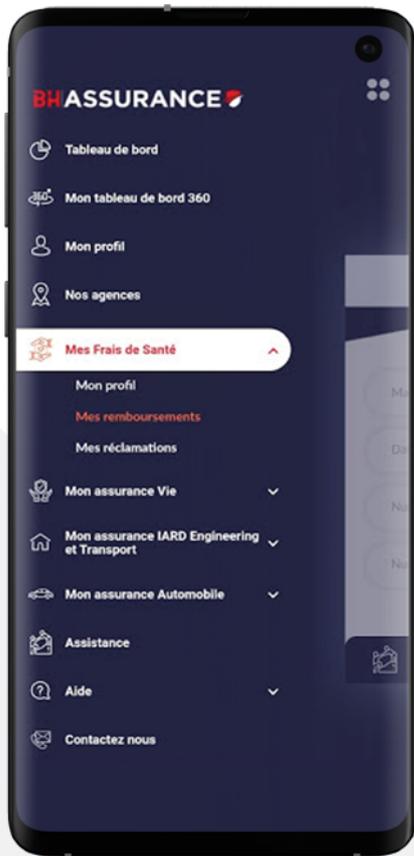
wininti
by **BH ASSURANCE**

تقضى شورك
l'application
إلي تعمل بيها كل شين و بين ما تكون

#1

Seule
application mobile
omnicanales
dans le secteur
des assurances
en Tunisie

100% en ligne • Payez moins cher • Votre protection à portée de main



LA DÉCLARATION DE **SINISTRE**
AUTOMOBILE EN LIGNE.

SOUSCRIPTION 100%
EN **LIGNE** DE VOTRE
ASSURANCE AUTOMOBILE ET
MULTIRISQUE HABITATION.

LE PAIEMENT **SÉCURISÉ**
DE VOS **ÉCHÉANCES.**

LA SIMULATION DE **TARIF**
DE VOTRE ASSURANCE
AUTOMOBILE ET
MULTIRISQUE HABITATION.

LE **SUIVI** DE VOS
FRAIS DE SANTÉ
ET DE VOS **SINISTRES.**

BH ASSURANCE



plus facilement vers notre assurance Multirisque Informatique qui leur permet de se couvrir en cas de pertes ou dommages accidentels sur les matériels et installations informatiques.

Quelles solutions préconisez-vous en tant qu'assureur pour des garanties adaptées afin de permettre à vos clients de développer sereinement leurs activités tout en respectant les dispositions légales relatives à la protection des données ?

Il est déjà évident, dans le monde entier, qu'avec la pandémie de COVID-19, la numérisation, le télétravail, les échanges de flux d'informations à distance, de courriers électroniques, les paiements en ligne... sont, à titre indicatif non limitatif, des nouveaux mécanismes qui ont progressé beaucoup plus rapidement que par le passé et qui font qu'aujourd'hui, les besoins de nos clients, en couvertures d'assurance, peuvent ne pas être les mêmes.

Nous, BH Assurance, en tant qu'assureur qui met le client au centre de son business model, nous sommes dans l'obligation d'innover pour anticiper les nouveaux besoins en assurance de nos clients et leur offrir des avantages tangibles pour soutenir leur développement.

Se blesser ou endommager un

matériel professionnel alors que l'employé travaille chez soi est, aujourd'hui, l'un des risques fréquents qui touchent aussi bien les salariés en télétravail que les dirigeants ou entrepreneurs qui sont amenés à exercer à domicile.

Une multirisque professionnelle réadaptée peut être l'une des solutions assurantielles envisageables. De même qu'une couverture contre les risques liés à la perte de données ou les cybercrimes sont des nouvelles garanties à développer.



Réadapter également les assurances professionnelles (RC) pour inclure des locaux habituellement réservés à des fins privées et qui deviennent le lieu d'une activité professionnelle, c'est également une solution envisageable.

Le respect des dispositions légales relatives à la protection des données est, d'ores et déjà, une priorité pour BH Assurance, renforcée davantage dans ce nouveau contexte.

Quels sont les obstacles légaux pour le développement de nouveaux produits ?

Le nouveau code des assurances, toujours en attente de promulgation, et le cadre réglementaire lié au contrat et à la signature électronique, qui posent toujours certaine ambiguïté, sont les principales limites réglementaires au développement de nouveaux produits liés à la vente en ligne.

Le marché est-il demandeur en assurances et réassurances ?

En cette période de crise sanitaire, à l'instar de la période post-révolution de 2011, ou encore post-inondation, l'assuré tunisien est de plus en plus conscient du rôle de l'assurance et du besoin d'avoir une couverture assurantielle adaptée pour se prémunir contre les aléas de la vie.

Le rôle des assureurs est aujourd'hui, plus que jamais, de regagner la confiance de l'assuré à travers une communication claire et des actions cohérentes : si des personnes perdent leur emploi et leurs sources de revenus et les assureurs apportent le soutien et les solutions, cela peut renforcer la confiance des clients et les fidéliser.

*Entretien conduit par
Amel Bel Hadj Ali*



ATB

Une transformation numérique en trois temps !

Le numérique est bel et bien incontournable dans la stratégie des banques. C'est pour cette raison que l'Arab Tunisian Bank (ATB) a placé la transformation digitale dans les priorités de son plan de réflexion stratégique. Incontestablement, c'est une exigence pour l'adaptation au changement comportemental et culturel des clients et prospects et constituerait, de ce fait, un relais de croissance.

C'est dire que dans ce genre de projet, tout est question de méthode. Une démarche claire a donc été mise en place et a permis d'assurer la transforma-

tion digitale. Le mot d'ordre était d'optimiser les ressources et opportunités mises à la disposition de la banque tout en prenant en compte les contraintes.

Dans ce cadre, les deux piliers de cette transformation furent la transformation du système d'information et la mise en place d'une vision et d'une stratégie digitale en lien avec la stratégie business.

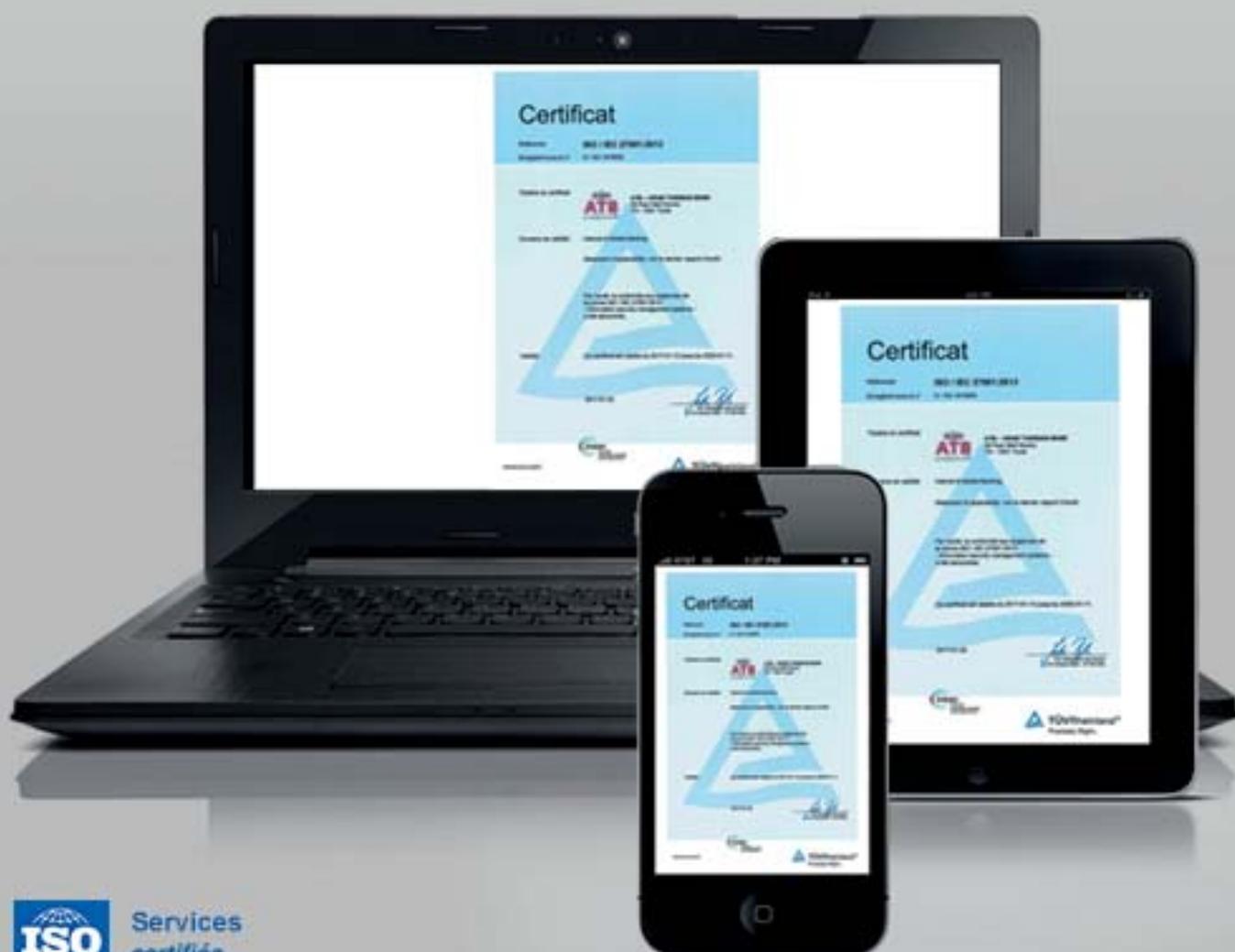
Le projet fait son bout de chemin. Les transformations organisationnelles et RH ont d'ores et déjà été entamées. Elles seront réalisées en 3 temps.

D'abord, il a fallu identifier des priorités business (front et back) et assurer le lancement d'initiatives digitales qui y sont liées. Ensuite, la réflexion sur la stratégie digitale et la feuille de route digitale sera engagée. Enfin, il s'agira d'élaborer la mise en œuvre de la feuille de route digitale.

La première phase vise à assurer des réalisations concrètes à court terme tant sur le plan interne qu'externe. Celles-ci permettraient à la banque, d'abord, d'accélérer la mise en œuvre de certaines priorités business (lancement du Segment

1^{ère} banque certifiée selon la norme internationale de sécurité ISO 27001 pour les services :

ATBNET & ATBMOBILE



Disponible sur :



www.atb.tn   ATB TUNISIE



Des professionnels pour vous.



Small business, amélioration de la collaboration interne, automatisation des processus support...). Ensuite, il sera possible d'initier le concept de la transformation digitale et donc de la culture de l'innovation auprès des collaborateurs. Et ce afin de faciliter la transformation digitale globale (Etape 2) et d'assurer l'optimisation de la mise en œuvre d'IRIS (T24) et un Time to Market réduit.

Pack Numérique

Pour l'acquisition de produits technologiques

En même temps, engager les changements des processus organisationnels, car la banque cherche à capter et à séduire cette clientèle férue de technologie en lui proposant plusieurs packs.

L'ATB, sensible à la génération C (aussi appelée génération Z), offre depuis 2006 un crédit Pack Numérique. Ce crédit permet

l'acquisition de divers produits de haute technologie, comme par exemple les appareils photo, matériel et accessoires informatiques (PC de bureau ou PC portable, imprimante, scanner...), TV et accessoires, console de jeu vidéo, etc.

Offre de valeur pour les jeunes :

L'ATB a toujours été parmi les premières banques à penser aux jeunes en leur créant des produits dédiés. C'est ainsi qu'elle a été la première banque du marché à lancer une carte bancaire exclusive "C'Jeune !". C'était en 2005.

Il s'agit d'une carte de retrait et/ou de paiement destinée aux jeunes, fonctionnant soit sur un compte parental (pour les enfants dont l'âge est compris entre 13 et 18 ans), soit sur un compte personnel (compte chèque) pour les jeunes dont l'âge est compris entre 18 ans accomplis et 25 ans.

L'ATB a aussi été la première banque à lancer un crédit "Permis de conduire" (depuis 2006). En

effet, le crédit "START" est un crédit permis de conduire destiné à financer la formation à la conduite de tout type de véhicules (voiture, camion, moto ...) ou encore d'étendre un ancien permis quelle que soit la catégorie à passer.

Pack Jeune

un compte, une carte et un crédit

Pour 2020, l'ATB continue sur la même lancée : une offre complète Pack Jeune, comprenant un compte, une carte et un crédit, est en cours de révision pour mieux répondre aux besoins des jeunes.

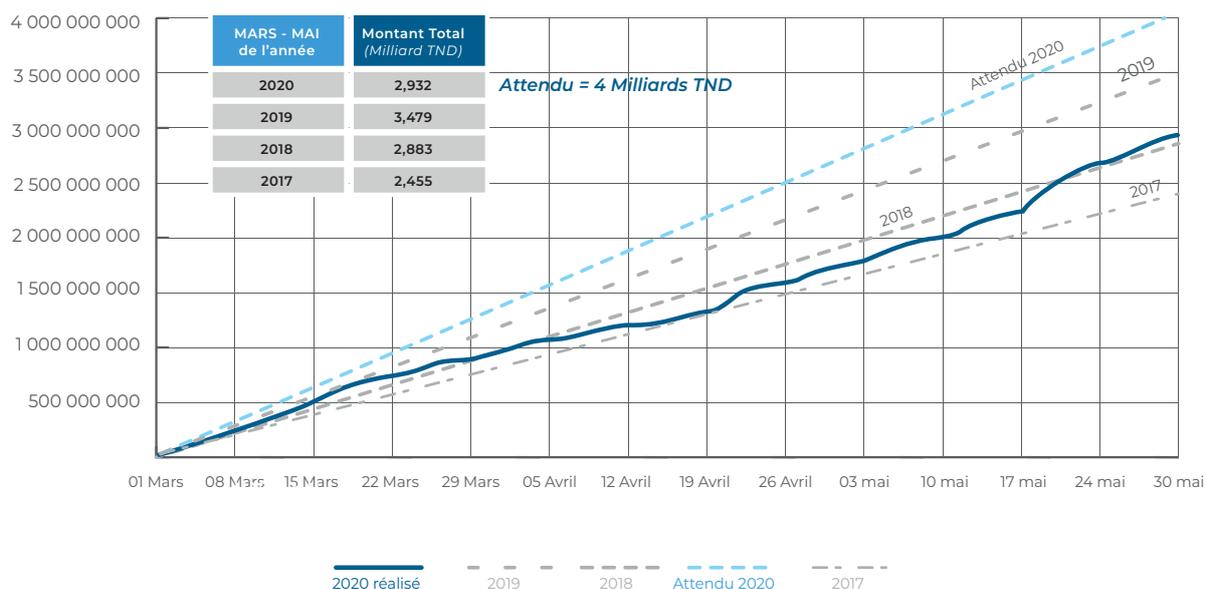


Monétique en période de confinement

1

Effet du confinement | Volume total des transactions Retour au niveau 2018

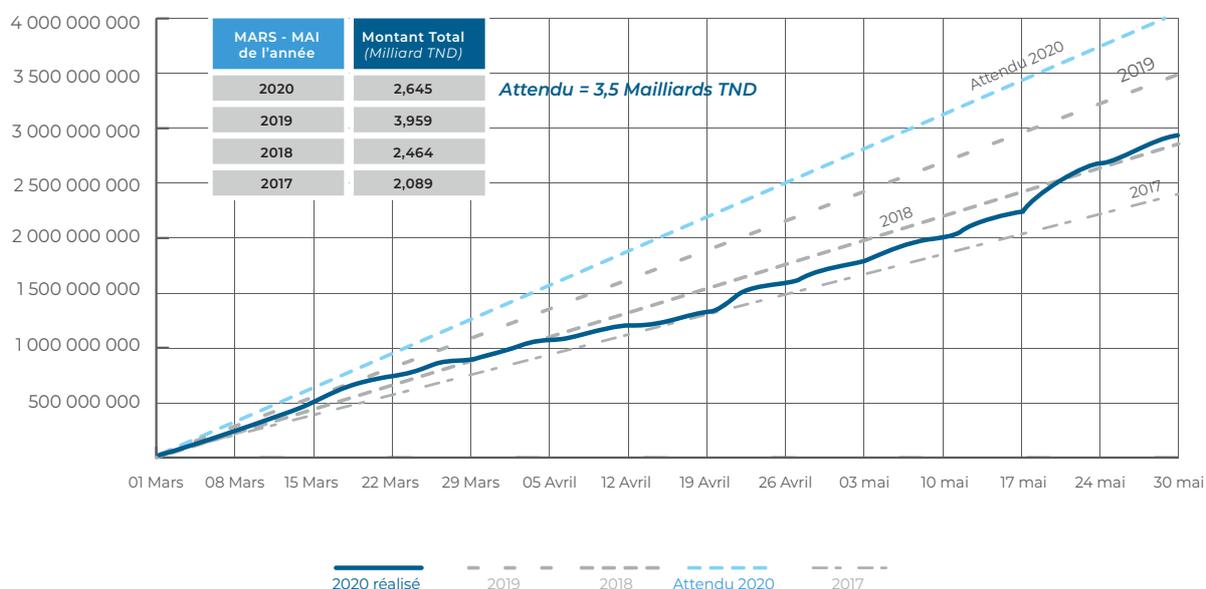
Volume des transactions Mars - Avril - Mai 2017 - 2020



2

Effet du confinement | Volume des retraits Encore possible de rattrapper le niveau de 2019

Volume des retraits Mars - Avril - Mai 2017 - 2020



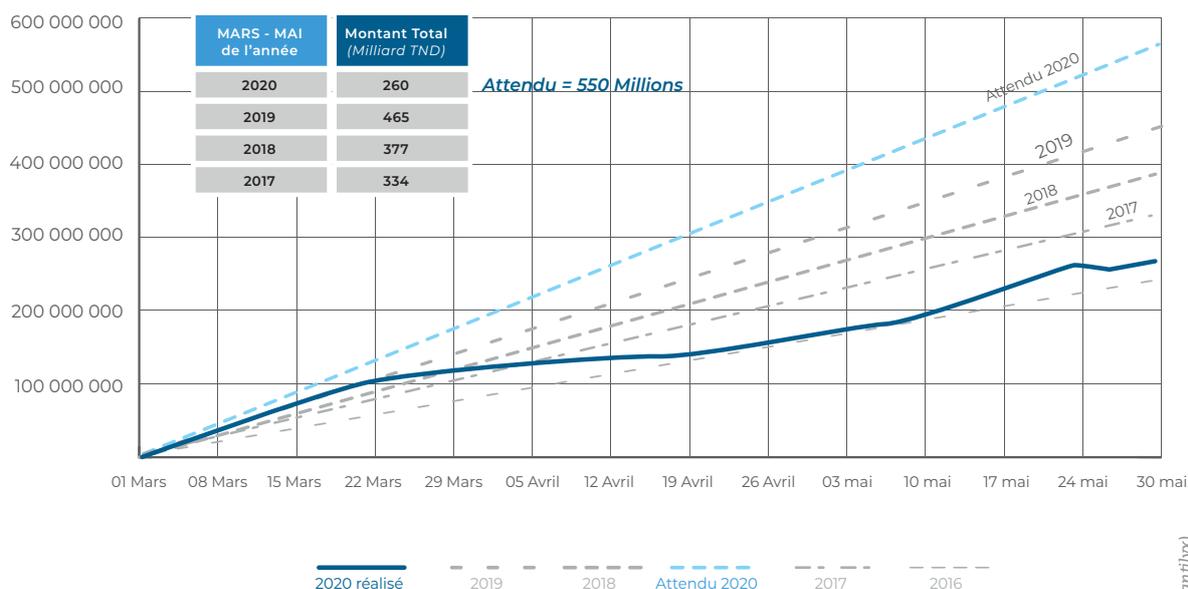
(Source : Monétique Tunisie et Quantilyx)

Monétique en période de confinement

3

Effet du confinement | Volume des paiements TPE
Baisse de 42% sur le trimestre mars - Avril - Mai par rapport à 2019

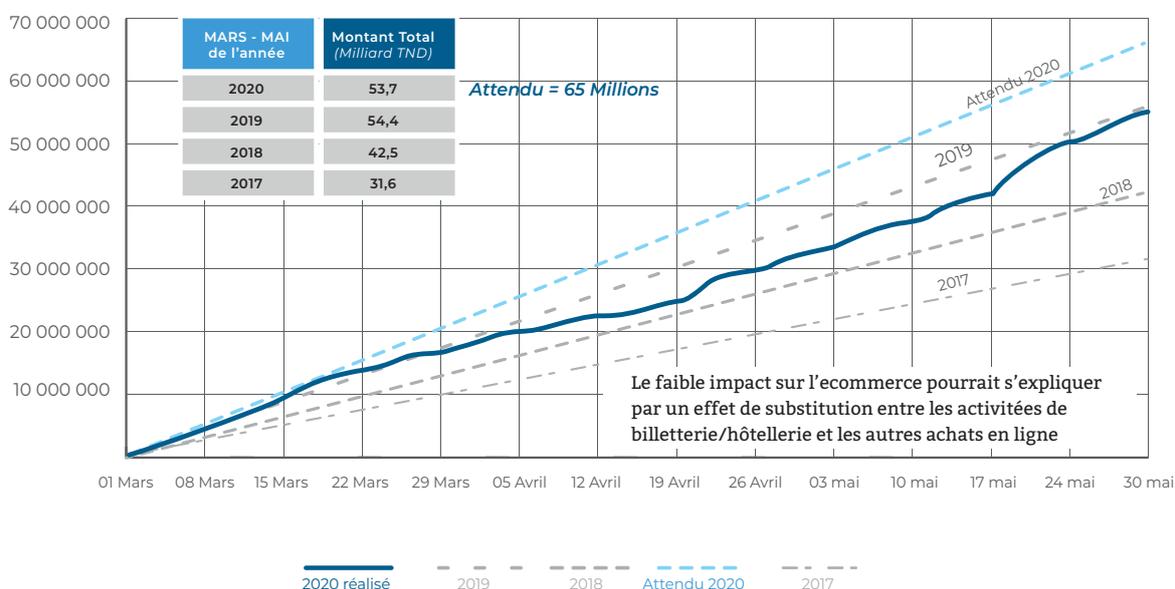
Volume des paiements TPE Mars - Avril - Mai 2016 - 2020



4

Effet du confinement | Volume de l'E-commerce
Retour au niveau 2019

Volume de l'E-commerce Mars - Avril - Mai 2017 - 2020



(Source : Monétique Tunisie et Quantilyx)

Loi relative aux Startups

(loi n° 2018-20 du 17 avril 2018)

Article premier - La présente loi a pour objectif de mettre en place un cadre incitatif pour la création et le développement de Startups basées notamment sur la créativité, l'innovation et l'adoption des nouvelles technologies, et réalisant une forte valeur ajoutée et une compétitivité aux niveaux national et international.

De la définition et de la création des Startups

Art. 2 - Au sens de la présente loi, est considérée comme Startup, toute société commerciale constituée conformément à la législation en vigueur, ayant obtenu le label Startup conformément aux conditions prévues par la présente loi.

Art. 3 - Le label Startup est octroyé à la société qui remplit les conditions suivantes :

1. Son existence ne dépasse pas huit (8) ans depuis la date de sa constitution,

2. Ses ressources humaines, le total de son actif et son chiffre d'affaires annuel ne dépassent pas des plafonds fixés par décret gouvernemental,

3. Son capital est détenu à plus de deux tiers (2/3) par des personnes physiques, des sociétés d'investissement à capital risque, des fonds collectifs de placement à risque, des fonds d'amorçage et de tout autre organisme d'investissement selon la législation en vigueur ou par des Startups étrangères,

4. Son modèle économique est à forte dimension innovante, notamment technologique,

5. Son activité est à fort potentiel de croissance économique.

Le label Startup ouvre droit, pendant sa validité, aux encouragements et aux incitations prévus par la présente loi. La validité du label Startup ne peut pas dépasser huit (8) ans à compter de la date de constitution de la société.

Art. 4 - Toute personne physique désirant créer une Startup, peut solliciter l'obtention du label Startup lorsqu'elle satisfait aux conditions prévues par les points 4 et 5 de l'article 3 de la présente loi. Dans ce cas, il lui est accordé un Pré-label d'une durée de six (6) mois.

L'obtention du label Startup est subordonnée à la constitution de la société et la satisfaction aux autres conditions de l'article 3 de la présente loi, avant l'expiration de la durée du Pré-label.

Dans le cas où la personne physique désirant créer une Startup est salarié, son employeur, public ou privé, n'est pas en droit de s'opposer à la constitution de la société.

Art. 8 - Tout promoteur d'une Startup, agent public ou salarié d'une entreprise privée, peut bénéficier du droit au congé pour création de Startup pour une durée d'une année renouvelable une seule fois.

Peuvent bénéficier de ce droit, trois (3) au plus, des fondateurs-actionnaires exerçant à plein-temps dans la Startup concernée.

L'employeur, public ou privé, n'est pas en droit de s'opposer au départ de l'agent bénéficiaire d'un congé pour création de Startup. Toutefois, l'agent doit obtenir une autorisation écrite préalable de l'employeur privé employant moins de cent (100) salariés.

Les conditions et les procédures d'obtention du congé pour création de Startup sont fixées par décret gouvernemental.

Art. 9 - L'agent public ou le salarié d'une entreprise privée bénéficiant d'un congé pour création de Startup conserve sa relation contractuelle et réglementaire avec son employeur, sans toutefois percevoir ni rémunération ni avantages au titre de son emploi d'origine. Il ne bénéficie pas également de droit aux congés payés durant la période du congé pour création de Startup.

Au terme du congé pour création de Startup, l'agent public ou le salarié d'une entreprise privée a le droit de réintégrer son emploi ou son corps d'origine, même en surnombre. Ce surnombre est résorbé à la première vacance venant à s'ouvrir dans le corps ou l'emploi considéré.

Le promoteur a le droit de demander de mettre fin au congé pour création de Startup, de sa propre initiative, au cours de la période dudit congé.

Les procédures selon lesquelles il est mis fin au congé pour création de Startup sont fixées par décret gouvernemental.



Dr Moez Ben Mbaraka - CEO NG Technologies

Le 100% Digital

ne peut devenir une réalité sans la signature électronique

Dans le développement des services en ligne et des relations à distance dans l'entreprise ou dans la relation des citoyens avec l'administration publique, un maillon s'avère essentiel est celui de la signature électronique.

Nous parlons très souvent de la transformation digitale, si vous nous parliez de la signature électronique et de son rôle dans cette transformation ?

Les avantages de la transition digitale ne sont effectivement

plus à démontrer. Le but du digital est de pouvoir offrir des services (publics ou privés) à distance et sans l'obligation d'une présence physique. Cependant, dès qu'on arrive à l'étape de signature, on sort du digital ! Une administration peut bien mettre

NGSign

NGSign est une solution de signature électronique homologuée par l'ANACE qui permet de signer avec tout type de certificat électronique incluant le certificat DigiGo de l'ANACE. Elle permet de signer et de faire signer les documents et de configurer des workflows de signature personnalisés (parapheur électronique).

à votre disposition un formulaire en ligne mais après elle va vous demander de l'imprimer, le signer et venir le déposer au guichet ! Même chose dans une banque ou une assurance. Vous pouvez choisir votre offre et remplir des formulaires. Mais après on vous demandera de venir en Agence pour signer !

●● **La signature électronique garantit l'authenticité du signataire (je peux prouver que c'est vous), l'intégrité du document signé (personne ne peut changer le document sans que ça soit détecté) et la non-répudiation (aucune partie ne peut nier à posteriori qu'elle a signé le document).**

C'est là le rôle de la signature électronique. Le 100% Digital ne peut devenir une réalité sans la signature électronique qui dématérialise simplement l'acte de signer et s'engager sur un document. Cela peut être un contrat, une attestation, un bon de commande... La signature électronique garantit l'authenticité du signataire (je peux prouver que c'est vous), l'intégrité du document signé (personne ne peut changer le document sans que ça soit détecté) et la non-répudiation (aucune partie ne peut nier à posteriori qu'elle a signé le document).

Le cadre juridique relatif à la signature électronique existe depuis plusieurs années en Tunisie, comment expliquer le retard pris pour son adoption et sa mise en application ?

La Tunisie s'est dotée déjà depuis 2000 d'un cadre juridique complet pour la signature électronique (La

loi n° 2000-57 du 13 juin 2000 et La loi n° 2000-57 du 13 juin 2000). Depuis, quelques services eGov avec la signature électronique ont vu le jour mais la population cible était toujours limitée et jusqu'à aujourd'hui l'adoption de la signature électronique n'est toujours pas démocratisée.

Nous pensons que ce retard est dû à deux principaux obstacles :

- Le premier, et le plus important, est la non acceptation systématique des documents signés électroniquement par la grande majorité des administrations. Plusieurs organismes étatiques et privés nous ont exprimé leur volonté de signer électroniquement leurs documents et contrats. Le plus souvent ces documents sont demandés par plusieurs administrations publiques (commissariats de polices, recette des finances, ect...). Tant que ces administrations ne sont pas dotées des outils nécessaires pour accepter un document signé électroniquement, le citoyen sera dans l'obligation de passer par la signature manuscrite traditionnelle et la signature légalisée.

Les dernières années puis surtout les derniers mois (confinement oblige !) plusieurs projets eGov sont en cours de réalisation et vont permettre à plusieurs administrations publiques de passer à la signature électronique ce qui va contribuer à la vulgarisation de l'usage de la signature électronique par les entreprises et le citoyen.

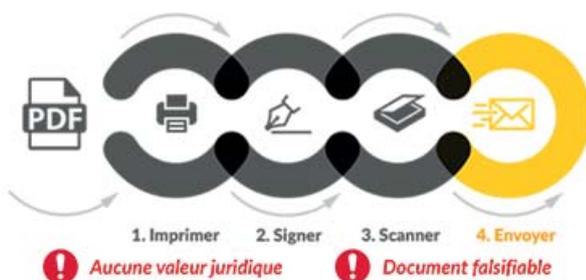
- Le deuxième obstacle est le fait de devoir passer physiquement par l'ANCE pour obtenir son certificat électronique. Depuis déjà des années, nos clients grands comptes, tels que les banques et les assurances ont exprimé leurs volontés d'offrir des services 100% digitaux et avec la signature électronique. Ce passage obligatoire à l'ANCE imposait une sortie de la boucle digitale pour obtenir son certificat électronique et un deuxième

QRSecure

QRSecure est une solution d'apposition de Cachet Electronique Visible, un QRCode qui inclut une signature électronique. Cette solution permet de remplacer le cachet humide par un cachet généré électroniquement et qui permet de sécuriser tout type de document électronique et papier. Cette solution est aussi homologuée par l'ANCE.

vis-à-vis au client final, ce qui présentait une mauvaise expérience utilisateurs.

En 2020, l'ANCE a lancé deux projets qui ont pour but de résoudre cette problématique. Le



Signature manuscrite scannée VS Signature électronique



Remote Trust AED

Remote Trust AED est une solution de gestion de demandes de certificats. Cette solution implémente toutes les exigences techniques de la convention AED de l'ANCE et a permis à certains de nos clients de devenir AED.

projet DigiGo permet aujourd'hui d'obtenir un certificat virtuel qui peut être obtenu sans déplacement physique et permet la signature électronique depuis les appareils mobiles. En parallèle, l'ANCE a aussi lancé le projet AED (Autorité d'enregistrement délégué), qui est un appel au partenariat avec le secteur privé et qui vise à déléguer l'enregistrement du certificat électronique aux organismes privées qui contribueront à la commercialisation des certificats DigiGO émis par l'ANCE. Nous sommes fiers d'avoir pu contribuer à ce changement technologique de l'ANCE avec la convention AED. Cette convention a permis à plusieurs grands comptes et startups d'intégrer ou de proposer des solutions de signature électronique.

La Tunisie est-elle en retard dans ce domaine par rapport à d'autres pays de la région?

La Tunisie est parmi les premiers pays de la région à adopter la signature électronique et à se doter d'un cadre légal qui lui donne la même valeur que la signature manuscrite. Mais malheureusement, peu de services ont été déployés. Depuis la création de NGSig en 2016, nous avons pu exporter notre savoir-faire sur le continent

“ Nous avons été surpris par l'avancement de certains pays Africains en matière de digital et services eGov.

africain et nous avons été surpris par l'avancement de certains pays Africains en matière de digital et services eGov. Nous avons beaucoup de retard à rattraper mais nous avons aussi les moyens de se positionner comme leader dans quelques années grâce à des projets eGov d'envergure nationale qui sont en cours de réalisation.

Nous pensons que nous avons également le même retard au niveau du secteur privé. La plupart sont déjà massivement présents sur le digital (services en ligne, applications mobile...) mais n'ont pas encore fait le pas vers la souscription en ligne par exemple. Cela est en train de changer ! Nous travaillons avec plusieurs grands comptes pour déployer prochainement des services 100% digital avec la signature électronique et ce dans le secteur bancaire, l'assurance et les opérateurs mobiles. Ces services vont toucher une grande partie des citoyens et entreprises tunisiennes et va contribuer à l'évolution du digital en Tunisie. Pour résumer, nous avons effectivement du retard. Mais nous

“ Tout le monde a compris que c'est le moment de faire la vraie transformation digitale !

observons une réelle accélération pour l'adoption de la signature électronique à la fois pour les services publics et privés. La pandémie COVID-19 y est naturellement pour quelque chose ! Le confinement général nous a permis de voir à quel point nous sommes dépendants aux déplacements et aux papiers et que le digital est limité à la consultation d'informations plutôt qu'aux échanges transactionnels. Tout le monde a compris que c'est le moment de faire la vraie transformation digitale !



Quelles sont les perspectives de développement des transactions à distance dans le secteur privé et quels sont les types de transactions qui pourront être dématérialisés à court terme ?

La liste peut être longue. Concrètement, d'un côté il y a le B2C : la signature électronique permet de contractualiser 100% digital en payant et en signant les contrats en ligne. La plupart des grands acteurs sont réellement à un seul pas du 100% digital. La plupart ont déjà les canaux digitaux. Le maillon manquant est la signature électronique. Cela doit se faire naturellement dans le cadre d'une transformation digitale plus globale. Parce que cela changera naturellement les processus traditionnels de gestion basés sur la réception de client en face à face et la transmission d'un dossier papier d'un responsable à un autre.

La plupart des grands acteurs sont réellement à un seul pas du 100% digital.

D'un autre côté, il y a le B2B. Entre bons de commandes, factures, PV et attestations, les entreprises

s'échangent entre elles une masse étonnante de papier. Tout cela pourra être digitalisé avec la signature électronique et faire gagner du temps à tout le monde. Au lieu d'être envoyé par un coursier, un parapheur pourra être signé en quelques minutes par une dizaine de personnes qui peuvent être en congé, en déplacement...

Entre bons de commandes, factures, PV et attestations, les entreprises s'échangent entre elles une masse étonnante de papier. Tout cela pourra être digitalisé avec la signature électronique et faire gagner du temps à tout le monde.

Nous pensons qu'il y a encore un verrou culturel pour aller en masse vers cette transformation digitale. Verrou dont la raison principale est l'impression que c'est une technologie compliquée à mettre en place et que ça va ajouter de nouveaux coûts. Ce qui est absolument faux.

Il est maintenant aussi facile d'intégrer la signature électronique que d'ajouter un formulaire web. Et le retour sur investissement est

quasi immédiat ! Pas de papier, pas de déplacement, et surtout la valorisation du travail du personnel commercial au-delà d'imprimer et faire signer le client !

La modernisation de l'administration publique tant attendue permettra réellement de tout digitaliser.

Cela n'est que le début. Parce que réellement, c'est la modernisation de l'administration publique tant attendue qui permettra réellement de tout digitaliser. Les derniers décrets (2020-31 du 10 juin 2020 puis n° 2020-777 du 5 octobre 2020) sont déjà un pas important en avant.

Si vous nous parliez de NGSIGN et de vos solutions de signature électronique ?

NGSIGN a été fondé en 2016 par des experts du métier de la signature électronique. Notre CEO Dr. Moez Ben Mbarka a contribué à la rédaction des normes européennes en matière de signature électronique qui sont les standards de référence en Tunisie et dans la région.



LA SOLUTION COMPLÈTE DE
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

www.ng-sign.com

eKYC - Signature électronique - Cachet Electronique Visible - PKI



La transformation
digitale, un impératif
ou un privilège ?

ey.com #BetterQuestions

The better the question. The better the answer.
The better the world works.

Ernst & Young

La transformation digitale, un impératif ou un privilège?

La transformation digitale, un vecteur de croissance pour les entreprises tunisiennes

Durant les dernières décennies, l'environnement business a connu des évolutions significatives, caractérisées par une ouverture à l'international, une concurrence de plus en plus

accrue et un changement dans les comportements des consommateurs qui sont devenus plus exigeants et complexes. La mutation des comportements de consommation suggère que toute entreprise cherchant à se pérenniser et survivre devrait transformer rapidement et structurellement ses activités.

La mutation des comportements de consommation suggère que toute entreprise cherchant à se pérenniser et survivre devrait transformer rapidement et structurellement ses activités.

Aujourd'hui, l'exemple des sociétés technologiques et des sociétés de réseaux sociaux confirme l'importance de la capacité à changer de business model et à répondre aux exigences des consommateurs dans la survie et le renforcement des parts de marché.

Que les entreprises cherchent à survivre ou à prospérer, la transformation digitale n'est plus un luxe, elle est devenue indispensable

Parallèlement à l'ouverture de l'économie aux marchés internationaux, les entreprises tunisiennes considèrent de plus en plus le développement de stratégies de croissance basées sur des solutions innovantes afin de renforcer leur compétitivité et garantir leur positionnement. Ceci s'est traduit par un rapprochement et une plus grande synergie entre les secteurs traditionnels et les start up technologiques.

En effet, selon le Baromètre EY édition 2020, plus de 42% des entreprises interrogées ont confirmé l'existence de relations d'affaires avec les start up. Ces relations se sont traduites par le développement de solutions technologiques pour répondre aux enjeux économiques et financiers.

D'ailleurs, plus du 1/3 de ces entreprises voient du potentiel de développement de leurs business model à travers des partenariats de développement et d'optimisation de l'expérience client.

Cette tendance a pu pénétrer les secteurs traditionnels de l'économie tunisienne en touchant aussi bien la grande distribution, à travers l'introduction du e-commerce, que le secteur bancaire via le développement du digital banking.

En effet, au cours des dernières années, ce dernier a enregistré une forte avancée en matière de



des entreprises ont des relations d'affaires avec les start up

développement de solutions digitales. Un pas vers l'avant pour une plus grande orientation client et une mutation du business model mettant les consommateurs au cœur de la transformation.

Aujourd'hui, près de 90% des banques tunisiennes possèdent une application mobile offrant



Wissem Ghazaoui
Senior Manager GovTech and TMT
Market Segment Leader – EY Tunisie



Ghassen Dkhili
Consultant Senior – EY Tunisie



90%

des banques tunisiennes possèdent une application mobile

un espace dédié aux clients et proposant un portefeuille de services bancaires (simulateurs de crédit en ligne, consultation du solde bancaire...).

Crise Covid-19, le challenge de performer en entreprise tout en respectant les mesures sanitaires

Depuis son apparition fin 2019, la crise sanitaire Covid-19 a bouleversé l'économie à l'échelle mondiale. Un impact qui a été recensé sur deux niveaux.

D'abord, un niveau macro, expliqué par des déséquilibres économiques provoquant une forte réduction des échanges commerciaux.

Face à la pandémie les entreprises tunisiennes ont trouvé leur refuge dans la transformation digitale et la reconsidération de leur business model.

Selon l'OMC (Organisation mondiale du commerce), une chute de 9,2% du volume du commerce mondial sera enregistrée sur l'année 2020.

Ensuite, un niveau micro, qui s'est traduit par des changements majeurs au niveau des business model des entreprises.

Faisant face à cette pandémie et aux mesures gouvernementales de confinement, les entre-

La transformation digitale se place désormais en tête des priorités des entreprises tunisiennes

prises tunisiennes ont trouvé leur refuge dans la transformation digitale et la reconsidération de leur business model. Bien que la tendance de la digitalisation ne soit pas propre au contexte tunisien, cette dernière s'est imposée et a su se confirmer, comme le rapportent les résultats du Baromètre EY édition 2020.

En effet, en répondant à la question «Quels changements comptez-vous apporter à votre modèle économique pour vous adapter au contexte post-Covid-19», 42% des chefs d'entreprise tunisiens

interrogés soulignent que la transformation digitale se place désormais en tête de leurs priorités.



9,2%

la baisse du volume du commerce mondial

Les particularités du contexte de la Covid-19 ont poussé les entreprises tunisiennes à réagir par le développement de feuilles de route de transformation sur le moyen terme, ainsi que par le déploiement de solutions immédiates. Ces initiatives se sont traduites par la transformation du Frontend, via la digitalisation des activités Go to Market en s'appuyant sur les réseaux sociaux et les plateformes digitales.

Pareillement, les initiatives relatives au volet Backend se sont caractérisées par l'introduction des modes WFH (Work From Home) et l'instauration des outils de téléconférence pour la digitalisation des processus des meetings et des réunions de travail.



Building a better working world

Ceci s'est également illustré par l'explosion des revenus des entreprises des services de visio-conférences.

A titre d'exemple, en 6 mois, les revenus et l'usage de Microsoft Teams ont plus que triplé, passant de 20 millions à 75 millions d'utilisateurs actifs par jour.

Explosion des revenus des entreprises des services de visio-conférences

Le cloud, un catalyseur technologique de la transformation digitale pré et post-Covid-19

Le cloud est un levier technologique primordial à toute transformation digitale des entreprises.

Durant cette crise sanitaire, cette technologie a bien démontré son rôle stratégique constaté à travers le recours et les usages massifs des applications et services (éducation, santé, Retail

et autres) hébergés sur ce socle technologique.

En l'absence du cloud, le processus classique répondant à cet usage massif aurait été le suivant : commander du hardware, procéder au dédouanement et l'installation, ce qui aurait pris un minimum de six mois, sans parler de l'arrêt de la production de matériel et la fermeture des frontières dans certains pays, notamment la Tunisie.

L'Open Innovation, un accélérateur de la transformation digitale des entreprises tunisiennes

L'open innovation, appelée aussi "innovation distribuée", est une pratique de recherche et développement basée sur le partage, la collaboration et l'ouverture à l'écosystème de l'entreprise. Ce modèle suggère que les initiatives et les activités d'innovation ne soient plus pensées en mode silos, mais en intégrant la participation des acteurs externes à l'entreprise.

Face aux challenges et enjeux des entreprises, l'adoption de l'open innovation présente aujourd'hui une piste de développement permettant de gagner en temps et en efficacité dans les activités d'innovation et d'amélioration continue.

63%^[1] des dirigeants tunisiens

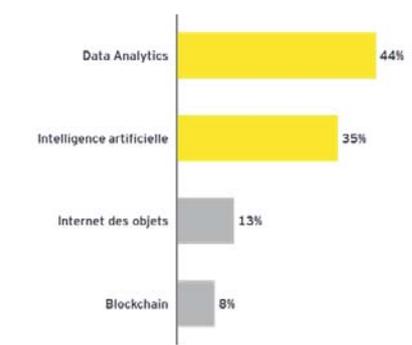
sont prêts pour le lancement des initiatives d'innovation ouverte et collaborative avec des start up.

L'open innovation émerge aujourd'hui comme une solution pratique et envisageable aux yeux des dirigeants tunisiens.

Le cloud est un levier technologique primordial à toute transformation digitale des entreprises.

En matière d'orientation technologique, la Data (Data Analytics & intelligence artificielle) s'affiche comme la priorité des entreprises sur le moyen terme.

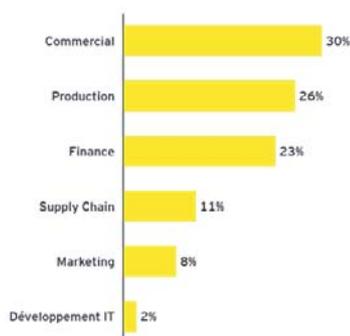
Baromètre 2020 EY des entreprises - Quel serait le domaine technologique de cette collaboration ?



1 : Baromètre 2020 des entreprises en Tunisie

Ceci explicite la prise de conscience des entreprises sur la nécessité d'accroître la connaissance de leurs clients et de leurs prospects et leur apporter de la valeur via l'infusion de l'intelligence.

Baromètre 2020 EY des entreprises - Quel serait le domaine métier de cette collaboration ?



En termes de domaine d'innovation, les entreprises tunisiennes

affichent une forte orientation vers le renforcement des fonctions métiers, à savoir les activités commerciales et les activités de production. Des orientations expliquant l'urgence de la croissance et de développement des parts de marché plutôt que la structuration et la maîtrise des coûts.

Le gouvernement locomotive de la transformation digitale

La transformation digitale, un effort commun réunissant tous les acteurs de l'écosystème.

La transformation digitale rentre dans un cadre encore plus large que celui des entreprises.

En effet, le concept de la digitalisation des pays et l'émergence de la notion des pays « numérisés » suggère l'implication de tous les acteurs de l'écosystème, notamment le secteur public, le secteur privé et la société civile.

Une digitalisation efficace devrait s'articuler sur une triangulation où chacun des acteurs jouera un rôle important dans la réussite dans la transition vers un pays « numérisé ». Le gouvernement serait la locomotive de la transformation en garantissant un cadre réglementaire et institutionnel propice au développement à l'usage du digital ainsi que des réformes administratives centrées sur le citoyen tunisien.



La BIAT, meilleure banque dépositaire en Tunisie



La BIAT, Banque Internationale Arabe de Tunisie, a reçu le prix de « meilleure banque dépositaire en Tunisie » pour l'année 2020 par le magazine Global Finance. Ce prix consacre l'excellence du service et la qualité des opérations et de la relation client de l'activité titres et dépositaires de la BIAT.

En 2020, le référentiel international d'informations et d'analyses financières, Global Finance, a attribué à la BIAT le prix de « meilleure banque dépositaire en Tunisie ».

Cette distinction traduit l'excellence de la BIAT sur les critères suivants : la relation client, la qualité de service, les opérations

post-marché, la gestion des exceptions, le système d'information, le Plan de Continuité d'Activité et la maîtrise de la réglementation et des pratiques du marché local.

Cette distinction salue la performance continue de l'activité dépositaire de la BIAT.

Fondé en 1993, le service dépositaire (Custody) de la BIAT est spécialisé dans la conservation de valeurs mobilières pour le compte des banques dépositaires étrangères et des investisseurs étrangers.

Depuis la mise en place de cette activité, la BIAT a pu consolider une position de leader sur le marché tunisien dans les services destinés aux plus grands dépositaires et gestionnaires d'actifs internationaux.

Les services titres et de conservation incluent notamment :

- La conservation d'actifs en valeurs mobilières ;
- Le traitement des instructions de règlement/livraison ;
- Le traitement des opérations sur titres ;



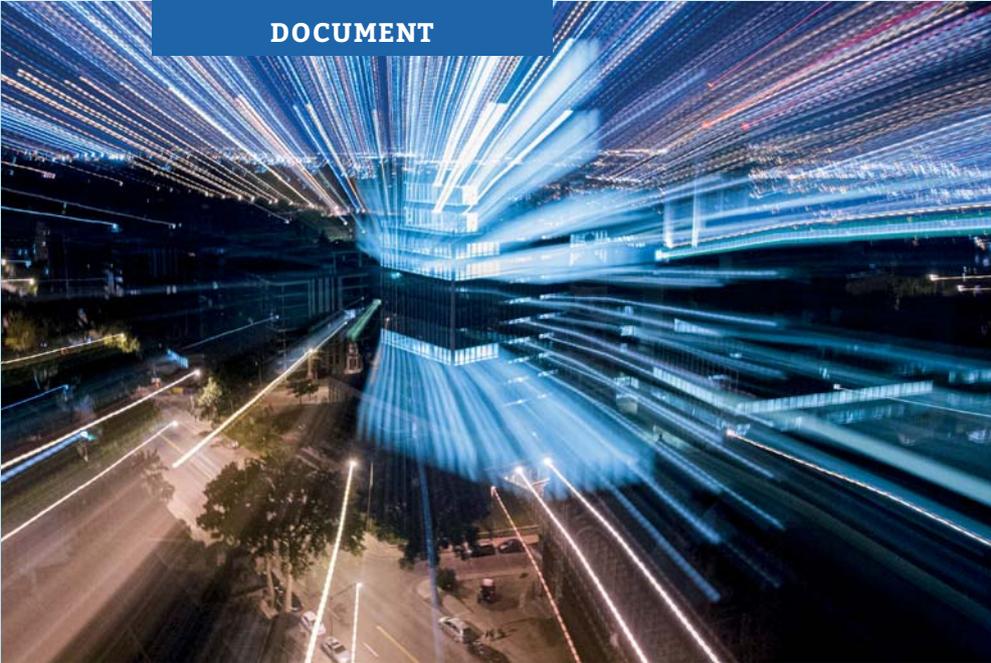
- La gestion des services liés à la fiscalité des valeurs mobilières ;

- Le service de Proxy Voting pour représenter le client lors des assemblées générales.

Les réalisations de l'activité dépositaire à la BIAT en 2019 en termes de total actif en conservation ont évolué de + 9.7% par rapport à 2018 dépassant ainsi 3800 millions DT. Par ailleurs, le service Custody est certifié ISAE 3402 Type I pour la qualité de ses services post-marché aux investisseurs et clients étrangers. Aussi un nouveau système d'information est en dernière phase de finalisation et de mise en place pour assurer le meilleur service aux investisseurs.

Banque d'experts, la BIAT affirme son engagement dans la dynamisation des investissements étrangers et œuvre quotidiennement pour offrir à ses investisseurs un service de qualité aux standards internationaux.

(Communiqué)



Small Business Act

L'écosystème des start up a bien fini par se mettre en place. A l'heure actuelle 600 entreprises seraient éligibles au label du Start up Act. Je dirais qu'ils sont plutôt autour d'un millier. Cependant, il leur faut un soutien d'accès au marché.

Je dis qu'il manque un Small Business Act, soit cet engagement des pouvoirs publics à réserver 20% des marchés publics à ces jeunes pousses. En réalité, il existe mais il n'est pas pleinement activé. Et parfois les marchés consentis concernent des prestations basiques. Elles ne sont pas d'un apport structurant.

*Mohamed Salah Frad
DG UGFS*

structures d'Appui (Réglementaire & Juridique, Développement des compétences et Confiance Numérique).

A travers cette vision, la Tunisie ambitionne de :

- **Garantir l'inclusion sociale et réduire la fracture numérique** par un meilleur accès à l'information et à la connaissance, par la démocratisation des équipements d'accès, la généralisation de l'accès haut débit

Plan National Stratégique Tunisie Digitale 2020

Objectif : Devenir une référence numérique internationale et faire des TIC un levier important pour le développement socio-économique

Le Plan National Stratégique « **Tunisie Digitale 2020** » a été développé afin de positionner la Tunisie en tant que référence internationale du développement numérique en tant que levier important pour le développement socio-économique et doter la Tunisie d'une infrastructure technologique en phase avec une économie moderne.

Rappel de l'historique du PNS

Cette stratégie a été développée dans un cadre consultatif large incluant les secteurs public et

privé et la société civile à travers un ensemble d'événements de partage dont notamment l'évènement de Tabarka et l'évènement de Korba regroupant plus de 120 professionnels privés et publics et à l'issue desquels, les projets du PNS ont été arrêtés et validés.

Afin d'assurer à la stratégie « Tunisie Digitale 2020 » le maximum de chance de succès lors de sa mise en œuvre, cette stratégie a été déclinée en un plan d'action opérationnelle et un mécanisme de gouvernance a été mis en place.

Le PNS s'articule autour de Quatre Axes intégrant Six Orientations Stratégiques, ces OS sont soutenues par trois structures de Pilotage (Gouvernance, Communication & Conduite du changement et Financement & Budget) et trois

et la mise en œuvre du très haut débit.



80 000

emplois créés

- **Renforcer la culture numérique par la généralisation** de l'usage des TIC dans les cursus éducatifs et par la numérisation des contenus.
- **Evoluer vers une e-Administration** au service du citoyen, équitable, transparente, agile et efficace.
- Contribuer à la réduction du chômage et la **création d'emplois** dans les secteurs du numérique et de l'Offshoring ainsi que la **création de champions nationaux**.
- Soutenir la création de la valeur ajoutée, gage de pérennisation des entreprises et des emplois, par **l'accompagnement à l'entrepreneuriat et la stimulation de l'innovation**.
- Améliorer la compétitivité des entreprises, tous secteurs confondus, par l'investisse-

ment dans les TIC et le **positionnement dans l'économie numérique**.

- Assurer le passage de **la Tunisie dans le numérique** via la mise en place d'un cadre réglementaire, d'une gouvernance et d'un environnement sécuritaire adaptés.
- La mise en œuvre de cette stratégie et des projets y associés devrait permettre à la Tunisie de :
 - Réaliser une valeur ajoutée additionnelle de 13.5 milliards de dinars par an la cinquième année contre 4,15 milliards de dinars actuellement.
 - Atteindre 6 milliards de dinars d'export la cinquième année contre un peu moins d'un milliard de dinars actuellement (950 MDT).
 - Être classée premier pays en Afrique et quatrième dans le Monde Arabe dans l'Index NRI de positionnement numérique



3/5

3 familles sur 5 connectées en haut débit



Upgrading

Dans le cadre du Start Up Act, un jeune promoteur peut créer rapidement son entreprise, cependant il faut se rendre à l'évidence et admettre que lors de ce processus, ce jeune va devoir affronter le masque bureaucratique de l'administration et c'est un choc impactant.

Venant du monde de l'immatériel, il se retrouve avec un contact contraignant qui utilise encore les documents en papier, c'est gênant. Et la confiance dans tout l'écosystème se trouve entamée. Il convient de rétablir ce rapport de confiance entre les jeunes et l'administration laquelle doit changer de paradigme et de mode de fonctionnement. Il s'agit purement et simplement d'un acte de "Up grading", de saut de palier.

Mohamed Salah Frad
DG UGFS

L'atteinte de ces objectifs nécessitera un investissement total de l'ordre de 5,5 milliards de dinars sur cinq ans à raison de 1/3 d'investissement public et 2/3 d'investissement privé. Il est entendu que l'investissement public sera le moteur d'entraînement de l'investissement privé.



Rym Ben Dhief Akremi - DG TOPNET

Comment capitaliser sur l'expérience de la gestion de la période de confinement...

A entendre la directrice générale de Topnet, Mme Rym Ben Dhief Akremi, et ses deux collaborateurs, cette crise du coronavirus c'est un mal pour un bien. Et pour cause.

Mme Rym Akremi rappelle que Topnet était prête avant même cette crise et ses conséquences. « C'est un avantage considérable. La boutique Topnet a été lancée depuis 2017 mais fonctionnait de façon timide (environ 5%), ce taux est passé à 15% pendant la période de confinement. Pour le paiement en ligne, on était à 18% avant, et pendant le confinement on est passé à 40%, soit 22% de gagné.

Pour soutenir ces différentes dynamiques nées avec et pendant la période de confinement, Topnet a élaboré une stratégie à multiples axes. « Nous avons plusieurs projets en ce sens que nous préférons taire. Pour l'heure, je peux vous dire que nous avons plusieurs sujets et idées en cours de développement pour encourager, enrichir et consolider l'expérience client vécue pendant cette période de crise ».



Anticipation, agilité et flexibilité

« la première réunion de crise on l'a tenue le 12 mars 2020 au cours de laquelle on a pris plusieurs décisions. Cette même réunion a permis d'évoquer et de préparer le terrain pour le "télétravail". «Topnet a anticipé sur ce qui allait être annoncé une dizaine de jours plus tard par les autorités publiques, le 23 mars », ajoute Mme Akremi. Toutes les équipes ont travaillé le 20 mars (qui était pourtant un jour férié), puis les 21 et 23 (c'était un week-end), ce qui nous a permis d'être opérationnels dès le 23 mars 2020, avec la distribution de PC pour les collaborateurs qui n'en avaient pas (des PC configurés avec des accès VPN), explique Rym Akremi DG TOPNET.

Après le confinement, Topnet a décidé de poursuivre le télétravail pour son call center dont le rendement s'est amélioré de 12%

Mme Akremi souligne que Topnet travaille essentiellement sur trois

●● Tunisie Télécom est en train de rénover son réseau fibre optique afin d'augmenter la couverture nationale en très haut débit d'ici fin 2020

axes. Le premier axe porte sur l'amélioration de la connectivité des foyers tunisiens, ce qu'elle appelle "processus de démocratisation du Très haut débit en Tunisie".

Elle explique : « Vous savez que Tunisie Télécom est en train de rénover son réseau fibre optique afin d'augmenter la couverture nationale en très haut débit d'ici fin 2020. Ceci va permettre de démocratiser le très haut débit en Tunisie. Autrement dit, ceci va permettre une nette amélioration de la qualité des connexions dans le pays, avec des retombées positives sur l'enseignement et le travail à distance, par exemple... », révèle la DG de Topnet.

Selon elle, ceci fait partie des projets de digitalisation lancés ici et là à travers tout le pays. Toutefois, s'empresse-t-elle de le faire remarquer, on ne peut pas parler de digitalisation sans avoir une

bonne connectivité. « Topnet a décidé de continuer en mode télétravail pour son call center, parce que nous avons constaté que son rendement s'est amélioré de 12% par rapport à l'avant-confinement, qui est volontaire, il faut le souligner. Pour nous ici à Topnet, le but du télétravail c'est de favoriser le bien-être (avec la suppression du stress du transport, de la circulation, les soucis du carburant...) ».

Elle propose même que tous les call center du pays puissent participer au recrutement des jeunes



40%

Les paiements en ligne sont passés de 18% à 40% pendant le confinement

diplômés à l'intérieur du pays, qui, grâce au télétravail, peuvent rester et travailler à partir de leurs régions respectives... Donc, c'est un métier pour une vraie décentralisation de l'embauche, du recrutement, estime la DG de Topnet.

Maintenant pour maintenir ces "bons" réflexes nés avec le confinement et les pérenniser, Houcine Hamdi (directeur de l'expérience client & de la transformation digi-

AVEC LES SOLUTIONS VPN DE TOPNET

ACCÉDEZ À VOTRE ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL DEPUIS CHEZ VOUS EN
TOUTE SÉCURITÉ



 **TOPNET PRO**



Une bonne maîtrise de l'augmentation du trafic

Côté technique, la DG indique que Topnet a connu une période de pic, du 23 mars au 3 avril 2020, car tout le monde était resté chez soi, et beaucoup de sociétés ont converti leurs activités présentielles en télétravail, « avec l'augmentation du trafic de près de 15% nous avons décidé d'augmenter la bande passante (... contrairement à d'autres pays qui ont opté pour la réduction de la qualité de service) ».

dans la nécessité et ils ne voient la nécessité que dans la crise”.

Enrichir et consolider l'expérience client vécue pendant cette période de crise

« Notre objectif principal, c'est d'offrir aux PME des solutions adaptées à leurs besoins, par exemple pour les professionnels libéraux (les avocats, les médecins, les experts-comptables) ». Mais il est clair qu'il y a aujourd'hui davantage de prise de conscience. Elle estime

tale) assure : « Comme l'a souligné Mme Akremi, lorsque le confinement a été décrété, Topnet était prête : les chatbot prêts, l'application mobile aussi... La période de confinement nous a permis de détecter certaines pistes à améliorer, notamment rendre le parcours client encore plus fluide ».

“Les hommes n'acceptent le changement que dans la nécessité et ils ne voient la nécessité que dans la crise”, Jean Monnet

Topnet planche actuellement entre autres sur comment permettre au client de traquer sa demande, comme un colis envoyé par voie postale, c'est-à-dire lui permettre de maîtriser le parcours digital de bout en bout.

Le 2ème axe stratégique de Topnet a trait à la prévision et à la valorisation de l'innovation, d'une part, et le développement de l'Open innovation, d'autre part, à travers des projets collaboratifs avec des start-up tunisiennes.

« Par exemple, le partenariat avec Vneurion – une start-up 100% tunisienne – pour la mise en place de chatbot. On peut également parler du wi-fi managé, que nous déve-

lopons avec la start-up Kléos (en mode sharing). Et Il y en aura d'autres encore », indique Mme Akremi.

L'accompagnement des entreprises tunisiennes dans leur transformation digitale, c'est le 3e axe. « Comme vous le savez, Topnet est aujourd'hui leader sur le marché BtoC. En fibre optique, on a une part de marché de 64%. Topnet possède toute une panoplie de services destinés aux entreprises pour les aider à réussir leur transformation digitale », indique sa DG.

Il y a également des solutions de télétravail que Topnet a proposées aux entreprises durant le confinement, que ce soit le corporate VPN ou le net protect... « Ce sont des solutions qui permettent aux entreprises d'accéder en temps réel et à distance à toutes leurs applications métiers, de n'importe quel emplacement où elles se trouvent. Ce sont des solutions hautement sécurisées ».

Mais les entreprises sont réticentes à confier leurs données à autrui ?

« Vous avez raison, nous répond Mme Rym, mais les mentalités sont en train de changer ». Et de citer Jean Monnet pour étayer ses dires : “Les hommes n'acceptent le changement que



que «la transformation digitale de l'administration est nécessaire voire indispensable, car cela poussera les entreprises, les professions libérales et les citoyens à suivre le mouvement ».

Je suis optimiste malgré la perte de quelques vies humaines, mais je vois dans cette pandémie plus d'opportunités que d'inconvénients.

Par exemple, le chantier de la digitalisation des tribunaux avance très bien. Ce qui obligerait les avocats à assurer leurs transformations digitales. Idem pour ceux du ministère de la Santé, les médecins sont obligés de suivre, ainsi de suite. C'est un effet d'entraînement.

Il faut également souligner que cette crise a montré qu'en Tunisie il y a beaucoup de compétences,

beaucoup de créativité.

“Topnet est là et essaie de travailler avec cet écosystème pour poursuivre notre forte contribution dans la digitalisation de la Tunisie en général. C'est cela notre vision, notre ambition”.

Cet optimisme de Mme Rym est d'autant plus justifié qu'aujourd'hui « il est temps de penser Big Data, données, IA... La valeur ajoutée c'est de permettre aux entreprises, aux PME surtout, de prendre des décisions qui s'imposent en temps réel».

« Voilà pourquoi je disais tout à l'heure que le confinement a constitué une belle histoire de réussite pour la famille Topnet à tous les niveaux. D'où notre slogan : «mabaadhna akwa». Cela montre un sens d'appartenance fort au sein de l'entreprise », se félicite Mme Rym.

*Entretien conduit par
Talel Bahouri*



AUDIENCE WMC PORTAIL
(2019 - source Google Analytics)

+ de **7 Millions**
Visiteurs Uniques

+ de **12 Millions**
Visites

+ de **23 Millions**
Pages Vues

L'Offre de ciblage intégrée la plus puissante du web tunisien

CSP+, Cadres, Dirigeants...
associé à un ciblage large public
(depuis 2000)



EFE Tunisie - Lamia Chaffai

Avec la crise du Covid-19, nous avons vécu une véritable transition systémique

Ce fut une marche forcée et risquée vers la digitalisation que nous a fait vivre la crise sanitaire. Mais ce fut également un starter inespéré pour remettre l'objectif de digitalisation au cœur de nos préoccupations. Il faut penser à en activer le tempo.

WMC : A EFE-Tunisie comment avez-vous ressenti les effets de la crise du Covid-19 ?

A l'EFE (Education for Employment), nous dispensons une formation complémentaire aux jeunes en vue d'une meilleure requalification et une insertion réussie chez les entreprises et employeurs partenaires. Quand la crise est survenue, toute l'équipe EFE-Tunisie a basculé en mode

télétravail. C'était la seule issue pour ne pas suspendre notre activité étant donné que nous sommes en réseau avec l'international ainsi qu'avec notre structure aux Etats-Unis.

D'une certaine façon, nous pratiquons le télétravail, auparavant car nous sommes en rapport avec les autres ONG membres du réseau à l'étranger. Cependant, avec l'épisode du Covid-19, nous



Les jeunes de 15 à 30 ans

Selon l'INS, les jeunes de 15 à 30 ans représentent 23% de la population tunisienne et 30% de sa population en âge de travailler.

Un quart des Tunisiens ne sont ni scolarisés, ni actifs, ni en formation professionnelle «NEET», selon la Banque mondiale. (Chiffres 2017)

Il ne vous échappe pas que pour insérer ces deux éléments sur le Net, il fallait au préalable leur conférer la valeur probante, c'est-à-dire leur conférer une valeur juridique à l'instar des documents physiques, en papier.

La loi 2000-83 du 9 août 2000 (https://www.mtcen.gov.tn/fileadmin//texte_juridiques/L2000-0083.pdf) a initié la création de la signature électronique. J'ai moi-même rejoint l'ANCE en septembre 2004 et déjà, à l'époque les télé déclarations, fiscales et sociales notamment, étaient en service, et le service de banque en ligne de la Poste CCPNet était opérationnel.

L'ANCE offrait aussi les certificats électroniques pour sécuriser les

avons vécu une véritable transition systémique. Je dois reconnaître que l'opération s'est avérée de grande efficacité. Et en activant des plateformes de formation à distance, nous avons profité de l'occasion pour accélérer nos projets de transformation digitale. Je cite particulièrement **la plateforme «Sa7ti.tn»** réalisée en collaboration avec l'Institut des métiers de la santé et avec l'appui de l'ambassade des USA, et destiné au personnel médical et paramédical pour le soutenir dans la lutte contre le COVID.

En activant des plateformes de formation à distance, nous avons profité de l'occasion pour accélérer nos projets de transformation digitale

Des sessions de simulation haute-fidélité ont été réalisées à travers MS Teams et les participants ont pu participer à ces sessions en direct et interagir avec le formateur. Ainsi, plus de 1 000 utilisateurs (médecins, infirmiers, aides-soignants, étudiants en médecine,...) des différentes régions de la Tunisie ont pu profiter des contenus de cette plateforme, passer un test d'évaluation et obtenir un certificat en ligne à l'issue de la formation.

Nous avons aussi assuré des formations à l'employabilité utilisant la plateforme de formation en ligne de notre partenaire Accenture; des formations assurées à près de 300 jeunes étudiants des universités de Jendouba et de Sfax.

De même, toutes nos interactions avec nos fournisseurs, l'administration, ont été réalisées en ligne. Sous la contrainte du confinement, nous avons enregistré une accélération de notre tempo de digitalisation. C'est un résultat dont je me réjouis.

A l'ANCE (Agence Nationale de la Certification Electronique) vous aviez vécu l'aboutissement du processus de la signature électronique. N'est-ce pas une clé fondamentale pour la digitalisation.

Affirmatif. Je rappellerais que l'ANCE a été promue pour jouer le rôle de Tiers de Confiance afin d'assurer un environnement de confiance pour les transactions et les échanges électroniques et d'octroyer la signature électronique pour les documents électroniques.

Sous la contrainte du confinement, nous avons enregistré une accélération de notre tempo de digitalisation



Recherche en Tunisie

41,5% des chercheurs tunisiens collaborent avec la France (premier pays partenaire de la Tunisie dans le domaine de la recherche), 4,5% avec l'Espagne, 4,4% avec les Etats-Unis, 4,2 avec l'Italie et 2,8% avec le Canada.

échanges et le commerce électronique, ce qui a permis d'assurer la sécurité des transactions des sites électroniques marchands de nombreuses entreprises de renom dont Tunisair, devenu depuis le premier site de commerce électronique en Tunisie.

🔴🔴 la Tunisie a précédé la France en ce qui concerne la validation de la facture électronique

A l'époque, diverses enseignes initiaient des prestations en ligne. Il y avait, naturellement, la Poste Tunisienne, ainsi que la Société Monétique Tunisie (SMT). Cette activité était en pleine expansion. La Banque de l'Habitat lançait, aussi, son service de banque en ligne.

L'ANCE a joué un rôle essentiel celui de tiers de confiance. C'est ainsi qu'elle a distribué l'identité numérique sur le Net pour les opérateurs qui le désiraient, contribuant à l'expansion des prestations à distance.

A l'époque, Tunisie Trade Net (TTN) était également parmi les projets prioritaires?

TTN est un opérateur essentiel. Sa plateforme permet d'utiliser la liasse unique, document de commerce international devenu essentiel pour le secteur exportateur tunisien. TTN était inspiré d'un modèle performant, celui de Singapour. Et la solution TTN est un succès remarquable. D'ailleurs, c'est le premier vecteur d'utilisation de la facture électronique. Et avec TTN, est venue la rectification de notre code des contrats et

obligations pour valider la facture électronique.

Il me plaît de signaler au passage que la Tunisie a précédé la France en ce qui concerne la validation de la facture électronique. Depuis, le processus a marqué le pas, en toute vraisemblance parce que la culture et l'usage des pratiques



électroniques ont eux-mêmes ralenti leur cadence.

Le plan Tunisie Digitale tourne au ralenti. Vous pensez que la relance après le déconfinement pourrait le booster?

Je demeure confiante au vu de l'effervescence qui a marqué la réalisation des projets de digitalisation lors de la crise du Covid-19. Je pense que la digitalisation de l'administration sera touchée par cette même grâce et continuera sur cette lancée rapide.

●● étendre le bénéfice de la Taxe sur la Formation Professionnelle (TFP) aux services de la formation continue à distance

La plateforme «Tech4Tunisia», à promouvoir par le ministère des Technologies de la communication et la Transition numérique, imprimera à la dynamique de la digitalisation un deuxième souffle.

Je rappelle que cette plateforme favorisera un partenariat entre le public, les entreprises Tech du privé, les Start up ainsi que les Centres de recherche universitaires, ce qui me semble être un attelage prometteur et du meilleur effet. Personnellement je parie sur le potentiel de ce «Tour de table» et sur son approche transverse, qui est une méthodologie perfor-

mante. Je pense que Tech4Tunisia aura un pouvoir d'entraînement qui a fait défaut jusque là, en matière de maîtrise d'œuvre.

Le e-learning a été favorisé par la crise du Covid-19. Vous pensez que cette dynamique se poursuivra ?

La problématique du passage de l'enseignement classique au e-learning est dans tous les esprits. Nous avons tout à gagner à activer cette transition. Je pense aussi qu'il convient d'étendre le bénéfice de la Taxe sur la Formation Professionnelle (TFP) aux services de la formation continue à distance.

●● L'administration est appelée à reconsidérer ses procédures notamment en matière de passation de marchés publics afin de raccourcir les délais, car dans le champ IT le train du progrès est ultra rapide

Par ailleurs, nous avons tous vécu le basculement en mode travail à distance. D'ailleurs, je recommande de penser à réviser le code du travail en conséquence pour intégrer cette nouvelle forme de travail et répondre aux questions spécifiques au télétravail, notamment l'assurance au travail aux télétravailleurs.

Propos recueillis par Ali Abdessalam



Enseignement supérieur, les chiffres

En Tunisie, il existe 13 universités, 205 établissements d'enseignement supérieur et de recherches scientifiques et 37 écoles doctorales, 40 Centres de recherches comprenant 21 centres équipés de laboratoires évalués par le CNEARS. Le pays se prévaut de 314 laboratoires de recherches et 324 unités de recherches dans les universités et centres de recherches.

En Tunisie, il y a 20.000 chercheurs dont la moitié est titulaire de diplômes de doctorat et 14% d'enseignants-chercheurs de rang A.

●● Les données sont le nouvel «or noir». Le Big Data, l'intelligence artificielle et le cloud sont les piliers de la digitalisation.



MGI BFC

Le digital, un vecteur principal de changement

En engendrant de profondes évolutions économiques, sociétales et technologiques venant chambouler nos usages et notre quotidien, le digital s'érige en vecteur principal de changement tant sur la sphère privée que publique.

Les sociétés modernes sont devenues des consommateurs ultra-connectés en utilisant smartphones et tablettes pour diverses tâches professionnelles et personnelles : traitement des mails, gérer les comptes bancaires, communiquer sur les réseaux sociaux, appeler un taxi ou commander un repas, acheter un produit, etc.

●● Ces mutations ont également bouleversé le quotidien des personnes et des entreprises qui sont poussées à s'adapter en restructurant et en réorganisant leurs organes internes.



Des actions qui semblent à présent banales mais qui mettent au centre de nos préoccupations l'instantanéité, la rapidité et la simplicité.

Ces mutations ont également bouleversé le quotidien des personnes et les exigences des entreprises qui sont poussées à s'adapter en restructurant et en réorganisant leurs organes internes.

Passer à l'ère digitale n'est plus un choix pour les Etats africains, mais une obligation

La révolution numérique progresse à grande vitesse et l'Afrique n'est pas épargnée par cette révolution qui pourrait changer la donne pour le continent. Elle constitue une opportunité pour dynamiser la croissance économique, booster l'industrialisation, généraliser l'éducation et la formation qualifiante, réduire la pauvreté et améliorer la vie des populations.

Passer à l'ère digitale n'est plus un choix pour les Etats africains, mais une obligation pour garantir la réussite de la transformation économique et sociale à laquelle aspire notre continent.

Ce changement devrait apporter des solutions concrètes, tout en s'appuyant sur des outils performants et modernes pour faciliter ce chantier majeur de progrès ; de modernisation et de bien-être pour tous.

Et c'est justement dans la lignée de cette idée que l'accélération de la transformation digitale constitue un challenge à relever pour gagner le pari de la transformation numérique tout en tenant compte des tendances et spécificités du continent.

Les trois piliers pour y parvenir et accélérer cette transformation sont:

1. La conception et l'élaboration d'une stratégie numérique se basant sur une vision clairement définie au préalable :

Les objectifs des stratégies numériques doivent servir l'intérêt général en convergeant vers l'amélioration du bien-être du citoyen de façon générale et de sa qualité de vie, le développement économique, la facilitation du quotidien des populations en simplifiant

les procédures administratives et les voies de réalisation qui sont propres à chaque pays et qui prennent en compte des paramètres multiples, qu'ils soient sociétaux, économiques, géographiques, réglementaires, culturels, etc.

A travers ces activités de Conseil, MGI BFC aide les gouvernements ainsi que les opérateurs à construire leur stratégie numérique, et ce à travers :

- L'accompagnement en matière de conception de la stratégie et du plan stratégique à adopter.
- L'analyse de la stratégie adoptée et sa cohérence avec la vision.
- La réorganisation des organes internes en fonction de la stratégie adoptée en mettant la structure au service de la stratégie.
- Des schémas directeurs de services eGouv.

2. L'innovation

Avec le digital, les nouveaux écosystèmes numériques qui émergent nécessitent une forte interaction entre les entreprises, start-up, universités, opérateurs, organismes de formation professionnelle, administration et pouvoirs publics et autorités et acteurs financiers.

LE DIGITAL AU CŒUR DE LA PRATIQUE DE NOS SERVICES

Plus qu'un cabinet, MGI BFC est votre partenaire pour la réussite de votre projet de transformation digitale.



Pour réussir cette nouvelle dynamique, il faut accompagner les différents acteurs pour encourager cette transformation et donner des moyens d'action au secteur privé, en particulier aux jeunes pousses du numérique, aux petites et moyennes entreprises et aux initiatives innovantes.

A travers MGI BFC, nous cherchons à créer des liens entre les différents acteurs de l'écosystème en accompagnant :

- Les gouvernements ainsi que les opérateurs dans la planification de leur projet de transformation et la définition détaillée de leurs problèmes et leurs besoins.
- Les startups, de l'étude préliminaire de l'idée jusqu'à la mise en œuvre du projet.
- La mise en contact entre nos différents clients pour

créer une synergie et une dynamique Business.

- La réalisation de conférences au sein des universités pour échanger avec les étudiants et partager les expériences de notre cabinet.

A travers ces différentes interactions, notre cabinet contribue dans le développement d'une culture collaborative et une coopération à

L'Afrique est notre continent, et nous sommes motivés pour contribuer au développement d'une Afrique digitale.

large échelle au sein du continent.

3. L'éducation, la formation qualifiante, le développe-

ment des compétences et le renforcement des capacités

Certes il y a plusieurs moyens pour parvenir à la digitalisation des services, mais l'humain reste toujours au cœur de toute réussite digitale et autre.

Les compétences humaines constituent l'atout majeur pour la réussite des projets de transformation numérique.

Renforcer la maîtrise des outils numériques et les compétences numériques, dans plusieurs domaines tels que ceux des sciences, des technologies et de l'ingénierie, représente une action majeure afin d'élever les ressources humaines aux niveaux des compétences nécessaires pour être des vecteurs de croissance et de prospérité rendus par l'économie numérique, à la portée des nations et des populations de tout pays.

Dans ce sens, MGI BFC anime plusieurs actions de formation dans le continent africain visant à renforcer les capacités des équipes d'une multitude d'opérateurs.

Sur ces piliers, MGI BFC participe activement au processus de la transformation digitale de l'Afrique en conduisant de nombreux projets parmi lesquels :

- Accompagnement dans la mise en place d'un cadre organisationnel et d'un plan d'inspection pour l'organe de contrôle des prestataires de services de confiance dans le domaine des communications électroniques au Bénin.
- Accompagnement dans la conception et la mise en place du plan stratégique d'une entreprise publique en Côte d'Ivoire.
- Accompagnement de plusieurs groupes tunisiens dans la mise en place de projets digitaux.
- Accompagnement de plusieurs entreprises dans la conduite de

changement suite aux transformations digitales.

- Animation de plusieurs sessions de formation en matière de gouvernance, management des risques et gestion de projets en Tunisie, Côte d'Ivoire, Bénin, Togo et les Comores.

«L'Afrique est notre continent, et nous sommes motivés pour contribuer au développement d'une Afrique digitale».

Pour notre cabinet, le digital constitue l'occasion idéale de répondre pleinement aux nouvelles attentes de nos clients et de les accompagner efficacement dans leur développement.

Avec le digital, une meilleure interconnexion entre les marchés africains et le reste du monde peut être créée avec un renforcement à l'accès de nouveaux acteurs aux marchés et aux financements, en particulier dans les zones marginalisées, délaissées par les institutions financières traditionnelles.

La promotion de la transformation numérique en Afrique permettra

d'optimiser notre influence dans des domaines comme la santé, l'énergie, les transports, l'agriculture, l'éducation et la facilitation de l'accès aux services sociaux de base, dans le respect des stratégies préalablement définies et des programmes plus larges de bonne gouvernance et de développement.

Chose qui nous challenge au quotidien pour contribuer au développement de notre continent.

Mais l'accélération de la transformation numérique en Afrique reste un enjeu majeur et prioritaire surtout en matière d'intégration systématique de l'usage des nouvelles technologies dans les plans stratégiques nationaux par les Etats et les gouvernements africains.

Dans ce sens, la question brûlante est «Comment les Etats et les gouvernements peuvent-ils procéder pour que l'usage du numérique dans les pays devienne un impératif en temps de Covid-19 et de post-Covid-19?».

mg**i** bfc

MGI BFC

PARTENAIRE DE VOTRE ENTREPRISE

WWW.BFC.COM.TN



Elyes Jeribi

“La digitalisation est un modèle évolutif”

Pour Jumia, s’engager sur la voie de la digitalisation est un choix fort pour un processus perpétuel d’innovation. Cela devient la clé de la compétitivité et, par conséquent, de la performance.

WMC : La crise du Covid-14 a été une parenthèse providentielle pour le e-commerce. S’agit-il d’un simple effet d’aubaine ou pensez-vous que le boom va se poursuivre ?

Elyes Jeribi : Le e-commerce en Tunisie est un phénomène récent par rapport à d’autres pays, notam-

ment en Europe. Jumia était l’acteur le plus important pour instaurer la culture du e-commerce dans le pays.

Pendant la crise du Covid-19, le e-commerce était l’unique solution d’approvisionnement pour plusieurs catégories qui ignorent ou se méfiait du e-commerce.



e-Commerce au temps du Coronavirus

Le confinement a largement profité à la vente en ligne en France, avec une progression de plus de 30%.

La part de marché de la vente en ligne a continué à progresser après le confinement, atteignant 7,7% au cours des mois de juillet-août 2020.

de produits ne cesse d'augmenter car nous cherchons toujours d'élargir notre assortiment pour satisfaire les choix de nos clients.

Le pays est-il en route sur un basculement vers le digital global ?

La dernière crise du Covid-19 a montré la nécessité d'accélérer la digitalisation. Cette dernière était une solution immédiate pour plusieurs établissements afin d'appliquer la distanciation sociale et pour se conformer aux procédures administratives.

L'année 2020, avec l'expérience du Covid-19, est la meilleure occasion pour accélérer le basculement vers la digitalisation.

Après le déconfinement, ces nouveaux clients ont poursuivi leurs achats sur le site, ce qui montre que la crise a été une occasion pour instaurer une atmosphère de confiance.

Entre le commerçant de proximité et la grande distribution, comment se profile le e-commerce ?

Le e-commerce présente plusieurs solutions au consommateur par rapport au commerce classique. En effet, le client est capable de chercher ses produits à tout moment via son téléphone ou son PC. Avec le e-commerce, il n'est pas obligé de se déplacer, et il est livré à son adresse sans l'obligation de se déplacer.

Ensuite, les produits du e-commerce sont en général moins chers que chez le commerçant de proximité et la grande distribution, puisque les coûts de stockage et de merchandising sont presque inexistantes.

Pendant la crise du Covid-19, le e-commerce était l'unique solution d'approvisionnement pour plusieurs catégories qui ignorent ou se méfiait du e-commerce

Afin d'optimiser votre business model, avez-vous transmis l'onde de choc de la digitalisation à vos fournisseurs ?

Plusieurs de nos fournisseurs sont convaincus de l'importance de la digitalisation. Nous avons enregistré à Jumia plusieurs success story de petits vendeurs qui ont commencé à vendre sur Jumia et qui ont connu une évolution remarquable dans leur business grâce à Jumia. Même les grandes marques telles que celles des huiles d'olive ont connu un grand succès avec Jumia.

Est-il juste de penser que le e-commerce est un business model standard ? Avez-vous besoin d'innover pour organiser votre exploitation ?

La digitalisation est un mode évolutif, donc qui ne s'arrête pas d'innover et de se réinventer. Jumia, de son côté, ne s'arrête pas d'innover ses services. En 2020 par exemple, nous avons lancé le service de paiement en ligne JumiaPay, le service de la vente directe Jforce, et dernièrement nous avons lancé, avec les stations-services TOTAL Tunisie le service des points relais pour donner plus de solutions de livraison à nos clients.

Au niveau des articles, le nombre



Le commerce en ligne apparaît comme une activité virtuelle où le contact avec la clientèle est anonyme. Comment animer les relations avec les clients ? Comment structurer votre marketing ?

Même si le e-commerce ne nécessite pas un contact entre le client et le vendeur, à Jumia la satisfaction de nos clients est une priorité. Pour cela, nous prenons au sérieux les réclamations de chaque client. Nous avons un département de service clients qui compte plus de trente collaborateurs qui accompagnent le client pendant et après son achat. Nous avons également un service «expérience client» qui prend soin des réclamations de nos clients et qui travaille sur la résolution de ces réclamations pour une meilleure expérience avec Jumia.

🔴🔴 La crise du Covid-19 a montré la nécessité d'accélérer la digitalisation

Comment, dans un concept d'achat à distance, fidéliser le client ?

Jumia applique le concept "satisfait ou remboursé" comme l'indique la loi du e-commerce en Tunisie. Nous avons un système pour détecter les nouveaux clients afin de les accompagner pendant leurs achats.

D'autre part, nos clients sont toujours informés par les nouveautés de Jumia via les newsletters et les notifications mobile pour les avantager.



3000
Emplois indirects

Le e-commerce est regardé comme un métier nouveau. Comment avez-vous structuré votre business model ?

Le e-commerce est devenu un acteur incontournable sur le marché de l'emploi. A Jumia nous avons plus de 200 collaborateurs directs avec un taux d'encadrement de plus de 25%. Plus de 96% de nos collaborateurs sont diplômés de plusieurs spécialités.

Jumia a créé plus de 3 000 emplois indirects. En effet, plusieurs sociétés de livraison qui collaborent avec nous dédient leurs livreurs pour les commandes de Jumia. Nous avons même enregistré chez plusieurs vendeurs la création de postes pour s'occuper des ventes via Jumia.

*Propos recueillis par
Ali Abdessalam*



La COVID-19 a bouleversé les codes de travail

aussi bien en interne qu'en externe
Hatem Msadaa – CEO du groupe Talys



●● La crise sanitaire a été un vecteur “inespéré” pour se transformer et innover

La crise de Covid-19 et le confinement obligatoire ont donné lieu à une effervescence créative faisant de la digitalisation, non plus une opportunité mais une réalité capable de faire avancer le pays, tant dans le secteur public que celui privé.

Chez TALYS, en tant qu'accompagnateur stratégique de plusieurs grands opérateurs du secteur financier, nous avons observé un

ralentissement dû à la pandémie au niveau des projets chez nos clients. Notre première réaction a été d'aider nos clients-partenaires à s'adapter aux nouvelles contraintes en s'inventant de nouvelles façons de travailler.

Ceci s'est fait notamment grâce à l'adoption et à la généralisation de l'utilisation des outils de travail à distance qui permettent d'animer tout type d'atelier ou de réunion avec des résultats très proches de ceux obtenus lors de missions présentielles.

La nature même de notre travail, en tant que consultants, nous a poussé à tirer profit de ce type de solutions digitales même avant la

●● La crise nous a permis d'accélérer certaines mutations internes

pandémie : nos consultants étant la plupart du temps en mission chez nos clients, en Tunisie ou à l'étranger, **l'utilisation de solutions adaptées permet d'avancer sur nos propres projets internes et ceux de nos clients sans avoir la nécessité de réunir physiquement toute l'équipe.**

Mais la digitalisation ne se résume pas à l'outillage, les entreprises doivent plus que jamais opérer une profonde transformation à deux niveaux :



Le groupe TALYS

Travaillant dans le conseil en Technologie, Talys a pu se tailler une image solide d'**Accompagnateur stratégique de plusieurs grands opérateurs du secteur financier** (Banques, Assurances, Leasing, Institutions de Microfinance, Intermédiaires en Bourse ...).

A partir de nos deux bureaux à Tunis et à Paris, nous opérons en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient grâce à une équipe de plus que 100 consultants et experts métiers, fonctionnels et IT.

Visant un nouveau cap pour 2030, le groupe Talys envisage d'ouvrir d'autres bureaux dans le monde pour être encore plus proche de ses clients et consolider sa position de leader dans l'expertise digitale au service de l'industrie financière.

1. Une digitalisation des offres et des services client ;
2. Une digitalisation interne de leurs processus de fonctionnement.

Ceci nécessite un réel effort d'acculturation à tous les niveaux.

Les clés de la réussite d'une transformation digitale

Afin de réussir sa transformation digitale, il est primordial de définir une feuille de route digitale stratégique et opérationnelle qui traduit les ambitions et objectifs de l'entreprise, son contexte local et régional : son « ADN ».

La feuille de route ainsi définie permettra de mener à bien la digitalisation de l'entreprise en tenant compte des priorités du marché et de la cohérence des actions à mener.

La digitalisation est réussie quand l'entreprise devient de plus en plus:

- **Connectée** : le client accède à ses produits et services « Anywhere, Anytime, Any device », 24h/24, 7j/7 ;
- **Intelligente** : la bonne gouvernance de la data permettant une segmentation fine des clients et des algorithmes poussés pour détecter la fraude ...
- **Agile** : dans son organisation, avec des processus optimisés et automatisés;
- **Sociale** : en maîtrisant les nouveaux modes de communication avec les clients et prospects via une stratégie « omnicanale », tout en entretenant des liens forts avec les Fintech de son écosystème et en veillant à une bonne acculturation de ses collaborateurs.



WE ARE THE HOUSE OF DIGITAL EXPERTS



AMENBOT

1^{ER} CHATBOT
BANCAIRE
100% TUNISIEN

À VOTRE SERVICE
24H/24 ET 7J/7

En collaboration avec
Deepera.AI

Amen Bank lance le premier Chatbot bancaire intelligent en Tunisie, «AmenBot»

Fidèle à sa stratégie de transformation digitale, dans un monde numérique et de plus en plus connecté, AMEN BANK a poursuivi sa politique d'amélioration des services offerts à sa clientèle, en lançant, en exclusivité et en avant-première, le premier Chatbot bancaire intelligent en Tunisie, baptisé « AmenBot ».

En effet, AmenBot est le 1er chatbot bancaire 100% tunisien, disponible 24H/24 et 7j/7, sur Facebook Messenger, mais également sur d'autres canaux.

Il est à préciser qu'AmenBot a été conçu par les compétences internes d'AMEN BANK, en partenariat avec la Fintech tunisienne, Deepera.AI.

En fait, AmenBot offre aux internautes une panoplie d'informations sur les offres, les produits et les services d'AMEN BANK, mais recueille également leurs réclamations, répond à leurs interrogations et les assiste même pour une ouverture de compte 100% en ligne avec AMEN First Bank.

Par ailleurs et en cas de besoin, il pourra rediriger ses utilisateurs d'une façon automatique, vers le Centre de Relations Clients.

AmenBot va ainsi offrir une expérience « client autonome et efficace » et sera à tout moment prêt à assister ses utilisateurs de manière interactive, grâce à l'intelligence artificielle et en intégrant de nouvelles langues, mais égale-

ment des nouveaux services et fonctionnalités, puisqu'il bénéficiera d'une amélioration continue.

A travers « AmenBot », AMEN BANK offre à sa clientèle un canal de contact interactif à la pointe de la technologie, qui représente un pilier de la relation client digitalisée, capable d'un apprentissage cognitif et d'une compréhension et interprétation en permanente évolution du Natural Language Processing (NLP), permettant ainsi une interaction quasi humaine avec ses internautes.

(Communiqué)



UTICA - Kais Sellami

Avec le confinement la société a pris le virage des relations à distance

Le pays a pris le virage du digital. Le secteur privé et l'administration ont su travailler en intelligence pour faire avancer la cause. Cette résolution semble bien actée. La question est de savoir à quel rythme le pays va avancer ?

WMC : L'univers Tech paraît bien outillé pour aborder la phase du déconfinement.

Kais Sellami : Affirmatif. Je vous inviterai à observer tous les changements de comportement des divers agents économiques et des citoyens autour de vous. La société a pris un virage franc et sans équivoque en faveur des

relations à distance. Et ce jusqu'à nos contacts individuels qui ont été marqués par la distanciation sociale. Et cela nous prédispose à aborder la phase de relance avec un meilleur état d'esprit.

Je citerais des leviers importants qui ont fait leur irruption et qui constituent des cartes maîtresses pour mieux aborder la relance. La

visioconférence a fait une percée sans pareil. De même pour le e-banking, qui a enregistré un bond remarquable.

Par nécessité et du fait du confinement on a été contraint de recourir aux prestations digitales. Puis certainement par commodité et par besoin de célérité, on a pris l'option de les pérenniser

Plusieurs clients des banques, individuels ou entreprises se sont résolus, à effectuer leurs opérations via le Net. Le e-commerce a réalisé une avancée spectaculaire. Je dirais que l'opération s'est faite en deux temps. Par nécessité et du fait du confinement on a été contraint de recourir aux prestations digitales. Puis certainement par commodité et par besoin de célérité, on a pris l'option de les pérenniser. Et c'est ce qui permet d'aborder la relance avec une certaine assurance.

C'est comme si l'on a rompu la glace avec l'univers technologique longtemps boudé, injustement car on le percevait à tort comme un champ complexe, par trop technologique. Nous regardions la technologie comme quelque

chose d'impénétrable. Désormais, cet obstacle est tombé et nous nous sommes tous, toutes conditions confondues, familiarisés avec les prestations numériques. Le digital s'est incrusté dans les pratiques courantes et usuelles de la vie quotidienne. Et c'est de bon augure pour l'avenir du pays et le futur de l'économie.

La crise sanitaire a été un moment providentiel car beaucoup de projets digitaux, restés en stand-by ont été réactivés ?

En effet, beaucoup de dossiers ont été rapidement mis en service. Et c'est tant mieux. A l'origine de ce retard, je citerais essentiellement les lenteurs administratives et procédurales. Et pire encore, certains projets majeurs étaient regardés avec négligence car on ne percevait pas leur opportunité ou leur intérêt. Et c'est bien regrettable. On n'en sentait pas la priorité. Et puis d'un coup, survient l'alerte de la Covid-19 et, brusquement, leur activation est devenue un impératif. On a dû alors se rendre à l'évidence que leur mise en service n'était pas aussi compliquée qu'on le pensait.

Comme exemple, voilà près de dix ans que la Fédération des TIC à l'UTICA s'employait à mettre en service le mobile payment. En 2018, notre Fédération a organisé

une journée/événement dédiée au "Digital Payment". L'événement a reçu un encadrement public et privé de très haut niveau, et plus d'un millier de professionnels. A l'époque, notre message à l'adresse des banques, de la Poste tunisienne, de la SMT et des autres opérateurs, de la BCT et des Opérateurs Telco, était clair : «Ne perdons pas de temps, passons au mobile payment ». Le message était entendu de tous, et pourtant le rythme après était resté lent, voire suspendu...

Certains projets majeurs étaient regardés avec négligence car on ne percevait pas leur opportunité ou leur intérêt

Quelle raison à cela ?

Oh, je dirais que c'est une affaire de gouvernance. Chaque partie prenante, telles les banques, ou la Poste tunisienne ainsi que SMT (Société Monétique Tunisie), voulait avoir le lead de l'opération. Le risque était qu'en cas de fragmentation, on irait vers un horizon où chaque partie aurait son système propre privant la place des avantages d'un système uniforme, transverse, garantissant l'interopérabilité.



On a fait communiquer les bases

Autre élément important et qui montre la solidité de l'écosystème tunisien, la crise de la Covid-19 aidant et le lancement réel de l'identifiant unique ont permis aux bases de données de communiquer entre elles.

Il y a eu une grande opération de vérification des données entre les départements concernés. « Nous avons pu relever des dizaines de milliers de doublons de noms pour des gens qui voulaient bénéficier de l'aide deux et trois fois. Nous avons pu faire communiquer les bases. Pour avoir une base sociale de données d'une parfaite exactitude, nous avons recouru au modèle des élections. Nous avons suivi le modèle du vote un par un et par intervalle de temps précis. Nous avons numérisé tout de suite, nous avons utilisé des moyens technologiques à notre disposition, et puis la soft power et la gouvernance étaient là et c'était extraordinaire »,

Marouane El Abassi, Gouverneur de la BCT

Là-dessus l'urgence sanitaire est venue comme un électrochoc, et pour leur part le ministère des Finances et la BCT ont fait ce qu'il fallait pour persuader les partenaires à adopter une solution qui convient à tous. Il y a eu une part de hasard et une autre de nécessité.

🔴🔴 **A l'heure actuelle, nous avons enjambé tous ces obstacles et nous tenons une solution satisfaisante, et tout ceci en juste 3 semaines !**

Beaucoup de services à distance ont été opérationnels. Quelle est, cependant, votre opinion sur ce sujet sensible du télétravail ?

Je dois dire que ce n'est pas une découverte pour nous. Sur la place, l'on recourait quelquefois au télétravail. Mais cela se faisait timidement. Et, voilà qu'à la faveur de la crise sanitaire on y a eu recours de manière systématique.

Dans l'urgence, c'était la solution miracle. Et puis voilà que l'on découvre que le télétravail est un élément de performance. En effet, c'est un puissant levier de productivité. La crise a mis en avant tout son intérêt, et puis on a vu que ça marche bien.

Par ailleurs j'ajouterais que le télétravail a évité au pays un

Shut Down. Toutes les catégories professionnelles en cadres et ingénieurs, de notre secteur et de plusieurs autres secteurs de services, de négoce, certains industriels ont « télétravaillé ».

Le télétravail devient un outil incontournable dont on devrait faire usage au moins partiellement dans l'avenir.

Après cet engouement pour le digital, peut-on craindre un retour en arrière ?

Réellement, cette hypothèse me semble éloignée. Vous voyez bien qu'aussitôt le mobile payment mis en route, on regarde déjà vers l'international. Cela nous mènerait à adopter une solution telle PayPal ou une autre technologie pour la digitalisation des paiements extérieurs.

🔴🔴 **Le télétravail est devenu dans l'urgence, la solution miracle et a évité au pays un Shut Down**

Les transactions en ligne vont connaître un boom considérable et nous continuons à pousser pour garantir leur sécurisation, mais aussi éviter de les taxer. Tout ceci rentre dans la stratégie de Decashing que nous menons avec



les gouvernements depuis essentiellement trois ans. Et j'observe là un véritable basculement dans les mentalités. Et Il s'agit d'une véritable rupture.

L'administration a-t-elle joué le jeu dans cette dynamique de digitalisation ?

L'administration, sous le feu de l'urgence, a revu sa façon de faire et a compacté ses procédures. Il en est résulté un gain de temps précieux car tous les partenaires ont pu travailler de concert et à grande vitesse. Cela aurait bien pu se réaliser, auparavant, mais il a fallu ce crash test de la pandémie de la Covid-19 pour alerter les esprits.

Les transactions en ligne vont connaître un boom considérable

Dans ce contexte, les choses sont allées très vite et on a connu des réalisations significatives et nombreuses. Il y a eu un remarquable effet d'entraînement grâce à la motivation de tous d'éviter le pire au pays.

L'administration, sous le feu de l'urgence, a revu sa façon de faire et a compacté ses procédures. Le Crash Test de la pandémie a été salutaire.

Je salue cet esprit d'initiative dont ont fait preuve les entreprises Tech ainsi que les Start up. Et les plateformes mises en place dans tous les domaines,

autant de la santé que du social ont été du meilleur effet.

J'appelle à entretenir cet esprit d'initiative en continuant à mettre à contribution les entreprises privées. Et pas que dans les moments de crise. Il faut perpétuer ce partenariat effectif. Nous avons été témoins d'un changement salutaire dans la mentalité des décideurs du public triomphant de cette fâcheuse réaction de résistance au changement. Et c'est cela qui a permis d'aller vite.

Vous prenez un pari sur l'avenir ?

Je dois rappeler que des solutions importantes, dans le domaine de la santé, de l'activité bancaire et également dans le social ont été inaugurées. Nous avons pris un virage engageant. Il est difficile de



Afrique, la région la moins connectée

Cependant, l'Afrique reste la région la moins connectée du monde, avec environ 28,2% de couverture Internet et 34% de haut débit mobile. Peu de citoyens possèdent une identification numérique ; les entreprises qui adoptent les technologies numériques restent l'exception plutôt que la norme, et peu de gouvernements investissent stratégiquement dans le développement d'infrastructures, de services, de compétences et d'entrepreneuriat numériques.

Il existe également un besoin d'adapter et d'harmoniser les législations sur la technologie, y compris la propriété intellectuelle et la confidentialité des données, pour véritablement libérer le potentiel numérique de l'Afrique. (UN)

société civile, et est présidé par le chef du gouvernement.

Cependant, Tunisie digitale n'est pas un plan unidimensionnel, car il comprend plusieurs composantes. Il y a la composante infrastructure,

lâcher prise en cours de route. Je suis convaincu que la généralisation du mobile paiement se fera inmanquablement. Désormais on peut recevoir un virement sur son portable.

Demain on pourra régler les commerçants, y compris dans nos quartiers, avec le mobile, sans TPE.

L'identifiant unique pourra être généralisé dès la fin de l'année. Cela me semble acquis.

Les télédéclarations fiscales ou sociales en relation avec les caisses sociales iront crescendo. En Tunisie, le Digital prend enfin sa place stratégique qu'il méritait, comme il l'est déjà dans beaucoup de pays dans le Monde.

Cela ouvre un boulevard au e-Gov et au Open-Gov ?

Fatalement l'Etat devra se résoudre à intégrer toutes les bases de données des différents ministères. Cela ne fait pas de doute que cet objectif sera concrétisé.

La visioconférence a fait une percée sans pareil. De même pour le e-banking, qui a enregistré un bond remarquable

Des plateformes technologiques feront communiquer toutes les bases de données publiques entre elles et la solution technique est totalement maîtrisée.

A quel horizon cela peut-il se réaliser ?

Je pense que si on garde le rythme adopté durant la crise de la Covid-19, en 2021 l'objectif sera atteint, au moins dans ses premières phases.

Il faut perpétuer ce partenariat effectif Public-Privé

Pourtant Tunisie digitale semble si proche et si loin, à la fois.

La Fédération est initiatrice et partie prenante à Tunisie Digitale, et nous étions présents à toutes les péripéties de ce plan. En 2014, nous avons organisé avec le gouvernement de l'époque le conclave de Tabarka, quand des représentants du public et du privé, au sein d'un collectif paritaire, se sont mis en conclave pour réfléchir à une stratégie numérique. Et à ce moment, nous avons convenu de la nécessité de la création d'un Conseil stratégique du numérique. Il est actuellement sur pied. Neuf ministères y sont représentés en plus du secteur privé et de la

celle de l'innovation, des projets de digitalisation "e-Business", de même que celle de l'offshoring... Et il n'y a pas eu, à proprement parler, une mise en œuvre efficace. Il y a eu concrétisation essentiellement sur l'axe infrastructure, mais pour les autres axes, l'avancement à notre sens est assez faible et nous n'arrêtons pas de le signaler pour justement changer la gouvernance de ce Plan et y procéder autrement et plus efficacement.

Il y a eu révision de ce Plan Tunisie Digital, d'abord à Korba en 2015, puis à Hammamet en 2019 avec une perspective 2020-2025 et une refondation de l'approche globale.

Maintenant on a convenu de s'attaquer à tous les projets restés en stand-by et procéder comme on l'a fait pendant la Covid-19 pour aller vite, très vite.

Il est à craindre que la priorité des projets digitaux perdrait de son intensité et l'intérêt pour la digitalisation retomberait

Vous gardez bon espoir ?

Je reste optimiste, toutefois j'ai des craintes sur le rythme d'avancement. Je crains une démotivation comme par le passé. On peut

se remettre à penser que la crise étant loin, la digitalisation du pays peut, par conséquent, attendre et que d'autres priorités sont plus urgentes.

Il est à craindre que la priorité des projets digitaux perdrait de son intensité et l'intérêt pour la digitalisation retomberait. Je vois une parade contre ce relâchement, à savoir une réduction pragmatique des procédures administratives et des protocoles de passation des marchés publics.

Le numérique à l'avenir est dépendant du cloud

Aurions-nous les moyens de nos ambitions ?

Je reste intimement convaincu que nous saurons mobiliser les moyens nécessaires. Quand la volonté est au rendez-vous, on finit par trouver la voie pour aller vite et bien.

La digitalisation dans notre pays peut être menée à bien et à terme avec les entreprises technologiques actuellement actives sur le marché et les start up nationales. Nous n'avons pas besoin de mastodontes internationaux. Notre seul écosystème national peut y parvenir.

Vous faites partie de GET-IT, consortium d'entreprises technologiques très actives sur le continent africain. Comment se positionne la Tunisie dans la compétition continentale en IT.

Au plan de la vitesse de digitalisation, je dirais que le pays a pris du retard par rapport au peloton de tête où l'on trouve le Kenya, le Maroc, le Rwanda, et des pays qui ont démarré dans l'IT bien longtemps après la Tunisie telle l'Éthiopie. Cependant, en matière d'industrie numérique et de compétences digitales, la Tunisie a encore de l'avance et nous devons aussi très vite le capitaliser pour renforcer plus et mieux notre présence en Afrique sub-saharienne.

Quel rôle pour le cloud dans la course à la digitalisation ?

Les plateformes d'intégration des bases de données publiques que j'évoquais plus haut devraient être pensées en tenant compte du cloud. Le numérique à l'avenir est dépendant du cloud et je suppose que les opérateurs y recourront davantage à l'avenir.

Propos recueillis par Ali Abdessalam



Mustapha Mezghani

On ne peut pas dématérialiser simplement pour faciliter le travail de l'administration

Quelles implications de la technologie sur l'avenir du travail ? La question ne se posait pas avec autant d'insistance avant la pandémie Covid-19. Le confinement imposé pour des raisons sanitaires a forcé pays, entreprises et travailleurs à adopter de nouveaux réflexes, notamment le télétravail. Visioconférences

et réunions à distance sont devenues monnaie courante.

En Tunisie cette pandémie a permis d'accélérer certaines lois, entre autres l'identifiant unique et les déclarations fiscales à distance. Mais est-ce suffisant ?

Réponses de Mustapha Mezghani, ingénieur concepteur en informatique, expert en TIC et en

économie du numérique et fondateur et organisateur d'Outsourcing & IT Solutions.

🔴🔴 Nous avons l'exemple de la carte de soins "Labess" qui vient d'être réactivé par la CNAM. Cette carte n'est pas opérationnelle et c'est une erreur

WMC : Plusieurs projets avaient été lancés depuis des années dans le cadre de la transformation numérique, mais peu ont vu le jour. La Covid-19 a accéléré le processus aujourd'hui. Comment expliquez-vous cela ? Pourquoi l'application de l'identifiant unique et la facture électronique traîne-t-elle ?

Mustapha Mezghani: C'est vrai, il n'y a pas eu d'usage de l'identifiant unique et de la facture électronique. Le premier a buté sur nombre d'entraves. Sans la Covid-19 et l'impératif social, il n'aurait peut-être pas vu le jour. C'est un sujet à polémique se rapportant entre autres à la protection des données personnelles.

Le retard dans la mise en place de l'identifiant unique est dû à la lenteur du processus au niveau de l'ARP. Parmi les textes de lois s'y rapportant, celui (non encore voté) sur la protection des données personnelles, la mise en conformité avec le RGPD européen (Règlement général sur la protection des données personnelles)...

Ce qui serait utile dans le cadre des échanges économiques entre nous et l'Europe, non ?

Il y a deux volets concernant l'identifiant unique et la loi sur la protection des données personnelles.

🔴🔴 L'identifiant unique a buté sur nombre d'entraves et si ce n'est la Covid-19 et l'impératif social, il n'aurait peut-être pas vu le jour

Le premier point a trait à la protection du citoyen lambda des abus par rapport à l'accès à des informations personnelles les concernant, et puis il y a le volet économique. Ce dernier inclut les relations avec l'Union européenne pour laquelle toute entreprise qui ne respecte pas le RGPD ne peut pas recevoir ou collecter des données européennes. Donc si l'UE appliquait cette loi de manière stricte, Tunisair ne pourrait plus transporter des passagers européens, ni des Tunisiens résidant en Europe, ni des patients européens qui viennent se soigner en Tunisie.

Le RGPD ne concerne pas que les entreprises qui font du traitement de données, mais couvre également les hôtels, les compagnies aériennes, le ministère de l'Intérieur, etc.

Le texte RGPD est entré en vigueur en Europe il y a deux ans. Et même si le volet économique qui est important, la protection des citoyens tunisiens contre tout abus s'agissant de leurs informations personnelles l'est autant.



Carte Labess

La carte Labess est censée donner accès aux données personnelles concernant l'état de santé du bénéficiaire, le mode de remboursement, l'achat des médicaments, etc. Le médecin doit envoyer son ordonnance et consulter l'historique médical grâce à la carte ; le pharmacien délivre les médicaments en recueillant les informations grâce à la carte. Le hic est que ni les médecins ne sont dotés du système adéquat, ni les pharmaciens (du public et du privé).

Mustapha Mezghani, expert en technologies de l'information



Caisse enregistreuse

Un projet mort-né

Mais un autre problème d'ordre culturel se pose dans notre pays : le fait de considérer que "l'administration est vierge de tout soupçon et incapable de commettre des erreurs alors que le secteur privé en est capable". Du coup, toutes les mesures seront prises

pour que les privés garantissent la protection des données personnelles dans les textes législatifs mais on excusera telle ou telle structure publique pour telle ou telle raison.

●● Toutes les entreprises publiques peuvent accéder aux données de toutes les entreprises privées mais cela ne va pas dans l'autre sens

Pour preuve, nous avons tous vu comment des données strictement confidentielles ont été publiées sur les réseaux sociaux en 2011 sans aucune réaction de la part des responsables.

Justement, ces pratiques sont plus dangereuses à cause de la tendance qui pousse à croire que l'administration est infailible. Nous pouvons d'ailleurs le voir à travers le texte promulgué dans le décret 310/2020 concernant l'échange des données entre administrations touchant les entreprises.

Toutes les entreprises publiques peuvent accéder aux données de toutes les entreprises, mais l'inverse n'est pas possible. Le fait est qu'il y a des entreprises publiques qui rendent un service public et d'autres qui ne le font

pas. Pourquoi dans ce cas profiteraient-elles de tels avantages ?

Ce sont des entreprises commerciales, pourquoi dans ce cas auraient-elles de facto le droit d'accéder aux informations alors que les entreprises privées qui rendent un service public doivent demander des autorisations? Toutes les entreprises qui rendent un service public, privées ou publiques, devraient bénéficier du même traitement. C'est discriminatoire, et il faut changer cette mentalité tout en travaillant sur la protection des données personnelles.

Nous allons vers la création d'une plateforme commune contenant toutes les données, non ?

S'agissant de l'identifiant unique, c'est nécessaire à partir du moment où nous allons vers la dématérialisation de tout. Le texte d'échanges de données entre structures publiques et entre le public et le privé concernant les personnes physiques a été promulgué.

Revenons aux projets de numérisation : ceux qui ont été réalisés, ceux en cours et ceux importants pour cette transition mais bloqués. Qu'en est-il aujourd'hui ?

Beaucoup de projets sont en cours, à l'instar de celui de la carte de soins magnétique "Labess" qui



Compensation

Pour rationaliser la distribution des produits compensés, il faut mettre en place un système de tracking pour savoir où ces produits ont été écoulés, qui les a achetés et où ils sont stockés. Grâce à ce système, nous pouvons avoir un maximum d'informations. Ce sont des projets qui ont été discutés et que certains ministres ont approuvés.

Mustapha Mezghani, expert en technologies de l'information

vient d'être réactivé par la CNAM. Cependant, elle n'est pas opérationnelle, et c'est une erreur, car les carnets ont été supprimés alors que nous n'étions pas tout à fait prêts pour la carte de soins, laquelle n'a pas été intégrée dans les systèmes d'information des structures publiques.

●● L'être humain a horreur du changement, et l'être humain aime son confort, et il y a une forte résistance au changement

Elle est censée donner accès aux données personnelles concernant l'état de santé du bénéficiaire, le mode de remboursement, l'achat

👉👉 **20% de gens qui sont contre toute innovation par principe, 20% contre parce qu'ils ont des intérêts à préserver et 60% de gens sont prêts à aller dans un sens ou dans l'autre**

des médicaments. Le médecin doit envoyer son ordonnance et consulter l'historique médical grâce à la carte ; le pharmacien livre les médicaments en recueillant les informations grâce à la carte. Le hic est que ni les médecins ne sont dotés du système adéquat, ni les pharmaciens (du public et du privé).

Un deuxième point se pose. La législation en vigueur exige l'ordonnance en papier imprimée à l'encre comportant la signature manuscrite du médecin. C'est ce que disent les textes. Alors si je suis soumis à ces deux conditions et s'il y a discordance entre l'ordonnance papier et celle saisie sur le système de la CNAM, il y a un risque pour que les informations soient discordantes.

Pourquoi n'arrivons-nous pas à élaborer un projet de numérisation cohérent, applicable et lisible ?

Parce que tout projet numérique dans notre pays est généralement ramené à la simplification

du travail de l'administration, en ignorant les autres intervenants. C'est le cas des déclarations d'impôts : le processus de certification électronique a été dématérialisé, tout a été fait dans le respect des normes internationales. Les concernés n'ont pas à se déplacer pour être identifiés et retirer le DIGIGO.

Maintenant, puisque le DIGIGO est rattaché à l'entreprise, le responsable est obligé de fournir un certain nombre de documents. Mais si la signature est personnelle, et si je suis gérant de 3 entreprises, je dois signer pour trois entreprises, donc il faut un dossier pour chaque entreprise. Ce qui se passe aujourd'hui est que la signature, étant personnelle, doit porter sur une seule entreprise.

👉👉 **La Covid-19 a eu l'avantage de mettre les choses à nu. Nous avons pu relever nos insuffisances**

Ensuite, quand vous faites votre demande pour rattacher votre dossier à la demande, vous devez présenter une copie du RNE (Registre national des entreprises), une copie de la certifica-



Du changement

La gestion du changement va concerner certes la formation des agents sur les nouvelles procédures mais prendre aussi en considération certaines applications. Et parmi ces applications, il y en a une qui est simple, celle de dématérialiser les procédures de dédouanement. Le sentiment d'un agent de douane qui siège dans son bureau, alors que les administrés font la queue devant son bureau, est qu'il a du pouvoir. Si on numérise la procédure, la queue n'aura plus aucune raison d'être, donc la valeur de sa présence est réduite. Deuxièmement, il faut admettre qu'il y a des gens qui sont dans une position de confort et qui ne veulent pas de changement.

Mustapha Mezghani, expert en technologies de l'information

tion du matricule fiscal, et de la CIN. Alors, pourquoi exiger le RNE et le certificat du matricule fiscal. Si nous voulons dématérialiser le processus, il faut le faire de bout en bout, éliminer le réflexe des "documents en papier".

Pour résumer, le processus de transformation numérique manque de cohérence et de logique.



●● Toute entreprise qui ne respecte pas le RGPD ne peut pas recevoir ou collecter des données européennes

Qu'en est-il des projets conçus, élaborés, validés et proposés dans le numérique ?

Je parlais des caisses enregistreuses lancées avec feu Slim Chaker. Nous recevions 10 000 à 15 000 tickets/mois, quand ceux qui voulaient tuer le projet disaient qu'il présentait des dysfonctionnements techniques.

Vous savez, il est interdit de payer des montants de plus de 1 000 euros en espèces en Italie. Quand vous allez dans un restaurant, un débit de tabac ou un magasin, la caisse enregistreuse fiscale enregistre tout. Ce qui permet la traçabilité. Autrement dit, un commerçant ne peut plus mentir sur le chiffre d'affaires qu'il a réalisé. C'est dire le niveau de transparence qui existe et qui évite les abus de l'administration et du contribuable.

La transformation numérique pourrait-elle permettre d'atteindre la population cible de la compensation ?

Deux problèmes sont en rapport avec la compensation : il y a un

niveau qui suppose un suivi digital des stocks de produits stratégiques, et il y a celui qui suppose d'aller vers une compensation ciblée. Parce que la différence de prix entre le marché international et le marché tunisien fait que ces stocks sont revendus par les contrebandiers.

Donc, pour rationaliser la distribution des produits compensés, il faut mettre en place un système de tracking pour savoir où ces produits ont été écoulés, qui les a achetés et où ils sont stockés. Grâce à ce système, nous pouvons avoir un maximum d'informations.

●● C'est au chef du gouvernement, chef suprême de l'administration, de veiller à la transformation numérique

Malgré leur approbation, pourquoi ces projets n'aboutissent pas, d'après vous ?

Prenons l'exemple de TTN. Ce projet est une réussite et a vu rapidement le jour, parce qu'il a été considéré comme un projet présidentiel. Et du coup, tout le monde y a adhéré. Il faut une volonté politique forte et un leadership aussi fort qui soit assez convaincu du projet en lui-même pour pouvoir

Numérisation et administration

Il y a un problème dans la communication sur le numérique et dans la perception générale de son importance. La transformation numérique ne doit pas être perçue comme le moyen de lutter contre la corruption et la fraude, etc. Ces arguments ne doivent pas prévaloir. Si je vous dis que je mets un système pour contrôler votre travail, la réaction la plus évidente et naturelle, c'est le rejet.

Si on élabore un projet juste pour contrôler l'exécutant et lutter contre la corruption, on oubliera de servir le client. Par contre, si on présente un projet comme étant un moyen de servir au mieux le citoyen, de faciliter le travail de l'administration et d'œuvrer pour plus de transparence, on peut gagner l'adhésion de cette administration. Le problème dans notre pays est qu'à chaque fois qu'on parle numérisation, on parle de lutte contre la corruption. L'élément le plus important, qu'est la gouvernance, est complètement négligé et on n'a pas compris cela jusqu'à maintenant

Mustapha Mezghani, expert en technologies de l'information

passer son enthousiasme l'administration publique et gagner son adhésion.

Aujourd'hui, le chef du gouvernement étant le chef suprême de l'administration, c'est à lui de veiller à la transformation numérique.

Vous parlez aussi des réticences de l'administration publique ?

L'être humain a horreur du changement, il aime son confort, d'où la forte résistance au changement. De ce fait, la résistance au changement doit faire partie des paramètres à prendre en compte dès le départ.

🔴 Dans certains pays africains, vous payez avec votre carte électronique même les taxis clandestins

J'estime qu'il faut une politique de gestion des changements, qui est un process assez simple. Je citerais les conclusions que j'avais publiées en 2005 à propos d'un projet réalisé par la Banque mondiale en partenariat avec le gouvernement tunisien dans le cadre de l'évaluation du TDM...

La gestion du changement va concerner certes la formation des agents sur les nouvelles procédures, mais prendre aussi en considération certaines applications.

Parmi ces applications, il y a celle qui a trait à la dématérialisation des procédures de dédouanement. Le sentiment d'un agent de douane, assis dans son bureau en train de regarder les administrés faire la queue devant son bureau, est qu'il a du pouvoir. Si on numérise la procédure, la queue disparaît, donc son pouvoir est réduit.

Pourquoi la dématérialisation dérange-t-elle ?

Il y a un problème dans la communication sur le numérique et dans la perception générale de son importance. La transformation numérique ne doit pas être perçue comme le moyen de lutter contre la corruption et la fraude. Si je vous dis que je mets un système pour contrôler votre travail, votre réaction la plus naturelle, c'est le rejet.

Si on élabore un projet pour contrôler l'exécutant et lutter contre la corruption, on oubliera de servir le client. Par contre, si on présente un projet comme étant un moyen de servir au mieux le citoyen, de faciliter le travail de l'administration et d'œuvrer pour plus de transparence, on peut gagner l'adhésion de cette administration.

Mais la Covid-19 a métamorphosé les choses car elle ne nous laisse plus le choix.

La Covid-19 a eu l'avantage de



Identité numérique

En Afrique, plus de 60% des hommes et 75% des femmes sont engagés dans une activité économique informelle. Apporter un soutien à cette majorité a constitué un défi pour l'ensemble des gouvernements africains en cette ère marquée par le COVID19. L'objectif d'élargir l'« identité numérique » à toute l'Afrique peut contribuer à faire en sorte que le développement touche tout le monde et que personne ne soit laissé pour compte.(UN)

mettre les choses à nu. Nous avons pu relever nos insuffisances. Il y a quelques années, nous prétendions occuper les premiers rangs dans tout ce qui se rapporte à la numérisation et à la digitalisation. La Covid-19 nous a montré que nous étions loin de tout cela. Pareil pour l'administration. Même chose pour la CNSS, on n'a pas retardé les délais et il a fallu jongler pour différentes raisons.

Dans certains pays africains, vous payez avec votre carte électro-



Imaginez

Imaginez que l'Etat décide de prendre en charge les frais du TPE pendant 2 ou 3 ans, eh bien je puis vous garantir que les recettes fiscales seront beaucoup plus importantes que le coût de la prise en charge. C'est un retour sur investissement qui profitera grandement à l'Etat.

*Entretien conduit par
Amel Belhadj Ali*

*Mustapha Mezghani, expert en
technologies de l'information*

nique même les taxis clandestins.

En Tunisie, les paiements par carte génèrent tellement de frais pour les commerçants qu'ils évitent au maximum de l'utiliser. Certains commerçants mettent en panne leur TPE pour avoir du cash. A mon avis, si on réduit les marges des banques, le paiement par carte évoluera, et par ricochet fera diminuer la circulation du cash.

Imaginez que l'Etat décide de prendre en charge les frais du TPE pendant 2 ou 3 ans, eh bien je puis vous garantir que les recettes fiscales seront beaucoup plus importantes que le coût de la prise en charge. C'est un retour sur investissement qui profitera grandement à l'Etat.

myBNA
H24

وين ما كنت

Tous vos services bancaires en ligne H24



MESURES NUMÉRIQUES URGENTES DE RIPOSTE face à la recrudescence de la covid-19

1



Réduire au maximum les rencontres physiques des hauts responsables de l'Etat et de l'Administration et les remplacer par des rencontres virtuelles via un système de visioconférences tunisien hautement sécurisé

2



Mettre en place une plateforme pour la surveillance et le suivi de la pandémie

3



Accélérer la mise en œuvre de la Télémédecine et de la Télésurveillance

4



Accélérer la mise en œuvre du paiement mobile et le développer à large échelle

5



Assurer la continuité des apprentissages et minimiser l'impact de la crise sur les compétences des élèves

6



Mettre en œuvre un mécanisme de coordination des actions avec la société civile

7



Accélérer le recours à la facture électronique afin d'éviter les pertes et la manipulation de documents

WMC *Le Mag*

ÉDITION NUMÉRIQUE HEBDOMADAIRE



l'Essentiel de l'actualité, de l'économie
et des finances en Tunisie

Une lecture optimisée pour Smartphone,
Tablette et DeskTop

+ une sélection de CHRONIQUES, de
TEXTES du Temps d'avant...

TOUS LES JEUDIS

une publication de **WEBMANAGERCENTER.COM**



Mondher Khanfir

L'écosystème de l'innovation, moteur de la digitalisation

Regard neuf à la fois perçant et didactique sur l'univers de la digitalisation. Le basculement vers le numérique est une affaire de méthodologie systémique. Le potentiel d'un pays est la matrice de son champ du possible. Le taux de réalisation du potentiel, la performance donc, conditionne sa

dynamique future. C'est mesurable et quantifiable. A l'aune de cette approche percutante, on peut évaluer les composantes des politiques publiques, premiers leviers de la transformation digitale.

WMC : *Vous avez dit un jour que face à l'incertitude, il faut opposer la rigueur. Comment s'applique ce principe sur la crise actuelle ?*

Mondher Khanfir *: La crise sanitaire actuelle génère un niveau très élevé d'incertitude. Ce qui est certain c'est que ce n'est pas une simple parenthèse et ses effets ne sont pas d'ordre ponctuel. Elle a déjà profondément impacté notre rapport avec le risque et a remo-



delé notre perception du vivant, du temps et de l'espace.

On observe d'ailleurs un déplacement des frontières dans les domaines essentiels comme la culture et l'organisation du travail. Manifestement, le digital est rentré de plein fouet dans les mœurs. La crise a fait l'effet d'un Big Bang planétaire et fait régner une incertitude globale qui pousse à un nouveau mode de fonctionnement.

Pour les entreprises, la planification devient un exercice périlleux. Et c'est justement la manière dont les organisations répondent à cette incertitude qui déterminera le niveau de risque sur les affaires.

Tout le monde a été pris de court, et la riposte par la technologie n'apporte qu'une réponse partielle aux défis qui se posent à nous actuellement. Le télétravail, le télé-enseignement, le mobile payment, le paiement sans contact, et bien d'autres usages contribuent à opérer un changement multiforme et profond dans notre société.

Manifestement, le digital est rentré de plein fouet dans les mœurs. La crise a fait l'effet d'un Big Bang planétaire

Une autre composante de ce changement, l'obligation de distanciation sociale, avec son corolaire d'hygiène renforcée par des protocoles promus par les autorités sanitaires. C'est la rigueur dans l'application de ces protocoles qui sera décisive dans la lutte contre la pandémie.

Le télétravail, le télé-enseignement, le mobile payment, le paiement sans contact, et bien d'autres usages contribuent à opérer un changement multiforme et profond dans notre société

En plus de notre comportement, la crise a aussi impacté notre langage à travers la familiarisation avec la technologie. Nous avons ainsi fini par intégrer la dualité du temps et de l'espace. On ne parle plus de contact virtuel mais de visio-conférence et de webinaire. Le Cloud devient le temple de la Data de toute l'humanité.

Tout ceci pour dire que la crise de la Covid-19 nous a transposés dans un univers profondément remanié. Le tout sera de lui donner une cohérence d'ensemble dans une logique de respect du droit et

**100%
des tunisiens
sont équipés en
téléphones mobiles**

Lors de la distribution des aides sociales pendant la période du confinement, on a découvert que 100% de Tunisiens possédaient des téléphones mobiles, smart ou basiques, et ils ont tous utilisé leurs téléphones suite à l'établissement des listes finales des bénéficiaires des 200 dinars d'aide sociale de l'Etat.

« L'interopérabilité des transactions via le Mobile Money doit être développé dans notre pays. Toute personne dans une région interopérable avec un compte d'argent mobile doit pouvoir effectuer des transactions avec tout autre disposant d'un compte, qu'elle utilise le même fournisseur de services ou non. C'est la réalisation la plus importante, c'est-à-dire créer des services, et faire en sorte qu'à partir du téléphone on puisse tout faire ».

*Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT*

de la vie privée. La technologie est devenue le pivot incontournable dans notre société. Désormais, elle s'est installée au cœur du système et elle va façonner notre présent et conditionner notre futur

Vous avez une approche particulière de la dynamique de digitalisation. Pourquoi dans votre travail, vous vous intéressez d'abord à la question du potentiel, d'un pays donné ?

Cela tient à une conviction personnelle. A l'heure actuelle, je considère que le diagnostic de l'état d'organisation d'un pays part du constat que l'activité économique est structurée en écosystème. Les agents économiques n'existent plus comme des entités éparpillées mais bien comme des entités relevant d'un ensemble cohérent ayant une finalité ultime commune : la création de valeur.

●● On ne parle plus de contact virtuel mais de visio-conférence et de webinaire. Le Cloud devient le temple de la Data de toute l'humanité

On parle bien de l'écosystème de l'innovation, ou encore celui de la logistique, de la santé, des startups, et j'en passe. Et pourquoi la

notion d'écosystème est-elle devenue déterminante ? C'est parce qu'elle rend compte de la réalité du terrain. C'est elle qui englobe les capacités opérationnelles essentielles qui font le potentiel d'un pays donné.

Vous avez présenté la structure d'un écosystème comme un standard. Qu'en est-il en réalité ?

Je soutiens que l'écosystème est la conjonction de trois sphères principales qui interagissent entre elles afin de produire une valeur économique sociale et environnementale.



D'une manière générale, il y a la sphère de l'entrepreneuriat, et celle-ci gravite autour du marché et de l'environnement des affaires. Vient ensuite la sphère de la connaissance dont dépend l'environnement de l'innovation et ses corollaires d'enseignement et de transfert de technologies, fonctions clés du progrès et de la compétition économique. Il y a enfin la sphère du capital qui englobe l'ensemble des flux de capitaux et des instruments financiers dont dépendent l'activité économique et la répartition des richesses.

Cette configuration prévaut partout et dans tous les domaines. Et c'est en même temps une grille d'évaluation des moyens d'un pays et de ses capacités. Par extrapolation, c'est ce qui détermine ses frontières de compétitivité.

En définitive, mettre ces trois sphères en situation de gravitation optimale est bien l'objet autant que la finalité des politiques publiques.

Vous avez étudié les écosystèmes des principaux pays africains. Quelles conclusions en tirez-vous ?

Dans tous les pays africains, les écosystèmes sont encore naissants. Cependant, s'agissant d'écosystèmes en devenir, il convient de leur laisser le temps de se mettre en place et trouver leur régime de croisière. Compte tenu de la sous-industrialisation

ambiante, les écosystèmes de l'innovation sur le continent se confondent avec les écosystèmes des startups, grands générateurs d'innovation.

D'ailleurs, on le ressent particulièrement dans les moments de crise comme celle de la Covid-19. Et comme le veut cet adage populaire, à quelque chose malheur est bon, puisque la Covid-19 a servi de révélateur de talents et peut-être même d'accélérateur de l'Histoire.

🔥 la Covid-19 a servi de révélateur de talents et peut-être même d'accélérateur de l'Histoire

Et c'est là qu'intervient le rôle de l'Etat ?

Loin de toute approche subjective, il convient d'apprécier le rôle qu'est appelé à jouer l'Etat avec méthode. Pour cela, j'ai dû définir et dénombrer les instruments de politique publique. Et mon analyse consiste, pour chaque pays, à voir si les instruments en question sont bien définis d'abord, généralisés ensuite à l'ensemble des opérateurs et enfin institutionnalisés par des dispositifs réglementaires pour en faire un socle durable et équitable.

Une fois ceci établi, je procède à un rating fin du degré d'engagement de ces instruments dans le circuit

économique. Se dessine alors, pour chaque sphère, une figure en entonnoir qui fait apparaître le goulet d'étranglement. C'est là où se situeraient les priorités des décideurs politiques, et c'est là où ils sont appelés à apporter des améliorations. De cette manière, l'Etat, dans son rôle de puissance publique, est appelé à faire avancer la cause de chaque écosystème.

Est-ce que le plan de digitalisation 2016-2020 tient lieu de politique publique ?

Un plan d'action ne peut, en aucune façon, constituer une politique publique.

Ce serait un palliatif ?

Passons !

Comment, dans cette optique, apprécier Startup Act ?

Mon opinion est que Startup Act, à lui tout seul, ne couvre pas tout le champ de l'innovation. Il reste dédié à l'écosystème de la startup. Le label décerné aux nouvelles entités doit prouver que la startup a trait à la technologie, ce qui restreint le champ de l'innovation. Startup Act ne constitue pas un code d'investissement, mais bien un corpus réglementaire d'incitations à la transition digitale. Il structure le débat autour de la question de la startup, définit les mécanismes d'aide auxquels elle est éligible, mais reste incomplet.

Bien des choses contenues dans Startup Act ne sont pas encore actées. La Société anonyme simplifiée, forme pratique qui permet aux jeunes promoteurs d'élargir le tour de table de la Startup à créer sans les lourdeurs administratives de la Société Anonyme, garantissant de la sorte une gouvernance commode pour une société de capitaux, ne figure pas encore dans le code des sociétés.

La société d'investissement des Business Angels n'a pas encore vu le jour.

La liquidation simplifiée n'est pas possible dans les conditions actuelles, et il n'existe pas encore de Tribunal de commerce en Tunisie. Pour liquider une société, il vous faudra produire un quitus fiscal et le fisc vous demandera une vérification et donc l'environnement n'a pas été encore ajusté en fonction des dispositions de Startup Act.

Il faut aller au-delà de ce qui existe actuellement. Il convient d'intégrer d'autres éléments qui s'inscrivent dans le champ de l'innovation tel que le PPP et le crowdfunding.

Considérez-vous que nous puissions aller, rapidement, vers le e-Gov et le Open-Gov?

Je vous dirais que le cadre légal pour le e-Gov et l'Open-Gov existent bel et bien. Il manque à pousser vers la pratique au niveau de

chaque ministère. A ma connaissance, en dehors du ministère de l'Energie, aucun autre département ne publie régulièrement toutes ses informations publiques. Je persiste à croire que la Data est de nos jours le domaine de souveraineté, par excellence, des Etats modernes.



**100
millions**

de dinars de fonds mobilisés pour les start-up, des fonds essentiellement étrangers

Estimez-vous que, pour pousser en direction de l'Open Gov, il faudrait aider à l'urbanisation des systèmes d'information des ministères ?

Il faut d'abord penser à un Système d'Information holistique pour l'ensemble du gouvernement. Il pourra avoir une architecture décentralisée, voire étendue aux organisations non gouvernementales. Pour un tel projet, il faut allier plusieurs expériences et expertises, et adopter une démarche de design thinking. Il faut en particulier une collaboration public-public, interministérielle donc, pour bien

concevoir et piloter la mise en œuvre d'un tel projet transversal.

Quel rôle pour l'infrastructure, dans la politique de digitalisation ?

Dans ma représentation des écosystèmes d'innovation, l'infrastructure est une composante de la sphère du marché et de l'entrepreneuriat. Je la définis comme la capacité digitale qui donne le profil numérique d'un pays donné. Par conséquent, l'infrastructure conditionne la portée des systèmes d'information, et à partir de là, les droits souverains sur les données et sur leur utilisation à des fins commerciales et non commerciales.

*Propos recueillis par
Ali Abdessalam*

** Mondher Khanfir, membre fondateur et vice-président de TABC, chargé du think tank, auteur d'une étude sur le potentiel et la performance des écosystèmes d'innovation en Afrique.*





Hichem Ben Fadhel

“L’innovation n’est pas une affaire de cahier des charges”

Optimiser les circuits de l’innovation est une priorité pour l’expansion économique. Pour la rendre tangible, certains préalables sont requis, comme les modalités d’achat de l’innovation. C’est à la fois une histoire de culture de l’innovation et les modes d’organisation de nos

institutions publiques et privées.

Le scénario de rupture n’est probablement pas l’idéal vu notre héritage.

●● Pendant le confinement, on a connu une embellie digitale

WMC : La crise de la Covid-19 a pénalisé l’économie traditionnelle et avantagé le digital. Comment expliquer qu’il ait fallu une crise pour faire revenir le digital dans la partie ?

Hichem Ben Fadhel : Le “digital” n’est pas à mettre en compétition avec “l’économie traditionnelle”. Le digital est en fait une évolution naturelle de tous les



Covid-19, un accélérateur de la dématérialisation des transactions

L'OCDE a réalisé, il y a près de 5 ans, une étude qui a conclu que les billets et les pièces représentent plus de 50% des transactions dans la plupart des pays membres. L'explication est simple : disposer de liquidités répond à un besoin de sécurité, pour se prémunir de risques futurs. La Covid-19, représentant l'un des pires fléaux du 21ème siècle, a accéléré un autre processus : celui de la dématérialisation des transactions et des banques sans contact.

Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT

Les procédures d'achats publics, les modèles économiques choisis et les modes d'exécution des projets ne sont absolument pas adaptés à un monde qui est en pleine accélération digitale.

métiers qui doivent intégrer les nouvelles technologies de l'information et de communication qui sont entrées dans nos vies depuis une vingtaine d'années.

La rupture n'est peut-être pas le meilleur mode de transformation, car il faut privilégier de construire sur l'existant quand c'est possible

La crise n'a fait qu'accélérer ce mouvement car c'était le seul moyen de continuer à travailler et à vivre avec les siens tout en restant confiné chez soi.

On a connu une embellie digitale grâce au recours notamment à des solutions importantes, tels le mobile payment ou la mise au point de l'identifiant unique.

Peut-on craindre un ralentissement du processus, après le déconfinement ?

Effectivement, le confinement a accéléré la transformation digitale de l'économie et nous avons vu quelques étapes importantes se matérialiser par des textes.

Il est aussi clair que les textes ne suffisent pas et que le changement des habitudes va nécessiter beaucoup de travail et de suivi, ce qui va être plus difficile

avec la crise économique et politique.

Chacun de nos départements ministériels possède sa propre base de données. Comment expliquer que le système d'information public soit si peu performant ?

Les systèmes d'information ne sont que des outils. Le service public dépend surtout des processus et procédures, du mode de gestion et de la gouvernance. Tant que ces derniers ne seront pas optimaux, les systèmes d'information resteront un héritage lourd à faire évoluer.

le changement des habitudes va nécessiter beaucoup de travail et de suivi, ce qui va être plus difficile avec la crise économique et politique.

Nous semblons disposer d'une infrastructure apaisante avec le Big Data et le cloud. Irons-nous vers le basculement au "tout digital" ?

Le tout digital n'est pas une finalité en soi. Le but est de simplifier la vie des citoyens et des clients. Souvent, c'est faisable sans même utiliser la technologie. Utiliser le «digital» est certainement un levier important pour atteindre le but.

Vous avez soutenu dans un propos public que le tout n'est pas de s'engager en faveur du digital. Mais bien de s'engager pour un rythme de la transformation digitale.

Effectivement, le digital n'est qu'un moyen de changer les habitudes dans un but de simplification. La transformation des process doit être menée le plus rapidement possible pour pouvoir répondre aux besoins des citoyens et des clients, qui souvent sont dans l'air du temps et sont demandeurs de simplification.

🗨️ **Le “digital” n'est pas à mettre en compétition avec “l'économie traditionnelle”, la crise n'a fait qu'accélérer une évolution naturelle**

Évoquer la digitalisation revient à se mettre en logique de scénario de rupture, en matière de développement économique. Ne trouvez-vous pas que dans le débat actuel, on occulte la question de la transition vers l'industrie 4.0 ?

La rupture n'est peut-être pas le meilleur mode de transformation, car il faut privilégier de construire sur l'existant quand c'est possible. Cependant, partir d'une feuille blanche quand cela est possible est souvent très efficace pour réfléchir autrement et implémenter rapidement.

Propos recueillis par Ali Abdessalam





Chambres de Commerce

Numérisation des services, un mouvement irréversible

Dans le cadre des éditions spéciales numériques de WMC, et ce suite à la pandémie du coronavirus, nous rencontrons le président de la Chambre de commerce et d'industrie de Tunisie, Mounir Mouakhar, qui est également Président de la Conférence permanente des chambres consulaires africaines et

francophones (CPCCAF).

Dans cet entretien, M. Mouakhar explique comment les chambres de commerce et d'industrie en général gèrent cette crise.

WMC: Quels enseignements la CCIT tire-t-elle de la crise du coronavirus ?

Mounir Mouakhar : Au niveau de la Chambre de commerce et d'in-

dustrie de Tunisie – et c'est valable pour toutes les Chambres de commerce en Tunisie -, nous nous sommes inscrits dans la logique de la numérisation depuis longtemps, car très tôt on s'est aperçu que c'est un mouvement irréversible.

Les CCI sont obligées d'améliorer leurs services, parce que nos adhérents sont les entreprises exportatrices/importatrices qui ont le droit d'avoir des services



actualisés et up to date, numérisés/digitalisés, avec une meilleure qualité de service.

D'ailleurs, prenez l'exemple de la délivrance du Certificat d'origine –qui est une prérogative des Chambres de commerce et d'industrie-, et vous constaterez que ce service est déjà numérisé dans beaucoup de pays du Golfe. Ce qui n'est pas le cas en Tunisie.

Ne serait-ce que pour des questions de rapidité, de fluidité, de transparence, de traçabilité, nous sommes tenus de mettre en place des services digitalisés. Le Certificat d'origine, par exemple, en ligne sera livré le 2 septembre.

La CCIT va-t-elle digitaliser le service ?

Tout à fait, après le Certificat d'origine, nous prévoyons de digitaliser l'ATA (admission temporaire d'attente), les services TIR (transport international routier)... Tous

ces services vont être numérisés étape par étape.

Pour le moment et comme je viens de le souligner, on commence par la numérisation du Certificat d'origine en ligne, ce qui nécessite une mise à jour des fiches techniques de nos adhérents. Du reste, nous sommes en train d'effectuer des tests avec certains de nos gros utilisateurs du Certificat d'origine en ligne pour détecter d'éventuelles anomalies, et apporter les améliorations nécessaires.

Toujours dans le cadre de la digitalisation, nous allons procéder à la formation à distance ou virtuelle ; cette formation sera faite aussi bien au niveau de la CCIT mais également au niveau de la CCPCAF –structure multilatérale que j'ai l'honneur de présider actuellement.

Les entreprises sont aujourd'hui preneuses de tout ce qui est

service à distance, surtout dans un contexte de crise sanitaire qui ne favorise pas les déplacements, et où les rencontres physiques deviennent difficiles voire impossibles, avec des coûts devenus beaucoup plus onéreux...

Ceci étant, certaines activités doivent être faites obligatoirement en présentiel, l'un n'empêche pas l'autre, c'est-à-dire qu'on peut développer le mode présentiel et celui virtuel.

Concrètement, où en est la Chambre ?

En fait, il est question aujourd'hui de transformer la plateforme "Tunisia Trading" en plateforme "Africa Trading". Car on s'est rendu compte qu'en restant dans un cadre tuniso-tunisien, l'objectif fixé n'y est pas (on est à environ 6 000 entreprises, dont moitié tunisiennes et moitié étrangères). D'où la nécessité de la faire évoluer à l'échelle africaine afin d'accroître



Le règne du télétravail

Le télétravail cristallise l'ensemble de ces enjeux, et incarne les défis auxquels les entreprises d'aujourd'hui et de demain doivent faire face. Selon le ministère du Travail, 4 emplois sur 10 sont compatibles avec la distance et 95% des entreprises y ont désormais recours. Du côté des salariés, l'expérience semble plutôt concluante alors que 62% des personnes sondées par Deskéo expriment clairement l'envie de continuer à travailler à distance après l'épisode du COVID-19. «Le télétravail a vocation à devenir pérenne et un certain nombre d'effets positifs ont été observés, comme l'accélération des processus de décision», explique Cécile Tricon-Bossard.

4 emplois sur 10 sont compatibles avec la distance et 95% des entreprises y ont désormais recours. Julien Fanon - découvrez l'intégralité du point de vue sur le site d'Accenture.

le volume d'échanges, permettre une plus grande visibilité des entreprises tunisiennes et africaines pour échanger, investir...

Comment la CCIT compte-t-elle s'y prendre ?

Des modifications importantes sont en train de s'opérer en Afrique, notamment avec la création de la ZLEC (la zone de libre-échange continentale) que la Tunisie n'a pas encore ratifiée. Avec la création de la ZLEC, plusieurs opportunités se présenteront devant les entreprises tunisiennes, notre pays a des relations avec plusieurs pays africains de façon bilatérale, mais également avec des espaces économiques sous-régionaux africains (COMESA, CEDEAO...).

Africa Trading devrait jouer, un jour je l'espère, un rôle important dans le développement et la multiplication des échanges entre la Tunisie et tous les pays africains et entre les pays africains eux-mêmes.

Il n'existe pas d'informations économiques entre les pays africains, c'est-à-dire qu'on n'a pas de visibilité sur ce que font les autres pays du continent. Faire connaître nos lois, nos opportunités d'affaires, nos besoins, nos contraintes.

Pour la CCIT, la première étape dans cette direction est déjà

franchie avec l'existence de la plateforme Tunisia Trading, maintenant il suffit de la faire évoluer vers une plateforme à vocation continentale "africaine", en devenant "Africa Trading".

Est-ce que la nouvelle réglementation sur la facture électronique, par exemple, peut aider les Chambres de commerce... ?

Ici au niveau de la Chambre de commerce et d'industrie de Tunis, nous avons deux équipes qui contrôlent l'origine d'une marchandise. Il faut savoir qu'il y a des produits qui sont complexes, et il est indispensable de déterminer le taux d'intégration dans chaque produit (pour les droits de douane). Donc, nous avons beaucoup de documents (factures d'achats, listes des intrants,...) pour pouvoir les intégrer dans le dossier technique qui sera d'ailleurs présenté par l'entreprise elle-même. Et il n'est pas exclu que dans les applications qu'on est en train de mettre en place on puisse intégrer la signature électronique, la facture électronique...

*Entretien conduit par
Talel Bahouri*



Hichem Turki

Digitalisation, industrie 4.0 l'avenir du futur

Sur la voie de la digitalisation, un pari méthodique sur l'innovation est une voie structurante pour le basculement vers l'économie du savoir. Il convient de l'assortir avec des mesures de soutien et d'accompagnement et l'encadrer dans un univers dédié.

Hichem Turki, directeur général de Novation City, nous explique davantage.

WMC : Comment se profile le pôle de Sousse par rapport à une zone industrielle, un cluster ou un technopark ?

Hichem Turki : Novation City est tout un écosystème. Elle se démarque des trois composantes que vous avez citées par une complémentarité entre trois pôles d'activité économique intelligente, à savoir la Mechatronic City, l'Industrial City & la Business City.

En soi, le pôle rassemble trois acteurs fondamentaux : l'enseigne-

ment supérieur, la recherche scientifique et l'univers de l'entreprise. Et c'est ce qui permet au pôle de compétitivité d'être à la pointe du progrès. Et de ce point de vue, c'est une approche structurante pour le développement du pays.

D'une certaine façon, ce serait la Silicon Valley de la Tunisie ?

On peut le voir de cette façon-là. Il s'agit bien d'un concept d'une smart city. Le pôle s'étend sur une superficie de 250 hectares, et offre à ses partenaires clients des



locaux pour une surface variable et évolutive, ce qui peut contenir leur trend d'expansion dans le futur.

●● Novation City rassemble trois acteurs fondamentaux : l'enseignement supérieur, la recherche scientifique et l'univers de l'entreprise

En même temps, la qualité des équipements et d'aménagement des espaces répond aux exigences des opérateurs, leur offrant le standing dédié à la recherche et l'expérimentation des prototypes les plus sophistiqués en laboratoire, avec un passage à la production.

A l'image de la Silicon Valley, on a opté pour un branding démontrant notre capacité d'innovation au niveau international, "Novation City". C'est, du reste, en ligne avec notre mission.

Etes-vous un espace polyvalent ou spécialisé dans une vocation précise ?

L'Etat a privilégié une mission précise pour Novation City, celle d'animer le secteur "mécatronique" national. Et à cette fin, nous assurons une complémentarité fonctionnelle optimale de sorte à ce que les entreprises et les start up

se retrouvent en face d'un interlocuteur unique qui leur fait disposer de toute la panoplie des services, du développement (business design et market fit, venture fund, crowdfunding) et de la production (open innovation, reverse engineering, prototypage rapide).

Dans ces conditions, il est aisé de tirer la chaîne de valeur vers le haut. Je préciserais que la mécatronique est une activité transverse qui fait appel aussi à l'intelligence artificielle autant qu'à la digitalisation, en plus de la mécanique, de l'électronique et de la robotique. Ce large spectre et le mix de compétences présente un impact d'envergure sur le développement.

●● La mission de Novation City, est celle d'animer le secteur "mécatronique" national

Faut-il, pour des raisons d'inclusion régionale, dupliquer ce concept dans d'autres endroits du pays ?

Je dirais que la réussite de Novation City est intimement liée au pôle universitaire environnant. Ce dernier met en symbiose les pôles universitaires et de recherche de cinq grands centres, à savoir

A retenir

Le pays est connecté, l'infrastructure a bien fonctionné en période de crise, le système bancaire a fait ce qu'il fallait et nous avons pu en 15 jours croiser les bases de données pour assurer une bonne gestion des aides sociales.

*Marouane El Abassi,
Gouverneur de la BCT*

Nabeul, Sousse, Monastir, Kairouan et Mahdia, lesquels comptent une population supérieure à 40 000 étudiants. Il est primordial de réunir une masse critique, de ce point de vue.

L'entourage universitaire requis est un préalable et c'est lui qui attire les entreprises et les start up. Comprenez qu'un vivier universitaire est un potentiel de recherche considérable et c'est un terreau indispensable pour les start up.

Quel regard portez-vous sur le plan Tunisie Digitale 2016-2020 ?

A l'origine c'était une initiative remarquable qui a configuré une stratégie pertinente et des objectifs ambitieux. L'ennui est que les réalisations n'ont pas suivi au rythme soutenu que l'on atten-

dait. Cependant, sous l'urgence de la crise de la Covid-19, le pays a montré qu'il a suffisamment de répondant pour accélérer sa marche vers la digitalisation. Et c'était un épisode salubre et à la fois spectaculaire.

un vivier universitaire est un potentiel de recherche considérable et c'est un terreau indispensable pour les start up



Ceci m'amène à dire que nous avons accumulé du retard dans la réalisation du plan Tunisie Digitale 2016-2020 non point par défaillance technologique ou faute de ressources humaines, mais bien à cause d'un déficit de gouvernance dans la conduite du projet. De ce fait, je pense que nous avons les moyens et les capacités pour dépasser cet obstacle.

L'écosystème de l'innovation en Tunisie est en devenir. Quelles sont ses forces et ses faiblesses ?

A la base de tout, il y a la qualité de la formation. Cela dit, elle appelle toujours à être revue et réformée, mais le standard est actuellement convenable. Ajouter à cela que le pays aligne des capacités universitaires adéquates. J'ajouterais, sous ma responsabilité, que le problème de l'employabilité de nos diplômés en technologie est infime car nos ingénieurs sont de très grande qualité. Et que, par ailleurs, le Tunisien est par essence ingénieur, ce qui est un atout suprême dans cette compétition constante et ouverte qu'est la course à l'amélioration des chaînes de valeur technologiques.

Je voudrais, encore une fois sous ma responsabilité, soutenir que nos ingénieurs cherchent et trouvent et c'est pour cela qu'on les recherche et qu'ils prennent le

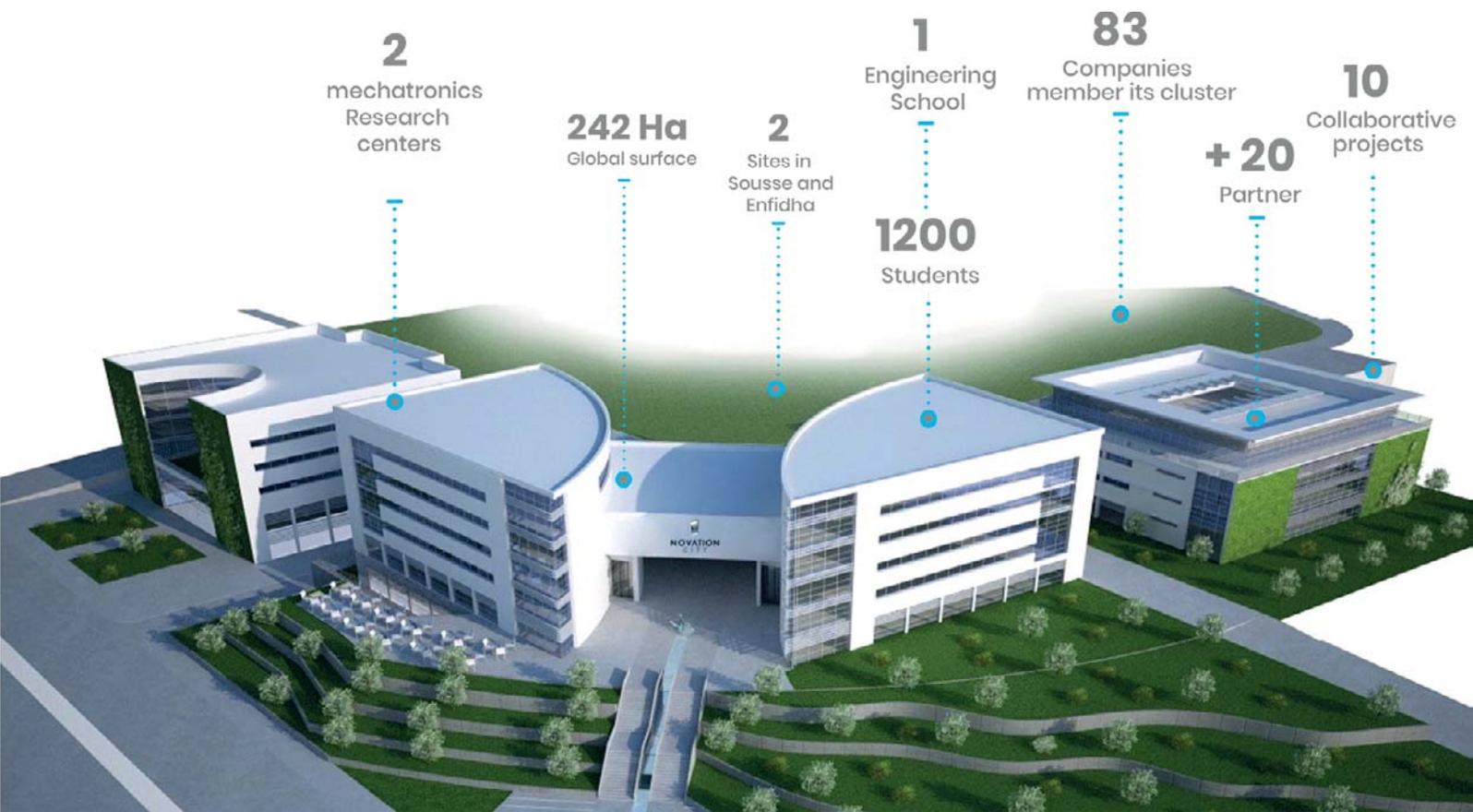
large car trop sollicités à l'international.

Alors pour faire court, je dirais que notre écosystème à Novation City est perfectible, cependant, il réunit la mise de base nécessaire qui permet aux jeunes ingénieurs d'évoluer dans un univers où ils peuvent exercer pleinement leurs talents. La question de la rémunération mérite, toutefois, d'être reconsidérée et il nous faudra y venir.

sous l'urgence de la crise de la Covid-19, le pays a montré qu'il a suffisamment de répondant pour accélérer sa marche vers la digitalisation. Et c'était un épisode salubre et à la fois spectaculaire

Comment apprécier le Start Up Act ?

Il a l'avantage d'exister. Et c'est une initiative positive. Il permet d'aller de l'avant. Cette loi a apporté des nouveautés en matière de financement, d'incitations fiscales, de procédures de constitution de société, qui permettent d'éliminer bien des obstacles sur la voie des jeunes promoteurs de start up. Il en subsiste quelques-uns notamment en rapport avec le code de change, mais dans l'ensemble



il permet d'avancer, outre qu'il apporte une ouverture à l'international.

Une start up a besoin aussi du terreau fertile pour son éclosion et sa croissance. Il est nécessaire de mettre en place aussi les mécanismes et incitations adéquats pour renforcer les écosystèmes d'accueil, d'accompagnement et de développement des start up.

Est-il juste de penser que l'Intelligence artificielle est la clé de l'avenir ?

C'est sans doute une orientation décisive. Il faudra nous donner les moyens de l'exploiter à fond. Cela dit, nous avons fait quelques percées remarquables en la matière à partir de l'écosystème de Novation City. Nous avons mis au point un véhicule robot autonome pour usage sécuritaire, et des robots pour usage hospitaliers

qui sont très appréciés. Naturellement ils sont truffés d'intelligence artificielle.

Nous ouvrons des horizons pratiques et pragmatiques pour le recours à l'intelligence artificielle.

Nos ingénieurs cherchent et trouvent et c'est pour cela qu'on les recherche et qu'ils prennent le large car trop sollicités à l'international.

Faut-il se mettre en marche pour l'industrie 4.0 ? Est-ce qu'elle préfigure le nouveau mode de développement ?

Affirmatif ! La digitalisation et l'industrie 4.0 nous relie avec la société du savoir, et c'est bien entendu l'avenir du futur.

A Novation City, nous faisons un travail de balisage méthodologique qui permet d'embrayer sur l'industrie 4.0 et nous avons enregistré des progrès considérables en la matière. Nous avons reproduit les conditions viables pour des chaînes de valeur où les machines sont connectées entre elles, dialoguent avec les ingénieurs et les contrôleurs en utilisant de l'intelligence artificielle.

Nous montrons que toute cette sophistication est possible et nous prouvons qu'elle est économiquement viable à travers les travaux de notre centre de compétences et d'innovation en industrie 4.0 que nous avons développé avec notre partenaire allemand, la GIZ. Et nous nous employons à sensibiliser les entreprises à s'engager sur cette voie en offrant une expertise adéquate.

Comprenez que les entreprises, avant de s'engager, ont besoin de réaliser des diagnostics technologiques et de reprofiler leur univers de production en recrutant de nouvelles compétences.

Le basculement dans l'univers de la data ouvre des horizons infinis en matière de traitement de l'information faisant appel à des spécialités diverses et variées. Et j'ajouterais que c'est une perspective considérable pour la création d'emplois nouveaux. Cela fera-t-il disparaître

les emplois de faible spécialisation ? Je ne pense pas qu'il supprimerait de tels postes et je prends le pari, au vu des expériences internationales, qu'il les accroît moyennant parfois des petites formations d'adaptation et de revalorisation.

Faut-il un code d'investissement pour l'industrie 4.0 ?

En toute bonne foi, je pense que non. Ce serait, de mon point de vue, plutôt un Pacte de Confiance avec la communauté des promoteurs d'entreprises Tech. Et c'est

ma préférence. Je pense qu'il faut faire un pari positif sur l'intelligence des promoteurs tunisiens et les laisser faire. Cette méthode est la voie passante pour l'avenir car elle a le mérite de libérer les énergies et de faire émerger la créativité des promoteurs et des inventeurs.

Par principe, je me range en opposition aux codes, de quelque nature qu'ils soient.

*Propos recueillis
par Ali Abdessalam*





Covid-19

Quand la transformation digitale devient une priorité

La transformation digitale est sans aucun doute la révolution la plus bouleversante de l'économie moderne. Elle a un impact très variable selon les secteurs économiques et s'accompagne par des changements de paradigme importants touchant les comportements des clients, les modes opératoires des entreprises et les méthodes de management.

Plusieurs définitions sont attribuées à ce concept, la plupart mettent en avant l'exploitation des nouvelles technologies pour créer de nouvelles sources de valeurs et améliorer l'efficacité opérationnelle des entreprises. Personnellement je trouve plus

transformationsSOUS LA DIRECTION DE
Helmut Reisinger
Orange Business Services**Transformations
Entreprises et
changement : les
secrets des leaders**

Nous vivons une période de changement. Tout est différent depuis que la COVID-19 a plongé le monde dans une crise globale sans précédent, imposant des situations de confinements et de défis auxquelles beaucoup d'entre nous n'avaient jamais été confrontés. Ce grand bouleversement a mis en lumière le leadership de dirigeants d'entreprises qui ont dû relever tous les challenges pour maintenir la continuité d'activité et la solidité de leurs entreprises ou organisations..

Auteur : Helmut Reisinger

de levée des contraintes liées à la résistance au changement en interne.

Par Sarah Hanachi

*Directrice générale Digitalis ;
experte en management stratégique de la transformation digitale.*

pertinent de qualifier la transformation digitale comme «une énergie de changement initiée par la dynamique d'Internet, les potentialités des TIC et la volonté des Hommes dans un univers d'entreprise marquée par la convergence numérique ». Ceci souligne l'importance du facteur humain dans la transformation digitale ; en effet et contrairement à ce que l'on pense, cette transition n'est pas uniquement technologique.

L'impact sectoriel de la transformation digitale est certes variable, il est inhérent à la vulnérabilité aux disruptions qui caractérise chaque secteur de l'économie. Les réponses stratégiques sont différentes selon les postures de vulnérabilité aux disruptions, pouvant aller de la réinvention de l'activité traditionnelle à la transformation radicale du cœur de l'activité par le développement de produits innovants et l'extension sur des marchés connexes jusque-là inexplorés.

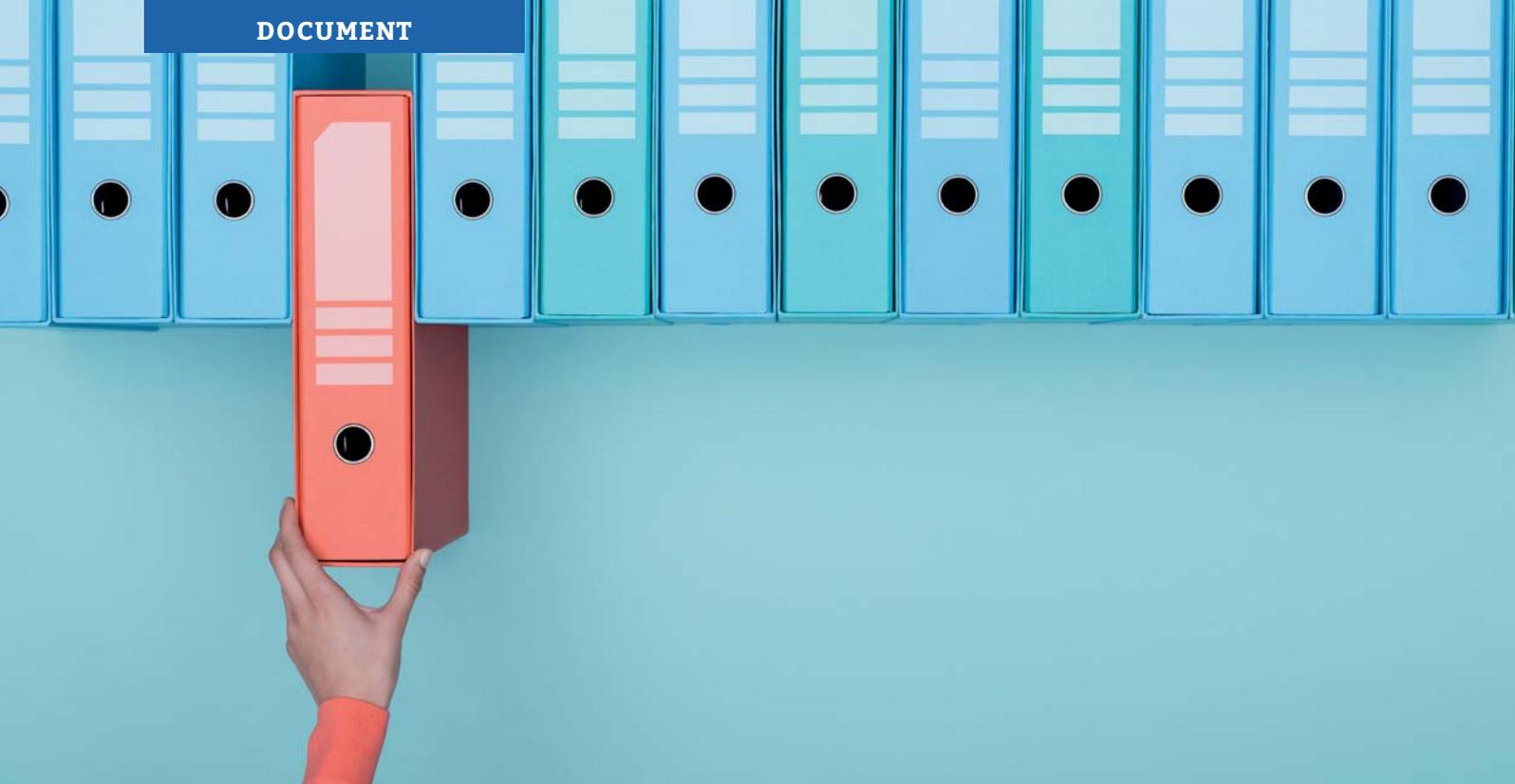
En période de pandémie Covid-19, il y a eu recours au télétravail, ce qui a impliqué un déploiement dans l'urgence des solutions de travail collaboratif pour assurer la continuité de service chez bon nombre d'entreprises. Toutefois, les acteurs qui n'ont pas investi dans la digitalisation du parcours

client n'ont pas nécessairement pu bien tirer leur épingle du jeu.

En effet, l'absence de service en mode « self care », l'absence de possibilité d'achat en ligne, l'absence de modalités de paiement électronique n'a pas aidé les entreprises à réduire les coûts de gestion et assurer la continuité de la relation client et son amélioration, dans des circonstances où chaque interaction avec le client devenait un moment de vérité.

La crise du Coronavirus a de ce fait été un accélérateur puissant des initiatives de transformation digitale pour certaines entreprises, même si la plupart n'en sont pas à la pointe des avancées technologiques, elles confirment ce choix stratégique pour la sortie de crise.

Malgré la révision des politiques d'investissement, la transformation devient une priorité forte, ciblant en premier lieu l'amélioration de l'expérience client, cette préoccupation devance l'usage des technologies Big Data et des technologies d'automatisation et s'inscrit dans une parfaite cohérence avec les objectifs stratégiques de sortie de crise à savoir : améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients, augmenter la productivité et réduire les coûts de gestion, avec un gage



Quand le numérique transforme l'État et l'Administration : vers une rupture de paradigme

Une étude de Mustapha Mezghani que vient de publier l'ITES (INSTITUT TUNISIEN DES ETUDES STRATÉGIQUES) dans le cadre de la phase 1 de l'étude prospective sur "La Tunisie face au Covid-19 à l'horizon 2025: Fondements d'une stratégie conciliant l'urgence du court terme et les impératifs du moyen terme".

De par sa position géographique et l'importance de sa

façade maritime, la Tunisie a toujours été un pays ouvert aux cultures, aux échanges commerciaux et à l'investissement. En plus d'être un pays ouvert sur le Monde, la Tunisie a pris l'orientation, depuis la Révolution de 2011, d'être un pays démocratique.

Au fil des années, et en tant que pays dictatorial, la Tunisie est devenue un Etat centré sur l'administration et à son service, avec une



administration au service du politique (le despote) où elle dicte sa loi¹ (même si elle est contraire à la législation en vigueur). Suite à la Révolution de 2011, la Tunisie n'a pas su évoluer vers le propre d'un pays démocratique, un Etat centré sur le citoyen et au service du citoyen.

La Tunisie n'a pas su franchir ce pas et les nombreux gouvernements qui se sont succédé depuis 2011 n'ont pas accompagné ce virage. Est-ce parce qu'ils n'en étaient pas conscients ? Est-ce faute de savoir-faire ? Est-ce par manque de compétence ? Est-ce en raison de la forte inertie de l'administration ?

Une certitude s'impose : la Tunisie n'a pas besoin de plus d'Etat, ni de moins d'Etat, ni d'un Etat faible. Elle a besoin d'un Etat stratégique, d'un Etat agile, d'un Etat fort et de mieux d'Etat et cette conception doit être guidée par la satisfaction de l'utilisateur, en l'occurrence le citoyen. Un Etat et une administration au service du citoyen-client, capables de mettre en place les bonnes règles du jeu et de s'assurer que ces règles soient bien

appliquées. Un Etat où la bonne gouvernance prime et dont la mission est de s'assurer que tout ce qui doit être réalisé l'est de manière convenable et efficace. Un état plus réactif et à l'écoute des citoyens et des entreprises.

Cela change l'approche de l'Etat jusque-là en vigueur en Tunisie. L'Etat ne doit pas considérer qu'il a une obligation de moyens, mais une obligation de résultats. Si un projet est jugé nécessaire et qu'il est programmé et budgétisé, il doit être réalisé dans les délais impartis et avec la qualité requise. Tout retard dans la réalisation d'un projet est préjudiciable à tous, à l'Etat, avant tout, aux bénéficiaires, citoyens et entreprises, mais aussi à l'entreprise qui le réalise. Au moindre retard de mise en oeuvre, au moindre retard de réalisation, les mesures correctives doivent être prises. Sinon les débordements seront nombreux et non maîtrisables. L'Etat ne doit plus être au service de l'administration ou du gouvernement, mais tous doivent être au service du citoyen.



Recyclage des demandeurs d'emploi

Je m'exprime en toute responsabilité et mes engagements je les vis avec passion. Pensez bien que les composantes "innovation et intelligence" font la différence entre les nations et les systèmes économiques ? Alors rendons notre économie intelligente. En pareil contexte, le recyclage des demandeurs d'emploi devient une tâche réalisable. Et les chômeurs d'aujourd'hui pourront s'intégrer au cycle économique, à titre individuel, en freelance. De la sorte, ils pourront jouir d'une carrière professionnelle, en plus sans rester en marge de la marche du siècle. Et les gens qui goûtent à cette liberté se créeront une zone de confort et ne chercheront pas à la troquer contre un travail classique avec ses contraintes et notamment ses rapports de hiérarchie.

Mohamed Salah Frad
DG UGFS



L'Estonie, un e-Etat

L'Estonie est un des rares Etat au Monde à avoir fait une transformation numérique.

Les Estoniens ont réinventé la notion même d'Etat en le pensant comme une plateforme de services qui met le citoyen au centre.

Embrassant le numérique et intégrant pleinement son utilisation dans le fonctionnement de l'Etat et de l'administration, l'Estonie

a inventé la notion de e-résident. Ainsi, depuis 2014, tout citoyen du monde peut devenir e-résident, ou résident numérique, d'Estonie suite à demande et après enquête[1]. L'e-résidence confère le droit d'ouvrir un compte en banque, d'enregistrer une entreprise au registre du commerce, d'avoir une activité économique en Estonie, de signer des contrats, de passer le permis de conduire, de

déclarer les impôts sur les sociétés estoniennes, etc.

Ce programme d'e-résidence qui a pour but d'encourager l'investissement étranger, permet aux entrepreneurs du monde entier d'accéder à l'e-administration estonienne pour créer une entreprise en Estonie sans avoir à se rendre sur place, en 18 minutes chrono selon le record et avec des statuts qui tiennent sur une page, d'accéder à

des services administratifs performants et, pour les titulaires hors Union Européenne, d'avoir accès au marché européen. Pour autant, ce n'est pas un passeport pour l'évasion fiscale, les entreprises étant imposables. A fin avril 2020, l'Estonie comptait environ 70 000 e-résidents venant de 167 pays différents avec un objectif de 10 millions à l'horizon 2025, soit sept fois plus que d'habitants.

Cette transformation numérique vers la e-résidence n'aurait été possible si l'Estonie n'avait fait le choix de devenir 100% e-administra-

tive quelques années plus tôt, après sa sortie du bloc soviétique et de l'URSS.

Le numérique en Estonie est avant tout un sujet sociétal. La technologie, outil de mise en œuvre, arrive en dernier. L'e-gouvernement a été initié en raison de moyens financiers limités et de la configuration territoriale du pays : 1,319 millions d'habitants sur une superficie de 45 290 km². Cette faible densité aurait rendu le maillage territorial des services publics très coûteux. A titre indicatif, les gouvernorats du Sud tunisien, hors Gabes, à savoir Gafsa, Kebili, Medenine,

Tatatouine et Tozeur totalisent légèrement moins de 1,293 millions d'habitants sur une superficie de 83 910 km² soit moins que la population de l'Estonie sur le double de la superficie environ.

Le ratio de fonctionnaires, en Estonie, est de 2% de la population, le travail partagé et l'échange de données entre ministères est la règle, et la confiance règne. La fraude et la corruption ont quasiment disparu du fait de cette dématérialisation, même si ce n'est pas la raison première pour laquelle cette large dématérialisation et numérisation



a été mise en œuvre.

La création de la plateforme d'État (X-Road) a démarré en 2000 avec la carte d'identité équipée d'une puce électronique, qui équipe actuellement 97,9% de la population, et la déclaration d'impôt en ligne, puis avec la mise en place de la signature électronique (2002), l'e-gouvernement et les démarches d'état civil sur internet. Les services numériques de l'État se sont par la suite étendus : transports, banque, santé, élections (2005), éducation... En 2012, a été lancée une carte d'identité qui contient l'ensemble des données du citoyen, permis de conduire, carte de sécu, carte d'électeur et qui permet aussi bien payer une amende que remplir son acte citoyen d'électeur. Ainsi, avec la carte d'identité numérique et sa signature électronique certifiée, tout Estonien a accès, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à des centaines d'e-services publics et privés, avec une sorte de guichet unique accessible de partout et à tout moment.

La signature électronique

à elle seule ferait gagner 1 euro par acte et 5 jours par an à chaque citoyen. Mais il ne s'agissait pas que d'intérêt économique. Pour Taavi Kotka, ancien conseiller du Président Estonien et Président du conseil du programme d'e-résidence d'Estonie « c'était avant tout un projet politique : servir au mieux tous les citoyens. ».

La protection des données est au cœur de cette société numérique, centrée sur les citoyens et fondée sur la confiance, et l'e-administration repose aussi sur le cryptage des données, l'interopérabilité et la transparence. Il n'existe pas en effet de grand fichier central, mais les administrations échangent entre elles grâce à une infrastructure informatique commune en fonction de droits d'accès très définis. Chacun peut voir en temps réel, sur son espace numérique personnel quel organisme regarde quelle donnée et peut contester cet accès auprès de l'équivalent de l'INPDP. Si, par exemple, la police veut regarder une déclaration d'impôts, la personne concernée le sait en temps



Devenir e-citoyen

[1] Pour devenir e-citoyen, il suffit de se rendre sur le site e-resident.gov.ee, de remplir un formulaire contenant un certain nombre de données personnelles et de motiver le souhait. L'ensemble des données saisies seront vérifiées par la police estonienne. Trois semaines après, si tout va bien, Le concerné sera convoqué à l'ambassade pour effectuer la démarche biométrique et repartira avec une carte à puce justifiante la e-résidence estonienne. Il sera alors possible, dans la foulée d'ouvrir un compte en banque ou de créer une entreprise.

der des explications : les abus sont sévèrement punis.

De même, la cybersécurité est une préoccupation constante de l'Etat estonien et l'Etat encourage les citoyens à adopter de bonnes pratiques en matière de cybersécurité. D'après Kersti Kaljulaid, la présidente de l'Estonie, « Nous avons développé le



Booming Africa: Le temps de l'Afrique digitale

En 2030, l'Afrique sera le continent le plus numérique, le plus peuplé et le plus jeune du monde.

Le temps est venu de sortir de l'impasse à laquelle conduisent les politiques de développement, conçues de manière traditionnelle et calquées sur nos modèles occidentaux. Leur incapacité à traiter efficacement les effets de la dynamique démographique du continent dans des délais acceptables, à des coûts accessibles et permettant une croissance inclusive, n'est plus à démontrer.

L'impact du numérique sur l'éducation, la santé, l'énergie ou l'administration met à jour une évidence: en Afrique, l'inclusion numérique est en train de permettre celle des peuples. Oui, l'Afrique est de plus en plus booming, mais, Bruno Mettling en est convaincu, elle porte aussi en elle les nouveaux modèles de développement que recherchent avec tant d'urgence nos pays occidentaux. Cet ouvrage visionnaire en dessine les contours.

Bruno Mettling

concept d' "hygiène numérique" : nous enseignons à chacun la manière d'assurer sa sécurité en ligne. Les Estoniens mettent régulièrement leurs logiciels à jour, ils n'envoient pas d'informations sensibles par e-mail, ils protègent leurs codes et ne laissent pas traîner leurs données bancaires »

En Estonie, l'accès à internet est considéré comme un droit social et un service internet gratuit a été offert aux seniors. Afin de convertir tous les estoniens au numérique, une formation à grande échelle baptisée « Saut du tigre » a été initiée dès 1996. Les écoles ont été massivement équipées d'ordinateurs, puis connectées à internet. Dès l'élémentaire, les élèves apprennent des notions de programmation : au classement Pisa, l'Estonie est 1er en Europe et 3e dans le monde derrière Singapour et le Japon.

Cependant, et si tous les services administratifs ont été numérisés et mis en ligne, personne n'est laissé en marge. Pour les 10% des Estoniens qui n'utilisent pas la fonction numérique

de leur carte d'identité, le Gouvernement a maintenu des services physiques et du papier.

Lors d'une interview, Kersti Kaljulaid, Présidente d'Estonie a déclaré que : « Sans transformation numérique, les Etats deviendront obsolètes » appuyant cela par le fait que « Les Etats ont le devoir de fournir une identité à chaque citoyen : ça s'appelle un passeport. Mais le numérique est déjà partout... Si les gouvernements ne donnent pas à leurs ressortissants une manière sûre de s'authentifier en ligne, ils utiliseront les services alternatifs [des GAFAM] ».

Extrait de « Quand le numérique transforme l'Etat et l'Administration: vers un changement de paradigme », étude réalisée par Mustapha Mezghani pour le compte de l'ITES, Institut Tunisien des Etudes Stratégiques relevant de la Présidence de la République tunisienne.



VOTRE MAGAZINE
W M C
HORS SÉRIE
EST MAINTENANT
DISPONIBLE SUR



POUR 330MIL/JOUR
SEULEMENT



APPLICATION DISPONIBLE SUR



COMPOSEZ LE

***225#**



BIAT

Engagés
avec vous

Initiative "Moltazimoun"

Plus de **400 millions de dinars** accordés aux entreprises et professionnels depuis la crise

Engagée aux côtés de ses clients, la BIAT a renforcé ses mesures de soutien aux entreprises et professionnels à travers la mise en œuvre de son initiative « Moltazimoun ».

Plus de 3 000 entreprises et professionnels ont pu bénéficier d'une enveloppe de crédit répartie sur toutes les régions du pays et de la mise en place de processus de décision et de mise à disposition de fonds simplifiés et rapides.

Les équipes de la BIAT se sont mobilisées pour accompagner et conseiller les clients tout au long de la crise et restent à leur écoute pendant la période de relance des activités.

