



Tunisie

Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique





Tunisie

Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique



© 2022, Nations Unies

Ce document est disponible en libre accès dans le cadre de la licence Creative Commons, créée pour les organisations intergouvernementales et disponible à <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/>.

Les affirmations, les interprétations et les conclusions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues de l'Organisation des Nations Unies ou de ses fonctionnaires ou de ses États Membres.

Les appellations employées et l'information qui figurent sur les cartes dans la présente publication n'impliquent de la part de l'Organisation des Nations Unies aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

La photocopie et la reproduction d'extraits sont autorisées sous réserve de l'inclusion des références appropriées.

Ce document a été revu par un service d'édition externe.

Publication des Nations Unies publiée par la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement.

UNCTAD/DTL/STICT/2022/3

eISBN : 978-92-1-001349-9

Ce rapport a été élaboré avec le soutien du « Programme Transformation Digitale » mis en œuvre par la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH au nom du Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ).



Mis en oeuvre par

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



NOTE

Au sein de la Division de la technologie et de la logistique de la CNUCED, la Branche du commerce électronique et de l'économie numérique mène des travaux d'analyse consacrés aux incidences des technologies de l'information et de la communication (TIC) et du commerce électronique sur le développement. Elle est chargée de l'établissement du Rapport sur l'économie numérique ainsi que des études thématiques sur les TIC pour le développement.

La Branche promeut le dialogue international sur les questions liées aux TIC pour le développement et contribue à renforcer les capacités des pays en développement à mesurer l'économie de l'information et à concevoir et mettre en œuvre des politiques et des cadres juridiques pertinents. Elle surveille également l'état global de la législation sur le commerce électronique ([UNCTAD Cyberlaw Tracker](#)). Depuis 2016, la Section coordonne une initiative multipartite intitulée eTrade for all ([etradeforall.org](#)), qui vise à améliorer la capacité des pays en développement, en particulier des pays les moins avancés (PMA), à exploiter le commerce électronique. L'initiative est également à l'origine du nouveau programme eTrade for Women, lancé en 2019, qui vise à promouvoir une économie numérique plus inclusive du genre, en particulier à travers son réseau d'Ambassadrices. Ces entrepreneuses du numérique sont actives dans toutes les régions en développement et contribuent à des activités de renforcement des capacités, de mentorat et de sensibilisation à des politiques plus inclusives du genre.

Dans le présent rapport, la mention d'une société et de ses activités ne doit pas être interprétée comme une marque de soutien de la part de la CNUCED à cette société ou à ses activités.

Les signes typographiques ci-après ont été utilisés dans les tableaux :

Deux points (..) signifient que les données ne sont pas disponibles ou ne sont pas fournies séparément. Dans le cas où aucune donnée n'était disponible pour l'ensemble des éléments composant une ligne d'un tableau, celle-ci a été omise ;

Un tiret (-) signifie que l'élément considéré est égal à zéro ou que sa valeur est négligeable ;

Sauf indication contraire, le terme dollar s'entend du dollar des États-Unis d'Amérique ;

Les chiffres ayant été arrondis, leur somme et celle des pourcentages figurant dans les tableaux ne correspondent pas nécessairement aux totaux indiqués.

Le taux de change utilisé au moment de la rédaction du document (31 juillet 2021) est de 0,3604 Dollar américain et 0,3028 Euro pour 1 Dinar tunisien (TND).



PRÉFACE

L'initiative *eTrade for all*, lancée lors de la quatorzième Conférence ministérielle de la CNUCED en juillet 2016, est un exemple concret de la manière dont la communauté internationale unit ses efforts afin de soutenir les pays les moins équipés pour faire face à leur transformation numérique en soutien au Programme de développement durable à l'horizon 2030, notamment les objectifs de développement durable 5, 8, 9 et 17. Cette initiative, qui rassemble aujourd'hui 34 partenaires, s'engage à soutenir l'adoption du commerce électronique en tant qu'outil de développement en proposant des solutions de renforcement de capacités dans sept domaines politiques clés:

- Évaluation de la préparation au commerce électronique et formulation de stratégies
- Infrastructures TIC et services
- Logistique du commerce et facilitation des échanges
- Solutions de paiement
- Cadre juridique et réglementaire
- Développement des compétences en commerce électronique
- Accès au financement

Dans le cadre de cette initiative, le programme dédié aux évaluations de l'état de préparation des pays au commerce électronique (*eT Ready*), offre un diagnostic de l'écosystème numérique et du niveau de développement du commerce électronique dans les pays bénéficiaires. Chaque évaluation propose des recommandations sur la base des défis et opportunités identifiés. Afin de rendre ces mesures opérationnelles, la CNUCED a mis en place en 2020 un mécanisme d'appui à la mise en œuvre des recommandations contenues dans les évaluations (*Implementation Support Mechanism - ISM*) et les [premiers résultats](#) ont permis de mettre en lumière les avancées des pays bénéficiaires dans la mise en place de réformes visant l'accélération du commerce électronique et de l'économie numérique.

Les 29 évaluations conduites à ce jour par la CNUCED, en collaboration avec des partenaires *eTrade for all*, contribuent également au renforcement des capacités des pays bénéficiaires et de la coordination nécessaire entre les différents acteurs, publics et privés. Cette approche multipartite facilite leur participation aux diverses discussions sur le sujet au niveau national, régional et international, telles que le Groupe intergouvernemental d'experts de la CNUCED sur le commerce électronique et l'économie numérique. Enfin, ces évaluations sont plus que jamais utiles dans le contexte de la crise de la COVID-19 qui a entraîné une explosion du commerce électronique et une accélération de la transformation numérique, une tendance qui devrait se maintenir tout au long de la reprise après la COVID-19. La communauté internationale, les gouvernements et le secteur privé se doivent d'œuvrer ensemble pour trouver des solutions innovantes pour bénéficier de ces opportunités pour un commerce électronique inclusif.

L'*eT Ready* de la Tunisie est la vingt-neuvième évaluation de ce type réalisée par la CNUCED. La Tunisie est aussi le quatrième non-PMA à bénéficier de cette évaluation, après l'Irak, la Côte d'Ivoire en 2020 et la Jordanie en 2021. Si le pays a réalisé d'importantes avancées en matière d'économie numérique ces dernières années, l'évaluation identifie les défis et les mesures à prendre pour soutenir le gouvernement dans le développement du commerce électronique.

Je souhaite que ce rapport, ainsi que le mécanisme d'appui proposé par la CNUCED, contribuent à aider le Gouvernement de la Tunisie dans ses efforts pour accélérer sa transformation numérique et lui permettre d'exploiter au mieux le potentiel du commerce électronique pour un développement plus durable et inclusif.

Shamika N. Sirimanne
Directrice, Division de la technologie et de la logistique, CNUCED



REMERCIEMENTS

L'évaluation de l'état de préparation de la Tunisie au commerce électronique a été préparée par Faicel Belaid, consultant principal, en étroite collaboration avec Iris Macculi, Rodrigo Saavedra, Anne-Katrin Pfister et Ina Hodge, sous la supervision générale de Cécile Barayre. Le soutien technique et la coordination dans le pays par M. Khabbab Hadhri, Directeur du développement du commerce électronique et de l'économie immatérielle au Ministère du Commerce et du Développement des Exportations (MCDE) et point focal national, et par M. Khaled Bettaieb, consultant national de la CNUCED, ont été déterminants pour le succès de cette évaluation.

La CNUCED remercie vivement Son Excellence Mme Fadhila Rebhi Ben Hamza, Ministre du Commerce et du Développement des Exportations, M. Hassen Harrabi, conseiller au Ministère des Technologies de la Communication (MTC), M. Sami Ghazali, directeur général de l'économie numérique au MTC, Mme Sihem Bennour, directrice centrale de l'Office National des Postes, M. Mohamed Anis Bachtobji, directeur de l'École Supérieure de l'Économie Numérique (ESEN) de la Mannouba, M. Habib Fathallah, chargé de mission au Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS), M. Foued Othman, conseiller au Ministère des Transports (MT), M. Chaouki Gaddes, président de l'Instance nationale de protection des données à caractère personnel (INPDP), M. Slim Saadallah, président de l'Organisation de Défense du Consommateur (ODC), M. Tahar Ben Hatira, président-directeur général de la Société Tunisienne de Garantie (SOTUGAR), Mme Raoudha Boukadida, directrice générale des opérations de change à la Banque Centrale de Tunisie (BCT), M. Mohamed Sadraoui, directeur général à la BCT, M. Nizar Chaddad, directeur général adjoint à la BCT, M. Sami Jrad, du bureau de la législation et des études de la Direction Générale des Douanes, Mme Ines Zribi, Juge Chercheur au Centre des études juridiques et judiciaires, M. Zoubeir Chaieb, membre du Comité directeur de l'Institut Arabe des Chefs d'entreprises (IACE), Mme Karima Mahmoudi, directrice de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT), M. Mohamed Sghaier, directeur central de la Société Monétique Tunisie (SMT), M. Zoubeir Rabah, directeur à l'Institut National de la Consommation, M. Lotfi Zguir, directeur au Ministère des Finances (MF), représentant des huit chambres de commerce et d'industrie régionales, M. Khalil Talbi, président de la Chambre Syndicale Nationale du Commerce Électronique et de la Vente à Distance (SEVAD) à l'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (UTICA), pour leur contribution et le pilotage de l'étude.

D'utiles observations sur diverses parties du texte ont été émises par les experts des agences partenaires de l'initiative eTrade for all suivantes : la CNUDCI, l'UPU, l'ERIA et l'UNCDF. Des contributions utiles ont également été reçues de la GIZ.

À Genève, l'évaluation a été rendue possible grâce à l'assistance de la Mission permanente de la Tunisie auprès de l'Office des Nations Unies à Genève et des institutions spécialisées en Suisse. Le soutien de Son Excellence M. Sabri Bachtobji, Ambassadeur, représentant permanent, et ceux de M. Sami Nagga et M. Mohammed Zouhair Taous, ministres plénipotentiaires, ont été particulièrement précieux.

La CNUCED remercie également les représentants des secteurs public et privé et de la société civile qui ont participé aux consultations nationales tenues à distance en mars 2021, pour leur participation active et leur partage d'informations et de données, ainsi que les répondants des trois enquêtes en ligne qu'elle a menées dans le cadre de cette étude.

La publication assistée par ordinateur a été préparée par Natalia Stepanova et la couverture a été conçue par Magali Studer. Le document a été édité par Françoise de Maulde.

La CNUCED tient enfin à remercier le Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ), de son soutien financier à travers la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH dans le cadre de son « Programme Transformation Digitale ».



TABLE DES MATIÈRES

NOTE	III
PRÉFACE	IV
REMERCIEMENTS	V
TABLE DES FIGURES, TABLEAUX ET ENCADRÉS	VII
ABRÉVIATIONS	IX
APERÇU	1
MÉTHODOLOGIE	4
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES	6
CONCLUSIONS DANS LES SEPT DOMAINES THÉMATIQUES DE L'INITIATIVE ETRADE FOR ALL ...	10
1. ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DE STRATÉGIES	10
2. INFRASTRUCTURES TIC ET SERVICES.....	17
3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES	23
4. SOLUTIONS DE PAIEMENT	36
5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE.....	47
6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE	54
7. ACCÈS AU FINANCEMENT	64
CONCLUSION	73
MATRICE D' ACTIONS	74
ANNEXE I : PROFIL DU PAYS SUR ETRADEFORALL.ORG	82
ANNEXE II : DOCUMENTS ET SITES WEB CONSULTÉS	84
ANNEXE III : LISTE DES ÉVALUATIONS DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE DE LA CNUCED	86

TABLE DES FIGURES, TABLEAUX ET ENCADRÉS

FIGURES

1. Obstacles et opportunités pour le développement du commerce électronique en Tunisie	3
2. Évolution du nombre de sites marchands en Tunisie	15
3. Évolution de la structure des paiements électroniques	16
4. Marché des télécommunications - fournisseurs d'accès à la téléphonie et à l'Internet.....	17
5. Obstacles concernant les infrastructures TIC pour créer un environnement propice au commerce électronique	18
6. Pénétrations de la téléphonie et de l'Internet - mises en perspective	19
7. Terminaux utilisés par les abonnés à la téléphonie mobile et utilisation des Smartphone	20
8. Prix de l'Internet mobile en pourcentage du revenu national brut	21
9. Indice intégré pour le développement postal	31
10. Indice de performance logistique	32
11. Obstacles concernant la logistique et la facilitation des échanges pour créer un environnement propice au commerce électronique	35
12. Obstacles concernant les solutions de paiement pour créer un environnement propice au commerce électronique	42
13. Modes de paiement utilisés au titre des achats en ligne	45
14. Appréciation du degré d'application de la loi	50
15. Domaines de compétences à améliorer	56
16. Adéquation de l'offre de formation et des besoins en compétence en commerce électronique et TIC	60
17. Obstacles concernant l'accès au financement pour créer un environnement propice au commerce ..	65
électronique.....	65
18. Mécanismes de financement des entreprises du commerce électronique	69

TABLEAUX

1. Structures et instances nationales en charge de la coordination et la mise en œuvre des projets numériques, de la régulation de l'économie numérique et du commerce électronique.....	12
2. Vue d'ensemble - commerce électronique B2C et développement des TIC en Afrique*	14
3. Accord sur la facilitation des échanges et notifications A et C	25
4. Nomenclature d'Activités Tunisienne en matière de e-commerce	53
5. Développement des compétences : classement de la Tunisie selon le rapport de la compétitivité globale.....	55
6. Référentiel « Digital Talent »	57
7. Codification du Référentiel Tunisien des Métiers et des Compétences	58
8. Programmes de formation de l'ESEN.....	59



ENCADRÉS

1. Projets et services logistiques de la Poste Tunisienne	33
2. Principales dispositions relatives aux transactions commerciales électroniques.....	47
3. Principales conclusions du diagnostic DECA	61
4. Le « Startup Act », un cadre incitatif pour le développement des start-up en Tunisie	62
5. Le Fonds commun de placement à risque - IN'TECH	66
6. Le Régime d'Incitation à la Créativité et à l'Innovation dans le Domaine des TIC (RIICTIC).....	67

ABRÉVIATIONS

A4AI	Alliance for Affordable Internet
ACM	Autorité de Contrôle de la Microfinance
AFD	Agence française de développement
AFE	Accord sur la facilitation des échanges
ANCE/Tuntrust	Agence Nationale de Certification Électronique
ANETI	Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant
ANSI	Agence Nationale de la Sécurité Informatique
APTBEF	Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Établissements Financiers
ARP	Assemblée des représentants du peuple
ATI	Agence Tunisienne d'Internet
ATIC	Association Tunisienne des Investisseurs en Capital
BAD	Banque africaine de développement
BCT	Banque Centrale de Tunisie
BdR	Banque des Régions
BFPME	Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises
BNA	Banque Nationale Agricole
BRI	Banque des règlements internationaux
BTS	Banque Tunisienne de Solidarité
BVMT	Bourse des Valeurs Mobilières de Tunis
CEN-SAD	Communauté des États sahélo-sahariens
CER	Communauté économique régionale
CDC	Caisse des dépôts et consignations
CDS	Custom Declaration System/Système de déclaration en douane interopérable
CMCE	Commission ministérielle du commerce électronique
CMF	Conseil du Marché Financier
CNI	Centre National de l'Informatique
CNIF	Conseil national de l'inclusion financière
CNTCE	Commission nationale technique du commerce électronique
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
CNUDCI	Commission des Nations Unies pour le droit commercial international
COC	Code des Obligations et des Contrats
COMESA	Common Market for Eastern and Southern Africa/Marché commun de l'Afrique orientale et australe
COPIL	Comité de pilotage
CSEN	Conseil Stratégique de l'Économie Numérique
CSN	Conseil de sécurité nationale
CTI	Carte Technologique Internationale
DECA	Digital Economy Country Assessment/Diagnostic de l'économie numérique
DGRU	Direction Générale de la Rénovation Universitaire
ESEN	École Supérieure de l'Économie Numérique
FA	Fonds d'amorçage
FAQS	Fonds pour l'amélioration de la qualité de service



FCPR	Fonds commun de placement à risque
FEM	Forum économique mondial
FGFAR	Fonds de garantie d'appui et de relance
FGPME	Fonds de garantie des petites et moyennes entreprises
FNG	Fonds national de garantie
GBM	Groupe Banque mondiale
GSMA	Global System for Mobile Communications/Réseau mondial de téléphonie mobile
IACE	Institut Arabe des Chefs d'entreprises
IFC	Société financière internationale
INC	Institut National de la Consommation
INPDP	Instance nationale de protection des données à caractère personnel
INS	Institut National de la Statistique
INT	Instance Nationale des Télécommunications
ISSET	Instituts supérieurs des études technologiques
MCDE	Ministère du Commerce et du Développement des Exportations
MF	Ministère des Finances
MESRS	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
MEFP	Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
MIEM	Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines
MNBC	Monnaie numérique de banque centrale
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
MTC	Ministère des Technologies de la Communication
MT	Ministère des Transports
NAT	Nomenclature d'Activités Tunisienne
OCA	Obligations convertibles en actions
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ODC	Organisation de Défense du Consommateur
OIT	Organisation internationale du travail
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMD	Organisation mondiale des douanes
OSB	Observatoire des services bancaires
PEMA	Promotion des activités d'export vers de nouveaux marchés
PMA	Pays moins avancés
PME	Petites et moyennes entreprises
PNS	Plan national stratégique
PPI	Passerelle de paiements internationaux
PT	La Poste Tunisienne
PTF	Partenaires techniques et financiers
RIICTIC	Régime d'incitation à la créativité et à l'innovation dans le domaine des TIC
RTMC	Référentiel Tunisien des Métiers et des Compétences
SA	Société anonyme
SEVAD	Chambre Syndicale Nationale du Commerce Électronique et de la Vente à Distance
SICAR	Sociétés d'investissement à capital risque
SMT	Société Monétique Tunisie
SNIF	Stratégie nationale d'inclusion financière



SOTUGAR	Société Tunisienne de Garantie
TND	Dinar tunisien
TPE	Terminal de paiement électronique
TTN	Tunisie Trade Net
UA	Union africaine
UE	Union européenne
UIT	Union internationale des télécommunications
UMA	Union du Maghreb Arabe
UPU	Union postale universelle
UTICA	Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat
ZLECAf	Zone de libre-échange continentale africaine





APERÇU

Depuis 2000, la Tunisie a entamé des réformes afin de bénéficier du commerce électronique, notamment en adoptant un cadre juridique facilitant les échanges de commerce électronique. En 2007, le pays a créé le Conseil Stratégique de l'Économie Numérique (CSEN) et promulgué la Loi d'orientation relative à l'établissement de l'économie numérique. Ce cadre a été renforcé par le développement, en 2014, du Plan national stratégique « Tunisie Digitale 2020 » ayant pour ambition de faire du secteur des TIC un levier important du développement socio-économique. Le nouveau Plan national stratégique (PNS) « Tunisie Digitale 2025 », lancé en 2021, a pour but de l'actualiser. Ces actions, visant la transformation numérique du pays et le développement du commerce électronique, ont permis à la Tunisie de se positionner à la première place en Afrique du Nord de l'indice 2020 de développement du commerce électronique B2C de la CNUCED (77^e rang mondial). Cependant, la faible maturité de la coordination entre les institutions et du soutien politique de haut niveau ne favorise pas l'émergence d'un environnement propice au développement du commerce électronique.

Des avancées ont toutefois été enregistrées en matière d'infrastructures et de services TIC, qui présentent des opportunités pour le développement du commerce électronique en Tunisie. Les taux d'utilisation de l'Internet (73,3% en 2020), comme ceux de pénétration de la téléphonie mobile (126% en 2020), de la téléphonie fixe (13% en 2020) et de l'Internet mobile en Tunisie (76,3% en 2020) sont bien supérieurs à ceux des pays en voie de développement ainsi qu'à la moyenne mondiale. Par ailleurs, le taux de pénétration de l'Internet fixe par ménage, deux familles sur cinq connectées, demeure insuffisant par rapport à l'objectif inscrit dans le cadre du PNS « Tunisie Digitale 2020 » de trois familles sur cinq connectées. Le taux d'équipement en ordinateurs des ménages demeure insuffisant (52%). Quant à la tarification de l'accès à l'Internet, facteur clé pour le développement du commerce électronique, bien que les coûts des abonnements à l'Internet mobile de gros volume (5 GO et 10 GO) soient relativement plus compétitifs en Tunisie que dans les autres pays de l'Afrique du Nord, ils restent élevés pour les volumes inférieurs (de type 100 MO-2 GO).

La logistique du commerce et la facilitation des échanges représentent actuellement des obstacles majeurs pour le développement du commerce électronique en Tunisie. Cela est dû à plusieurs facteurs : l'absence d'une régulation du marché de la livraison express de colis, qui favorise la concurrence déloyale entre les entreprises de logistique étant donné l'absence de transparence dans la fixation des prix des services de transport ; les difficultés d'application du régime spécial imputable aux produits exportés par voie électronique ; les insuffisances au niveau du système d'adressage normalisé dans certaines régions de l'intérieur du pays. En outre, on note la faible communication autour des guichets uniques qui permettent aux opérateurs transfrontaliers de soumettre des documents réglementaires en un seul endroit et à une seule entité, et ce, malgré l'existence d'une douzaine de guichets uniques à travers le réseau postal mis en place par la Poste Tunisienne dans le cadre du projet pilote « Easy Export », en collaboration avec l'Union postale universelle. L'efficacité limitée du régime douanier de minimis pour les procédures de dédouanement des cargaisons de faible valeur constitue également un handicap au développement du commerce électronique en Tunisie.

Malgré l'évolution positive des paiements électroniques en Tunisie au cours de ces dernières années, passant de 111,6 millions de TND en 2015 à 342,4 millions de TND en 2020, la dématérialisation des paiements reste toutefois limitée, dans la mesure où le règlement à la livraison demeure l'option privilégiée dans le cadre des opérations de commerce électronique (84% selon l'enquête auprès des consommateurs, réalisée par la CNUCED en 2021). Le faible recours aux paiements électroniques au titre des transactions en ligne s'explique par le manque de confiance des consommateurs dans la sécurisation des paiements en ligne ; la réglementation des paiements électroniques et mobiles, inadaptée aux opérations de commerce électronique ; la faible interopérabilité entre les différents moyens de paiement électronique et mobile ; enfin, le coût élevé des services de paiement en ligne pour les e-commerçants. Cependant, le nouveau cadre réglementaire des établissements de paiement et de la monnaie mobile, récemment mis en place par la BCT, devrait, à terme, permettre une meilleure interopérabilité des services financiers et une émergence d'un écosystème propice au



développement des paiements digitaux. Malgré tout, au-delà des aspects réglementaires relatifs à la sécurisation des paiements en ligne, le développement du commerce électronique transfrontalier pâtit de la rigidité de la réglementation des changes et notamment de l'accès difficile des consommateurs et commerçants aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales.

La Tunisie a été parmi les précurseurs dans la région en termes d'adoption d'une législation dédiée aux échanges et commerce électroniques, avec la Loi n° 2000-83 promulguée le 9 août 2000. D'autres lois encadrent la protection des consommateurs, celle sur les données personnelles et le commerce de distribution constituant une base juridique pour le développement des transactions électroniques. Le pays manque toutefois d'une loi dédiée à la cybercriminalité et ce malgré la mise en place de la Stratégie nationale de cybersécurité 2020-2025. Ce cadre juridique et réglementaire du commerce électronique est considéré aujourd'hui, tant par les consommateurs que par les professionnels, comme incomplet, peu strictement appliqué et peu visible. La multitude et la dispersion des textes juridiques afférents au commerce électronique réduisent la connaissance de ce domaine, ainsi que sa compréhension par le public. Les modalités de contrôle et de répression des infractions à la réglementation régissant le commerce électronique sont considérées comme insuffisantes.

L'offre en matière de formations et de compétences liées aux TIC constitue une opportunité pour le développement du commerce électronique en Tunisie. Néanmoins, un écart persiste entre les compétences demandées par les entreprises du secteur du numérique et les qualifications qu'offrent les programmes de formation proposés par les universités et les écoles de formation technique. Cet écart s'explique principalement par une inadéquation observée entre les compétences techniques, linguistiques et managériales et celles attendues par le secteur du numérique. Il est accentué par l'absence d'un mécanisme institutionnel d'évaluation des compétences acquises à travers l'enseignement supérieur du numérique en Tunisie. Les compétences requises pour le développement du commerce électronique ont trait, entre autres, au gain en visibilité via le marketing et la communication, à la compréhension du processus du commerce transfrontalier via le commerce électronique, aux connaissances

spécifiques sur les solutions préconfigurées et les plateformes de commerce électronique, les moyens de paiement en ligne et le domaine de la logistique et la livraison. De surcroît, la transition digitale du secteur commercial nécessite la mise en place d'actions de sensibilisation et de renforcement des capacités des commerçants qui opèrent d'une façon traditionnelle, afin de leur inculquer les bonnes pratiques d'usage des technologies d'information permettant de booster leurs ventes en ligne et de mieux utiliser les ressources du marketing digital.

L'accès au financement constitue un obstacle majeur auquel se heurtent les opérateurs du commerce électronique et les start-up technologiques qui ont souvent recours aux modes de financement informels. L'accès au financement bancaire, qui prédomine sur l'offre globale de financement en Tunisie, n'est pas souvent déterminé par des facteurs endogènes tels que le potentiel futur de croissance et de rentabilité des entreprises, mais plutôt par des facteurs exogènes qui ont trait aux conditions de financement contraignantes imposées par les banques, notamment l'obligation de présenter des garanties, le coût de financement élevé et l'autofinancement minimum requis. S'ajoute à cela la faible capacité des jeunes promoteurs en commerce électronique à présenter des projets « bancables ». Le financement non-bancaire sur le marché financier et via les moyens de capital investissement semble être plus adapté aux spécificités des start-up technologiques en Tunisie, quoique peu accessible aux Petites et moyennes entreprises (PME). Le soutien des fonds de garantie au financement des PME technologiques demeure en deçà des attentes. Cela s'explique, en partie, par la quasi-absence de sensibilisation aux opportunités de financement disponibles pour les projets dans les TIC et le commerce électronique.

Par ailleurs, le développement des compétences des entrepreneurs et le renforcement des capacités des start-up technologiques facilitent la levée des fonds auprès des investisseurs en capital. Un cadre incitatif au développement des start-up en Tunisie, le « Startup Act » adopté par décret en 2018, offre en effet divers avantages et incitations aux investisseurs, les encourageant à prendre des participations dans le capital des start-up, ce qui présente une source de financement sous forme d'apports en fonds propres.

La **Figure 1** souligne l'absence de visibilité en matière de stratégie du commerce électronique, puisque,

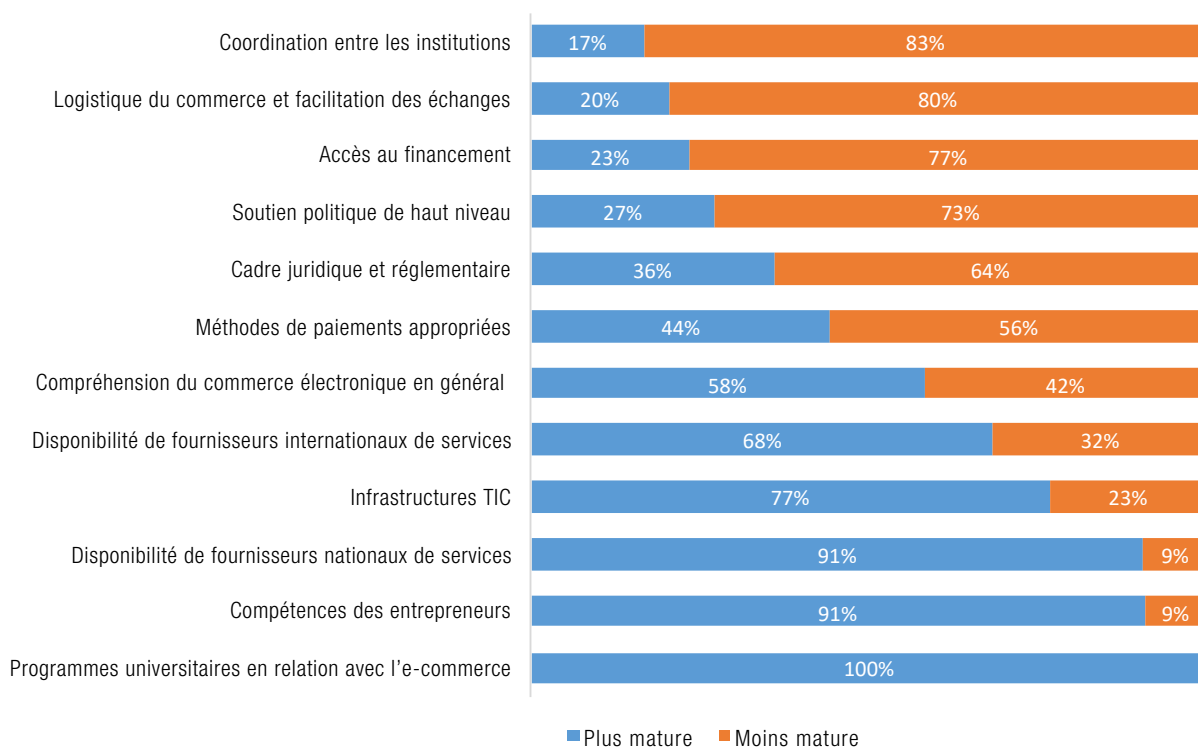


respectivement, 83% et 73% des répondants (sur 146 réponses) considèrent que tant la coordination entre les institutions que le soutien politique de haut niveau ont un faible degré de maturité. Les axes de la logistique du commerce et la facilitation des échanges, l'accès au financement et le cadre juridique et réglementaire sont considérés comme étant les trois facteurs les moins matures en matière de développement du commerce électronique et ce par, respectivement,

80%, 77% et 64% des répondants aux questionnaires. Cependant, la perception des répondants concernant le degré de maturité des solutions de paiements est mitigée. Par ailleurs, les deux domaines afférents à l'infrastructure et services TIC et au développement des compétences numériques présentent une plus grande maturité et constituent, par conséquent, des opportunités pour le développement du commerce électronique en Tunisie.

Figure 1 : Obstacles et opportunités pour le développement du commerce électronique en Tunisie

Parmi les facteurs ci-dessous, veuillez classer les trois les plus matures et les trois les moins matures en termes de développement du commerce électronique. (Secteurs public et privé, 146 réponses).



Source: CNUCED.



MÉTHODOLOGIE

L'évaluation de l'état de préparation de la Tunisie au commerce électronique vise à identifier les principaux obstacles et opportunités pour le développement du commerce électronique dans les 7 domaines thématiques *eTrade for all* en fournissant un diagnostic détaillé de l'écosystème numérique et en identifiant les actions politiques clés pour lesquelles un soutien peut être mobilisé.

La CNUCED a élaboré une méthodologie en cinq phases afin : i) d'assurer un niveau élevé de participation et d'engagement des principales parties prenantes dans le processus global d'évaluation, ii) de sensibiliser aux possibilités offertes par le commerce électronique (par le renforcement des capacités et le partage des connaissances), iii) de renforcer le dialogue entre le secteur public et le secteur privé et d'améliorer la coordination interministérielle et la cohérence des politiques dans le domaine du commerce électronique, et iv) de mobiliser le soutien des partenaires de développement pour accélérer la transformation numérique du pays.

✓ Phase 1 | Consultations initiales, janvier – février 2021

Des consultations initiales et des actions de sensibilisation ont été menées auprès du gouvernement tunisien (Ministère du Commerce et du Développement des Exportations), de la communauté de partenaires de l'initiative *eTrade for all* et des partenaires techniques et financiers en Tunisie par le biais du bureau du Coordonnateur résident des Nations Unies (BCR) et de la Coopération allemande en tant que principal partenaire financier.

✓ Phase 2 | Mise en place de l'équipe *eT Ready* et cartographie des acteurs, janvier – mars 2021

Ce processus comprenait la création d'un cadre institutionnel au projet, à travers la constitution d'un comité de pilotage *eT Ready* composé de points focaux désignés dans les ministères, agences, chambres de commerce, banques et autres organismes concernés, ainsi qu'une réunion de lancement avec les points focaux. La cartographie des parties prenantes nationales et de partenaires techniques et financiers résidents actifs dans le domaine du commerce électronique et du développement numérique en Tunisie a été réalisée.

✓ Phase 3 | Récolte des données, mars – juin 2021

– *Revue documentaire* : Une recherche documentaire approfondie a été menée pour analyser les données secondaires (stratégies nationales, documents de programmes

et de politiques pertinents) et compiler des statistiques et des indicateurs liés au numérique.

– *Trois enquêtes eT Ready* : Deux questionnaires (pour les parties prenantes publiques et privées) et une enquête sur l'état de préparation des consommateurs ont été soigneusement adaptés au contexte national et diffusés en ligne entre mars et juin 2021. Au total, 100 questionnaires ont été remplis et utilisés pour cette évaluation par différents représentants du secteur public, auxquels se sont ajoutées 128 réponses obtenues des acteurs du secteur privé et 586 réponses au questionnaire aux consommateurs.

– *Consultations nationales* : Du 9 au 11 mars, une série de consultations a été organisée en ligne par le biais de discussions de groupe avec des experts et des parties prenantes couvrant les 7 axes d'analyse et une session dédiée aux start-up et incubateurs de commerce électronique. Une table ronde avec les partenaires techniques et financiers résidents a été organisée le 26 mars 2021, en collaboration avec le BCR Nations Unies Tunisie, pour présenter le projet et identifier les synergies avec les activités numériques et les projets d'assistance technique en cours dans le pays.

– *Réunions bilatérales* : Une série de réunions a été organisée avec les principaux acteurs du commerce électronique et les institutions publiques afin de discuter de leur rôle dans les initiatives de commerce électronique en cours



et d'approfondir les questions clés soulevées lors des consultations nationales.

✓ **Phase 4 | Rédaction du rapport, avril – décembre 2021**

- Première version de l'évaluation couvrant les 7 domaines politiques clés et la Matrice d'Actions.
- Examen à mi-parcours du projet afin d'en présenter les résultats préliminaires et d'en assurer la poursuite efficace.
- Révision initiale (interne et externe) par la CNUCED et les partenaires eT4a.
- Atelier national pour examiner et valider les résultats de l'évaluation et de la Matrice d'Actions *eT Ready* par les parties prenantes nationales.

✓ **Phase 5 | Validation et lancement du Rapport final, décembre 2021 – mars 2022**

- Finalisation du rapport.
- Édition, mise en page et impression.
- Lancement national du rapport, y compris un dialogue politique de haut niveau autour du commerce électronique et une table ronde de donateurs pour mobiliser le soutien à la mise en œuvre des politiques.



Conformément à la méthodologie *eT Ready*, les sept domaines thématiques sur lesquels repose l'initiative *eTrade for all* ont été utilisés comme points d'entrée pour cette évaluation. Ce sont :

- ✓ Évaluation de la préparation au commerce électronique et formulation des stratégies ;
- ✓ Infrastructures TIC et services ;
- ✓ Logistique du commerce et facilitation des échanges ;
- ✓ Solutions de paiement ;
- ✓ Cadre juridique et réglementaire ;
- ✓ Développement des compétences en commerce électronique ;
- ✓ Accès au financement.

Les informations fournies dans ce rapport sont basées sur : i) la revue documentaire ; ii) les données primaires recueillies auprès de 814 répondants aux questionnaires destinés aux secteurs public, privé et aux consommateurs ; iii) les contributions des experts et principales parties prenantes rencontrées au cours des consultations bilatérales et multilatérales menées par la CNUCED dans le cadre de ce projet ; et iv) les contributions spécifiques apportées par les partenaires eT4a et les partenaires techniques et financiers.



RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
 Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation des stratégies	
<p>Le développement de l'économie numérique se fait sous l'impulsion des différents projets numériques en cours de réalisation qui comportent plusieurs objectifs liés au développement des TIC et de l'économie numérique bénéfiques à l'expansion du commerce électronique. Un retard significatif est enregistré concernant l'adoption d'un nouveau code du numérique.</p> <p>Il manque aujourd'hui une stratégie nationale ou un plan d'action opérationnel pour le commerce électronique et un leadership fédérateur au plus haut niveau, ce qui conduit à l'absence d'une coordination efficace entre les différentes institutions engagées dans le commerce électronique et d'une réelle visibilité des actions en cours.</p>	<p>Élaborer un plan d'action opérationnel en matière de développement du commerce électronique, comprenant les réformes et les actions prioritaires associées à des indicateurs de suivi mesurables (calendrier des activités, cadre institutionnel, plan de mise en œuvre, budget, suivi, etc.) Accélérer l'adoption du nouveau code du numérique.</p> <p>Reprendre les travaux des deux commissions ministérielles CNTCE et CMCE. Modifier le Décret n°99-2807 afin de confier les fonctions de secrétariat de ces deux commissions au MCDE (de manière exclusive) afin qu'un seul ministère soit chargé de la coordination des projets afférents au développement du commerce électronique. Confier la présidence de la CNTCE au MCDE.</p> <p>Définir un cadre de dialogue public-privé pour faciliter le développement du commerce électronique et sensibiliser les acteurs potentiels aux opportunités et obstacles liés au commerce électronique, tant pour les consommateurs que pour les producteurs et prestataires de services.</p> <p>Créer un annuaire regroupant tous les intervenants dans le secteur du commerce électronique.</p>
 Infrastructures TIC et services	
<p>Si l'accessibilité et la fiabilité de l'accès à l'Internet constituent des opportunités pour le développement du commerce électronique en Tunisie, d'autres aspects liés aux infrastructures et aux services TIC présentent toujours des enjeux majeurs pour les usagers tunisiens.</p> <p>Les taux d'utilisation de l'Internet (73,3%) et ceux des pénétrations de la téléphonie mobile (125,9%), de la téléphonie fixe (13%) et de l'Internet mobile (76,3%) en Tunisie sont bien supérieurs à ceux des pays en voie de développement ainsi qu'à la moyenne mondiale.</p>	<p>Promouvoir davantage l'accès à l'Internet mobile à travers de stratégies commerciales efficaces et optimales visant à encourager l'utilisation des Smartphone et la révision des coûts d'accès à l'Internet.</p>

¹ JIC, ICT Sector Profile, <https://www.jic.gov.jo/wp-content/uploads/2018/07/Sector-Profile-ICT-Final-Apr-2018-2.pdf>



L'accès à l'Internet repose pour l'essentiel sur l'Internet mobile dont la tarification reste élevée, surtout pour les volumes de connexion de type 100 MO-2 GO. L'accès à l'Internet fixe au sein des ménages s'est amélioré durant les 5 dernières années, avec une augmentation annuelle moyenne de 5% à la suite de l'approbation par l'INT de l'offre de revente en gros XDSL en 2016.

Le taux actuel de pénétration de l'Internet fixe par ménage en Tunisie, deux familles sur cinq connectées, demeure insuffisant par rapport à l'objectif inscrit dans le cadre du PNS « Tunisie Digitale 2020 », qui prévoit trois familles sur cinq connectées. Le taux d'équipement en ordinateurs des ménages demeure insuffisant.

Booster la pénétration de l'Internet fixe à travers la mise en place d'une stratégie optimale de promotion du HD/THD basée, entre autres, sur la mutualisation des infrastructures, l'amélioration du taux d'équipement en ordinateurs des ménages, le déploiement de la fibre optique.



Logistique du commerce et facilitation des échanges

La dimension logistique du commerce et la facilitation des échanges constituent des difficultés majeures pour le développement du commerce électronique en Tunisie.

Le secteur de livraison express de colis n'est pas structuré. Les envois accélérés (Article 7.8 de l'Accord sur la facilitation des échanges (AFE)) et le paiement par voie électronique des droits et taxes au titre des exportations et importations (Article 7.2 de l'AFE) ne sont pas encore mis en œuvre.

Des difficultés sont observées au niveau de la mise en œuvre des mesures du régime spécial applicable aux produits exportés par voie électronique. Le développement du commerce électronique en Tunisie pâtit aussi du manque de fiabilité de l'adressage normalisé dans certaines régions de l'intérieur du pays.

La Poste Tunisienne s'oriente de plus en plus vers de nouveaux services visant la maîtrise de l'ensemble de la chaîne logistique et le positionnement sur le marché du commerce électronique.

Initier des discussions entre toutes les parties prenantes afin de structurer et réguler le secteur de livraison express de colis.

Mettre en œuvre les procédures d'envois accélérés et le paiement électronique des droits et taxes relatifs aux opérations de commerce extérieur. Capitaliser sur les réalisations du projet « Easy Export » et élargir son champ d'application.

Chercher à apporter plus de souplesse dans l'applicabilité du régime spécial applicable aux produits exportés par voie électronique et étendre son champ d'application aux services.

Promouvoir l'adoption d'un système d'adressage normalisé en renforçant la collaboration entre la Poste Tunisienne et les municipalités.

Capitaliser sur les différents projets de la Poste Tunisienne relatifs à la dimension logistique du commerce électronique et accélérer la mise en œuvre de ceux en cours d'exécution (DigiFacteur, Plateforme virtuelle de vente en ligne, Hub régional d'envois postaux, réseau de points relais, boîtes postales intelligentes).



Solutions de paiement

La dématérialisation des paiements est encore limitée en Tunisie et les paiements dans le cadre du commerce électronique se font en majorité en espèces à la livraison. Cela s'explique par la faible inclusion financière, le manque de confiance des consommateurs dans les solutions de paiement en ligne, la réglementation inadaptée aux paiements électroniques et mobiles ainsi que leur faible interopérabilité et les coûts élevés des services financiers en ligne.


L'accès difficile aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales représente une entrave face au développement du commerce électronique transfrontalier.

Développer une stratégie nationale en matière d'interopérabilité des services financiers et diversifier l'offre en termes de solutions de paiement à distance.

Rendre la tarification des services de paiement en ligne plus incitative pour les e-commerçants.

Accélérer l'adoption de la loi sur l'inclusion financière afin de garantir un meilleur accès des catégories exclues du secteur financier aux produits et services financiers en adéquation avec leurs besoins. Informer et sensibiliser les consommateurs et les commerçants, surtout dans les régions de l'intérieur et les zones rurales, sur les avantages et la sécurisation des solutions de paiement en ligne.



<p>Le nouveau cadre réglementaire des établissements de paiement et de la monnaie mobile mis en place récemment par la BCT, devrait, à terme, permettre une meilleure interopérabilité des services financiers et une émergence d'un écosystème propice au développement des paiements digitaux.</p>	<p>Mettre en place des actions de sensibilisation et de formation du personnel des banques sur les procédures de mise en œuvre des kits de paiement.</p> <p>Assouplir la réglementation des changes afin de faciliter l'accès des opérateurs résidents aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales.</p>
 Cadre juridique et réglementaire	
<p>Le cadre juridique et réglementaire tunisien régissant le commerce électronique est en place depuis 2000 (Loi n°2000-83). D'autres lois, bien qu'elles ne soient pas spécifiques au commerce électronique, encadrent la protection des consommateurs, la protection des données personnelles et le commerce de distribution et constituent une base juridique pour le développement des transactions électroniques. La Tunisie manque toutefois d'une loi dédiée à la cybercriminalité.</p> <p>Ce cadre juridique et réglementaire du commerce électronique est considéré comme incomplet, peu strictement appliqué et peu visible, que ce soit par les consommateurs ou les professionnels. Aucune réglementation n'est en place régissant les messages électroniques commerciaux non sollicités.</p> <p>Les modalités de contrôle et de répression des infractions à la réglementation régissant le commerce électronique sont considérées comme insuffisantes.</p> <p>En outre, le faible usage de la certification électronique sur les sites marchands constitue une difficulté majeure pour le commerce électronique.</p> <p>Actuellement, les contrats signés électroniquement ne peuvent pas être enregistrés auprès de l'administration fiscale (recettes des finances).</p>	<p>Mettre à jour le cadre réglementaire et juridique relatif au commerce électronique pour étendre son champ d'application aux autres acteurs de la chaîne de valeur du secteur (intermédiaires et propriétaires des plateformes en ligne, transporteurs) et aux activités de commerce électronique transfrontalier.</p> <p>Accélérer la mise à jour du cadre réglementaire de cybersécurité et de protection des données personnelles afin d'assurer une efficacité des mécanismes de résolution des conflits et de remédier aux faibles capacités de protection des données.</p> <p>Appliquer strictement les lois régissant de façon directe ou indirecte le commerce électronique, notamment en ce qui concerne la protection des consommateurs et de leurs données personnelles, la répression des fraudes, le règlement des litiges, l'efficacité des délais de rétractation et des procédures de retour des produits commandés en ligne et des modalités de remboursement, l'assurance de la qualité des produits et services et les sanctions des opérateurs qui ne se conformeraient pas à la réglementation.</p> <p>Harmoniser, simplifier et regrouper les textes juridiques afférents au commerce électronique et promouvoir la visibilité de ce cadre réglementaire et juridique afin d'assurer une meilleure compréhension de la part des différents opérateurs du secteur (consommateurs, vendeurs et autres intervenants).</p> <p>Accélérer la mise en place du label de confiance afin de rassurer les consommateurs quant aux risques liés aux transactions électroniques.</p> <p>Renforcer la collaboration entre les différentes parties prenantes afin de faciliter l'utilisation de la certification électronique sur les sites marchands.</p> <p>Le code des droits d'enregistrement et de timbre gagnerait à être modifié afin de permettre l'enregistrement des contrats signés électroniquement auprès de l'administration fiscale.</p>



Développement des compétences pour le commerce électronique

L'offre en matière de formations et de compétences liées aux TIC constitue une opportunité pour le développement du commerce électronique en Tunisie et ce malgré l'existence d'un certain écart entre les compétences demandées par les entreprises du secteur du numérique et les qualifications offertes par les programmes de formation. Cela s'explique principalement par une certaine inadéquation des compétences techniques, linguistiques et managériales (soft skills).

L'échange d'informations et de communication entre les institutions publiques et académiques et les opérateurs privés autour des problématiques liées aux métiers et compétences en TIC est faible.

Des pénuries persistent en termes de compétences liées au TIC et au commerce électronique à l'instar des compétences en logistique, e-logistique, marketing digital et fintech.

L'émigration des compétences tunisiennes vers l'étranger explique, en partie, la rareté de certaines compétences numériques.

Assurer une collaboration effective et structurée entre les différentes parties prenantes dans le cadre du projet « Digital Talent » en vue de coordonner les actions publiques, académiques et privées en faveur d'une plus grande adéquation entre les compétences en TIC des diplômés et la demande des recruteurs.

Mettre en place des actions de sensibilisation et de renforcement des capacités des commerçants qui opèrent d'une façon traditionnelle afin de les éclairer sur les bonnes pratiques d'usage des technologies d'information permettant de booster leurs ventes en ligne et de mieux utiliser les moyens du marketing digital.

L'offre de programmes de formation gagnerait à s'aligner sur le référentiel des métiers et des compétences qui est établi sur la base des besoins du marché de travail.

Adopter des politiques visant l'amélioration de la capacité du système économique tunisien en matière de rétention et d'attraction des talents et ce en œuvrant pour une meilleure flexibilité du marché du travail.



Accès au financement

Il existe une inadéquation des mécanismes de financement classiques avec les besoins et les spécificités des start-up technologiques et les opérateurs du commerce électronique en Tunisie. Ces derniers n'ont globalement pas accès au financement bancaire en raison des coûts élevés de financement et des garanties exigées par les banques. Ils ont le plus souvent recours, comme dans de nombreux autres pays, à leurs fonds propres et aux modes de financement informels (famille).

Le cadre incitatif pour le développement des start-up qui a été introduit en 2018 (Startup Act), a contribué à la création d'une dynamique d'investissement avec la création jusqu'en mai 2021, de 500 start-up, dont 21% opèrent dans le commerce électronique sous forme de places de marchés virtuelles.

Le développement des compétences des entrepreneurs et le renforcement de capacité des start-up technologiques facilitent la levée des fonds auprès des investisseurs en capital.

Le financement via les outils du capital investissement semble être plus adapté aux spécificités des start-up technologiques et des opérateurs du commerce électronique en Tunisie, quoique peu accessible aux MPME. Le soutien des fonds de garantie au financement des PME technologiques demeure en deçà des attentes.

Mettre en œuvre des campagnes d'information et de sensibilisation sur les opportunités en matière de financement alternatif (capital investissement, fonds de garantie, etc.) pour les projets dans les TIC.

Accélérer la mise en place du mécanisme de garantie via le « Fonds de garantie pour les start-up ».

Faire appel aux partenaires techniques et financiers pour soutenir des programmes de développement des compétences des entrepreneurs et de renforcement de capacité des start-up technologiques.



CONCLUSIONS DANS LES SEPT DOMAINES THÉMATIQUES DE L'INITIATIVE ETRADE FOR ALL

1. ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DE STRATÉGIES

Malgré le lancement de divers projets et initiatives émanant d'entités publiques et privées, il n'existe aucune stratégie nationale dédiée au développement du commerce électronique en Tunisie. La transformation numérique figure parmi les priorités du Gouvernement tunisien. Le Plan national stratégique « Tunisie Digitale 2020 », développé en 2014, avait pour objectif de faire du secteur des TIC un levier important du développement socio-économique en Tunisie. Une réflexion est en cours, visant le développement d'un nouveau Plan national stratégique « Tunisie Digitale 2025 » qui devrait surmonter les obstacles actuels et accélérer l'accès à l'économie numérique en Tunisie. En l'absence d'une stratégie nationale en matière de commerce électronique, deux commissions ministérielles et un groupe de travail avaient été créés en décembre 1999 dans l'intention de coordonner les actions des différentes parties prenantes et la prise de toutes les dispositions de nature à développer ce commerce. Cependant, la faible efficacité de l'architecture institutionnelle existante et la complexité de son mode de gouvernance, ainsi que l'absence d'un leadership fédérateur au plus haut niveau, n'ont pas favorisé une coordination efficace et transversale entre l'ensemble des institutions en lien avec toute la chaîne de valeur du commerce électronique.

1.1. Politiques nationales liées aux TIC, au gouvernement en ligne et au commerce électronique

La Tunisie considère la transformation numérique comme une priorité nationale, dont témoignent les multiples initiatives et plans stratégiques visant le développement de l'économie numérique. Le pays a élaboré en 2014 un Plan national stratégique (PNS 2020) « Tunisie Digitale 2020 » ayant pour ambition de positionner l'économie tunisienne comme une référence internationale en matière de numérique. Cependant, ce PNS 2020 a souffert d'une gouvernance complexe, en raison notamment de l'absence de clarification des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes et de l'inexistence d'un leadership fédérateur, ce qui a conduit à un faible taux de réalisation des projets qui y ont été inscrits.

La Tunisie s'est aussi dotée d'une stratégie « SmartGov 2020 » qui s'inscrit dans le cadre de la réforme et de la modernisation de l'administration. De plus, des lois ont été promulguées, qui devraient dynamiser l'économie numérique en Tunisie, à l'instar de la Loi n°2016-48 relative aux banques et aux établissements financiers, ayant introduit la notion d'établissement de paiement, et de la Loi n°2018-20 relative aux start-up portant sur les privilèges spécifiques accordés aux start-up labellisées (avec 500 start-up labélisées jusqu'en

mai 2021). Par ailleurs, un code du numérique est depuis trois ans en cours de développement. Une fois promulgué, ce code devrait faire du secteur du numérique une locomotive des autres secteurs de l'économie tunisienne.

Les travaux d'élaboration du Plan quinquennal de développement 2021-2025 ont démarré au mois d'août 2020. Un comité a été créé, piloté par le Ministère des Technologies de la Communication (MTC). Ce comité est chargé de l'évaluation des réalisations du Plan quinquennal de développement 2016-2020 en ce qui concerne le secteur du numérique et doit proposer de nouveaux projets à inscrire dans le nouveau plan 2021-2025.

Par ailleurs, le MTC, en collaboration avec le secteur privé et la société civile, a mené une réflexion stratégique visant l'actualisation de la stratégie numérique de la Tunisie et le développement d'un nouveau Plan national stratégique (PNS 2025), « Tunisie Digitale 2025 », devant couvrir la période 2021-2025. Le PNS 2025 s'articule autour de six axes :

- L'inclusion numérique et financière ;
- L'attractivité de la Tunisie comme terre du numérique ;
- La digitalisation de l'administration publique ;



- La généralisation de l'usage des technologies émergentes et des technologies de rupture ;
- La formation et l'emploi dans le secteur du numérique ;
- La cybersécurité numérique.

1.2. Coordination nationale et dialogue public-privé dans le domaine du commerce électronique

Plusieurs structures gouvernementales et instances nationales ont été créées, à l'instar du Conseil Stratégique de l'Économie Numérique (CSEN) doté d'un comité de pilotage (COFIL), de l'Unité de l'administration électronique et du Bureau de gestion des projets (PMO-PNS) au niveau du MTC. Celles-ci constituent les principales structures de coordination et de mise en œuvre de la stratégie numérique en Tunisie.

Sur le plan institutionnel, la Tunisie a également créé, en 1999, une Commission Ministérielle du Commerce Électronique (CMCE) par le Décret n°99-2807. Cette commission s'est vu confier le suivi du dossier du commerce électronique, la coordination entre les intervenants dans ce domaine ainsi que la prise de toutes les dispositions de nature à développer et à commercialiser les produits nationaux, et ce à la lumière des propositions de la Commission Nationale Technique du Commerce Électronique (CNTCE), créée en vertu du même décret. La CMCE est présidée par le Chef du Gouvernement et son secrétariat est assuré par le MTC et le Ministère du Commerce et du Développement des Exportations (MCDE).

La CNTCE, quant à elle, se compose d'experts et spécialistes du domaine du commerce électronique et est présidée par le MTC. Elle a pour missions principales d'évaluer périodiquement l'activité du commerce électronique et de proposer tout ce qui est de nature à promouvoir et développer cette activité. Les travaux de la CNTCE ont permis la mise en place des premiers projets du commerce électronique en Tunisie et la promulgation de la Loi n°2000-83 définissant le commerce électronique ainsi que ses différents aspects techniques et juridiques.

Cependant, les travaux de ces commissions ministérielles (CMCE et CNTCE), qui devaient se réunir au moins tous les six mois, se sont arrêtés en 2007,

et ce à la suite de la création du Conseil Stratégique de l'Économie Numérique (CSEN) par le Décret n° 2007-1289 du 28 mai 2007. Ce Conseil, présidé par le Chef du Gouvernement et dont le secrétariat est assuré par le MTC, ne compte pas le MCDE parmi ses membres. Il a pour mission d'étudier et de mettre en œuvre les programmes nationaux relatifs au développement de l'économie numérique et de proposer des actions visant l'accélération du rythme de création d'entreprises exerçant dans le domaine de l'économie numérique. Il devrait siéger au moins deux fois par an, mais la cadence de ses réunions est irrégulière.

La création du CSEN a été précédée par la promulgation de la Loi d'orientation n°2007-13 du 19 février 2007 relative à l'établissement de l'économie numérique. Cette loi a confirmé l'inscription de l'économie numérique parmi les priorités nationales de la Tunisie et a défini l'économie numérique comme étant une économie constituée des activités à haute valeur ajoutée basées sur les technologies de l'information et de la communication.

En outre, un groupe de travail (Task Force) sur le commerce électronique en Tunisie a été créé au sein du MCDE entre 2012 et 2015. Ce groupe de travail visait à renforcer le dialogue et le partenariat public-privé, afin de faire du commerce électronique un levier pour le développement du secteur commercial en Tunisie et de permettre la création d'emplois dans les activités et les services qui y sont associés. Sur la base de ses travaux, ce groupe a présenté des propositions se rapportant aux aspects liés à la confiance des consommateurs, au cadre juridique, à la logistique, aux paiements en ligne et au financement. Cependant, il n'y a pas eu une continuité dans les travaux du groupe et ses propositions n'ont pas été toutes mises en application.

Une Direction du Commerce Électronique et de l'Économie Immatérielle a été créée en 2001 au sein du MCDE. Cette Direction est chargée de :

- Contribuer à l'élaboration du cadre réglementaire et juridique relatif au commerce électronique ;
- Participer aux travaux de la Commission Nationale Technique du Commerce Électronique ;



- Participer au développement de l'utilisation des TIC en matière de commerce ;
- Contribuer à l'assistance des entreprises du secteur pour l'adoption des TIC ;
- Établir des programmes d'actions visant à promouvoir le commerce extérieur à travers le commerce électronique ;
- Participer à l'élaboration de programmes de formation dans le domaine des TIC pour l'enseignement supérieur et la formation professionnelle.

Étant donné les attributions précitées du MCDE, et plus précisément de la Direction du Commerce Électronique et de l'Économie Immatérielle, il serait plus efficace que le MCDE préside les travaux de la CNTCE, présentée plus haut et dont la présidence est confiée au MTC en vertu du Décret n°99-2807.

Aussi, afin d'améliorer la coordination des projets afférents au développement du commerce électronique, il serait plus efficace que les fonctions de secrétariat des deux commissions CNTCE et CMCE soient confiées à un seul ministère, soit le MCDE, au lieu de deux (le MTC et le MCDE), comme le stipule le Décret n°99-2807.

L'amendement de ce décret dans le sens de la refonte du cadre de gouvernance de la CNTCE et de la CMCE et la reprise des travaux de ces deux commissions ministérielles, devrait permettre d'assurer un leadership fédérateur au plus haut niveau (celui du Chef du Gouvernement). Cela se révèle nécessaire, étant donné le caractère transversal du commerce

électronique, de même qu'une coordination plus efficace des projets afférents au développement de ce secteur.

La Poste Tunisienne (PT), sous la tutelle du MTC, a créé en septembre 2019 une unité centrale chargée du développement des services liés au commerce électronique. Parmi les principales missions de cette nouvelle structure de la PT figurent :

- L'élaboration d'une stratégie de la Poste en matière de e-commerce et d'un plan d'actions détaillé ;
- La fourniture de solutions et de moyens numériques et logistiques pour lui permettre de se positionner sur le marché du e-commerce ;
- La contribution à l'inclusion économique des petites et moyennes entreprises (PME) à travers le développement des plateformes virtuelles et des solutions numériques et logistiques pour les connecter aux marchés internationaux ;
- Le développement de partenariats avec les principaux acteurs du commerce électronique au niveau national et international pour faire de la Tunisie un pôle régional au niveau africain et arabe en la matière.

D'autres structures publiques et instances indépendantes sont chargées de la coordination et la mise en œuvre des aspects techniques, en rapport avec le développement des projets numériques et du commerce électronique et de la régulation de l'économie numérique.

Tableau 1 : Structures et instances nationales en charge de la coordination et la mise en œuvre des projets numériques, de la régulation de l'économie numérique et du commerce électronique

Structures/Instances	Attributions
Commission Ministérielle du Commerce Électronique (CMCE), non opérationnelle	<p>Suivi du dossier du commerce électronique.</p> <p>Coordination entre les intervenants dans ce domaine.</p> <p>Prise de toutes les dispositions de nature à développer et à commercialiser les produits nationaux.</p> <p>Présidée par le Chef du Gouvernement.</p> <p>Secrétariat assuré par le MTC et le MCDE.</p>



Structures/Instances	Attributions
Commission Nationale Technique du Commerce Électronique (CNTCE), non opérationnelle	<p>Suivi de l'exécution des dispositions prises par la CMCE.</p> <p>Évaluation périodique de l'activité du commerce électronique.</p> <p>Proposition de tout ce qui est de nature à promouvoir et développer cette activité.</p> <p>Présidée par le MTC.</p> <p>Secrétariat assuré par le MTC et le MCDE.</p> <p>Les travaux de la CNTCE sont présentés à la CMCE.</p>
Conseil Stratégique de l'Économie Numérique (CSEN)	<p>Étude et mise en œuvre des programmes nationaux relatifs au développement de l'économie numérique.</p> <p>Proposition d'actions visant à l'accélération du rythme de création d'entreprises exerçant dans le domaine de l'économie numérique.</p> <p>Présidé par le Chef du Gouvernement.</p> <p>Secrétariat assuré par le MTC.</p>
Agence Nationale de Certification Électronique (ANCE/Tuntrust)	<p>Sécurisation des transactions et des échanges électroniques dans les domaines du e-commerce, e-gouvernement, e-banking et e-finance.</p> <p>Développement des solutions de signature électronique.</p>
Agence Nationale de la Sécurité Informatique (ANSI)	<p>Exécution des orientations nationales et de la stratégie générale en systèmes de sécurité des systèmes informatiques et des réseaux.</p> <p>Veille technologique dans le domaine de la sécurité informatique.</p>
Centre National de l'Informatique (CNI)	<p>Appui aux structures publiques de l'administration dans la réalisation, le déploiement et l'exploitation des systèmes d'information.</p>
Instance Nationale des Télécommunications (INT)	<p>Régulation du marché des télécommunications.</p> <p>Participation à la promotion du développement du secteur des télécommunications.</p> <p>Garantie d'un environnement propice à l'investissement en instaurant une concurrence saine et loyale entre les différents acteurs du marché.</p>
Instance nationale de protection des données à caractère personnel (INPDP)	<p>Protection des données personnelles.</p>

Il est à noter que plusieurs initiatives et projets en matière de développement du commerce électronique ont été lancés par diverses entités publiques et dans le cadre de la coopération internationale. Cependant, les consultations nationales tenues par la CNUCED au mois de mars 2021 ont souligné le fait que ces projets restent souvent méconnus des opérateurs privés, et même des entités et institutions publiques. Notons également l'absence d'un annuaire qui regrouperait l'ensemble des entreprises tunisiennes actives dans le secteur du e-commerce (prestataires de services, agences de marketing digital, places de marché, sites marchands, conseillers en e-commerce, bureaux de formation, etc.)

De plus, le développement du commerce électronique en Tunisie est contraint par la faible efficacité de l'architecture institutionnelle existante, la complexité de son mode de gouvernance ainsi que l'absence d'un leadership fédérateur au plus haut niveau, qui est essentiel étant donné le caractère transversal du secteur. Il est à noter que parmi les répondants aux questionnaires de la CNUCED (sur un total de 146 réponses), respectivement 83% et 73% considèrent que la coordination entre les institutions et le soutien politique de haut niveau doivent être renforcés pour favoriser un environnement propice au développement du commerce électronique (voir **Figure 1**).



Sur un autre plan, les participants aux ateliers nationaux tenus en mars 2021 ont souligné l'importance de la création de cellules dédiées au commerce électronique au niveau des directions régionales du commerce afin de rapprocher les services administratifs des opérateurs dans les zones de l'intérieur du pays. Il a été également souligné l'importance de prévoir la création de points focaux au sein des chambres de commerce régionales dédiés au commerce électronique et cela, afin de promouvoir le commerce électronique local et transfrontalier des produits de terroir ayant un fort potentiel à l'export (sur décision du MCDE).

1.3. Positionnement de la Tunisie selon divers indices de développement du commerce électronique et des TIC

La performance de la Tunisie en matière de développement du commerce électronique la positionne à la première place en Afrique du Nord sur

les six pays considérés par l'indice de développement du commerce électronique B2C de la CNUCED (2020).¹ Selon ce classement, la Tunisie figure parmi les trois pays africains les plus performants en matière de développement du commerce électronique, après l'Ile Maurice et l'Afrique du Sud. Sur le plan mondial, la Tunisie se positionne au 77^e rang, perdant ainsi trois places par rapport à 2019.

Selon l'indice de développement des TIC de l'UIT (2017),² la Tunisie se positionne au 1^{er} rang en Afrique du Nord, au 5^e rang en Afrique et au 99^e rang mondial sur les 176 pays considérés. L'indice de développement des infrastructures TIC élaboré par la Banque africaine de développement (BAD) en 2020, classe la Tunisie à la cinquième position en Afrique sur les 54 pays considérés. En Afrique du Nord, la Tunisie occupe la deuxième place derrière le Maroc.

Tableau 2 : Vue d'ensemble - commerce électronique B2C et développement des TIC en Afrique*

Pays	Indice du commerce électronique			Développement des TIC				
	B2C, CNUCED (2020)			Indice de développement des TIC, UIT (2017)			Indice des TIC, BAD (2020)	
	Afrique	Monde	Afrique	Afrique	Monde	Afrique	Afrique	Afrique
Ile Maurice	1	69		1	72		2	
Afrique du Sud	2	73		3	92		1	
Tunisie	3	77	1	5	99	1	5	2
Algérie	4	80	2	7	102	3	6	3
Ghana	5	81		12	116		14	
Libye	6	85	3	11	115	5	13	5
Kenya	7	88		17	138		16	
Nigeria	8	94		19	143		22	
Maroc	9	95	4	6	100	2	4	1
Sénégal	10	99		18	142		17	
Total pays considérés	44	152	6	46	176	6	54	6

*L'année la plus récente a été retenue pour chacune des sources mentionnées. Seuls les dix premiers pays africains du classement B2C de la CNUCED (2020) sont considérés dans ce tableau.

Sources : CNUCED (2020), UIT (2017) et BAD (2020).

¹ Lien : https://unctad.org/system/files/official-document/tn_unctad_ict4d17_en.pdf.

² Lien : https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume1.pdf.



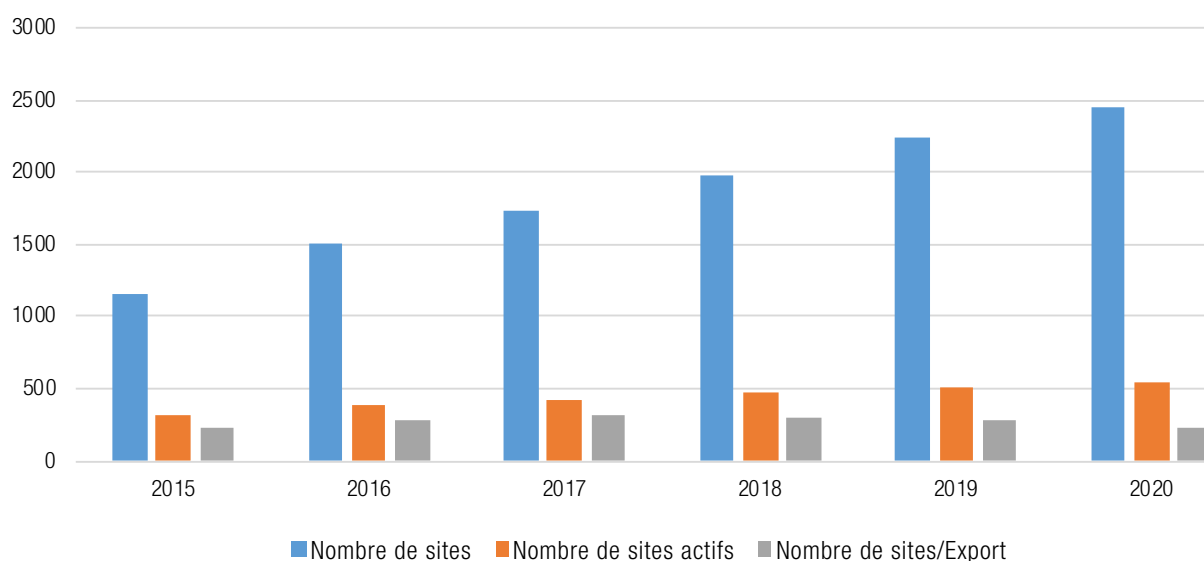
1.4. Évolution du commerce électronique

La Société Monétique Tunisie (SMT) et la Poste Tunisienne publient des données relatives au développement du commerce électronique en Tunisie. Cependant, ces données ne concernent que les opérations de commerce électronique dont le paiement se fait en ligne. Il n'existe pas de données fiables sur le volume des opérations de commerce électronique avec règlement à la livraison. La part de cette catégorie est considérée comme prépondérante par les participants aux consultations nationales tenues en mars 2021. Ces derniers l'estiment à 90% du volume global du commerce électronique. Selon le rapport annuel de la Poste Tunisienne (2019), la part des transactions du commerce électronique pour lesquelles le règlement se fait à la livraison est estimée à 75% du volume global du commerce électronique.

L'enquête auprès des consommateurs réalisée dans le cadre de cette étude a confirmé la prépondérance du mode de paiement à la livraison dans le cadre du commerce électronique : 83,1% des répondants (sur un total de 558 réponses) déclarent y avoir eu recours pour leurs achats en ligne.

Enfin, concernant le nombre des sites marchands en Tunisie, ce chiffre n'a cessé d'augmenter durant les six dernières années, passant de 1158 en 2015 à 2452 en 2020, soit une augmentation annuelle moyenne de 15% (voir **Figure 2**). Cette évolution reflète une offre en constante croissance du commerce électronique. Cependant, sur la période 2015-2020, seulement un quart de ces sites, en moyenne, sont actifs, c'est-à-dire ayant enregistré des transactions.

Figure 2 : Évolution du nombre de sites marchands en Tunisie



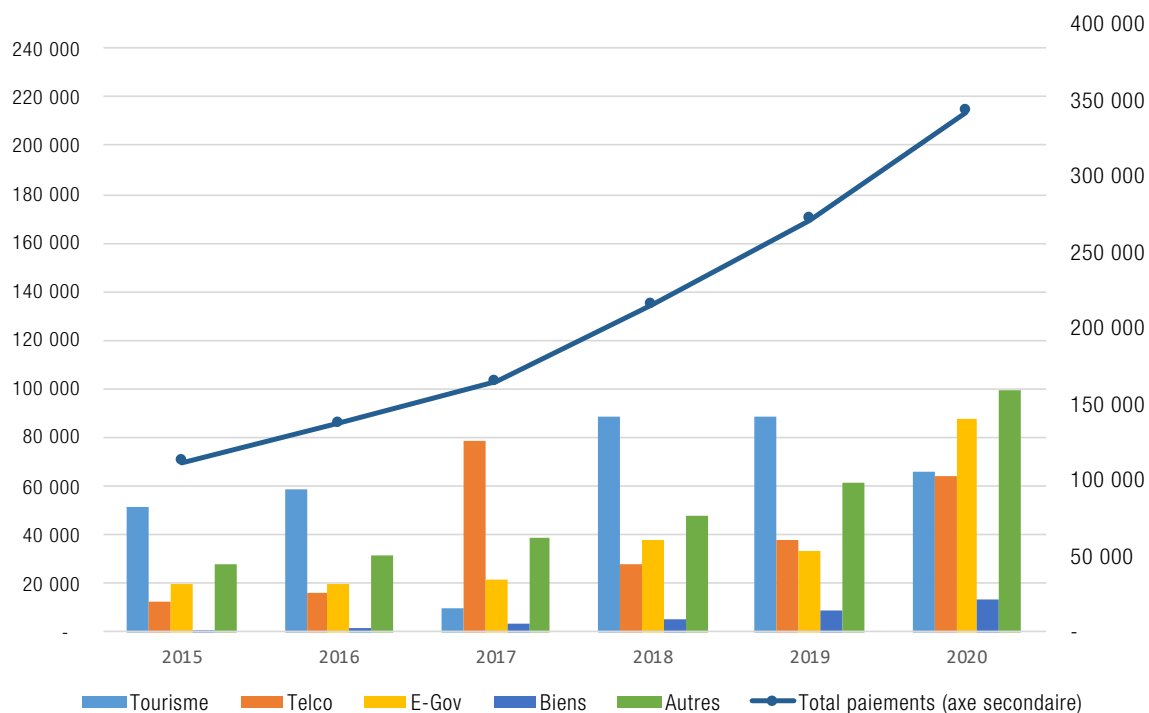
Sources : Données de la Société Monétique Tunisie (SMT) et de la Poste.



Le nombre des paiements électroniques a considérablement progressé durant les six dernières années en Tunisie, passant de 1,5 millions en 2015 à 6,4 millions en 2020. Un accroissement record du nombre des paiements en ligne a été enregistré en 2020, de 67%, qui s'explique par le changement du comportement des utilisateurs en matière de paiements du fait de la crise liée à la COVID-19. En termes de volumes, et comme le montre la Figure 3, les transactions effectuées par paiement électronique sont passées de 111,6 millions de TND (environ 34,4 millions d'euros) en 2015 à 342,4 millions de TND (105,4 millions d'euros) en 2020. En 2020, 99,3% du volume de ces transactions correspondent à des

transactions nationales alors que 0,7% représentent des transactions internationales. Sur les six dernières années, le volume des paiements électroniques au titre des biens a été multiplié par 21, passant ainsi de 0,6 millions de TND (184 600 euros) en 2015 à 12,9 millions de TND (3,969 millions d'euros) en 2020, mais reste relativement faible par rapport aux autres catégories de paiement électronique (tourisme et transports, télécommunications, e-Gov). L'utilisation des e-wallets a été à son tour boostée par la pandémie, notamment pour les bénéficiaires des aides sociales. Actuellement, on compte plus de 400 000 utilisateurs de e-wallets en Tunisie.

Figure 3 : Évolution de la structure des paiements électroniques (en milliers de TND)



Sources : Données de la SMT et la Poste Tunisienne.

Sur la période 2015-2020, la valeur du panier moyen relatif aux paiements électroniques a enregistré une baisse de 30%, passant ainsi de 75 TND (environ 23 euros) en 2015 à 53 TND (16,30 euros) en 2020. Cette évolution, qui s'explique par une augmentation des paiements électroniques beaucoup plus importante en nombre qu'en volume (331% et 207%,

respectivement), est due, principalement, à la baisse du panier moyen relatif au tourisme et transports (-25%), et au e-Gov (-16%). Cependant, sur la période considérée, la valeur du panier moyen relatif aux biens dont le règlement a été fait en ligne a enregistré une augmentation de 78%, passant ainsi de 186 TND (57,23 euros) en 2015 à 325 TND (100 euros) en 2020.



2. INFRASTRUCTURES TIC ET SERVICES

L'accès à l'Internet en Tunisie repose majoritairement sur le réseau mobile (76,3% en 2020) qui reste à promouvoir par le biais de stratégies commerciales efficaces visant à encourager l'utilisation des Smartphone. Le taux d'utilisation de l'Internet (fixe et mobile) en Tunisie, de 73,3% en 2020, est bien supérieur à celui des pays en voie de développement et également à la moyenne mondiale. La téléphonie mobile a un taux de pénétration supérieur à 100%. Bien que les coûts d'accès aux abonnements à l'Internet mobile de gros volume (5 GO et 10 GO) soient relativement plus compétitifs en Tunisie que dans les autres pays de l'Afrique du Nord, ils restent cependant élevés pour les volumes inférieurs (100 MO-2 GO). De nombreux projets sont en cours, visant à étendre la couverture de l'Internet fixe et mobile, notamment dans les territoires non couverts par les réseaux mobiles, appelés « zones blanches ». Cependant, le déploiement insuffisant de la fibre optique et la fracture numérique entre les différentes zones du pays en termes d'accès à l'Internet à haut débit (3G et 4G) représentent des freins importants pour atteindre ces objectifs.

2.1. Panorama du marché tunisien des télécommunications

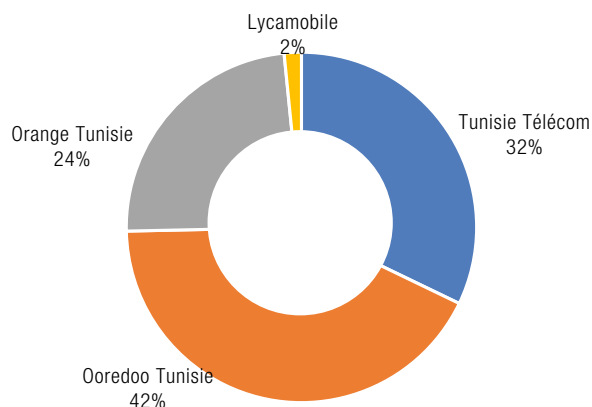
La Tunisie est reliée à l'Internet mondial par quatre câbles sous-marins connectés à l'international (SEA-ME-WE 4, Keltra, Hannibal de Tunisie Telecom, Didon d'Orange et Ooredoo) et par deux liaisons terrestres internationales avec la Libye et l'Algérie qui font de la Tunisie un point de connectivité important en Afrique du Nord.

Le marché des télécommunications en Tunisie est composé pour l'essentiel de trois opérateurs : Tunisie

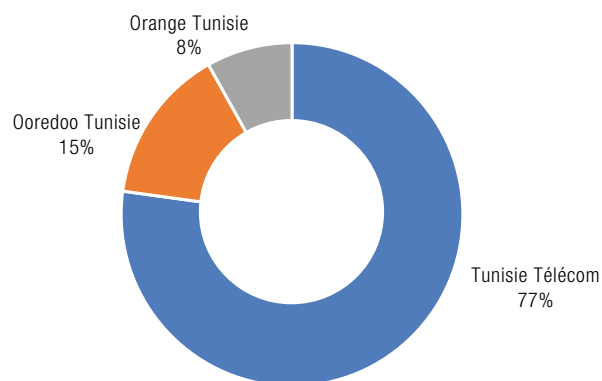
Telecom, Ooredoo et Orange se le partagent. Tunisie Telecom est le principal opérateur en termes de téléphonie fixe avec une part de marché de 77%. La concurrence est assez importante sur les marchés de la téléphonie mobile et de l'Internet mobile entre Tunisie Telecom, Ooredoo et Orange (voir **Figure 4**). Le marché de l'Internet fixe est caractérisé par une forte compétition entre douze fournisseurs d'accès (sept fournisseurs d'accès privés et cinq publics) et une offre élargie en termes de gamme de services tels que l'ADSL (qui demeure le plus utilisé à la fois par les particuliers et les professionnels), la VDSL, la fibre optique, la Box Data et le LTE-TDD.

Figure 4 : Marché des télécommunications - fournisseurs d'accès à la téléphonie et à l'Internet (décembre 2020)

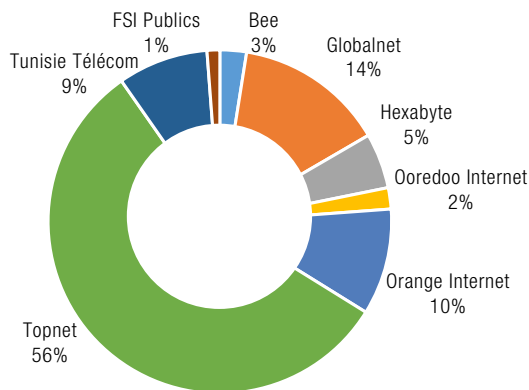
Téléphonie mobile



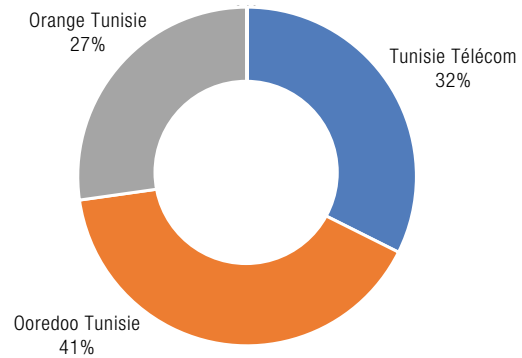
Téléphonie fixe



Internet mobile



Internet fixe



Source : INT (2020).

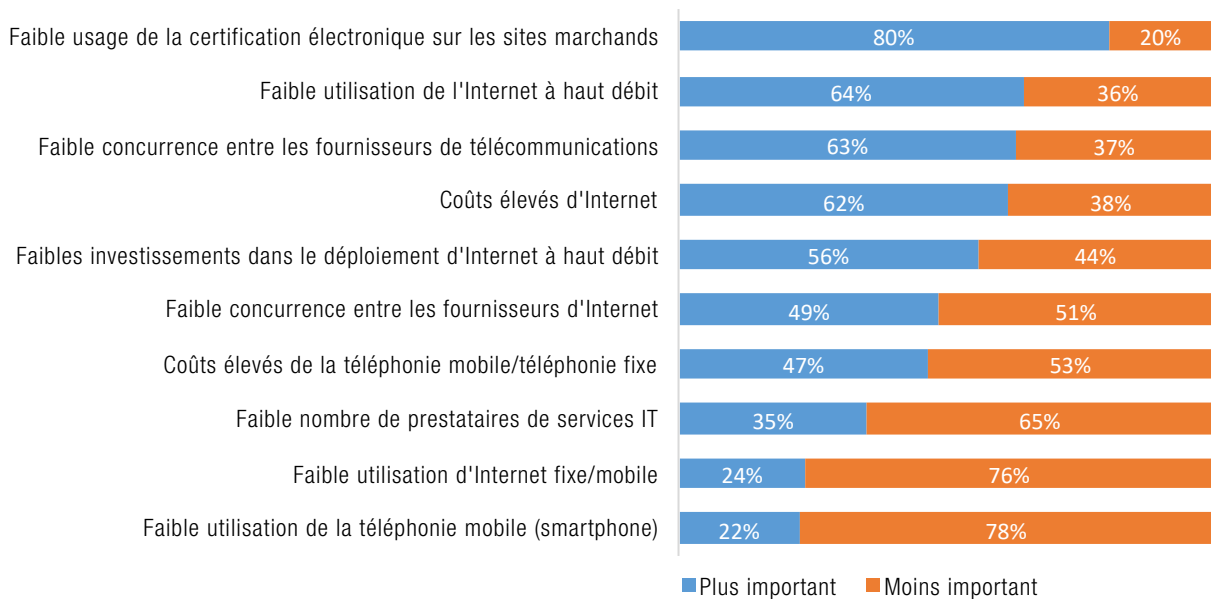
2.2. Pénétration de l'Internet, fiabilité, accessibilité, latence, débit, couverture

L'analyse des réponses aux questionnaires transmis aux opérateurs des secteurs public et privé dans le cadre de l'étude montre que les principales entraves en matière d'infrastructures TIC pour la création

d'un environnement propice au développement du commerce électronique sont le faible usage de la certification électronique sur les sites marchands (80%), la faible utilisation de l'Internet à haut débit (64%), la faible concurrence entre les fournisseurs de télécommunications (63%) et la tarification élevée de l'accès à l'Internet (62%).

Figure 5 : Obstacles concernant les infrastructures TIC pour créer un environnement propice au commerce électronique

Quels sont, à votre avis, les trois obstacles les plus importants et les trois les moins importants concernant les infrastructures TIC pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays ? (répondants des secteurs public et privé, 139 réponses)



Source : CNUCED.

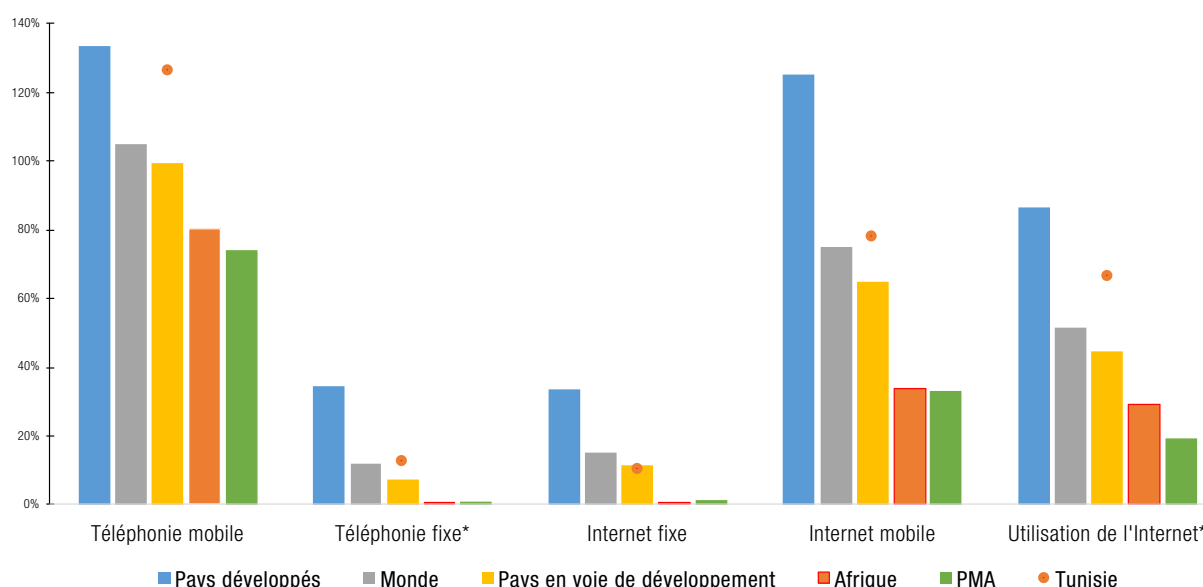


La **Figure 6** met en perspective les données sur l'accès aux télécommunications entre téléphonie et accès à l'Internet de la Tunisie avec la moyenne de différents groupes de pays pour l'année 2020.

À l'instar des autres pays en voie de développement, le marché tunisien du réseau fixe représente un pourcentage relativement faible du marché des communications électroniques en comparaison avec les pays développés, et ce tant pour la fourniture de services téléphoniques que pour l'accès à l'Internet. L'accès à la téléphonie fixe concerne 1,53 millions

d'abonnés, soit un taux de pénétration de 13% en 2020 (d'après les données de l'INT). Ce taux dépasse celui des pays en voie de développement et également la moyenne mondiale. L'accès à l'Internet fixe concerne 1,33 millions d'abonnés disposant d'une connexion à haut débit, c'est-à-dire supérieure à 256 Kbits/seconde, ce qui correspond à un taux de pénétration de l'Internet fixe de 11,5% en 2020 (d'après les données de l'INT). Ce taux est modeste comparé à celui des pays développés, mais proche de celui des pays en voie de développement.

Figure 6 : Pénétrations de la téléphonie et de l'Internet - mises en perspective



* Dernières données disponibles pour 2019 (UIT et INT).

Source : Données de l'UIT (2020).

Malgré son amélioration au cours des trois dernières années, le taux de pénétration de l'Internet fixe par ménage, qui a atteint 40,7% (soit deux familles sur cinq connectées), demeure insuffisant par rapport à l'objectif inscrit dans le cadre du PNS « Tunisie Digitale 2020 », de trois familles sur cinq connectées. De même, le taux d'équipement en ordinateurs des ménages — 52%, selon les chiffres de l'Institut National de la Statistique — demeure insuffisant. Parmi les solutions envisageables pour booster la pénétration de l'Internet fixe se trouvent la mise en

place d'une stratégie optimale de promotion du HD/THD basée, entre autres, sur la mutualisation des infrastructures, l'amélioration du taux d'équipement en ordinateurs des ménages et le déploiement de la fibre optique.

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile en Tunisie, 125,9% en 2020,³ est largement supérieur au reste du continent africain et aux autres pays en voie de développement. Il approche celui des pays développés. L'accès à l'Internet en Tunisie repose

³ Taux de pénétration de la téléphonie mobile (nombre d'abonnements à la téléphonie mobile / nombre d'habitants) * 100

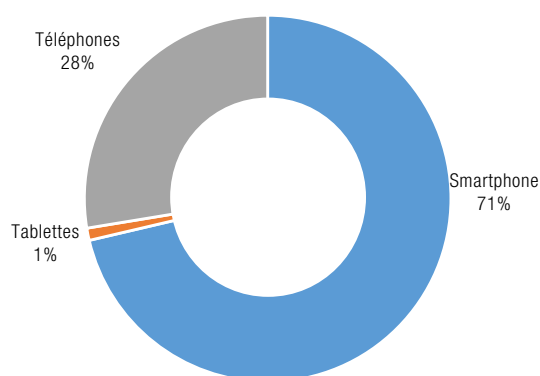


majoritairement sur le réseau mobile, avec un taux de pénétration de l'Internet mobile de 76,3% en 2020. Le taux de pénétration des abonnements à l'Internet mobile s'élève à 50%, dépassant l'objectif inscrit dans le cadre du PNS « Tunisie Digitale 2020 ». Le taux d'utilisation des Smartphone en Tunisie a connu une progression de 7% entre 2019 et 2020, passant de 64% à 71%⁴. Le marché de l'Internet mobile en Tunisie reste à promouvoir et ce par le biais de stratégies commerciales efficaces et optimales

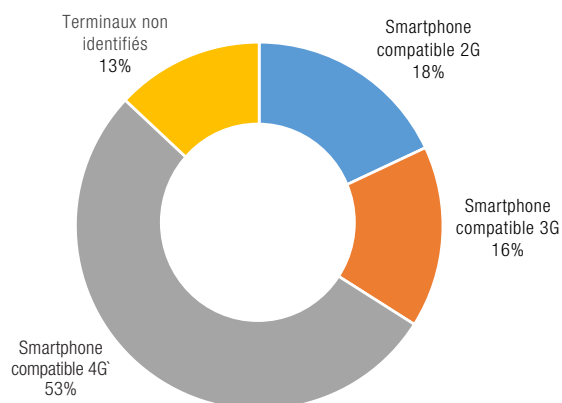
visant à encourager l'utilisation des Smartphone et par conséquent, à accroître l'usage de l'Internet et la pénétration de l'Internet mobile. De telles stratégies commerciales permettront de rendre le prix des Smartphone plus accessible aux usagers. À noter également, l'accès quasi-universel à l'électricité en Tunisie qui, au contraire des pays de l'Afrique subsaharienne, présente un facteur favorisant l'essor des transactions du commerce électronique.

Figure 7 : Terminaux utilisés par les abonnés à la téléphonie mobile et utilisation des Smartphone

Terminaux utilisés par les abonnés à la téléphonie mobile



Smartphone et technologie supportée



Source : INT, données collectées auprès des opérateurs de réseaux mobiles (décembre 2020).

Le taux d'utilisation de l'Internet en Tunisie, de 73,3% en 2020⁵ (contre 66,7% en 2019), est bien supérieur à celui des pays en voie de développement ainsi qu'à la moyenne mondiale. En Tunisie, 75% des hommes utilisent l'Internet contre 72,1% des femmes (selon les données de l'INT, 2020). Il est à signaler que dans toutes les régions du monde, plus d'hommes que de femmes utilisent l'Internet. Si l'écart est faible dans les pays développés, il est beaucoup plus important dans les pays les moins avancés.

En Tunisie, l'utilisation moyenne de la bande passante par utilisateur de l'Internet est proche de 94 kbits/seconde. Cela s'explique, principalement, par le passage de la largeur de la bande passante de 520 à 780 Gb/seconde à la fin de l'année 2019. Néanmoins, le déploiement de la fibre optique joue un rôle très important dans cette croissance. Selon les données

de l'INT et de l'OCDE, le pourcentage de connexions par fibre optique dans le haut débit total représente en moyenne 26% dans les pays de l'OCDE, contre un pourcentage de 2,1% pour la Tunisie.⁶

D'après le classement de la GSMA sur la base de l'indice de connectivité mobile 2019, qui mesure la performance des pays par rapport aux principaux catalyseurs de l'adoption de l'Internet mobile (infrastructure, accessibilité, préparation du consommateur, contenu et services), la Tunisie se positionne au 83^e rang sur un total de 170 pays, avec un score de 60,3%, et à la 2^e place en Afrique, après l'Afrique du Sud. À noter ici que la performance de la Tunisie en matière d'infrastructure de la connectivité mobile est meilleure, avec un score de 64,12%, ce qui la place au 70^e rang sur les 170 pays considérés par le classement 2019 de la GSMA.

⁴ Selon les enquêtes de l'INT (2019 et 2020).

⁵ Source : Enquête réalisée par l'INT en 2020 auprès des consommateurs.

⁶ Source : INT, revue internationale des télécommunications (2019).



Un diagnostic de l'économie numérique en Tunisie (diagnostic DECA Tunisie) a été réalisé en 2019 dans le cadre d'un projet mené par le MTC, en partenariat avec la Banque mondiale. D'après ce rapport, les infrastructures de télécommunications et de l'Internet haut débit en Tunisie sont parmi les plus développées d'Afrique du Nord.⁷

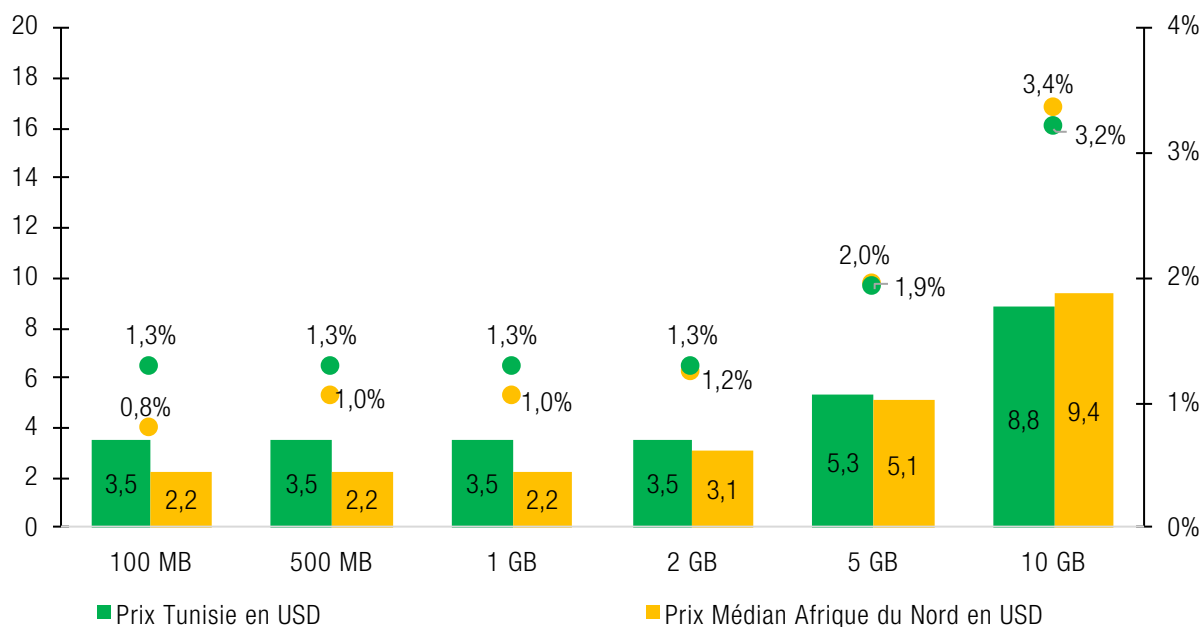
2.3. Qualité des services TIC

La qualité des services de l'Internet en Tunisie est caractérisée par une vitesse de téléchargement moyenne considérée comme faible. En témoigne le classement du pays au 165^e rang sur 175 en termes de bande passante fixe et au 70^e rang sur 141 pays en termes de bande passante mobile (Speed Test Global Index, février 2021). D'après l'enquête auprès des consommateurs réalisée dans le cadre de cette étude, 74,9% des répondants (sur un total de 558 réponses) déclarent avoir rencontré des problèmes d'accès à l'Internet (lenteur, coupures, etc.) contre 25,1% qui déclarent n'avoir jamais rencontré des problèmes

de connexion ou en avoir rencontré rarement. Ces résultats confirment la faible utilisation de l'Internet à très haut débit.

La tarification de l'Internet mobile en Tunisie est relativement accessible en comparaison avec les autres pays africains, mais elle demeure toutefois plus élevée que celle pratiquée dans les pays de l'Afrique du Nord notamment pour les volumes de connexions 100 MO-2 GO. Pour les connexions de gros volume (5 GO et 10 GO), la Tunisie présente des coûts légèrement plus compétitifs que le reste de la région de l'Afrique du Nord (voir **Figure 8**). Selon les données de l'A4AI, le coût de la connexion à l'Internet mobile de type 1 GO, 5 GO et 10 GO représente, respectivement, 1,28%, 1,92% et 3,2% du RNB mensuel par tête en 2020.⁸ Ces données confirment les réponses aux questionnaires des opérateurs des secteurs public et privé, qui citent la tarification élevée de l'accès à l'Internet comme un obstacle majeur à la création d'un environnement propice au commerce électronique.

Figure 8 : Prix de l'Internet mobile en pourcentage du revenu national brut



Source : A4AI (2020).

⁷ Lien web: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/822451592422759317/diagnostic-de-leconomie-numerique-de-la-tunisie>

À titre de comparaison, ces tarifs en Afrique du Sud, soit le premier pays africain en termes de qualité de l'infrastructure TIC selon l'indice de la BAD, représentent, respectivement, 1,41%, 4,97% et 6,68% du RNB par tête (source A4AI, 2020).

⁸ À titre de comparaison, ces tarifs en Afrique du Sud, soit le premier pays africain en termes de qualité de l'infrastructure TIC selon l'indice de la BAD, représentent, respectivement, 1,41%, 4,97% et 6,68% du RNB par tête (source A4AI, 2020).



D'après l'enquête auprès des consommateurs réalisée dans le cadre de cette étude, 79,9% des répondants (sur un total de 558 réponses) considèrent que les frais de connexion à l'Internet (fixe et mobile) sont élevés ou trop élevés, contre seulement 20,1% qui trouvent que les frais de connexion sont abordables et à la portée des usagers.

2.4. Principaux projets d'infrastructures TIC

Le Gouvernement tunisien a lancé en 2017, dans le cadre des programmes de services universels, le projet « Couverture des zones blanches », qui vise à connecter à l'Internet les régions lointaines et défavorisées identifiées par l'INT, soit les populations des 47 délégations nécessitant une intervention urgente en vue d'un aménagement numérique par l'Internet à haut débit (3G et 4G). L'objectif de ce projet est de contribuer, à terme, à la réduction de la fracture numérique entre les différentes zones du pays. Il prévoit aussi de connecter 164 écoles, 59 centres de santé de base et 180 000 habitants. Selon le MTC, le taux d'avancement de ce projet, au premier trimestre 2021, a atteint les 100%. D'un coût de 38 millions de dinars (près de 11,6 millions d'euros), « Couverture des zones blanches », financé par le fonds des TIC⁹, a été inscrit dans le cadre du PNS « Tunisie Digitale 2020 » en soutien à l'objectif national de connecter trois familles sur cinq à l'Internet à haut débit à l'horizon 2020.

Un projet de *roaming* national est en cours et devrait permettre aux opérateurs qui ne sont pas présents dans certaines zones de la Tunisie d'entrer en *roaming* avec les autres opérateurs présents afin de permettre à tous les abonnés de s'interconnecter sur tout le territoire national.

Par-delà la technologie filaire (ADSL, FO, VDSL, SDSL, LS, FR, RTC), des efforts ont été déployés afin d'adopter la technologie mobile et les opérateurs ont pu fournir des services d'accès à l'Internet fixe via leur réseau Radio (WiMAX, FH, LTE-TDD, Box data). Fin décembre 2020, ceux-ci étaient utilisés par 396 342 abonnés, portant ainsi le nombre total d'abonnés à l'Internet fixe à plus de 1,3 millions, soit un taux de pénétration du réseau fixe par ménage de 40,7% (INT, décembre 2020).

À l'occasion de l'octroi des Licences 4G en 2016, les conventions avec l'État tunisien ont imposé aux trois opérateurs Tunisie Telecom, Ooredoo et Orange des

engagements en matière de couverture régionale dans les gouvernorats de développement prioritaire (deux lots comprenant plus de 100 secteurs par opérateur). Des investissements importants ont été entrepris par les trois opérateurs en termes d'expansion de la couverture mobile. L'introduction de la 5G devrait favoriser, à terme, l'usage de l'Internet à très haut débit.

Selon les participants aux consultations nationales tenues en mars 2021, le MTC devrait publier un arrêté ministériel portant sur la mise en place d'un plan d'aménagement numérique avec pour objectif d'équiper tous les nouveaux immeubles et lotissements en fibre optique. Le lancement d'un nouveau câble sous-marin est également prévu afin de consolider l'infrastructure des télécommunications. Ce projet vise à renforcer la connexion de la Tunisie à l'international, actuellement assurée via quatre câbles sous-marins (SEA-ME-WE 4, Keltra, Hannibal de Tunisie Telecom, Didon d'Orange et Ooredoo) et par deux liaisons terrestres internationales avec la Libye et l'Algérie.

Le projet afférent à l'offre de revente en gros, approuvé en 2016, a permis aux fournisseurs de services de l'Internet de louer de l'accès auprès de Tunisie Telecom afin de fournir des services de détail de haut débit. Cela a permis d'améliorer le taux de pénétration de l'Internet fixe de 5% par an depuis 2017.

Dans le cadre de la régulation des modalités d'accès et du partage de la fibre optique, l'INT prépare une décision relative au partage de l'infrastructure de la fibre optique de manière objective, transparente et non discriminatoire. Cette décision devra permettre le développement du déploiement de la fibre optique (à très haut débit) et la diminution des coûts y afférents.

Enfin, un nouveau projet sous l'égide du MTC, baptisé RNIA IV (Réseau National Intégré de l'Administration de la Justice) a été lancé en avril 2021. Il vise à renforcer la performance des services publics à travers la mise en place d'un réseau numérique interconnecté et sécurisé reliant les différentes administrations du secteur de la justice. Une fois déployé, le projet RNIA IV devrait aussi booster la croissance de l'utilisation de l'Internet fixe grâce à la coopération entre les collectivités locales et le Gouvernement via le développement de la fibre optique.¹⁰

⁹ Source : <https://www.mtc.gov.tn>

¹⁰ Sachant que le RNIA III (Réseau National Intégré de l'Administration des Collectivités locales) lancé en décembre 2018 a atteint, à la fin du deuxième trimestre 2021, un taux de couverture de 95% (600 collectivités locales sur 628 sont connectées au réseau RNIA III).



3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES

La dimension de la logistique du commerce et de la facilitation des échanges représente actuellement une difficulté majeure pour le développement du commerce électronique en Tunisie. Cela tient à différents facteurs, notamment : l'absence de régulation du marché de la livraison express de colis ; les obstacles à la facilitation des échanges transfrontaliers tels que les difficultés d'application du régime spécial relatif aux produits exportés par voie électronique, les lourdeurs des procédures relatives au retour des marchandises exportées via le e-commerce et le régime de minimis. Face à ces obstacles en matière de logistique et de livraison de colis, la Poste Tunisienne a lancé plusieurs projets pilotes visant la maîtrise de l'ensemble de la chaîne logistique liée au commerce électronique. Leur généralisation sur tout le territoire devrait accélérer le développement du commerce électronique au niveau national et international.

3.1. Environnement de la livraison express de colis et logistique d'entrepôt

En Tunisie, l'activité du colis et de l'express n'est pas structurée. La forte croissance des sites marchands et le grand nombre de pages à caractère commercial sur les réseaux sociaux ont conduit à l'émergence de nouveaux services tels ceux des transporteurs de colis, intermédiaires entre les cyber-consommateurs et les commerçants.

Les principaux acteurs identifiés du marché du colis et de l'express en Tunisie pour les flux internationaux (export) sont : DHL, la Poste Tunisienne et FedEx. Pour les flux nationaux, outre la Poste Tunisienne, plusieurs opérateurs de livraison express de colis, créés en tant que sociétés de transport et réalisant certaines activités postales, réalisent un volume de transactions significatif en raison notamment de l'expansion du phénomène du commerce informel, essentiellement sur les réseaux sociaux. En vertu de l'article 4 de la Loi n° 98-38 du 2 juin 1998 relative au Code de la Poste, les services postaux sont exercés conformément à un cahier des charges comportant obligatoirement le mode de fixation des tarifs. Ce cahier des charges, qui devait être approuvé par arrêté du Ministre en charge de la Poste (MTC) et s'appliquer aux envois de colis supérieurs à 1 kg, n'a pas été publié. Il est à noter que le Code de la Poste donne le monopole à cette dernière pour l'exercice des activités de livraison des envois express et des colis jusqu'à 1 kg. L'absence de régulateur pour encadrer le service de livraison des colis supérieurs à 1 kg encourage la concurrence déloyale entre les entreprises de services logistiques, étant donné le manque de transparence dans la fixation des prix des services de transport. Cette concurrence déloyale se

manifeste, dans certains cas, par des comportements abusifs de la part des transporteurs vis-à-vis de leurs concurrents tels que, par exemple, des tarifs inférieurs au prix coûtant et ce au détriment de la qualité des services rendus aux consommateurs. On relève également parfois la non-délivrance de bons de livraison comportant notamment les informations sur les parties impliquées dans les transactions en ligne : nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire, quantité et valeur des marchandises transportées. Tout en favorisant l'expansion du commerce informel en ligne, cela ne contribue pas à la protection des consommateurs en violant leur droit à la rétractation, faute de preuves confirmant le processus d'achat en ligne. À ces difficultés s'ajoutent les contrôles routiers contraignants pour les livreurs en raison de la méconnaissance du e-commerce par les agents de la sécurité routière. Tous ces facteurs ont un impact négatif sur la qualité des services de livraison des colis dans le cadre du commerce électronique et découragent les jeunes entrepreneurs, ainsi que les commerçants en place, de développer leurs projets dans ce secteur.

Les parties prenantes publiques en relation avec ce secteur (Ministère des Transports (MT), MCDE, MTC, la Poste Tunisienne) gagneraient à mettre en place un cadre de coopération public-privé pour débattre des problèmes et enjeux auxquels le secteur de la livraison express de colis fait actuellement face. Une telle coopération sera également nécessaire pour saisir les opportunités qui se présentent aux jeunes promoteurs voulant se lancer dans cette activité. Les participants aux consultations nationales conduites dans le cadre de cette étude ont souligné la nécessité d'élaborer un cahier des charges pour régulariser l'activité de livraison de colis tout en tenant compte des besoins



du marché, des évolutions technologiques et de la protection des commerçants et des consommateurs. Les autorités gagneraient à concevoir une stratégie claire afin que la Tunisie devienne un hub logistique et de transit dans la région de l'Afrique du Nord pour le commerce électronique.

Plusieurs initiatives ont été lancées par les acteurs de la grande distribution pour la mise en place de solutions « drive », afin de permettre aux clients de récupérer leurs courses commandées en ligne dans le magasin choisi. Toutefois, ces initiatives restent limitées et ne concernent que certaines zones à forte concentration de population (le grand Tunis).

L'environnement de la logistique e-commerce d'entrepôt en Tunisie

La logistique d'entrepôt liée au commerce électronique est dominée par Jumia, qui a ouvert son propre entrepôt/hub central de 3 000 m², ainsi qu'une agence située à Sfax. De plus, Jumia Tunisie sous-traite ses activités via un réseau de douze agences réparties sur tout le territoire et utilisant ses systèmes informatiques de gestion d'entrepôt. Jumia, qui compte aujourd'hui 160 employés et environ 2000 emplois indirects,¹¹ a développé sa propre solution informatique de gestion d'entrepôt, Warehouse Management System (WMS), pour gérer tous les flux physiques de produits à l'intérieur de l'entrepôt et Transport Management System (TMS) pour assurer la gestion du transport.

La Poste Tunisienne ne dispose pas actuellement d'offre de services de logistique d'entrepôt liée au commerce électronique, mais se propose de créer dix hubs régionaux qui viendraient s'ajouter à celui de l'aéroport international de Tunis-Carthage, dont la construction est en cours.

Partenariat public-privé dans le cadre de la logistique du e-commerce

Afin de développer son offre pack e-commerce destinée aux e-commerçants, la Poste Tunisienne a signé avec Jumia, en avril 2018, une convention de partenariat destinée à promouvoir le e-commerce et la e-logistique en Tunisie. En vertu de ce partenariat, Jumia Tunisie bénéficie d'un accès aux services Rapid-Post et Colis Postaux dans le cadre de la nouvelle offre e-commerce

de la Poste Tunisienne, ainsi que des services de traitement et distribution des commandes effectuées via sa plateforme de vente en ligne.

3.2. Facilitation des échanges et développement du commerce électronique transfrontalier

Adopté en 2013 et entré en vigueur en février 2017, l'Accord sur la facilitation des échanges (AFE) de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) vise à réduire les barrières non tarifaires et à accélérer les mouvements, la mainlevée et le dédouanement des marchandises aux frontières. La Tunisie a ratifié l'AFE le 17 juillet 2020. Les pays en développement et les PMA ayant ratifié l'AFE peuvent choisir eux-mêmes les dispositions qu'ils mettront en œuvre immédiatement (catégorie A), après une période de transition (catégorie B), ou après avoir reçu une assistance technique pour le renforcement des capacités (catégorie C). La Tunisie atteint aujourd'hui 59,7% de l'ensemble des éléments notifiables de l'AFE en catégorie A et 0% en catégorie C. Aucune mesure n'a été inscrite dans la catégorie B. L'état actuel de la mise en œuvre des mesures dans le cadre d'AFE est reporté dans le **Tableau 3**.

La Tunisie gagnerait à mettre en œuvre la mesure prévue à l'article 7.8 de l'AFE sur les envois accélérés, inscrite en catégorie C, ce qui signifie qu'une assistance technique ainsi que des financements sont nécessaires à sa mise en œuvre et cela, conformément à ses engagements dans le cadre de l'AFE. L'article 7.8 stipule que « Chaque Membre adoptera ou maintiendra des procédures permettant la mainlevée accélérée au moins des marchandises entrées par des installations de fret aérien aux personnes qui demanderont un tel traitement, tout en maintenant le contrôle douanier ». Il s'agit d'une facilité prévue spécialement pour les MPME et pour les commerçants et plateformes de vente en ligne qui essaient d'accéder aux chaînes logistiques mondiales et qui évoluent dans un environnement de production ou de livraison « juste à temps » (à flux tendu) leur permettant de faciliter l'entrée et le dédouanement des envois accélérés effectués par transport aérien, sachant que plus de 90% des envois de commerce électronique transfrontalier se font par transport aérien et sont normalement gérés par des fournisseurs de services de courrier express et des opérateurs postaux.¹²

¹¹ Source : Jumia Tunisie.

¹² <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/fr/pdf/topics/facilitation/resources/wto-atf-working-group/10/pt00871a.pdf?la=fr>.



Tableau 3 : Accord sur la facilitation des échanges et notifications A et C (Tunisie 2021)

Mesure		Progrès (en %)
1- Publication et disponibilité des renseignements		
1.1- Publication	A	100%
1.2- Renseignements disponibles sur l'Internet	A	100%
1.3- Points d'information	A	100%
1.4- Notification	A	100%
2- Observations, renseignements avant l'entrée en vigueur et consultations		
2.1- Observations et renseignements avant l'entrée en vigueur	A	100%
2.2- Consultations	C	0%
3- Décisions anticipées	C	0%
4- Procédures de recours ou de réexamen	A	100%
5- Mesures visant à renforcer l'impartialité, la non-discrimination et la transparence		
5.1- Notifications de contrôles ou d'inspections renforcés	C	0%
5.2- Rétention	A	100%
5.3- Procédures d'essai	C	0%
6- Disciplines concernant les redevances, impositions et pénalités		
6.1- Disciplines générales concernant les redevances et impositions	C	0%
6.2- Disciplines spécifiques concernant les redevances et impositions	C	0%
6.3- Disciplines en matière de pénalités	A	100%
7- Mainlevée et dédouanement des marchandises		
7.1- Traitement avant arrivée	A	100%
7.2- Paiement par voie électronique	C	0%
7.3- Séparation de la mainlevée	A	100%
7.4- Gestion des risques	C	0%
7.5- Contrôle après dédouanement	C	0%
7.6- Temps moyens nécessaires à la mainlevée	C	0%
7.7- Opérateurs agréés	C	0%
7.8- Envois accélérés	C	0%
7.9- Marchandises périssables	C	0%
8- Coopération entre les organismes présents aux frontières	C	0%
9- Mouvements des marchandises destinées à l'importation sous contrôle douanier	A	100%
10- Formalités se rapportant à l'importation, à l'exportation et au transit		
10.1- Formalités	C	0%
10.2- Acceptation de copies	A	100%
10.3- Utilisation de normes internationales	C	0%
10.4- Guichet unique	C	0%
10.5- Inspection avant expédition	A	100%
10.6- Recours aux courtiers en douane	A	100%
10.7- Procédures communes à la frontière	A	100%



	Mesure		Progrès (en %)
	10.8- Marchandises refusées	A	100%
	10.9- Admission temporaire de marchandises	A	100%
11-	Liberté de transit	A	95,2%
12-	Coopération douanière	A	100%

Source : OMC (2021).

Il est également important pour la Tunisie de mettre en œuvre la mesure prévue par l'article 7.2 de l'AFE sur le paiement par voie électronique des droits, taxes, redevances et impositions recouvrés par les douanes à l'importation ou à l'exportation. Bien que le Code des douanes permette le recouvrement des droits et taxes exigibles sur les opérations de commerce extérieur par les moyens de paiement électronique, la mise en application de cette mesure ne concerne que les paiements pour des valeurs inférieures à 1000 TND, conformément à une convention signée entre la Douane et la Poste Tunisienne. Par ailleurs, un projet de décret est en cours pour autoriser le paiement des droits et taxes par virement bancaire.

La Douane Tunisienne a élaboré un Plan Stratégique de Modernisation s'étalant sur la période 2020-2024, dont le premier objectif stratégique consiste en la facilitation des échanges transfrontaliers moyennant l'amélioration du système de gestion des risques et la mise en place du contrôle a posteriori. D'autres initiatives inscrites dans le plan stratégique visent l'allègement et la dématérialisation des procédures de dédouanement pour permettre de réduire davantage les délais des procédures douanières.

Le développement du commerce électronique nécessite le traitement électronique des procédures douanières afférentes aux opérations d'exportation. Les formulaires sous format papier devraient être remplacés par des formulaires électroniques.

La participation de la Poste Tunisienne aux projets de l'UPU, notamment en ce qui concerne la préparation opérationnelle pour le commerce électronique et la conformité avec les exigences relatives à la fourniture de données électroniques préalables pour les envois postaux, l'habilite à communiquer aux autorités douanières les informations concernant l'expéditeur,

le contenu et la valeur des colis expédiés. Ces informations figuraient traditionnellement sur un formulaire imprimé joint au colis, mais le CDS (Custom Declaration System, système de déclaration en douane interopérable) permet aujourd'hui aux postes d'envoyer ces informations par Échange de données informatisées (EDI) avant l'expédition du paquet. Ces informations préalables peuvent aider les douanes à réduire leurs propres délais de traitement.

Les autorités douanières peuvent aussi envoyer des messages EDI aux postes par le même système. Par exemple, les douanes peuvent utiliser le CDS pour informer les postes qu'un envoi a été refusé lors du processus d'inspection. Cette information, à son tour, permet aux opérateurs postaux de mieux suivre la progression d'un paquet sur la chaîne logistique.

Le régime spécial applicable aux produits exportés par voie électronique

Le Régime spécial introduit par le Décret n° 2000-244 du 31 janvier 2000, modifiant et complétant le Décret n° 94-1743 du 29 août 1994, portant fixation des modalités de réalisation des opérations de commerce extérieur (articles 68-72), permet aux sociétés résidentes qui exportent des produits par voie électronique de faire une déclaration douanière simplifiée. Ce régime présente une exception aux dispositions générales relatives aux modalités de réalisation des opérations de commerce extérieur qui exigent la domiciliation de chaque facture à l'export auprès d'une banque ayant la qualité d'un intermédiaire agréé au sens de la réglementation des changes.

Ce régime spécial autorise les sociétés ou les personnes physiques (artisans) qui en bénéficient d'établir, dans un délai ne dépassant pas le 15^e jour de



chaque mois, une facture définitive globale couvrant les exportations du mois précédent. Le bénéfice de ce régime est conditionné par l'obtention de l'agrément du MCDE (article 68). Ce dernier a publié, en date du 28 janvier 2021, une décision portant sur les conditions et procédures pour bénéficier du régime spécial accordé aux produits exportés via le e-commerce. Elle stipule que le bénéfice de ce régime spécial par les sociétés résidentes qui exportent des produits par voie électronique est soumis notamment aux conditions suivantes :

- Les produits à exporter doivent être d'origine tunisienne ;
- Présentation de documents certifiant l'affiliation à une plateforme de paiement électronique ;
- Les revenus des opérations d'exportation doivent être rapatriés en Tunisie ;
- Présentation de documents se rapportant aux canaux de distributions utilisés.

Malgré les avantages de ce régime spécial pour les sociétés exportatrices par voie électronique, notamment en termes de simplification des procédures d'exportation, des difficultés persistent dans son application, d'où le faible recours à ce régime (sept sociétés seulement ont sollicité l'accord du MCDE afin d'en bénéficier), limité dans son champ d'application aux exportations de produits et excluant celles des services. Ces difficultés concernent l'exigence que les produits à exporter soient d'origine tunisienne et que l'opérateur soit affilié à un système de paiement électronique, l'obligation de présenter une déclaration douanière séparée selon le nombre de devises utilisées pour le règlement des factures (dans le cas où l'entreprise a exporté sur plusieurs marchés le mois écoulé) et l'absence de la rubrique TTN (Tunisie Trade Net) pour le commerce électronique.

Afin d'apporter plus de souplesse dans l'applicabilité du régime spécial, le Décret n° 94-1743 du 29 août 1994 gagnerait à être révisé, en supprimant l'accord préalable du MCDE et en le remplaçant par un suivi a posteriori. Une publication d'une note par la Douane Tunisienne est également nécessaire afin d'expliquer les procédures de dédouanement des exportations réalisées via le e-commerce dans le cadre du régime spécial. Le traitement électronique des procédures

douanières via des formulaires électroniques devrait aussi remplacer l'usage des formulaires en papier. Par ailleurs, étant donné le développement rapide que connaît le commerce électronique des services dans le monde (télémédecine, e-learning, e-banking, développement d'applications, du web et de logiciels, etc.) permettant des livraisons de services via le réseau Internet et échappant ainsi au champ d'action traditionnel des services douaniers, les autorités gagneraient à étendre le champ d'application du régime spécial aux services exportés par voie électronique, permettant ainsi aux exportateurs de services de bénéficier des simplifications des procédures relatives aux opérations du commerce extérieur. Une telle action permettra, entre autres, d'inclure les opérateurs de l'économie informelle dans l'économie formelle.

Facilitation des exportations des MPME : le projet pilote « Easy Export »

En collaboration avec l'UPU, la Poste Tunisienne a lancé, en janvier 2019, le projet pilote « Easy Export », qui vise la facilitation des exportations au profit des MPME via la mise en place de guichets uniques d'exportation à travers le réseau postal. Ce projet permet un accès à douze guichets uniques d'exportation regroupant les principales structures intervenantes pour accomplir les procédures à moindre coût et avec des délais réduits. Neuf nouveaux guichets ont été ouverts en 2021, dans l'objectif d'atteindre un guichet par gouvernorat. Le projet facilite également les opérations de transit et de dédouanement des marchandises.

La Poste Tunisienne et le Centre de Promotion des Exportations (CEPEX) ont signé une convention de partenariat permettant aux MPME qui exportent à travers « Easy Export » des produits agricoles, alimentaires et artisanaux par le biais du commerce électronique, de bénéficier d'une réduction de 50% sur le coût des envois postaux destinés à l'étranger, en plus de la gratuité d'emballage. Afin de bénéficier de cet avantage, L'exportateur doit être affilié à une plateforme de paiement électronique tunisienne.

Depuis sa création, 114 entreprises exportatrices ont bénéficié des services « Easy Export » et ont exporté 7 074 articles vers 40 destinations à travers le monde. La capitalisation de cette expérience,



son développement pour l'étendre à d'autres bénéficiaires éligibles et l'amélioration des avantages qui en découlent devraient renforcer le rôle de la Poste Tunisienne comme acteur principal dans la promotion des exportations via le e-commerce.¹³

Accords commerciaux de la Tunisie (ZLECAf et UE) : une opportunité pour le e-commerce transfrontalier

La Tunisie a été le premier pays de la rive sud de la Méditerranée à signer, en 1995, un Accord d'Association et de Libre-Échange avec l'Union européenne (UE). En 2012, le pays a accédé au statut de Partenaire avancé avec l'UE, renforçant ainsi sa libéralisation commerciale et son intégration économique. Actuellement, des négociations sont en cours pour la signature d'un Accord de Libre Échange Complet et Approfondi (ALECA) afin d'assurer une intégration progressive de la Tunisie au marché intérieur de l'UE et l'édification d'un Espace Économique Commun. Ce cadre d'association entre l'UE et la Tunisie constitue un facteur potentiel d'accélération du développement du commerce transfrontalier en ligne.

L'accord relatif à la Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAf) est entré en vigueur le 1er janvier 2021. Cet accord vise à renforcer l'intégration continentale en facilitant les échanges commerciaux sur le marché africain (comptant aujourd'hui 1,2 milliard de consommateurs).¹⁴ Parmi les objectifs spécifiques de cet accord :

- Élimination progressive des barrières tarifaires et non-tarifaires au commerce des marchandises ;
- Libéralisation progressive du commerce des services ;
- Renforcement de la coopération dans tous les domaines liés au commerce et en matière

d'investissement, de droits de propriété intellectuelle et de politique de concurrence ;

- Renforcement de la coopération dans le domaine douanier et dans la mise en œuvre des mesures de facilitation des échanges.

L'accord ZLECAf prévoit de couvrir les domaines ci-dessous, qui comportent des protocoles spécifiques et sont négociés en trois phases :

- La phase 1 porte sur le commerce des marchandises et le commerce des services (complétée partiellement).
- La phase 2 porte sur les droits de propriété intellectuelle, les investissements et la politique de concurrence (conclusions des négociations fin 2021).
- La phase 3 porte sur le commerce électronique (conclusions des négociations fin 2021).

Il est à signaler que la 13^e session extraordinaire des Chefs d'État et de Gouvernement de l'Union africaine (UA,) tenue le 5 décembre 2020 et portant sur le lancement des échanges dans le cadre de la ZLECAf, a décidé de conclure les négociations sur les 2^e et 3^e phases avant le 31 décembre 2021 en raison des effets de la pandémie de Covid-19 sur leur avancement et d'inviter toutes les parties concernées à respecter ce délai.¹⁵

L'accord établissant la ZLECAf stipule, dans son article 19, que les accords commerciaux intra-africains ayant déjà atteint des niveaux de libéralisation plus élevés que la ZLECAf continueront de s'appliquer. Dans la mesure où la Tunisie est membre de plusieurs Communautés économiques régionales (CER),¹⁶ le chevauchement des régimes préférentiels intra-africains aura donc des implications significatives sur la mise en œuvre de la ZLECAf par le pays. Dans ce contexte, la GIZ a mis en œuvre le projet PEMA (dans sa deuxième phase) qui a comme objectif d'aider les PME tunisiennes à bien exploiter le potentiel commercial des nouveaux marchés d'Afrique subsaharienne.¹⁷ Ce projet, qui

¹³ Poste Tunisienne (2021) et <http://www.easyexport.com.tn>

¹⁴ Comptant aujourd'hui 1,2 milliard de consommateurs.

¹⁵ <https://afcta.au.int/sites/default/files/files/2021-02/ext-assembly-au-dec-1-and-decl-1xiii-f.pdf>

¹⁶ La Communauté des États sahélo-sahariens (CEN-SAD), le COMESA et l'Union du Maghreb Arabe (UMA).

¹⁷ Promotion des activités d'export vers de nouveaux marchés de l'Afrique subsaharienne. La première phase du projet PEMA I (2017 – 2020) a déjà contribué au renforcement des capacités du MCDE et d'autres structures publiques en matière de négociation et de mise en œuvre des accords commerciaux avec l'Afrique (COMESA et ZLECAf).



devra faciliter l'accès des entreprises tunisiennes aux marchés africains en général, sera bénéfique aux entreprises tunisiennes opérant dans le secteur du commerce électronique et dont les conditions seront négociées au cours de la troisième phase. Dans ce projet, un renforcement des capacités des PME tunisiennes pour le commerce électronique est également prévu.

L'accord ZLECAf devra permettre, entre autres, l'élaboration de stratégies au profit des PME-PMI, la facilitation commerciale, la numérisation de l'économie africaine et le développement des chaînes de valeur régionales.

La GIZ soutient le MCDE dans les négociations et la mise en œuvre de cet accord, qui inclut la dimension du commerce électronique comme thème de négociations au niveau de l'Union africaine.

Selon un rapport de la Banque mondiale (2020),¹⁸ la Zone de libre-échange continentale africaine pourrait permettre aux pays africains de faire sortir de l'extrême pauvreté 30 millions d'habitants et d'accroître le revenu de 68 millions d'autres personnes qui vivent avec moins de 5,50 dollars (4,86 euros) par jour. Aussi, environ trois quarts des 450 milliards de dollars (397 milliards d'euros) de gains potentiels proviendraient des mesures de facilitation du commerce visant à lever les freins bureaucratiques et à simplifier les procédures douanières.

La Tunisie, qui a ratifié l'accord ZLECAf en juillet 2020, devra saisir cette opportunité pour diversifier ses exportations jusqu'ici concentrées sur l'UE et ce en s'orientant davantage vers les pays d'Afrique subsaharienne. Cette orientation devra s'accompagner de la mise en œuvre de mesures permettant d'augmenter la compétitivité des entreprises tunisiennes, d'améliorer le climat des affaires, surtout en ce qui concerne les domaines de la logistique et du transport, et de faciliter l'accès au financement pour les PME exportatrices. L'entrée en vigueur de ce nouveau cadre de libre-échange devra

faciliter les échanges commerciaux intra-africains, ce qui sera bénéfique au développement du commerce transfrontalier en ligne.

Autres mesures de facilitation des échanges

La facilitation des échanges à travers la simplification des procédures et formalités d'exportation est d'une importance primordiale pour l'amélioration de la compétitivité des exportateurs en raison des gains qu'elle génère en termes de temps et de coûts pour les opérateurs. À cet effet, les autorités gagneraient à opter pour davantage de simplification, voire une abolition des contrôles techniques pour certains types de produits ne touchant pas à la sécurité, à l'hygiène et à la santé. Selon le manuel des procédures à l'exportation élaboré par le MCDE (2019),¹⁹ le contrôle technique à l'exportation concerne les fruits et légumes frais ou transformés, les produits de la pêche frais et transformés, les plantes et fleurs, les produits agricoles transformés ou non transformés obtenus selon le mode de production biologique et les articles d'artisanat.

La Douane Tunisienne gagnerait également à simplifier les procédures relatives au retour des marchandises exportées via le commerce électronique (pour motifs de non-conformité aux besoins et spécifications exigés par les clients) et à permettre le remboursement des droits et taxes y afférents.

Il est nécessaire de réviser le régime de minimis selon les standards internationaux. À cet effet, la Tunisie gagnerait à définir un seuil en termes de valeur des marchandises en-dessous duquel aucun droit ou taxe n'est facturé et à s'assurer que les procédures de dédouanement sont minimales. Le régime de minimis actuellement appliqué en Tunisie prend la forme d'une taxation forfaitaire globale appliquée aux petits envois adressés aux particuliers qui représente 10% de la valeur en douane des marchandises importées.

Il est également recommandé d'augmenter le seuil de minimis fixé à 200 dinars (61,54 euros) par l'article 45

¹⁸ World Bank: *The African Continental Free Trade Area : Economic and Distributional Effects (2020)*.

¹⁹ Lien : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fwww.Commerce.gov.tn%2FFr%2Fstatic%2Ffr%2Fimage%2FManuel_export_final.pdf&clen=8111797&chunk=true



(nouveau) du Décret n° 2014-3487 du 18 septembre 2014, modifiant le Décret n° 94-1743 du 29 août 1994, portant fixation des modalités de réalisation des opérations de commerce extérieur. Une telle action visant la simplification des procédures douanières pour les petits envois à l'export, devrait être envisagée dans le cadre d'une réflexion nationale permettant (i) l'évaluation des coûts associés aux droits perçus en rapport avec le montant de ces derniers et (ii) la mise en place d'une politique visant la modernisation de l'administration douanière. Cette politique devra définir un modèle de collecte des recettes, l'évolution vers des procédures commerciales sans papier et la compréhension des capacités réelles des pays en termes d'automatisation, d'échange de données, de conformité et d'évaluation des risques. Il faut rappeler que parmi les principes directeurs pour l'application de minimis, figure le fait d'éviter la discrimination entre les producteurs étrangers et nationaux et de garantir des procédures justes et transparentes.

L'amélioration du climat des affaires et la levée des entraves face aux investisseurs constituent des facteurs stimulants pour le développement des activités économiques en général et du commerce électronique en particulier. Le Groupe de la Banque mondiale a publié le 22 décembre 2020 son rapport annuel²⁰ de suivi de la situation économique de la Tunisie, intitulé Reconstruire le potentiel des entreprises tunisiennes. Ce rapport fait état d'un affaiblissement du secteur privé et montre que les entreprises tunisiennes ont perdu une grande partie de leur dynamisme au cours des dernières années. Selon lui, les entreprises tunisiennes sont moins productives en raison du manque d'innovation et de la faible orientation vers l'exportation. Le rapport propose certaines mesures structurelles nécessaires pour booster la compétitivité des entreprises tunisiennes et remettre le secteur privé sur les rails. De telles mesures devront accroître la capacité des nouvelles entreprises à entrer sur le marché et à offrir de nouveaux produits ou services, s'attaquer aux goulots d'étranglement structurels qui compliquent l'accès des entreprises au financement, faire face à la détérioration significative des performances douanières et élaborer une vision claire de la politique d'innovation nécessaire pour booster la compétitivité des entreprises tunisiennes.

3.3. Développement postal et performance logistique de la Tunisie

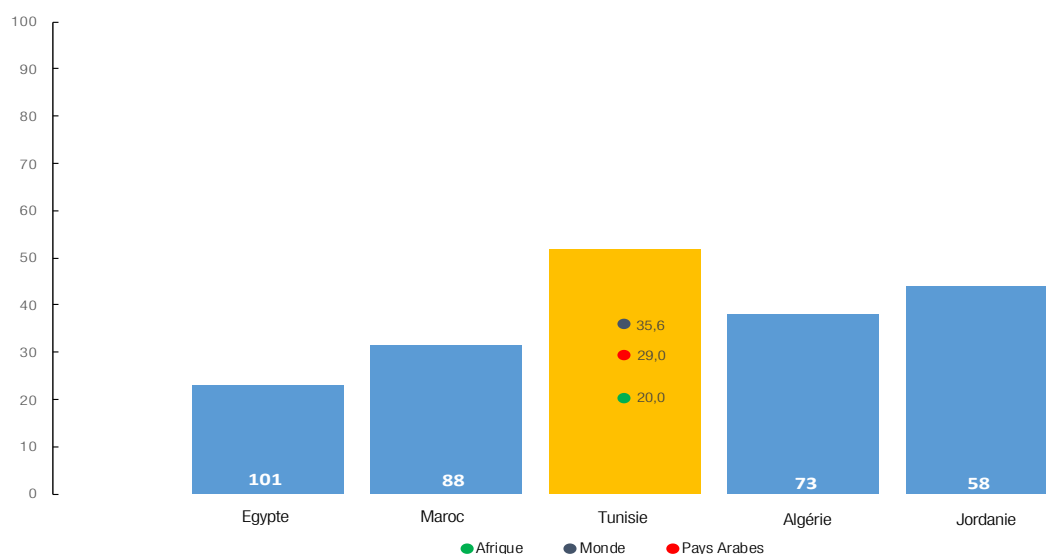
La Tunisie se classe à la 46^e place mondiale et à la première place en Afrique et dans le monde arabe selon l'indice intégré pour le développement postal (2IPD de l'UPU), qui repose sur des mesures de fiabilité, d'accessibilité, de résilience et de pertinence du réseau de distribution et d'acheminement postal (voir **Figure 9**). Ce classement relativement positif de la Poste Tunisienne se reflète dans les opinions exprimées par les répondants du secteur privé au questionnaire de la CNUCED. Selon les résultats de l'enquête, environ un quart du volume des expéditions nationales de produits dans le cadre d'une activité de commerce électronique est réalisé par la Poste Tunisienne. Pour les livraisons transfrontalières, la Poste achemine 31% du volume global des expéditions. Par ailleurs, le recours aux opérateurs privés informels prédomine pour les modes de livraison sur le plan national (34,7%) ainsi que pour les livraisons transfrontalières (35,6%).

Les résultats de l'enquête auprès des consommateurs corroborent ceux tirés de l'enquête auprès des opérateurs privés, avec 70,8% des répondants (sur 497 réponses) déclarant utiliser les services de livraison offerts par le vendeur et seulement 18,9% déclarant utiliser les services de livraison de la Poste Tunisienne.

²⁰ <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/194331608565600726/tunisia-economic-monitor-rebuilding-the-potential-of-tunisian-firms-fall-2020>



Figure 9 : Indice intégré pour le développement postal (UPU, 2020)



Note : L'axe des ordonnées représente l'indice 2IPD de l'UPU. Le classement mondial et la moyenne de l'indice pour l'Afrique, le monde et les pays arabes sont reportés sur le graphique.

Source : UPU (2020, sur 170 pays considérés).

Le réseau d'agences de la Poste Tunisienne est très étendu, avec plus de 1100 bureaux répartis sur tout le territoire dont la moitié sont situés dans les régions de l'intérieur. S'y ajoute une soixantaine d'agences Rapid-Poste et Poste-Colis, toutes reliées au réseau informatique. La Poste Tunisienne dispose de 2000 agents de distribution qui desservent en moyenne 200 000 adresses par jour. Face au déclin du courrier postal et des services postaux traditionnels, la Poste Tunisienne s'oriente de plus en plus vers de nouveaux services, dont des activités liées au commerce électronique et ce dans le cadre de sa mission d'inclusion sociale et financière (voir **Encadré 1**).

La Poste Tunisienne est le premier établissement postal africain à utiliser l'interface de programmation d'applications de commerce électronique de l'UPU permettant aux opérateurs postaux et à leurs partenaires commerciaux d'automatiser les commandes, les paiements, les expéditions, le dédouanement et la distribution des envois. La Tunisie

déploie actuellement les 15 activités de sa feuille de route, dont l'installation du système de déclaration en douane de l'UPU (CDS), qui simplifie le dédouanement des envois en permettant aux autorités postales et douanières d'échanger des données préalables et de calculer ainsi à l'avance les droits et taxes exigibles, et la mise à niveau des outils informatiques de la Poste

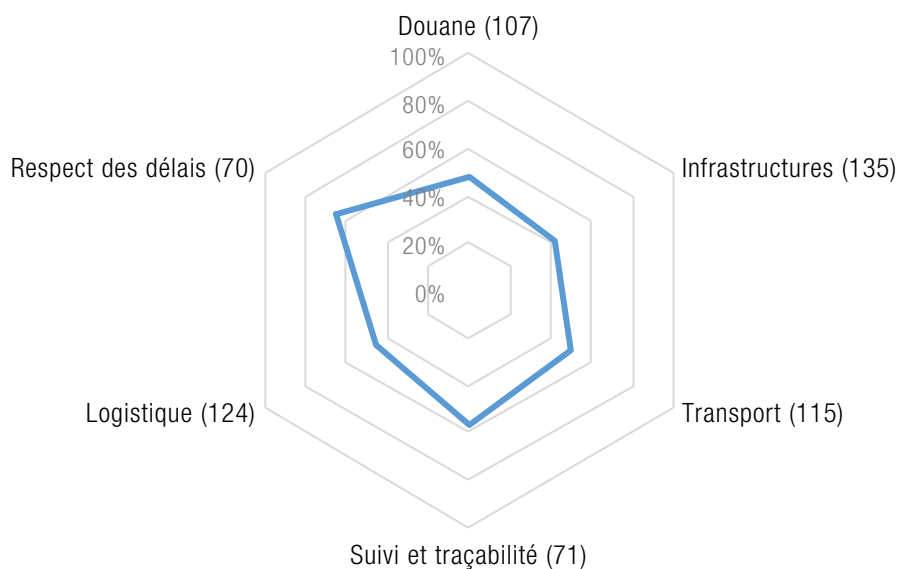
Dans le cadre du soutien de l'UPU aux opérateurs postaux désignés pour qu'ils deviennent des acteurs importants dans le domaine du commerce électronique, l'organisation travaille avec la Poste Tunisienne pour développer la préparation opérationnelle pour le commerce électronique (ORE) afin de garantir aux détaillants en ligne l'accès à l'infrastructure de distribution nécessaire au développement de leurs activités. La Poste Tunisienne a pu atteindre 80 % des exigences, notamment les spécifications opérationnelles et techniques minimales, la visibilité, la qualité des données, l'intégration de la chaîne logistique et la fiabilité du service de bout en bout.



L'indice de performance logistique de la Banque mondiale va au-delà du développement postal et concerne l'ensemble des actions logistiques. La Tunisie occupe la 106e position sur 172 pays au total. Cet indice repose sur six dimensions reprises dans la **Figure 10**, distinguant la performance du pays

pour chacune des dimensions de l'indice, exprimée à la fois en classement mondial et en pourcentage de la meilleure performance mondiale. Les aspects transport, infrastructures et logistique expliquent en particulier cette position.

Figure 10 : Indice de performance logistique (BM, 2018)



Source : Banque mondiale (2018, sur 160 pays considérés).

Dans le cadre de l'inscription du développement des services logistiques parmi ses priorités stratégiques, la Poste Tunisienne a lancé plusieurs projets et initiatives qui présentent des solutions logistiques pour l'ensemble de la chaîne des valeur du commerce

électronique. Ces projets, offrant une opportunité pour l'émergence d'un environnement propice au développement du commerce électronique en Tunisie, sont exposés dans **l'Encadré 1**.

Encadré 1 : Projets et services logistiques de la Poste Tunisienne

• Réseau de Points Relais pour les livraisons dans le cadre du commerce électronique

La Poste Tunisienne a réalisé une étude pour la mise en place d'un réseau de Points Relais pour les livraisons liées au commerce électronique. Dix centres de publipostage seront créés dans un premier temps sur le Grand Tunis. Une fois la phase pilote de ce projet mise en œuvre, sa généralisation aux zones de l'intérieur du pays devra permettre une inclusion économique plus prononcée des consommateurs et des commerçants des régions défavorisées.

• Livraison des articles du e-commerce via des boîtes électroniques « Consignes Automatiques »

La Poste Tunisienne renforcera son réseau par un système intelligent de livraison des articles du e-commerce via des boîtes électroniques « Consignes Automatiques ». Ce système, qui sera mis en service dans les espaces commerciaux publics et privés, devra permettre d'étendre le temps de distribution. Les clients pourront retirer les colis ou effectuer un retour 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La Poste Tunisienne gagnerait, également, à étendre ce système aux zones de l'intérieur du pays.

• Solution de distribution numérique : « DigiFacteur »

La Poste Tunisienne a mis en place une application de distribution numérique, « DigiFacteur »²¹, permettant la gestion du système de distribution pour le dernier kilomètre, en complétant la numérisation des adresses géographiques. Elle a lancé un système de livraison numérique intelligent en équipant ses agents de distribution d'assistants personnels (PDA) afin d'assurer une distribution électronique et d'améliorer ainsi le processus de suivi en temps réel du service de la distribution. Un premier lot de 364 unités PDA est déjà déployé. L'adressage postal selon les normes de l'UPU est établi par la Poste Tunisienne et les municipalités. Ces dernières sont en train d'adopter des adresses normalisées afin de faciliter le traitement automatisé de l'acheminement du courrier.²²

• Développement d'une plateforme régionale d'envois postaux liés au e-commerce

La Poste Tunisienne a adhéré au programme régional pilote Ecom@Africa, issu d'une coopération avec l'UPU et visant à la création d'une plateforme selon les standards internationaux d'interconnexion et de transit entre l'Afrique et l'Europe par l'échange des envois issus du e-commerce.²³ La Tunisie est le premier pays africain à avoir posé, en mars 2019, les fondations de son centre de traitement pour Ecom@Africa, situé à l'aéroport international de Tunis-Carthage²⁴. Ce centre, qui sera opérationnel au cours du 1er trimestre 2022, est qualifié comme un accélérateur essentiel du commerce électronique. Il doit permettre aux particuliers et aux MPME tunisiennes de participer à l'activité économique nationale, régionale et mondiale.

• Mise en place d'une plateforme virtuelle de vente en ligne par la Poste Tunisienne

La Poste Tunisienne a entrepris une étude pour la mise en place d'une plateforme virtuelle de vente en ligne. Ce marché virtuel (Virtual Market Place), une fois opérationnel, sera mis à la disposition des entreprises tunisiennes actives dans le domaine du commerce électronique afin de leur permettre de promouvoir et de commercialiser leurs produits au niveau national et international.

Source : Rapport annuel de la Poste Tunisienne (2019).

²¹ La solution de géo-codage des adresses fait partie de la solution « DigiFacteur » de la Poste Tunisienne. Cette dernière est membre actif de la commission chargée de la géo-digitalisation des adresses sous l'égide du Ministère de la Défense Nationale.

²² Actuellement, plus de 85% du courrier est traité de manière automatisée.

²³ Lancée en 2016, l'initiative Ecom@Africa vise à assurer le développement du commerce électronique via le réseau postal africain, en donnant aux MPME un meilleur accès aux marchés locaux et internationaux grâce à la simplification des procédures d'importation et d'exportation.

²⁴ La Tunisie a signé un accord de coopération avec l'UPU en juillet 2017.



Le numérique bouleverse aujourd'hui les chaînes logistiques et la manière dont les clients achètent en ligne, provoquant de profonds changements pour les postes, qui doivent redéfinir leurs objectifs stratégiques afin d'améliorer la prévisibilité, la transparence, la sécurité et l'efficacité dans le but de répondre aux nouveaux besoins des clients. La Poste Tunisienne peut bénéficier d'un appui de l'Union postale universelle en termes de réflexion stratégique sur sa préparation numérique pour le commerce électronique.

L'UPU a élaboré des projets de renforcement des capacités et d'assistance technique (Digital readiness for e-commerce/DRE), dans le but de coordonner et de renforcer les capacités numériques des postes. Ces projets suivent une approche intégrée pour aider les opérateurs postaux à moderniser leurs stratégies numériques, utiliser tous les outils informatiques et mettre en œuvre des solutions opérationnelles répondant aux exigences du commerce électronique.

Le principal objectif de l'UPU dans le cadre d'une approche DRE consiste à veiller à ce que les postes soient prêtes sur le plan numérique afin de garantir la fluidité du commerce électronique transfrontalier, en faisant en sorte que la politique gouvernementale soit alignée sur la stratégie postale relative au commerce électronique et utilise tous les leviers numériques pour proposer aux citoyens un accès simple et fiable aux services postaux et répondre ainsi aux attentes des pays membres qui ont fait du commerce électronique leur première priorité.

La Poste Tunisienne gagnerait à s'engager dans le processus de certification relatif aux normes de sécurité S58²⁵ et S59 de l'Union postale universelle, ce qu'elle n'a pas encore fait. La sécurité est en effet une composante clé pour le développement du commerce électronique d'un pays.

Ces normes, désormais obligatoires dans le cadre de la Convention de l'UPU, servent également à assurer la sécurité des individus ainsi que des entreprises qui utilisent les opérateurs postaux pour garantir et s'assurer que ces derniers adhèrent aux aspects de sécurité et de sûreté au sein de la chaîne d'approvisionnement. Cela dynamiserait le développement du commerce électronique en contribuant à la normalisation mondiale de la sécurité dans la chaîne postale d'approvisionnement.

Il est à noter que La Poste Tunisienne, en tant que bénéficiaire du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU, a accumulé des actifs FAQS qui peuvent être utilisés pour des projets entrant dans le cadre du domaine de la logistique commerciale et de la facilitation du commerce. Ils concernent l'amélioration et la mesure de la qualité, le transport, les douanes et la sécurité, les solutions d'adressage, l'assistance en matière d'adressage, les normes et la certification.

Selon les réponses aux questionnaires de la CNUCED transmis aux opérateurs des secteurs public et privé dans le cadre de cette étude, les principales entraves en matière de logistique et de facilitation des échanges sont l'absence d'un régime spécifique pour le commerce transfrontalier en ligne, surtout en ce qui concerne la gestion des retours de marchandises (76%), l'absence de guichets uniques (61%) et l'inexistence d'un régime douanier de minimis (59%). En revanche, 80% des répondants considèrent que le système d'adressage physique ne constitue pas un obstacle majeur à la création d'un environnement propice au commerce électronique (voir **Figure 11**).

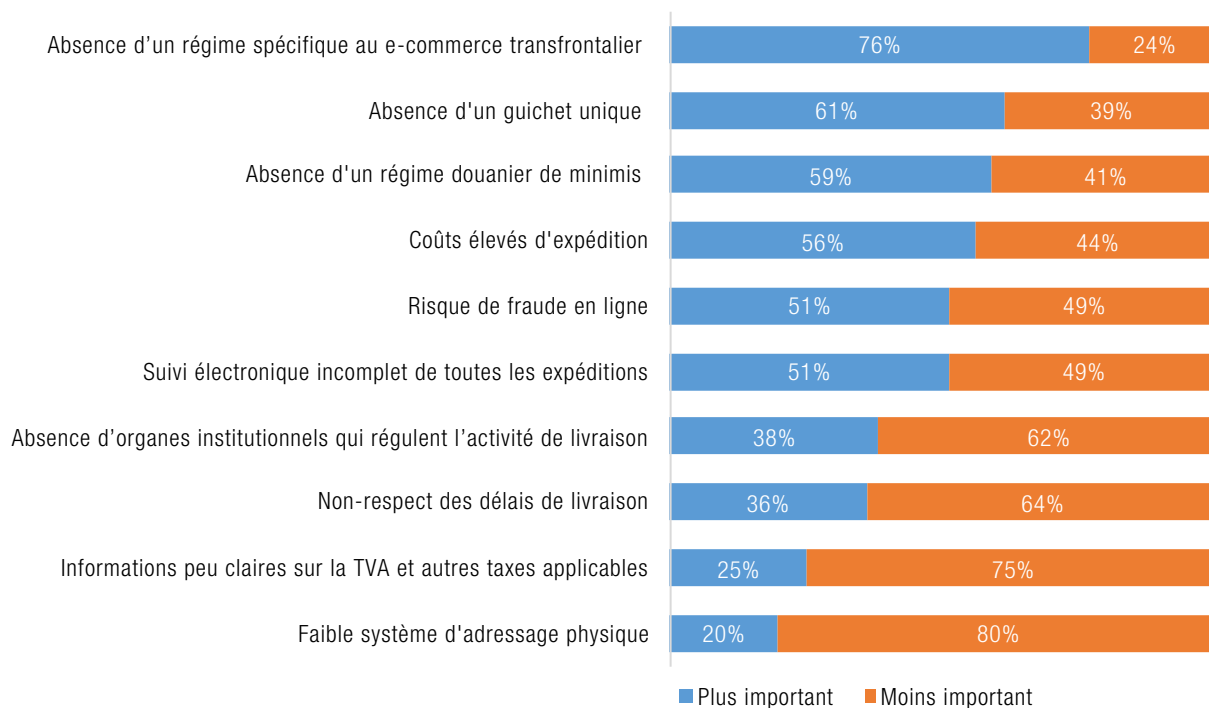
La perception négative des répondants à l'égard des guichets uniques dédiés aux exportations via le commerce électronique, malgré l'existence d'une douzaine de guichets à travers le réseau postal dans le cadre du projet « Easy Export », pourrait s'expliquer par une communication insuffisante sur cette initiative auprès du grand public.

²⁵ <https://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Postal-Supply-Chain/Security>



Figure 11 : Obstacles concernant la logistique et la facilitation des échanges pour créer un environnement propice au commerce électronique

Quels sont, à votre avis, les trois obstacles les plus importants et les trois les moins importants en termes de logistique et facilitation des échanges pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays ? (répondants des secteurs public et privé, 107 réponses)



Source : CNUCED.



4. SOLUTIONS DE PAIEMENT

Malgré l'évolution positive des paiements électroniques en Tunisie au cours des dernières années,²⁶ la dématérialisation des paiements reste toutefois limitée, dans la mesure où le règlement à la livraison demeure l'option privilégiée dans le cadre des opérations de commerce électronique. Le faible recours aux paiements électroniques au titre des transactions en ligne s'explique par la faible inclusion financière (environ 37%), le manque de confiance des consommateurs dans la sécurisation des paiements en ligne, les difficultés rencontrées par les commerçants lors de la mise en place des kits de paiement, la réglementation inadaptée aux paiements électroniques et aux paiements mobiles ainsi que leur faible interopérabilité et enfin, les coûts élevés des services de paiement en ligne pour les e-commerçants. Le cadre réglementaire des établissements de paiement et de la monnaie mobile mis en place récemment par la BCT, devrait, à terme, permettre l'interopérabilité des services financiers et l'émergence d'un écosystème propice au développement des paiements digitaux, à l'inclusion financière, surtout des populations dans les zones rurales, et au renforcement de la confiance des utilisateurs dans les nouveaux moyens de paiement. Les paiements électroniques à l'international demeurent très peu développés (0,7%²⁷) en raison notamment des restrictions imposées par la réglementation des changes en matière d'accès des citoyens et des opérateurs économiques aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales, ce qui constitue une entrave au développement du commerce électronique transfrontalier.

4.1. Inclusion financière

Des efforts ont été déployés par les banques et la Poste Tunisienne visant à booster l'inclusion financière en s'appuyant sur les nouvelles technologies numériques. Le nombre de comptes à vue et de cartes bancaires sont passés, respectivement, de 3,15 millions et 3,06 millions en 2015 à 3,92 millions et 5,5 millions à fin 2019.²⁸ Parallèlement, le nombre de DAB/GAB a augmenté en moyenne de 6,1% par an pour s'élever à 2 947 unités fin 2020 (source : BCT).

La Poste Tunisienne, à travers son réseau de 1 043 bureaux, contribue également à l'inclusion financière des citoyens. Le taux de couverture a atteint un bureau de poste pour 10588 habitants.²⁹ Le réseau postal se caractérise par sa proximité, avec des bureaux postaux dans la plupart des régions du pays, y compris les régions de l'intérieur et les zones rurales non couvertes par le système bancaire.

Fin 2019, le nombre de comptes courants postaux et de comptes-épargne s'élevait à 6 millions et le nombre de détenteurs de cartes électroniques se situait à 2,4 millions.³⁰

Par ailleurs, et d'après les dernières données disponibles du Global Findex de la Banque mondiale, le taux d'inclusion financière en 2017 des personnes de 15 ans et plus disposant d'un compte dans une institution financière ou d'un compte de monnaie électronique s'élevait à 36,9 % de la population, contre un taux de 27,4% enregistré en 2014. Malgré cette amélioration, l'inclusion financière en Tunisie, mesurée par le nombre de comptes, reste relativement faible comparée à la moyenne de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA) où 52 % des hommes et 35 % des femmes ont accès à un compte auprès d'une institution financière.³¹

En termes de paiement électronique, selon le Global Findex de la Banque mondiale, 29,4% des adultes de 15 ans et plus ont effectué ou reçu un paiement numérique en 2017, contre 17% en 2014 (Banque mondiale, 2020).

Les autorités tunisiennes, en association avec les différentes parties prenantes de l'écosystème financier tunisien, ont élaboré un projet de Stratégie nationale

²⁶ Passant de 1,5 millions d'opérations (111,6 millions de TND, environ 34,33 millions d'euros) en 2015 à 6,4 millions d'opérations (342,5 millions de TND, environ 105,38 millions d'euros) en 2020.

²⁷ La part des transactions à l'international dans le volume global des paiements électroniques (source : SMT et Poste Tunisienne, 2020).

²⁸ Le nombre de cartes bancaires locales est passé à 5,77 millions en 2020.

²⁹ Contre une norme internationale d'un bureau de poste pour 7000 habitants.

³⁰ Source : Rapport annuel de la Poste Tunisienne (2019).

³¹ En Tunisie, 45,7% des hommes et 28,4% des femmes disposent d'un compte dans une institution financière.



d'inclusion financière (SNIF) qui couvre la période 2018-2022. Le MF a été assisté par le cabinet Adam Smith International pour les travaux de coordination de ce projet et ce grâce au soutien de l'Agence française de développement (AFD). La SNIF vise à assurer un accès et l'utilisation d'une gamme diversifiée de produits et services financiers, à des coûts raisonnables, à l'ensemble des agents économiques tunisiens et particulièrement les jeunes, les femmes, les populations rurales et les MPME. Les travaux des groupes thématiques ont été élaborés grâce au soutien de bailleurs de fonds tels que la Banque mondiale (finance digitale et impact), la Coopération allemande (micro-assurance et refinancement), la Coopération italienne (économie sociale et solidaire) et Mercy Corps (éducation financière).

Les objectifs globaux de la SNIF 2018-2022 sont :

- **Finance digitale** : la promotion de l'inclusion financière par le biais de l'amélioration de l'accès aux comptes de paiement électronique ainsi que leur utilisation.
- **Micro-assurance** : l'offre d'une micro-assurance responsable, de proximité, adaptée aux besoins d'une population à faibles revenus et des MPME.
- **Refinancement** : un système de refinancement diversifié, adapté aux besoins des IMF permettant l'accès à une plus grande population à moindre coût et visant la pérennité des IMF.
- **Économie sociale et solidaire** : la construction d'une culture consensuelle sur l'économie sociale et solidaire favorisant le développement concret de solutions permettant l'inclusion financière des différents acteurs (entreprises, structures coopératives et mutuelles, etc.)
- **Éducation financière** : les individus et les ménages sont stables financièrement, capables de choisir et de décider en toute confiance et en conscience de leurs besoins financiers.

La SNIF prévoit la création, par un texte de loi, d'un Conseil national de l'inclusion financière (CNIF) qui sera responsable de la coordination, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de la SNIF 2018-2022. Le projet de loi sur l'inclusion financière, adopté

en Conseil des Ministres le 27 septembre 2019, est toujours en attente d'être approuvé par l'ARP.

4.2. Régulation et surveillance des moyens de paiement

La mission de surveillance des moyens de paiement électronique en Tunisie est confiée à la BCT en vertu de la Loi n°2016-35 portant fixation de son statut. La BCT met en place les systèmes de paiement et veille à la sécurité des moyens de paiement. Selon la Loi n°2016-48 relative aux banques et établissements financiers, toute forme d'instrument permettant de transférer des fonds d'un compte à un autre, quel que soit le procédé technique utilisé, est considéré comme un moyen de paiement, y compris le procédé de la monnaie électronique. La mise à la disposition de la clientèle de moyens de paiement électronique est considérée comme une opération bancaire au sens de la Loi n°2016-48 et exercée par les banques agréées par la BCT, en plus des établissements de paiement dont le cadre réglementaire a été défini en 2018.

La Poste Tunisienne, qui gère les plateformes e-dinar et MPGS (Mastercard Payment Gateway System), a déposé, en décembre 2019, une demande d'agrément auprès de la BCT pour la création d'une Banque Postale qui, une fois agréée, devrait faciliter l'accès des citoyens non bancarisés aux services financiers bancaires interopérables.

Le cadre réglementaire des établissements de paiement a été fixé par la Loi n°2016-48 et la circulaire de la BCT n°2018-16³² qui précisent les règles régissant leur activité et fonctionnement. Les modifications apportées à la réglementation bancaire en 2016 ont donné la possibilité aux entreprises autres que les banques d'offrir des services de paiement. En vertu de ce cadre réglementaire, la BCT accorde des agréments aux établissements de paiement pour réaliser des opérations de paiement par tout moyen de communication à distance, y compris les opérations de paiement électronique, et commercialiser des moyens de monnaie électroniques prépayés, émis par les banques ou la Poste Tunisienne. Fin octobre 2021, douze demandes avaient été déposées à la BCT en vue d'obtenir l'agrément. Un seul établissement de paiement a obtenu l'agrément définitif³³. Il s'agit de la fintech tunisienne Viamobile (solution Swared), qui doit

³² <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/actualites.jsp?id=561>

³³ À titre de comparaison, le Maroc comptait fin 2020 vingt établissements de paiement agréés.



démarrer ses activités avec un réseau de mille agents de paiement répartis sur tout le territoire. Par ailleurs, à la même date, trois agréments de principe avaient été accordés par la BCT à des établissements (Zitouna, Uib et Wafacash) et leur entrée en activité devrait se faire une fois les agréments définitifs accordés. Selon la BCT, huit demandes sont en cours d'étude, dont celles des trois opérateurs de télécommunications. L'entrée en activité des établissements de paiement devrait accélérer l'adoption des paiements digitaux au moyen de portefeuilles électroniques et de la monnaie mobile, tout en facilitant l'accès aux services de paiement électronique des populations des régions de l'intérieur de la Tunisie caractérisées par un faible taux de bancarisation. Les établissements de paiement devront également permettre aux jeunes, aux étudiants et aux femmes, moins bancarisés, de bénéficier d'un accès aux moyens de paiement électronique à moindre coût. À cet égard, et au regard de l'axe dédié à la finance digitale, qui a pour objectif global de promouvoir l'inclusion financière par l'amélioration de l'accès et l'utilisation des comptes de paiement électronique, la Stratégie nationale d'inclusion financière (SNIF) 2018-2022 a prévu l'ouverture de 1 million de comptes de paiement en 2020³⁴ et 3 millions de comptes de paiement à l'horizon 2022, avec au moins un agent de paiement pour 20 000 habitants dans chaque délégation. Ces résultats restent toutefois dépendants de la capacité des établissements de paiement à établir un réseau étendu d'agents de paiement sur tout le territoire du pays.

La BCT a mis en place une stratégie de « decashing » avec un plan d'actions élaboré à l'issue de concertations avec toutes les parties prenantes. Cette stratégie a pour objectif d'aider les autorités à développer un écosystème exhaustif de paiements digitaux à même d'améliorer l'inclusion financière, de renforcer la responsabilisation des parties prenantes, de conférer plus de transparence et d'efficacité aux systèmes de paiement et de réduire les coûts qui y sont associés. Parmi les actions réalisées dans le cadre de cette stratégie de « decashing » figurent la publication de la circulaire n°2018-16, citée plus haut, relative aux établissements de paiement, ainsi que la circulaire n°2020-11 relative au paiement mobile domestique, examinée dans la section suivante. Au-delà de la mise en place du nouveau cadre réglementaire des

paiements électroniques, d'autres actions ont été réalisées se rapportant à l'utilisation du canal digital pour la réalisation des paiements gouvernementaux tels que les aides sociales via le mobile, les infractions routières, les frais d'inscription des élèves, les cotisations à la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale par les auto-entrepreneurs, etc. Les recettes des finances ont été équipées de 285 TPE et les sites web gérés par les Ministères des Finances et de l'Éducation ont été dotés de solutions de paiement en ligne.³⁵ D'autres actions sont en cours de réalisation, se rapportant notamment à la limitation des paiements en espèces au titre des obligations fiscales, à la promotion de la culture financière, au renforcement de la sécurité des paiements électroniques et à la mise en œuvre de l'interopérabilité totale des paiements digitaux.

4.3. Les services financiers mobiles

La BCT a mis en place un nouveau cadre réglementaire régissant le paiement mobile avec la publication, le 18 mai 2020, de la circulaire n°2020-11 relative aux conditions de fourniture des services de paiement mobile domestique qui a abrogé la circulaire n° 2011-01 du 6 janvier 2011. Cette nouvelle circulaire 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. Ces établissements incluent les banques, les établissements de paiement et la Poste Tunisienne.

Le paiement mobile est défini au sens de la nouvelle circulaire de la BCT comme toute opération de paiement effectuée depuis un téléphone mobile dont il résulte un mouvement de débit ou de crédit sur un e-wallet, soit par carte, soit via un compte bancaire, postal ou de paiement. Les transactions de paiement mobile englobent les opérations de dépôt d'espèces (cash in), le retrait d'espèces (cash out), le transfert de fonds et les opérations de paiement relatives au règlement des achats de biens et services, de factures ou au profit de l'État et des collectivités locales.

Ce nouveau cadre réglementaire devrait promouvoir un écosystème plus propice au développement des paiements digitaux, à la réduction du cash et à l'inclusion financière, surtout des populations dans les

³⁴ Selon les données de la BCT, plus de 900 000 comptes de paiement étaient ouverts en 2020.

³⁵ Source : Banque Centrale de Tunisie (BCT).



zones rurales, tout en favorisant un cadre structuré et standardisé pour les services de paiement mobile. Il vise également le renforcement de la confiance des utilisateurs dans ce nouveau moyen de paiement, en plus des règles consacrant l'interopérabilité auxquelles doivent se conformer les prestataires des services mentionnés ci-dessus.

Les solutions de paiement mobile existantes fonctionnent selon la technologie USSD (*Unstructured Supplementary Service Data/Service* supplémentaire pour données non structurées) ou sur la base d'une application embarquée (paiement par QR code). Il existe deux solutions basées sur le canal USSD. La première est gérée par la SMT pour le compte des banques et la deuxième est gérée par la Poste avec, respectivement, 121 635 et 983 500 utilisateurs inscrits en 2020, enregistrant 5,8 millions de transactions pour un volume global de 67,4 millions de TND (environ 20,76 millions d'euros). Les deux solutions sont adossées aux cartes et fonctionnent en mode « boucle fermée », malgré les tentatives des autorités pour assurer l'interopérabilité. Chacune des deux solutions est opérationnelle chez les trois opérateurs téléphoniques. Les services disponibles comportent l'achat d'unités téléphoniques, le paiement de commerçants, le règlement de factures, le transfert d'argent vers une carte prépayée et la demande de fonds.

Les solutions de paiement de type application embarquée sont destinées aux Smartphone et sont indépendantes des opérateurs des télécommunications. La SMT dispose d'une solution pour Smartphone sous Android et iOS, basée, entre autres, sur l'utilisation du QR code pour les paiements commerçants. Cette solution, adossée aux e-wallets, a été utilisée pour la distribution des aides sociales dispensées par l'État à l'occasion de la crise de la COVID-19 et a permis la réalisation de plus de 342 000 transactions.³⁶ Elle est utilisée par certaines banques (BNA : DIGIPAY et Wifak Bank : Wifak Pay). Amen Bank a opté pour la solution AmenPay fonctionnant en boucle fermée. La Poste Tunisienne dispose de son côté d'une solution de paiement mobile commercialisée sous le label D17. Cette solution, basée sur Masterpass QR de Mastercard, est développée pour Smartphone (sous Android et iOS), et s'adresse à ses clients disposant d'un

compte virtuel de la famille e-dinar (Smart, DIGICARD, Jeune, PRO).³⁷ La solution D17 constitue une solution globale pour le consommateur pour tous les services à distance et une interface de paiement pour les e-commerçants. Le nombre d'opérations enregistrées via cette application de paiement mobile a dépassé, en 2020, 2,1 millions pour un volume de transactions de 88,1 millions de TND (environ 27,1 millions d'euros).

D'autres solutions de paiement mobile non-bancaires existent. Ces solutions permettent de créer des portefeuilles digitaux (e-wallets) qui sont alimentés par cartes bancaires ou postales ou par virements ou versements bancaires. Des demandes ont été déposées à la BCT par les propriétaires de ces solutions et les opérateurs de la téléphonie mobile en vue d'obtenir l'agrément nécessaire pour exercer en qualité d'établissement de paiement.

Viamobile est le premier opérateur à avoir obtenu auprès de la BCT l'agrément d'établissement de paiement au titre de sa solution de paiement mobile SWARED. Cette solution développée pour Smartphone (sous Android et iOS), permet d'effectuer des opérations de transfert et de paiement de proximité (par QR Code) et à distance au niveau d'un réseau de partenaires. L'alimentation des comptes SWARED s'effectue par carte ou en espèces (cash in) auprès du réseau d'agents de Viamobile, dont le nombre est estimé à un millier. Elle permet également d'effectuer des retraits en espèces (cash out) auprès de ce même réseau.

Les opérateurs de téléphonie mobile, une fois agréés en tant qu'établissements de paiement, pourront jouer un rôle important dans la promotion de l'accès aux services de paiement mobile. En effet, ils disposent déjà d'une base de clientèle qui comprend un nombre important de personnes non bancarisées et d'un réseau physique de points de vente de détail plus vaste que celui des banques.

Il est à noter que les opérateurs téléphoniques Ooredoo, Tunisie Telecom et Orange offrent en collaboration avec la SMT et via la technologie USSD les services Mobicash, MobilPay et Orange Money, respectivement, qui permettent, outre les transferts interopérables, de payer via le téléphone mobile, les factures et les recharges téléphoniques ainsi que les

³⁶ Selon les responsables de la Poste Tunisienne, plus de 90% des aides sociales ont été effectuées par les e-wallets via la Poste Tunisienne.

³⁷ Le nombre de clients enregistrés dans cette application de paiement mobile dépasse les 80 000 clients (Poste Tunisienne, 2019).



factures d'électricité et d'autres services en faveur de l'administration (certaines redevances fiscales, frais de scolarité, chargement des badges de télépéage pour l'autoroute ou encore cotisations sociales). L'opérateur téléphonique Ooredoo a lancé en 2016, en partenariat avec la SMT, la première solution de paiement mobile sur Smartphone : Mobicash. Cette plateforme inter-opérateurs et interbancaire permet d'effectuer en plus des recharges téléphoniques, les transferts vers d'autres utilisateurs Mobicash inscrits avec une carte bancaire ou postale, les transferts vers d'autres utilisateurs inscrits à Mobicash ou à Mobipost (Mobiflous, Mobidinar, Mobimoney), quel que soit l'opérateur, ainsi que le paiement des achats dans une boutique (par QR code) ou en ligne auprès des commerçants affiliés au service Mobicash à travers leur banque ainsi que les services accessibles par USSD.

Étant donné la forte pénétration de la téléphonie mobile en Tunisie (125,9% en 2020), le développement du paiement mobile devrait permettre de faciliter l'accès de toutes les tranches de la population, surtout celle non-bancarisée, aux services financiers et de digitaliser les paiements.

4.4. Options de paiement en ligne

Trois plateformes de paiement électronique sont disponibles en Tunisie. La première est gérée par la SMT pour le compte des banques (ClicToPay), les deux autres par la Poste (e-dinar et MPGS, mises en place en 2000 et 2020, respectivement). Fin 2020, 1 800 sites marchands étaient inscrits sur la plateforme de la SMT, réalisant 4,8 millions de transactions pour un volume d'environ 275 millions de TND (84,6 millions d'euros). Par ailleurs, 652 sites marchands étaient affiliés à la solution de la Poste Tunisienne (e-dinar) enregistrant 1,6 millions de transactions et un volume d'opérations de paiements électroniques d'environ 65 millions de TND (soit près de 20 millions d'euros) (source : Poste Tunisienne). En outre, sur la période 2015-2020, en moyenne, deux tiers des sites actifs ont accepté des paiements via des cartes

bancaires étrangères, et ont donc été assimilés à des sites permettant les opérations d'exportation.

L'utilisation de la plateforme MPGS de Mastercard par la Poste Tunisienne a été mise en place en vue d'accepter les moyens de paiement nationaux et internationaux selon les nouvelles normes de sécurité internationale (3D-Secure V.2). La plateforme MPGS peut également accepter les e-wallets internationaux, à l'instar de PayPal et MasterPass. Toutefois, l'acceptation de PayPal est tributaire d'un accord avec la BCT. Or leurs négociations ont été suspendues en 2017, compte tenu de la position de PayPal qui ne considère pas la Tunisie comme une opportunité et des dispositions de la réglementation des changes, lesquelles ne permettent pas la détention de devises par les résidents, sauf sous certaines conditions. Aujourd'hui, la plateforme MPGS est l'unique plateforme multi-canal en Tunisie qui accepte les paiements en ligne, sur TPE In Store et par mobile. La disponibilité de services de paiement interopérables est d'une importance majeure pour l'émergence d'un environnement propice au développement du commerce électronique, dans la mesure où cela permet aux cyberconsommateurs de régler des transactions, par exemple se faire ouvrir plusieurs comptes auprès de divers prestataires. Selon Cook et al³⁹, l'interopérabilité des services de paiement améliore l'offre client en permettant aux utilisateurs de faire des transactions au-delà de leur propre réseau.

Les participants aux consultations nationales tenues en mars 2021 ont évoqué le manque d'interopérabilité au niveau des services de paiement en Tunisie comme un obstacle au développement des règlements en ligne dans le cadre du commerce électronique. Actuellement, même si les sites marchands affiliés à la solution ClicToPay de la SMT peuvent désormais accepter des paiements de la part des

³⁸ Selon la Banque des règlements internationaux (BRI), l'interopérabilité est définie comme la compatibilité technique ou juridique qui permet d'utiliser un système ou un mécanisme avec d'autres systèmes ou mécanismes. L'interopérabilité permet aux participants de différents systèmes d'effectuer, de compenser et de régler des paiements ou des transactions financières entre systèmes sans avoir à participer à plusieurs systèmes.

³⁹ William Cook, Dylan Lennox et Souraya Sbeih, *Construire mieux et plus vite. Guide des systèmes de paiement instantanés inclusifs*, CGAP, Washington, D.C., 2021.



cyberconsommateurs titulaires des cartes e-dinar de la Poste, des problèmes techniques persistent quant à l'acceptation des paiements via les cartes bancaires sur les sites affiliés à la solution e-dinar. Pour l'autre plateforme de la Poste Tunisienne, MPGS, les cartes de seulement six banques permettent d'y effectuer des transactions, faute d'un accord sur un modèle économique. Des efforts restent à déployer pour garantir l'adhésion des toutes les banques. Grâce à l'intervention de la BCT, le taux d'acceptation des paiements effectués à travers la plateforme MPGS par carte bancaire s'est nettement amélioré (entre 80% et 90%, selon les responsables de la Poste Tunisienne).

Le manque de réactivité de la part des banques constitue un autre obstacle au développement des paiements en ligne. En effet, en s'adressant aux banques pour la mise en place du kit de paiement, les cybercommerçants se heurtent le plus souvent à une méconnaissance, de la part du personnel des agences, du produit et de la marche à suivre. Cela se traduit par des délais très importants qui, le plus souvent, découragent les cybercommerçants, lesquels abandonnent et se rabattent sur le paiement en espèces à la livraison. Les banques gagneraient

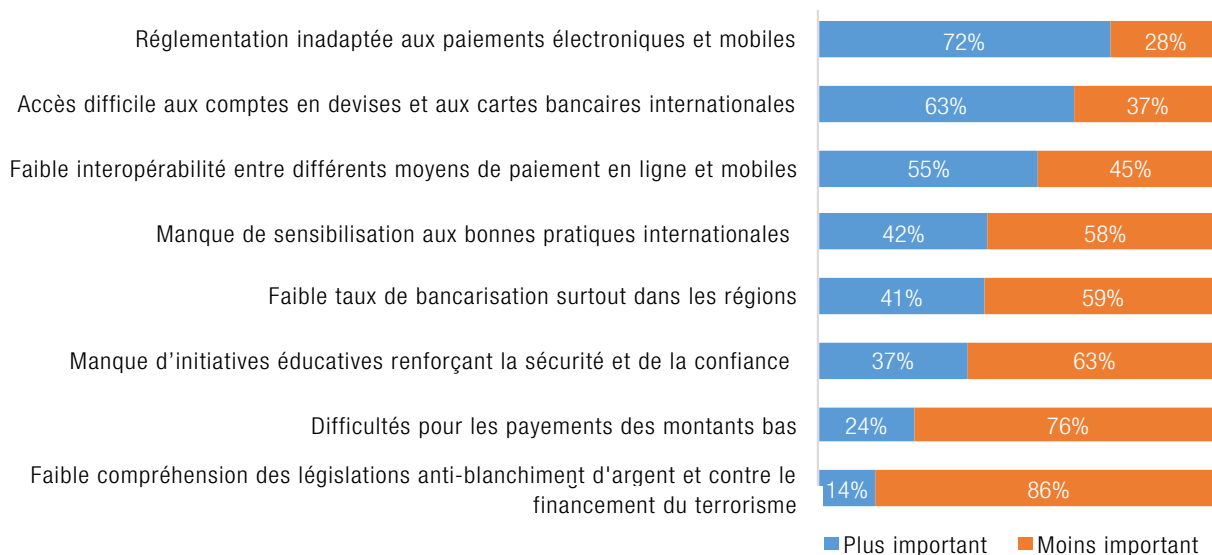
à former les personnels de leur réseau, qui sont les premiers interlocuteurs des cybercommerçants sur les procédures de mise en place de kits de paiement. Enfin, le recours aux nouveaux acteurs tels que les « Prestataires des Services de Paiement » (Payment Facilitators / PayFac) devra être encouragé en leur confiant la tâche de démarchage, d'enrôlement dans les systèmes de paiement en ligne ou mobile et d'installation du kit de paiement.

En matière de solutions de paiement, 72% des répondants au questionnaire de la CNUCED (sur 99) considèrent que la réglementation des paiements électroniques et mobiles est inadaptée aux opérations de commerce électronique. De même, 63% des répondants considèrent que l'accès difficile aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales constitue une entrave au développement du commerce électronique transfrontalier. La faible interopérabilité entre les différents moyens de paiement électronique et mobile est considérée comme un obstacle majeur par 55% des répondants.



Figure 12 : Obstacles concernant les solutions de paiement pour créer un environnement propice au commerce électronique

Quels sont à votre avis les trois obstacles les plus importants et les trois les moins importants en termes de solutions de paiement dans votre pays ? (répondants des secteurs public et privé, 99 réponses)



Source : CNUCED.

4.5. Solutions de paiement à l'international et développement du e-commerce transfrontalier

Les solutions de paiement existantes à l'international au profit des e-commerçants transfrontaliers ne favorisent pas le développement des exportations tunisiennes via le commerce électronique. Les marchands tunisiens qui exportent leurs produits via des marketplaces (comme Ebay, Etsy, Amazon, etc.) ne peuvent pas être payés via des e-wallets de type PayPal et sont donc incapables de rapatrier les fonds générés par leurs exportations, puisque le mode « receive » n'est pas ouvert à la Tunisie par PayPal. Le seul moyen de paiement offert aujourd'hui aux clients étrangers des e-commerçants tunisiens est le paiement par carte bancaire internationale, accepté par la passerelle de paiement ClicToPay de la SMT ou la plateforme MPGS de la Poste (avec MasterCard). Ces passerelles de paiement n'ont pas réussi à gagner la confiance des clients étrangers, qui se trouvent redirigés vers le site de la SMT ou vers la Poste pour y saisir leurs coordonnées bancaires, ce qui suscite leur méfiance et cause, souvent, la

rupture du processus d'achat. S'ajoutent à ces défis auxquels sont confrontés les e-commerçants tunisiens en matière de paiement depuis l'étranger, les frais élevés des transactions pour les marchands et le chargeback, presque inexistant.

Au vu des difficultés liées à l'adhésion de la Tunisie à la plateforme PayPal qui permet aux acheteurs de payer sur les sites marchands sans divulguer leurs coordonnées bancaires, une solution possible serait d'introduire une passerelle de paiements internationaux (PPI) en tant qu'entité facilitant l'interfaçage des sites marchands tunisiens avec les fournisseurs de e-wallets dans le monde. Cela permettrait aux e-commerçants tunisiens d'accepter des e-wallets étrangers sur leurs sites marchands sans qu'ils soient contraints d'ouvrir un compte, étant donné que la PPI met à leur disposition un compte virtuel reflétant le solde relatif à l'ensemble des ventes réalisées via ces portefeuilles électroniques. La PPI, qui constituerait l'interlocuteur des e-commerçants tunisiens avec les fournisseurs de e-wallets, permettrait d'optimiser les coûts des transactions, d'assurer le rapatriement des recettes des ventes transfrontalières en ligne ainsi que



du reporting détaillé à destination de la BCT sur ces transactions. Une étude a été menée en 2019 avec l'appui d'un cabinet international et la collaboration de la BCT, des Ministères du Commerce, des Finances et des Technologies de la Communication visant l'identification et une négociation avec des partenaires potentiels à même d'établir une passerelle de paiement international au profit des exportateurs tunisiens.⁴⁰ À la suite de cette étude, la BCT est entrée en relation avec plusieurs partenaires internationaux (Banque mondiale, IFC, etc.) afin de faciliter les discussions avec les leaders mondiaux du paiement en ligne quant à l'implantation de solutions techniques permettant la réalisation des règlements au titre des biens et services via les sites marchands tunisiens.

Les participants aux consultations nationales tenues en mars 2021 ont mis l'accent sur la nécessité d'apporter des assouplissements au niveau de la réglementation des changes afin de faciliter l'accès des citoyens et des opérateurs économiques aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales. Cela devrait faciliter sensiblement le développement du commerce transfrontalier en ligne. Il est cependant à noter qu'un assouplissement de la réglementation des changes implique au préalable une refonte du système d'information de la BCT en ce qui concerne les opérations bancaires avec l'étranger et une digitalisation des procédures de reporting par les banques de la place, et ce conformément aux exigences de l'autorité de régulation et de supervision (la BCT) en vue d'une meilleure gestion des risques.

La Carte Technologique Internationale (CTI) constitue un moyen de paiement électronique à l'international. La CTI est régie par la circulaire de la BCT n°2016-09 relative aux transferts au titre des opérations courantes telle que modifiée par la circulaire n°2019-02. La CTI permet aux Tunisiens résidents et aux sociétés résidentes en Tunisie de procéder au paiement, via l'Internet, de frais relatifs à l'hébergement de sites web ou d'applications mobiles, de publicité et d'abonnements aux sites web étrangers, notamment les plateformes de sous-traitance (freelance) et les sites web à caractère éducatif, et de dépenses relatives à la collecte d'informations et à l'achat de services

de formation en ligne, d'outils de développement d'applications et de licences de logiciels.

Les montants des paiements électroniques annuels autorisés via la CTI sont limités à 1 000 TND (307,86 euros) pour les personnes physiques et à 10 000 TND (3 078,60 euros) pour les personnes morales. La limite est portée à 100 000 TND (30 786 euros) pour les sociétés ayant obtenu le label « start-up » délivré par le MTC.⁴¹

L'utilisation des CTI a progressé de manière exponentielle ces dernières années, que ce soit en termes du nombre des cartes utilisées ou de montant des transactions. Le nombre de CTI est passé de 3 329 cartes en 2015 à 44 641 cartes en 2020. Quant aux montants des transferts annuels via une CTI, ils sont passés de 682 200 TND (210 268 euros) en 2015 à environ 14,1 millions de TND (4,3 millions d'euros) en 2020.

Efforts des autorités publiques en matière de digitalisation des paiements

Les autorités publiques manifestent la volonté d'encourager l'utilisation des paiements en ligne par les citoyens. Des efforts ont été déployés afin de rationaliser le recours au mode de paiement en espèces au titre des opérations commerciales. À cet effet, depuis le 1er janvier 2016, le montant maximum des transactions commerciales au titre duquel le paiement en espèces est autorisé a été réduit de moitié, passant de 10 000 TND (3 078,60 euros) à 5 000 TND (1 539 euros).

En vertu de l'article 36 de la Loi n° 2020-46 du 23 décembre 2020 portant loi de finances pour l'année 2021, et dans le cadre du renforcement de l'administration électronique et de la réduction des paiements en espèces, l'État prend en charge les frais dus sur les opérations de paiement à distance des divers impôts et taxes et des divers revenus publics, par le moyen de cartes bancaires, téléphone mobile ou via les Terminaux de paiement électronique (TPE).

Les années 2018 et 2020 ont été exceptionnelles, compte tenu de l'évolution importante des paiements au titre du e-Gov. En effet, l'année 2018 a été marquée

⁴⁰ Source : Rapport annuel de la BCT (2019).

⁴¹ À la fin mai 2021, 500 start-up avaient été labellisées.



par une mesure des pouvoirs publics portant sur l'obligation d'inscription des élèves à distance. Elle a représenté environ 1,1 millions de transactions pour un montant de 11,7 millions de TND (environ 3,61 millions d'euros), mais cette mesure n'a pas été renouvelée les années suivantes. L'année 2020 a connu la digitalisation des paiements de certains services en faveur de l'administration, telles que les aides sociales estimées à plus que 342 000 transactions pour un montant de 68,4 millions de TND (plus de 21 millions d'euros). Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, des solutions de paiements digitaux ont été adoptées lors du confinement décrété entre mars et juin 2020, visant à contrer la propagation de la maladie du fait de la manipulation des espèces. Des solutions digitales ont été développées par le Ministère des Affaires Sociales (MAS) afin de cibler, inscrire et payer les bénéficiaires des transferts sociaux de façon à limiter les déplacements et les regroupements de personnes. À cet effet, un portail en ligne et de nouvelles solutions de paiement numérique par carte virtuelle ont été mis en place. La BCT a également adopté une circulaire instituant la gratuité des transactions pour ces transferts sociaux liés à la pandémie.

La Banque Centrale de Tunisie et la Banque de France ont conduit, en juillet 2021, une expérimentation de Monnaie numérique de banque centrale (MNBC). Elle a permis de réaliser une opération de transfert de fonds en monnaie commerciale entre deux particuliers situés respectivement en Tunisie et en France. Les deux banques centrales ont utilisé de la MNBC de gros. Cette expérimentation, qui constitue le premier cas d'usage de MNBC interbancaire à des fins de transfert de fonds de détail, présente une opportunité pour engager d'autres réflexions plus importantes entre les banques centrales sur le déploiement de canaux alternatifs de transferts transfrontaliers. Récemment, la BCT s'est engagée à jouer le rôle d'institution facilitatrice envers l'innovation financière. Elle a ouvert un environnement de test en décembre 2020 portant sur la MNBC, le crowdfunding, E-KYC et les transferts transfrontaliers⁴².

Afin de stimuler davantage l'utilisation des paiements électroniques par les agents privés (consommateurs et commerçants), les autorités publiques gagneraient

à instaurer des incitations fiscales liées à l'usage de la monnaie électronique. Par exemple, un abattement fiscal pourrait être appliqué aux commerçants pour lesquels une part déterminée de leur chiffre d'affaires provient d'un paiement mobile ou de tout autre moyen de paiement électronique. Afin d'encourager l'adhésion du grand public à l'usage de la monnaie électronique, une TVA spécifique à taux réduit pourrait aussi être appliquée aux paiements commerçants effectués via des e-wallets. Ces incitations fiscales, adoptées dans plusieurs pays (Corée du Sud, Colombie, Grèce, Japon, Mexique, Uruguay, Argentine) ont démontré leur efficacité dans le développement des paiements digitaux. De telles mesures auraient également des impacts positifs en termes de lutte contre l'évasion fiscale et permettraient de réduire l'ampleur de l'économie informelle⁴³.

Dans le cadre de son orientation récente vers la finance digitale, la Tunisie gagnerait à entreprendre une évaluation afin de mieux comprendre les enjeux, les opportunités et les risques inhérents aux nouvelles innovations technologiques et financières en matière de crypto-monnaie, et ce afin d'en réguler l'usage, à l'instar de la réflexion engagée par la Commission européenne concernant l'encadrement des crypto-actifs.

Projet de digitalisation des paiements gouvernementaux

L'étude commandée par la Présidence du Gouvernement, dans le cadre de l'appui de la Banque mondiale, devra porter sur l'identification des étapes à franchir pour passer des mécanismes de paiement actuels : du Gouvernement vers les personnes (G2P), des personnes vers le Gouvernement (P2G), du Gouvernement vers les entreprises (G2B), des entreprises vers le Gouvernement (B2G) et du Gouvernement vers le Gouvernement (G2G) à d'autres modèles, où les paiements gouvernementaux seraient entièrement automatisés et effectués vers des comptes de transaction.

L'étude prévoit de procéder à une analyse de la situation et de formuler des recommandations pour faciliter la transition vers des paiements gouvernementaux numérisés. Ces recommandations devront être

⁴² Source : https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/documents/Act_20210713_fr.pdf.

⁴³ Une récente publication du Groupe de la Banque mondiale, intitulée *Incitations à l'acceptation des paiements électroniques (2020)*, cite une étude réalisée sur un échantillon de pays de l'Europe centrale et méridionale montrant qu'une augmentation de 1% de la valeur totale des paiements digitaux, conduit, en moyenne, à une diminution de l'économie informelle de 0,037 point de pourcentage du PIB.



rassemblées dans un manuel dédié à la digitalisation des paiements du Gouvernement tunisien, couvrant les différentes thématiques techniques, réglementaires et organisationnelles.

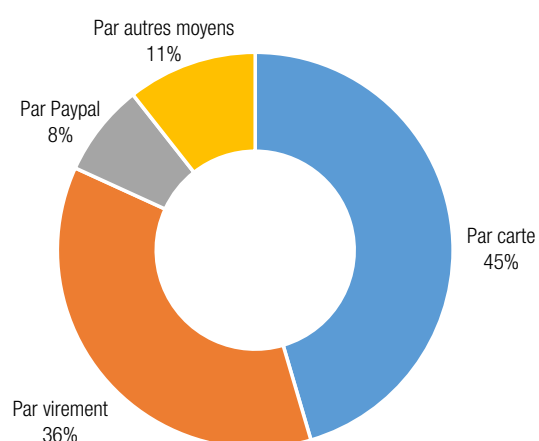
À terme, ce projet devrait favoriser le recours des administrations publiques aux mécanismes électroniques pour effectuer et percevoir les

paiements et l'abandon progressif des paiements gouvernementaux en liquide. Il devrait également appuyer la modernisation des services publics et accélérer l'inclusion financière en mettant à la disposition des usagers des comptes de transaction et en mobilisant l'investissement dans les réseaux et infrastructures nécessaires à l'utilisation de ces comptes pour des transactions électroniques.

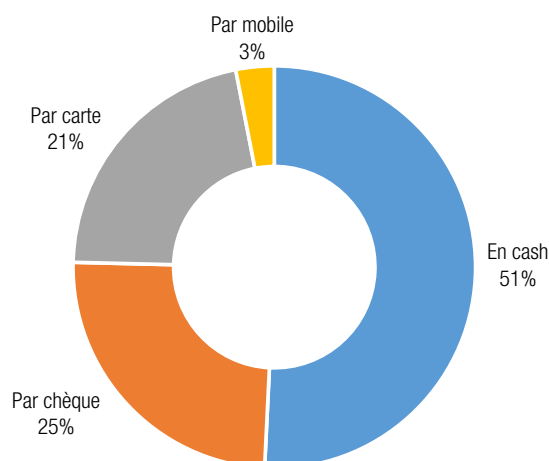
Figure 13 : Modes de paiement utilisés au titre des achats en ligne

De quelle(s) manière(s) vos clients peuvent-ils actuellement payer pour les biens et services que vous offrez ? (répondants des secteurs public et privé, 39 réponses)

A : Modes de paiement à la commande



B : Modes de paiement à la livraison



Source : CNUCED.

L'analyse des réponses aux questionnaires transmis aux opérateurs du secteur privé dans le cadre de l'étude montre que les principaux modes de paiement utilisés à la commande sont les règlements par carte (45%) et par virement (36%). À la livraison, les modes de paiement utilisés sont les règlements en espèces (51%), par chèque (25%) et le paiement par carte (21%), alors que le règlement par mobile ne représente que 3%. Le faible recours au paiement mobile explique la perception des répondants aux questionnaires qui considèrent la réglementation des paiements mobiles comme inadaptée aux opérations de commerce électronique. Il est à noter qu'il n'existe pas de données fiables sur le volume des opérations

de commerce électronique avec règlement à la livraison, mais cette catégorie domine en Tunisie et est estimée entre 75%⁴⁴ et 90%.⁴⁵

L'enquête auprès des consommateurs a confirmé la prépondérance des paiements à la livraison dans le cadre du commerce électronique. Selon les résultats de cette enquête, seuls 16,9% des répondants (sur un total de 558 réponses) déclarent payer exclusivement à la commande leurs achats en ligne, contre 83,1% des répondants qui déclarent avoir recours au mode de règlement à la livraison. Interrogés sur les motivations de leur choix, respectivement 61,5% et 38,7% des répondants évoquent le manque de

⁴⁴ Source : Rapport annuel de la Poste Tunisienne (2019).

⁴⁵ Chiffre fourni lors des consultations nationales organisées dans le cadre de cette évaluation en mars 2021.



confiance tant dans le site marchand que dans le système de paiement en ligne. Afin de renforcer la confiance des consommateurs vis-à-vis des solutions de paiement en ligne, il serait possible de recourir au compte sous séquestre, autrement dit, au système du dépôt fiduciaire avec un tiers de

confiance indépendant qui sert d'intermédiaire entre le consommateur et le e-commerçant et garantit que les fonds ne seront libérés que si la transaction s'est correctement déroulée.

5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

La Tunisie figure parmi les précurseurs dans la région en termes d'adoption d'une législation dédiée aux échanges et au commerce électroniques (Loi n° 2000-83 du 9 août 2000). D'autres lois régissent, entre autres, les activités du commerce électronique telles que la Loi relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale, la Loi relative au commerce de distribution, la Loi organique sur la protection des données à caractère personnel et la Loi relative à la protection du consommateur, dont les dispositions sont également applicables aux activités du commerce électronique. La Tunisie manque toutefois d'une loi dédiée à la cybercriminalité. Malgré cet arsenal juridique, le cadre réglementaire actuel régissant le commerce électronique est considéré comme incomplet et non-propice au développement du secteur. De plus, la multitude et la dispersion des textes juridiques afférents au commerce électronique réduisent sa connaissance ainsi que sa compréhension par le grand public. La révision et la mise à jour de ce cadre réglementaire sont considérées aujourd'hui comme indispensables à la création d'un environnement propice au développement du commerce électronique et au renforcement de la confiance des consommateurs. Les difficultés concernent aussi l'application de la législation et la vulgarisation des textes législatifs. Les modalités de contrôle et de répression des infractions à la réglementation régissant le commerce électronique sont elles aussi considérées comme insuffisantes.

5.1. Lois et décrets de référence sur le commerce électronique

Le 9 août 2000, la Loi n° 2000-83 a été promulguée, qui fixe les règles générales régissant les échanges et le commerce électroniques. Cette loi définit le

commerce électronique comme étant les opérations commerciales qui s'effectuent à travers les échanges électroniques. Elle définit les droits et les obligations des différentes parties prenantes impliquées dans la transaction commerciale en ligne (voir **Encadré 2**).

Encadré 2 : Principales dispositions relatives aux transactions commerciales électroniques

Informations obligatoires qui doivent être fournies au consommateur

- L'identité, l'adresse et le téléphone du vendeur ou du prestataire de service.
- Une description complète des différentes étapes d'exécution de la transaction.
- La nature, les caractéristiques et le prix du produit.
- Le coût de livraison, les tarifs d'assurance du produit et les taxes exigées.
- La durée de l'offre du produit aux prix fixés.
- Les conditions de garanties commerciales et du service après-vente.
- Les modalités et les procédures de paiement et, le cas échéant, les conditions de crédit proposées.
- Les modalités et les délais de livraison, l'exécution du contrat et les conséquences de l'inexécution des engagements.
- La possibilité de rétractation et son délai (10 jours ouvrables).
- Le mode de confirmation de la commande.

Confirmation de la commande

Avant la conclusion du contrat, le vendeur doit permettre au consommateur de récapituler définitivement l'ensemble de ses choix, de confirmer la commande ou de la modifier selon sa volonté et de consulter le certificat électronique relatif à sa signature.



Durée de conclusion du contrat

Le vendeur doit fournir au consommateur, à sa demande, et dans les 10 jours suivant la conclusion du contrat, un document écrit ou électronique contenant l'ensemble des données relatives à l'opération de vente.

Droit de rétractation

Le consommateur peut se rétracter dans un délai de 10 jours ouvrables :

- À compter de leur date de leur réception, pour les marchandises.
- À compter de la date de conclusion du contrat, pour les services.

Procédures de retour

Nonobstant la réparation du préjudice au profit du consommateur, ce dernier peut restituer le produit en l'état s'il n'est pas conforme à la commande ou si le vendeur n'a pas respecté les délais de livraison et ce dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de livraison.

Dans ce cas, le vendeur doit rembourser la somme payée et les dépenses y afférentes au consommateur dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de restitution du produit.

Source : Loi n°2000-83 du 9 août 2000.

Les modalités de contrôle et de répression des infractions à la réglementation régissant le commerce électronique sont considérées comme insuffisantes.

Bien que la Loi 2000-83 stipule que les informations obligatoires mentionnées dans l'Encadré 2 doivent être fournies par voie électronique et mises à la disposition du consommateur pour consultation à tous les stades de la transaction, ces dispositions ne sont pas toujours respectées, ce qui explique la méfiance des consommateurs. Selon les participants aux consultations nationales menées par la CNUCED, les modalités de contrôle des infractions, des dépassements et du non-respect de la réglementation régissant le commerce électronique sont considérées comme insuffisantes (pour le cas des agents de contrôle économique relevant du MCDE et les agents de la police judiciaire), voire inexistantes (pour le cas des agents de contrôle de l'ANCE, en ce qui concerne notamment le contrôle du respect par le fournisseur de services de certification électronique des dispositions de la Loi 2000-83 et de ses décrets d'application).

En outre, cette loi ne s'applique pas à tous les acteurs de la chaîne de valeur du commerce électronique tels que les intermédiaires et propriétaires de plateformes électroniques, les fournisseurs de services logistiques (transporteurs et livreurs) dont les relations doivent faire l'objet de contrats. Les dispositions contractuelles

entre les sociétés intermédiaires propriétaires des plateformes électroniques et les vendeurs, ainsi que celles entre les vendeurs ou les propriétaires des plateformes électroniques et les fournisseurs de services logistiques, devraient être régies par le cadre réglementaire du commerce électronique afin de cerner de manière explicite les obligations de chacune des parties. Enfin, la loi régissant les échanges et le commerce électroniques concerne uniquement le marché local et ne régit pas le commerce électronique transfrontalier.

L'article premier de la Loi n° 2000-83 attribue aux contrats électroniques le même régime juridique que celui des contrats écrits en ce qui concerne l'expression de la volonté, leurs effets légaux, leur validité et leur exécution, dans la mesure où il n'y est pas dérogé par la présente loi. Cette loi traite de la question de la certification électronique des documents électroniques. À cet effet, l'article 8 entérine la création d'une Agence nationale de certification électronique (ANCE), qui a pour principales missions :

- L'octroi de l'autorisation d'exercice de l'activité de fournisseur de services de certification électronique sur tout le territoire de la République tunisienne ;
- Le contrôle du respect par le fournisseur de services de certification électronique des



dispositions de la présente loi et de ses textes d'application ;

- La fixation des caractéristiques du dispositif de création et de vérification de la signature électronique ;
- La conclusion des conventions de reconnaissance mutuelle avec les parties étrangères ;
- L'émission, la délivrance et la conservation des certificats électroniques relatifs aux agents publics habilités à effectuer les échanges électroniques ;
- La participation aux activités de recherche, de formation et d'étude afférentes aux échanges et commerce électroniques.

En vertu de l'article 23 de la Loi n° 2000-83, les certificats électroniques délivrés par les organismes de certification établis à l'étranger sont reconnus en Tunisie dans le cas où lesdits organismes ont conclu un accord de reconnaissance mutuelle avec l'ANCE. Ces dispositions sont par nature bénéfiques au commerce électronique transfrontalier.

Le Code des Obligations et des Contrats (COC) dans son article 453 tel que modifié par la Loi n° 2000-57 du 13 juin 2000, a reconnu la signature électronique, qui consiste en l'utilisation d'un procédé d'identification fiable garantissant le lien entre ladite signature et le document électronique auquel elle se rattache. Le législateur a considéré le document électronique comme étant un écrit, d'où la possibilité d'apporter la preuve non seulement de l'existence du consentement mais aussi de la convention elle-même. Ainsi, le contrat de vente électronique reste-t-il toujours soumis au droit commun et aux dispositions particulières.

Toutefois, actuellement, les contrats signés électroniquement ne peuvent pas être enregistrés auprès de l'administration fiscale (recettes des finances). Le code des droits d'enregistrement et de timbre gagnerait à être modifié afin de permettre leur enregistrement auprès de l'administration fiscale.⁴⁶

Les consultations nationales ont souligné l'importance d'une coordination efficace entre toutes les parties prenantes en relation avec l'octroi, la gestion et le suivi

des noms de domaines dans le cadre des activités du commerce électronique. Une telle coordination est nécessaire pour faciliter les procédures de suivi des réclamations des consommateurs à l'encontre des marchands en ligne en cas d'infraction. Il importe aussi de veiller au respect des dispositions de la Charte de Nommage et notamment des règles et des conditions d'enregistrement des noms de domaine de l'espace « .tn » ainsi que des obligations qui en découlent.

Selon les participants aux consultations nationales, parmi les principales lacunes du cadre juridique de la protection légale des consommateurs en ligne figure la non-équivalence légale des signatures électroniques, des documents électroniques et des contrats électroniques.

Le manque de confiance des consommateurs dans les solutions de paiement en ligne (crainte de piratage des données bancaires, de l'usage abusif des données par les commerçants ou de non-remboursement suite à un contentieux), encourage les consommateurs à privilégier le mode de règlement à la livraison et décourage les e-commerçants d'intégrer des solutions de paiement en ligne sur leurs sites marchands. À cet effet, l'adoption de dispositions claires de nature à protéger les données de paiement des usagers devrait être prise en compte dans la mise à jour du cadre réglementaire.

La **Figure 14** met en évidence les préoccupations des acteurs du numérique interrogés en matière d'application effective de la loi. Seuls 21% des répondants au questionnaire de la CNUCED (sur 96) considèrent que les lois sur la protection des consommateurs et la protection des données à caractère personnel sont strictement appliquées, contre environ deux tiers des répondants qui évoquent une application large (simple rappel à la règle) ou souple (sensibilisation).

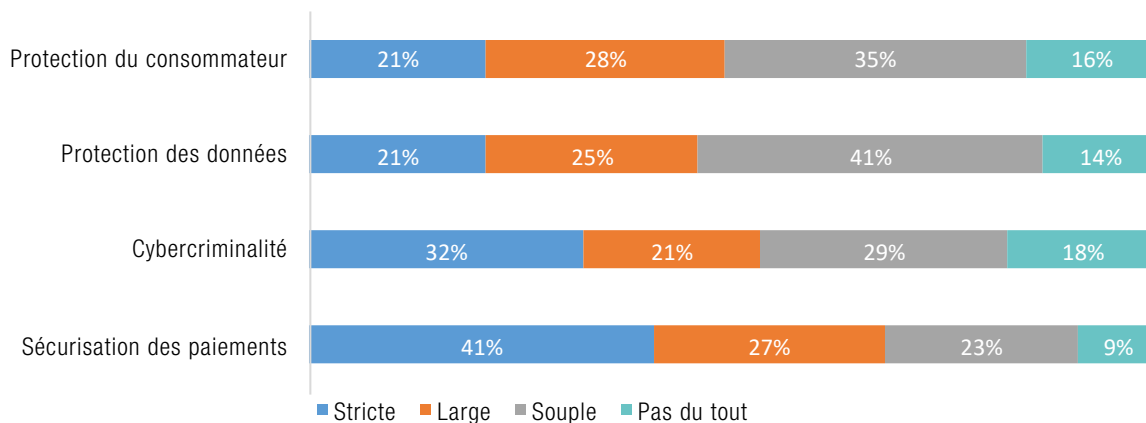
Par ailleurs, seuls 23% des répondants (sur 96) estiment que la réglementation actuelle suffit à garantir la sécurité des consommateurs et des producteurs. Plus de 73% et 58% des répondants, respectivement, considèrent qu'il est urgent de renforcer les aspects relatifs à la protection des consommateurs en ligne et à la protection des données à caractère privé dans la réglementation actuelle.

⁴⁶ En France, suite à la modification de l'article 658 du Code général des impôts relatif aux formalités d'enregistrement, il est désormais possible, depuis le 1er janvier 2021, de faire enregistrer auprès des services des enregistrements compétents les actes signés électroniquement.



Figure 14 : Appréciation du degré d'application de la loi

Pour chacune des dimensions suivantes, diriez-vous que la loi est appliquée strictement (avec sanctions), largement (rappel à la règle), souplement (sensibilisation) ou pas du tout ? (répondants des secteurs public et privé, 96 réponses)



Source : CNUCED.

D'autres lois régissent, entre autres, les activités du commerce électronique telles que la loi relative aux techniques de vente et de publicité commerciale et la loi relative au commerce de distribution.

- Loi n°1998-40 du 2 juin 1998, relative aux techniques de vente et à la publicité commerciale, définissant la vente à distance par l'utilisation de moyens de communication avec le consommateur permettant au commerçant de vendre un produit ou d'effectuer un service en dehors des lieux habituels de vente. Les moyens utilisés dans le cadre de la vente à distance sont le téléphone, la transmission vidéo, la diffusion radio, la voie postale et les catalogues, ou tout autre moyen.
- Loi n° 2009-69 du 12 août 2009 relative au commerce de distribution définissant le commerce de distribution comme toute activité exercée à titre professionnel lié à l'achat de produits afin d'être revendus en gros ou au détail. Selon l'article 4 de cette loi, dans le cadre des activités de commerce de distribution par des moyens électroniques, le e-commerçant a l'obligation de notifier le début de l'activité au ministère en charge du commerce dans un délai d'un mois. La notification est faite en déposant une copie du contrat d'hébergement du site commercial. De plus, toute modification du site web doit être notifiée dans le même délai.

Au-delà de la confusion courante entre vente électronique et vente à distance, cette multitude et dispersion des textes juridiques afférents au commerce électronique réduit sa connaissance ainsi que sa compréhension par le public. À titre d'illustration, pour une opération de vente électronique associée à une promotion et à un paiement à terme, les parties se trouvent exposées à plusieurs lois susceptibles d'être toutes appliquées. Il est nécessaire de diffuser ces mesures et réglementations auprès du grand public et d'assurer l'éducation financière de la population afin de promouvoir la confiance des consommateurs dans le commerce électronique. En outre, l'harmonisation, la simplification et la consolidation des textes juridiques afférents au commerce électronique favoriseraient leur visibilité et assureraient une meilleure compréhension de la part des différents opérateurs du secteur (consommateurs, vendeurs et autres intervenants).

5.2. Diagnostic du cadre juridique et dispositif institutionnel pour la protection des consommateurs

La Loi n°92-117 du 7 décembre 1992 régit la protection du consommateur, notamment en ce qui concerne le droit à l'information, à des produits de qualité et sûrs, le droit à la réparation et dommage, le droit à la garantie, etc. Les dispositions de cette loi sont applicables aux activités du commerce électronique.

Une surveillance du marché est assurée dans l'objectif de protéger les consommateurs et de garantir le



bon fonctionnement du marché intérieur. Plusieurs ministères interviennent à cet effet. L'Institut National de la Consommation (INC), créé par la Loi n° 2008-70 du 10 novembre 2008, apporte un soutien technique aux organisations et structures concernées par les domaines de la consommation. Il contribue au développement de l'information et de l'orientation des consommateurs et à la rationalisation de leur comportement, y compris en matière de commerce électronique. Les organisations de la société civile, notamment l'Organisation de Défense du Consommateur (ODC) et l'Association d'Orientation des Consommateurs contribuent à assurer la protection des consommateurs, la défense de leurs intérêts, ainsi que la rationalisation et l'éducation des consommateurs en rapport avec les différents sujets liés à la consommation. D'autres dispositions devraient être ajoutées au nouveau cadre du commerce électronique pour renforcer la protection des consommateurs en ligne. Une attention particulière devra toutefois être accordée aux autres aspects réglementaires tels que l'e-contrat et la protection des consommateurs en ligne. À cet effet, le nouveau cadre réglementaire du commerce électronique gagnerait à définir des procédures claires et simples en matière de retour des produits commandés en ligne, à s'assurer de la protection des données privées des usagers et de l'existence de garde-fous face à l'utilisation de ces données pour d'autres finalités et le cas échéant, de l'exigence du consentement des utilisateurs pour leur utilisation par des tierces parties ainsi que le droit à l'oubli sur l'Internet.

Un projet visant à l'instauration d'un Label de Confiance a été inscrit dans le PNS 2020 avec un financement du MTC. Destiné à attribuer une marque de confiance visuelle aux sites de commerce électronique, il devrait être mis en œuvre par la Chambre Nationale Syndicale du Commerce Électronique et de la Vente à Distance (SEVAD), en collaboration avec le MCDE, l'INC et l'ODC. Les travaux de lancement ont été retardés par la crise de la Covid-19. La mise en place de ce label pourrait constituer un gage de confiance, permettant de rassurer les consommateurs quant aux risques liés aux transactions électroniques (retard de livraison, qualité du produit, fraude à la carte bancaire, etc.) par le biais de l'interposition d'un tiers de confiance qui serait indépendant et pourrait intervenir en cas de litige entre le consommateur et le propriétaire du site marchand.

Selon les participants aux consultations nationales, le cadre juridique de la protection du consommateur reste encore limité, en raison de ce qu'ils considèrent comme de la publicité mensongère sur les vitrines virtuelles. D'après l'enquête réalisée dans le cadre de cette étude, le manque de protection des consommateurs (qualité, droit à la réparation et dommage, droit à la garantie, etc.) est le principal frein juridique aux achats en ligne en Tunisie selon 70,3% des répondants (sur un total de 558 réponses). Par ailleurs, deux répondants sur cinq évoquent également la faible sécurisation des systèmes de paiement comme un obstacle d'ordre juridique auquel les usagers ont à faire face.

5.3. Diagnostic du cadre juridique et dispositif institutionnel de la protection des données personnelles

Les premières dispositions en matière de protection des données personnelles ont vu le jour dans le cadre de la Loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électroniques. La plupart des dispositions légales qu'elle contenait ont par la suite été abrogées par la Loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.

En vertu de cette nouvelle loi, l'Instance nationale de protection des données à caractère personnel (INPDP) a été instituée. Sa mission est de déterminer les garanties indispensables et les mesures appropriées pour la protection de ces données et l'élaboration des règles de conduite relatives à leur traitement. L'INPDP n'est devenue opérationnelle qu'en 2008 et a commencé à jouer pleinement son rôle à partir de 2015.

Toutefois, le cadre juridique actuel relatif à la protection des données personnelles est considéré comme dépassé par les participants aux consultations nationales, surtout depuis la ratification par la Tunisie, en 2017, de la Convention 108 du Conseil de l'Europe portant sur la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel.⁴⁷ Cela a eu un impact négatif sur la capacité de l'INPDP à jouer son rôle, étant donné que la Loi 2004-63 n'a pas été révisée en fonction de la version avancée de cette Convention.

⁴⁷ La Tunisie envisage de ratifier la version avancée de cette Convention du Conseil de l'Europe (communément appelée Convention 108+).



Afin de se conformer aux normes européennes en matière de protection des données et de doter l'INPDP des pouvoirs nécessaires pour qu'elle puisse assumer efficacement ses missions, un projet de loi visant à apporter un surcroît de protection des données personnelles aux consommateurs de communications électroniques a été soumis à l'Assemblée en mars 2018. Il est encore en attente de vote. La conformité du cadre réglementaire tunisien avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD, UE) est nécessaire pour faciliter les échanges commerciaux entre les entreprises tunisiennes et les pays de l'UE. Ce projet de loi, conforme aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles, a prévu la création d'un conseil de sanctions au sein de l'INPDP qui se chargera de la répression des infractions en matière de violation des droits à la protection des données personnelles. L'accélération de l'adoption du projet de loi relative à la protection des données personnelles devrait apporter plus de garanties de protection et renforcer ainsi la confiance des consommateurs dans le commerce et les paiements électroniques.

5.4. Diagnostic du cadre juridique et dispositif institutionnel de la cybersécurité et la cybercriminalité

La lutte et la protection des consommateurs contre les cybercrimes sont indispensables pour la création d'un environnement propice au développement du commerce électronique. À cet effet et en vertu de la Loi n°2004-5 du 3 février 2004, l'Agence Nationale de la Sécurité Informatique (ANSI) a été créée en tant qu'entité publique en charge de la cybersécurité nationale. Ses prérogatives incluent notamment l'exécution de la stratégie nationale de sécurité des systèmes informatiques et des réseaux, la veille technologique dans le domaine de la sécurité informatique, la définition et le déploiement de normes spécifiques à la sécurité informatique.

Une stratégie nationale en cybersécurité a été établie par le Comité de Sécurité des Télécommunications et de l'Information et adoptée en 2019 par le Conseil de sécurité nationale (CSN) présidé par le Président de la République. La stratégie de cybersécurité fait en effet partie de ses prérogatives, en vertu du Décret n°2017-70 daté du 19 janvier 2017. Cette stratégie

a pour objectifs de renforcer le niveau de sécurité, de protéger les systèmes d'information publique et de favoriser la formation et la sensibilisation de la population aux risques.

La Loi n°1999-89 du 2 août 1999 portant modification du code pénal a permis d'y ajouter des dispositions relatives aux sanctions pénales de certains cybercrimes tels que l'accès et le maintien frauduleux d'un système de traitement automatisé des données ou encore l'introduction de toute modification dans le contenu de documents électroniques authentiques. Cependant, le cadre réglementaire actuel relatif à la cybersécurité, dont la mise en œuvre par l'ANSI et l'ANCE se révèle difficile, est considéré comme incomplet, puisqu'il n'aborde pas la question de la cybercriminalité.⁴⁸

Le classement de la Tunisie dans l'Indice Mondial de Cybersécurité de l'UIT (2018) en est le reflet : elle occupe la 76^e place sur les 175 pays considérés, avec un score de 0,536 sur 1, perdant ainsi 36 places par rapport à son classement de 2017. Sur le continent africain, le pays occupe le 9^e rang.

Afin de remédier au vide juridique en matière de cybercrimes en Tunisie, un projet de loi sur la cybercriminalité a été élaboré en 2016. À ce jour, il n'a pas été examiné en Conseil des ministres afin d'être transmis par la suite au Parlement pour adoption. Cette loi, une fois adoptée, devrait combler le vide juridique actuel et apporter plus de protection légale aux consommateurs en ligne et à leurs données personnelles. Il est à noter que la Tunisie a notifié au Conseil de l'Europe sa demande d'adhésion à la Convention de Budapest sur les infractions pénales commises via l'Internet et d'autres réseaux informatiques. Cette demande sera considérée une fois la loi nationale sur la cybercriminalité adoptée.

5.5. Autres lois et dispositifs pertinents sur le numérique

Le cadre juridique régissant l'économie numérique a été renforcé par l'adoption de la Loi organique n° 2016-22 du 24 mars 2016, relative au droit d'accès à l'information. L'article 38 de cette loi crée l'Instance d'accès à l'information, avec pour principale mission de statuer sur les recours qui lui sont soumis en matière d'accès à l'information.

⁴⁸ Selon le Diagnostic de l'économie numérique en Tunisie (MTC et GBM, 2020).



Un nouveau Code du numérique est par ailleurs en cours d'examen (depuis 2018) et devrait renforcer le dispositif réglementaire actuel en matière de numérique. Il renforcera également les capacités de l'ANSI afin de lui permettre de jouer pleinement son rôle en ce qui concerne la cybersécurité. Il est aussi prévu de rassembler les structures de régulation existantes et de les remplacer par un organisme régulateur central.

Le nouveau Code du numérique pourra aussi soulever la question de la responsabilité des intermédiaires en ce qui concerne le contenu affiché ou transféré sur les plateformes en ligne. Actuellement, les intermédiaires

assument la responsabilité du contenu affiché par des tiers sur les plateformes en ligne.

Création d'entreprises dans le domaine du commerce électronique

Selon la Nomenclature d'Activités Tunisienne (NAT), les activités liées à la vente à distance s'inscrivent dans la rubrique intitulée « Commerce de détail hors magasin, éventaires ou marchés » qui recouvre le commerce de détail par correspondance, par l'Internet, par démarcheurs et par distributeurs automatiques (voir **Tableau 4**).

Tableau 4 : Nomenclature d'Activités Tunisienne en matière de e-commerce⁴⁹

Code de l'activité	Activité
47.9	Commerce de détail hors magasin, éventaires ou marchés
47.91	Vente à distance
47.99	Autres commerces de détail hors magasin, éventaires ou marchés

Source : CNUCED.

Sous l'impulsion du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, des activités innovantes se sont développées. Pour nombre d'entre elles, les entrepreneurs du e-commerce rencontrent, lors de la création de leur entreprise, des difficultés en ce qui concerne la détermination et la codification du type d'activités sur la base du référentiel national unique défini par la NAT. En effet, certaines activités ne sont pas mentionnées dans cette nomenclature, et certaines administrations chargées de la création d'entreprises ne prennent pas en considération les activités listées liées au numérique dans le cadre de la vente à distance.

Face à ces difficultés, beaucoup de start-up se trouvent contraintes de choisir d'autres types d'activités tels que les services informatiques et les activités liées à l'Internet afin de pouvoir créer leur entreprise en ligne. Cette situation induit un autre problème majeur : le manque de visibilité sur l'évolution des créations de nouvelles entreprises dans le secteur du numérique et du commerce électronique en raison de l'absence de statistiques fiables.

Ces insuffisances pourraient être palliées dans le cadre du projet en cours visant la révision des autorisations de l'exercice des activités économiques et fixant la NAT telle que définie par le Décret n° 2017-390 du 9 mars 2017. Selon l'article 12 de ce décret, les structures publiques sont appelées à prendre toutes les dispositions nécessaires pour l'adoption de la NAT en tant que nomenclature unique pour leurs activités et pour la révision des données qui les concernent.

Ce projet présente ainsi une opportunité pour la révision et l'actualisation de la NAT et l'ajout des activités innovantes afférentes aux transactions en ligne, ainsi que son adoption par les structures chargées de la création des entreprises. Cela devrait faciliter le processus de création des entreprises et promouvoir l'entrepreneuriat dans le commerce électronique et l'économie numérique en général.

⁴⁹ Lien : <http://www.ins.tn/publication/nomenclature-dactivites-tunisienne-de-2009-nat>.



6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

L'offre de formations liées aux TIC, à l'économie numérique et au commerce électronique s'est développée au cours des dernières années. De ce fait, elle constitue une opportunité pour le décollage du commerce électronique en Tunisie. Une cartographie des besoins en compétences numériques est établie en collaboration avec le secteur privé. Néanmoins, un écart persiste entre les compétences demandées par les entreprises du secteur et les qualifications offertes par les programmes de formation proposés par les universités et les écoles de formation technique. Cet écart s'explique principalement par une inadéquation entre les compétences techniques, linguistiques et managériales et celles demandées par le marché du numérique. Il est aussi accentué par les départs pour l'étranger des personnes expérimentées. L'inadéquation des compétences en Tunisie semble être horizontale plutôt que verticale dans la mesure où le déséquilibre en matière de compétences est principalement lié au champ considéré, pas au niveau d'éducation. Selon les participants aux consultations nationales tenues au mois de mars 2021, une certaine pénurie est observée en termes de compétences en logistique, e-logistique, marketing digital et fintech.

6.1. Identification des écarts et inadéquation des compétences dans le domaine du numérique

L'adéquation entre l'offre de compétences dans le domaine des TIC et les besoins réels du marché constitue un facteur important pour garantir l'émergence d'un environnement propice au développement des start-up numériques et du commerce électronique.

En Tunisie, 12 300 diplômés en TIC sortent chaque année des établissements universitaires privés et publics.⁵⁰ Ce nombre devrait être porté à 15 000 par an dans les années à venir, avec l'homologation de nouveaux établissements universitaires. Cependant, des pénuries de compétences liées au TIC et au commerce électronique persistent, à l'instar des compétences en logistique, e-logistique, marketing digital, fintech, etc. L'offre de programmes de formation gagnerait à s'aligner sur le référentiel national des métiers, établi sur la base des besoins du marché de travail en termes de compétences.

La demande des entreprises tunisiennes en compétences numériques a augmenté au cours des dernières années. Selon l'édition 2019 du Rapport national sur l'emploi de l'Institut Arabe des Chefs d'entreprises (IACE), 77,5% des compétences demandées par les entreprises en Tunisie sont de type technique, numérique et informatique. En 2018, selon une étude de l'IACE, environ un quart des entreprises tunisiennes ont recruté ou cherché à recruter des employés ayant des compétences dans les secteurs des TIC et de l'ingénierie. Malgré cette demande accrue, une inadéquation de l'offre persiste, surtout sur le plan qualitatif.⁵¹ Cela est reflété entre autres par le classement de la Tunisie dans l'indice de compétitivité globale (Global Competitiveness Report) établi en 2019 par le Forum Économique Mondial (FEM), où le pays se classe, en termes de compétences des diplômés et de compétences numériques parmi la population active, respectivement à la 108^e et 67^e place mondiale, sur 141 pays considérés. Selon ce même rapport, la Tunisie est 88^e en termes de disponibilité d'employés qualifiés, avec un score de 4 sur 7 (voir **Tableau 5**).

⁵⁰ Source : IFC et Fédération des TIC (UTICA), 2017.

⁵¹ L'inadéquation des compétences englobe de façon générale différents types de déficits et de déséquilibres en matière de compétences, tels que la surqualification, la sous-qualification, la surcompétence, les pénuries, les excédents et obsolescence de compétences.



Tableau 5 : Développement des compétences : classement de la Tunisie selon le rapport de la compétitivité globale (FEM, 2019)

Indice	Classement/141	Score/7	Meilleure performance
Compétences des diplômés	108	3,6	Suisse
Compétences numériques parmi la population active	67	4,2	Finlande
Disponibilité d'employés qualifiés	88	4	États-Unis
Capacité à attirer les talents*	119	2,3	-
Capacité à retenir les talents*	111	2,7	-
Pratiques d'embauche et de licenciement	126	3	Hong-Kong SAR
Flexibilité de la détermination des salaires	124	4,3	Estonie
Embauche de la main-d'œuvre étrangère	141	2,7	Albanie
Développement des entreprises innovantes	114	3,5	Israël

* Rapport FEM 2017-2018.⁵²

Fuite des compétences tunisiennes vers l'étranger

Le *Diagnostic de l'économie numérique de la Tunisie* (DECA Tunisie), réalisé en 2020 dans le cadre d'un projet piloté par le MTC et mené en partenariat avec le Groupe de la Banque mondiale (GBM), a souligné l'impact de l'émigration des compétences tunisiennes vers l'étranger sur la rareté des compétences numériques disponibles dans le pays. Ce phénomène de fuite des cerveaux, accentué par la faible capacité de la Tunisie à retenir ses talents, surtout depuis 2011, constitue une réelle entrave au développement de plusieurs secteurs économiques, y compris ceux des TIC et du commerce électronique. Selon l'étude DECA, environ 10.000 ingénieurs tunisiens ont quitté le pays durant les quatre dernières années, positionnant ainsi la Tunisie parmi les pays ayant le pourcentage le plus élevé de diaspora qualifiée vivant dans les pays de l'OCDE.⁵³ Cette situation est confirmée par le classement de la Tunisie à la 111^e place mondiale en matière de capacité à retenir les talents (voir **Tableau 5**).

Les autorités tunisiennes gagneraient à adopter des politiques et mesures pour améliorer la capacité du système économique à attirer et retenir des talents en œuvrant pour une meilleure flexibilité du marché du travail, notamment en ce qui concerne :

- i) les pratiques d'embauche et de licenciement et
- ii) la flexibilité de la détermination des salaires pour

lesquels la Tunisie est classée, respectivement, à la 126^e et 124^e place mondiale.

Recours aux compétences étrangères : des procédures très rigides

Un autre facteur non moins important intensifiant l'inadéquation entre l'offre et la demande de compétences dans le secteur du numérique en Tunisie est la forte rigidité du cadre réglementaire et des procédures en ce qui concerne le recours aux compétences étrangères. Le pays se classe dernier en matière d'embauche de main-d'œuvre étrangère et à la 119^e place en ce qui concerne la capacité à attirer les talents (voir **Tableau 5**). Bien que cette orientation stratégique permette de protéger les emplois des Tunisiens, elle ne favorise pas le transfert de savoir-faire et de technologies en provenance de l'étranger au profit du marché national.

Par ailleurs, des actions publiques pourraient être mises en place afin de remédier à l'obsolescence à la fois économique et technique des compétences existantes et cela, via des programmes de formation continue et de formation technique ciblés. Les participants aux consultations nationales ont également souligné l'importance de la planification d'un programme de formation des formateurs à travers le réseau des centres d'affaires et des chambres de commerce dans les régions de l'intérieur afin de promouvoir la culture de l'entrepreneuriat dans le commerce électronique chez les jeunes diplômés

⁵² <https://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf>

⁵³ Plus de 20 % des diplômés des universités tunisiennes vivent dans les pays de l'OCDE.



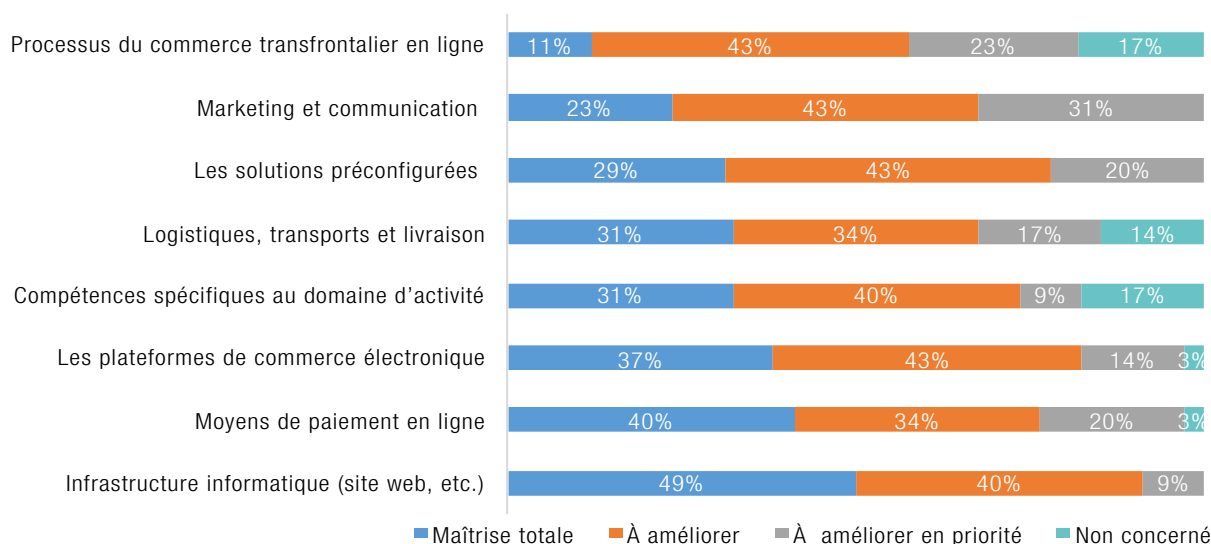
du supérieur. Les chambres de commerce, surtout dans les régions de l'intérieur, gagneraient à s'orienter, en collaboration avec les centres de formation professionnelle et les universités, vers l'organisation de sessions de formation au profit notamment des commerçants traditionnels sur les aspects afférents au commerce électronique (marketing digital, accès aux marchés, développement des sites marchands, solutions de paiement en ligne, etc.)

Les réponses aux questionnaires de la CNUCED révèlent la forte transversalité des compétences

requis en matière de commerce électronique (voir **Figure 15**). Les principaux aspects « à améliorer » ou « à améliorer en priorité », selon les répondants du secteur privé, sont : le gain en visibilité via le marketing et la communication (74%), le processus lié au commerce transfrontalier en ligne (66%), les solutions préconfigurées incluant les boutiques électroniques et modules de paiement, marketing, logistique ou après-vente (63%), les connaissances spécifiques sur les plateformes de commerce électronique (57%), les moyens de paiement en ligne (54%) et le domaine de la logistique, du transport et de la livraison (51%).

Figure 15 : Domaines de compétences à améliorer

Comment qualifieriez-vous votre propre maîtrise des compétences suivantes pour la conduite de votre activité ? (répondants du secteur privé, 35 réponses)



Source : CNUCED.

6.2. Initiatives et projets de renforcement des compétences en Tunisie

L'initiative « Digital Talent »

La Société Financière Internationale (IFC) a lancé en 2017, en collaboration avec la Fédération

nationale des TIC relevant de l'Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat (UTICA), un programme de convergence des compétences des diplômés en TIC vers les besoins du secteur privé afin d'améliorer leur employabilité (programme Éducation pour l'Emploi E4E). Son lancement a été motivé par le paradoxe lié à l'existence d'un taux de chômage élevé



et persistant chez les jeunes diplômés, en parallèle avec les difficultés de recrutement déclarées par les entreprises du secteur des TIC en raison de la pénurie de compétences adaptées à leurs besoins.

Ce programme a permis la mise en place, en octobre 2017, du projet « Digital Talent » visant à la création d'une plateforme de référence au niveau national en matière de coordination des actions publiques, académiques et privées liées au renforcement des compétences numériques, en adéquation avec les besoins des professionnels. Le projet a conduit à la mise en place d'une instance sectorielle qui coordonne les composantes suivantes :

- **L'observatoire sectoriel des métiers et des compétences** présentant une source unique d'informations à même d'aiguiller la politique publique, l'investissement privé et l'effort académique dans le secteur des TIC.
- **Le référentiel des métiers et des compétences** offrant un langage commun entre les agences publiques, les instituts de formation et les entreprises technologiques (voir **Tableau 6**). Ce référentiel a été implanté dans 11 établissements universitaires et 8 entreprises en Tunisie avec l'implication de 3 500 collaborateurs et 200 étudiants.

- **Une plateforme de jumelage académique** offrant aux jeunes diplômés des cursus de formation adaptés et visant à améliorer leur employabilité.

La réussite du projet « Digital Talent » est tributaire d'une collaboration effective et structurée entre les différentes parties prenantes, notamment le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (MEFP), le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS), le MTC, les universités et organismes de formation publics et privés, les professionnels du secteur et les demandeurs d'emploi.

Selon le rapport sur l'évaluation des écarts de compétences dans le secteur des TIC en Tunisie élaboré par l'IFC, les compétences exigées par les entreprises tunisiennes relèvent de trois catégories, à savoir les compétences managériales suivies des compétences générales et/ou personnelles et des compétences techniques. Plus de la moitié des besoins en compétences exprimés par les entreprises dans le cadre de l'étude de l'IFC et l'UTICA (2017) concernent les compétences comportementales et managériales (*soft skills*).⁵⁴

Tableau 6 : Référentiel « Digital Talent »

- Administrateur de base de données	- Expert réseaux
- Administrateur système	- Expert sécurité informatique
- Analyste d'affaires	- Expert stockage
- Analyste de données	- Expert technique
- Architecte entreprise	- Formateur TIC
- Architecte système	- Gestionnaire de comptes clients
- Chef de projet	- Juriste en TIC
- Concepteur	- Responsable assurance qualité
- Consultant	- Responsable de services TIC (service manager)
- Développeur	- Responsable sécurité informatique
- Directeur SI	- Technicien support utilisateur
- Expert des médias numériques	- Testeur
- Expert en virtualisation	

Source : <http://www.digitaltalent.tn>.

⁵⁴ Les compétences comportementales et managériales représentent respectivement 1% et 12% des compétences enseignées en moyenne (sources : IFC et Fédération des TIC (UTICA), 2017).



Le Référentiel Tunisien des Métiers et des Compétences (RTMC)

Le RTMC est une cartographie de l'ensemble des métiers existants sur le marché du travail, regroupés par domaine d'activités, y compris le domaine des TIC. Il sert ainsi d'outil de référence pour le rapprochement entre l'offre et la demande de compétences et de référence pour l'élaboration des programmes d'enseignement et de formation professionnelle (voir

Tableau 7). Conçu par le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, il a été élaboré en 2018 par les cadres de l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (ANETI) avec l'appui et l'expertise de Pôle Emploi France et la collaboration du secteur privé. La mise à jour régulière de ce référentiel devrait contribuer à réduire l'inadéquation entre l'offre et la demande en termes de métiers et compétences en général, ceux en rapport avec les TIC en particulier.

Tableau 7 : Codification du Référentiel Tunisien des Métiers et des Compétences (Domaines Communication, Média et Multimédia)

ÉDITION ET COMMUNICATION	INDUSTRIES GRAPHIQUES
Animation de site multimédia Écriture d'ouvrages, de livres Communication Conception de contenus multimédias Coordination d'édition Journalisme et information média Organisation d'évènementiel Traduction, interprétariat	Conduite de machines d'impression Conduite de machines de façonnage routage Encadrement des industries graphiques Façonnage et routage Préparation et correction en édition et presse Prépresse Reprographie Intervention technique en industrie graphique
IMAGES ET SONS	PUBLICITÉ
Photographie Projection cinéma Réalisation de contenus multimédias	Développement et promotion publicitaire Élaboration de plan média

Source : ANETI (2018).

L'Organisation internationale du travail (OIT) a quant à elle lancé début 2021 un projet STED (Skills for Trade and Economic Diversification) ayant pour objectif l'analyse des besoins en compétences dans les secteurs économiques « porteurs » (orientés vers l'exportation) à la fois au niveau national et régional (le projet s'étend à l'Algérie et au Maroc). Selon l'approche STED, les compétences liées au numérique seront analysées de façon transversale et devraient contribuer à augmenter les emplois décents et la croissance dans les secteurs économiques porteurs. Des synergies entre le diagnostic sur le commerce électronique et le projet STED pourraient être envisagées, afin de renforcer le volet relatif au développement des compétences et combler les écarts existants dans le domaine du numérique.

Les start-up technologiques bénéficient d'un environnement plutôt favorable à leur développement, surtout depuis l'instauration du nouveau cadre incitatif Startup Act (voir **Encadré 4**) et la multiplication des

offres en matière de renforcement des capacités dans les TIC par les incubateurs des start-up.

6.3. Parcours de formation, formation supérieure et formation professionnelle en matière de TIC

L'offre de formation dans le secteur des TIC en Tunisie est diversifiée en termes de spécialités enseignées et de parcours disponibles. Elle est composée de quatre spécialités majeures : multimédia, informatique de gestion, télécommunications et sciences informatiques. L'enseignement public domine l'offre de formation dans les TIC et cela, en dépit de la perte de vitesse qu'il affiche au profit de l'enseignement privé, lequel connaît une croissance annuelle moyenne de 10%.

L'École Supérieure de l'Économie Numérique (ESEN), créée en 2004 sous le nom d'École Supérieure du Commerce Électronique et rattachée



à l'Université de la Manouba, constitue l'une des principales institutions fournissant des formations aux futures élites du domaine de l'économie numérique en Tunisie. Son offre en termes de filières d'enseignement a été réformée en 2012 pour y intégrer le domaine

du e-business. Les programmes d'enseignement en licences et masters de l'ESEN, dont bénéficient 800 étudiants, sont focalisés sur les formations en numérique avec des modules à la fois spécialisés et transversaux (voir **Tableau 8**).

Tableau 8 : Programmes de formation de l'ESEN		
Types	Spécialités	Principaux débouchés
Licence en business computing	Business intelligence Business Information System E-Business E-marketing and digital strategies	Software Developer Consultant e-business Community manager Développement en e-service Analyste de données Gestionnaire de comptes clients Intégrateur Architecte Entreprise et Système Webmarketeur Chef de projet e-commerce
Mastère de recherche	Web intelligence	Enseignant-chercheur Cadres en R&D en web intelligence Responsables réseaux et web
Mastère professionnel	Data science and software development E-business Veille et Intelligence Compétitive Contrôle de gestion et business intelligence	Analyste d'affaires et de données Administrateur base de données Développeur d'applications informatiques Expert en médias numériques Responsable des systèmes d'information Chargé de la veille stratégique Contrôleur de gestion Consultant en e-business

Source : École Supérieure d'Économie Numérique.⁵⁵

Les Instituts Supérieurs des Études Technologiques (ISET) au nombre de 24 et répartis sur tout le territoire, contribuent à la formation de techniciens supérieurs en TIC. Le nombre de diplômés des ISET spécialisés dans les TIC a diminué au cours des dernières années, avec une projection de 1 385 diplômés à l'horizon 2022, contre 1 520 en 2017 (rapport IFC et UTICA, 2017). Selon le même rapport, cette baisse s'explique par des problèmes d'inaccessibilité, d'inactivité et d'inadéquation des compétences enseignées.

L'adéquation entre les programmes de formation offerts par le système éducatif et les compétences demandées par le système économique apparaît comme relativement faible en Tunisie. Selon les dernières données du MESRS pour l'année universitaire 2018-2019, environ 12% seulement des étudiants sont inscrits dans des formations en rapport avec les TIC⁵⁶.

⁵⁵ www.esen.tn

⁵⁶ 9,8% sont inscrits dans des établissements publics et 2,1% dans des établissements privés.

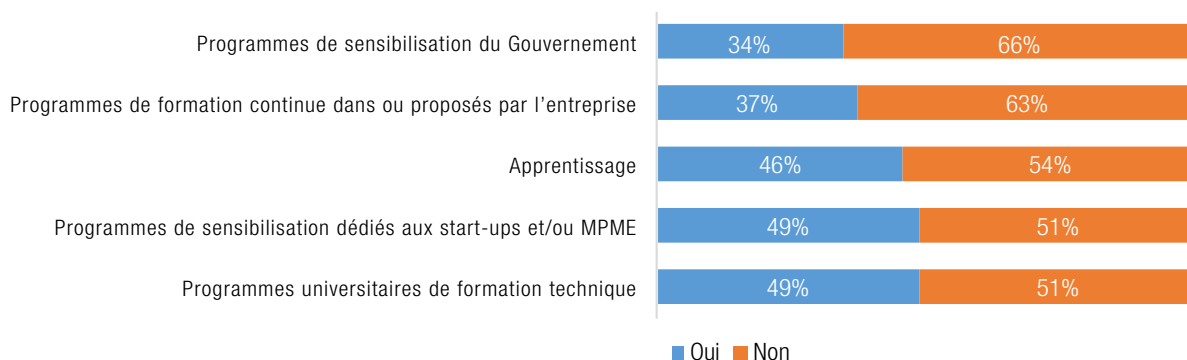


Selon les résultats de l'enquête menée par la CNUCED, respectivement, 66% et 63% des opérateurs privés interrogés considèrent que les programmes de sensibilisation du Gouvernement et ceux de la formation continue dans les entreprises ne satisfont pas les besoins du pays pour le développement du commerce électronique et de l'économie numérique. Cependant, la perception des répondants est

mitigée en ce qui concerne la mesure avec laquelle les programmes d'apprentissage, universitaires de formation technique et ceux destinés à renforcer les capacités des start-up et des MPME sont alignés sur les besoins en compétence en matière de commerce électronique et de TIC (voir **Figure 16**).

Figure 16 : Adéquation de l'offre de formation et des besoins en compétence en commerce électronique et TIC

L'offre actuelle de formation en TIC satisfait-elle les besoins du pays pour le développement du commerce électronique et de l'économie numérique ? (répondants du secteur privé, 35 réponses)



Source : CNUCED.

Les consultations nationales menées en mars 2021 ont souligné par ailleurs l'importance accordée par l'enseignement supérieur à la formation de compétences numériques en Tunisie, que ce soit via les diplômes dédiés spécifiquement à l'enseignement du numérique et des TIC ou à travers des modules transversaux au niveau des autres filières. Il a également été constaté l'absence d'un processus institutionnel d'évaluation des compétences acquises à travers l'enseignement supérieur du numérique

en Tunisie. S'ajoute à cela la non-implication du secteur privé dans la conception des programmes de formation et d'enseignement du numérique. À noter cependant, la récente initiative relative à la signature d'un protocole d'accord entre l'IACE et le MESRS pour le développement d'une plateforme visant à relier les programmes de l'enseignement supérieur aux besoins des entreprises publiques et privées en termes de compétences.



Encadré 3 : Principales conclusions du diagnostic DECA (BM, 2020)

Le diagnostic DECA Tunisie a montré que les programmes de formation universitaire actuels dans le domaine des TIC ne sont pas suffisants pour répondre aux besoins du marché du travail en raison des aspects suivants :

- Absence d'une vision claire à moyen et long terme du secteur de l'enseignement universitaire concernant l'offre de formation dans les TIC, ainsi que la déclinaison des types de formations par université en fonction des spécialités.
- Manque de sources de financement des projets académiques nécessitant des investissements matériels et immatériels pour le développement des compétences en TIC requises par le marché du travail.
- Lourdeur des procédures administratives limitant la réactivité des établissements universitaires et leur capacité à adapter leur offre de formation en TIC à l'évolution des besoins du marché du travail.
- Offre insuffisante de formations certifiantes en ligne de la part des établissements universitaires publics en raison du manque de ressources financières et techniques.

Source : *Diagnostic de l'Économie numérique de la Tunisie (2020)*, Banque mondiale.

Il est à noter enfin que les demandes d'habilitation de diplômes et programmes universitaires liés à l'enseignement du numérique et du e-commerce sont actuellement examinées par la Commission nationale sectorielle en informatique placée sous l'égide de la Direction Générale de la Rénovation Universitaire (DGRU) au MESRS. Cette commission a une vocation technique et statue sur des diplômes pluridisciplinaires au croisement de l'informatique et du management. L'implication de spécialistes en management et d'un plus grand nombre de professionnels et experts en e-business et e-commerce renforcera l'alignement des programmes habilités par la Commission sur les compétences demandées par le marché du travail. Par ailleurs, la DGRU a mené une réforme pédagogique en 2018 ayant pour objectif de réduire l'écart observé entre les compétences en TIC demandées par le marché de l'emploi et les qualifications offertes par les programmes d'enseignement universitaires. Dans ce cadre, la Commission nationale sectorielle en informatique, dont relèvent les diplômes du e-business, a révisé la composition de toutes les grilles liées à l'informatique et à l'informatique de gestion (entre autres la grille e-business) et a défini les métiers visés par les parcours à partir du référentiel « Digital Talent ».

Cela a permis de contribuer à la définition des compétences visées ainsi que des modules et éléments à intégrer dans les maquettes. Il est prévu qu'au terme de l'année universitaire 2021-2022, sortent les premières promotions issues de cette réforme.

6.4. Environnement des start-up technologiques (tech start-up)

La Loi n°2018-20 du 17 avril 2018 relative aux start-up, dénommée Startup Act, a contribué depuis sa promulgation, à la création d'une dynamique d'investissement avec 500 labels start-up octroyés à mai 2021.⁵⁷ Parmi ces start-up labellisées, 21% opèrent dans le commerce électronique sous forme de places de marchés virtuelles. Selon le rapport Startup Tunisia 2020, le nombre de start-up labellisées devrait passer à mille dans les cinq prochaines années avec la création de dix mille emplois.

⁵⁷ Entre 20 et 30 start-up sont labellisées chaque année, pour 40 demandes en moyenne par an.



Encadré 4 : Le « Startup Act », un cadre incitatif pour le développement des start-up en Tunisie

La Loi n°2018-20 du 17 avril 2018 a mis en place un cadre incitatif pour la création et le développement de start-up en Tunisie sur la base de la créativité, de l'innovation et de l'utilisation des nouvelles technologies pour une plus forte valeur ajoutée et une compétitivité aux niveaux national et international.

- Le Décret gouvernemental n°2018- 840 du 11 octobre 2018 a fixé les conditions d'octroi du « Label Startup » et les avantages et les obligations qui en découlent.
- **Conditions d'octroi du « Label Startup » :**
 - Le modèle économique est à forte dimension innovante, notamment technologique, et l'activité est à fort potentiel de croissance économique.
 - L'existence juridique ne dépasse pas huit ans.
 - L'effectif ne dépasse pas cent salariés.
 - Le total bilan ne dépasse pas quinze millions de TND (environ 4,625 millions d'euros).
 - Le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas quinze millions de TND (environ 4, 625 millions d'euros).
- **Avantages du « Startup Act » pour les entreprises, investisseurs et fondateurs :**
 - Prise en charge par l'État de la procédure de dépôt et des frais d'enregistrement des brevets.
 - Exonération de l'impôt au titre des revenus et des bénéfices réinvestis.
 - Prise en charge par l'État des cotisations patronales et salariales.
 - Exonération de l'impôt sur la plus-value.
 - Bénéfice du mécanisme « Fonds de garantie pour les Startups ».
 - Augmentation du plafond de l'allocation annuelle de la CTI à cent mille TND (près de 31 000 euros).
 - Droit à l'ouverture d'un compte start-up en devises selon les dispositions de la circulaire de la BCT n°2019-01 du 30 janvier 2019.
 - Droit à un congé pour la création d'une start-up au profit des employés du secteur public ou privé d'une durée d'un an, renouvelable une seule fois.
 - Droit à une bourse au profit de tout promoteur d'une start-up pour une durée d'une année, financée principalement par le Fonds National de l'Emploi.
- **Obligations qui incombent à la start-up durant la validité du Label :**

	Durant les trois premières années	Durant les cinq premières années
Effectif	Au moins dix employés	Au moins trente employés
Chiffre d'affaires ou bilan total	Au moins trois cent mille TND (environ 91 000 euros)	Au moins un million de TND (environ 310 000 euros)

Sources : Loi n°2018-20 du 17 avril 2018, Décret gouvernemental n°2018- 840 du 11 octobre 2018 et circulaire de la BCT n°2019-01 du 30 janvier 2019.



Représentation féminine dans les start-up tunisiennes

Selon le rapport *Startup Tunisia 2020*,⁵⁸ le rôle des femmes dans la création des start-up en Tunisie reste minoritaire. Seules 5,3% des start-up labellisées en 2020 ont été créées exclusivement par des femmes (en 2019, le nombre de start-up fondées exclusivement par des femmes représentait 4,3%), contre environ 65% créées exclusivement par des hommes. En matière d'éducation, toutes les fondatrices de start-up labellisées en 2020 ont, au minimum, un niveau Bac+3 et 13% d'entre elles sont titulaires d'un doctorat. Généralement, le niveau d'éducation des femmes créatrices de start-up est supérieur à celui des hommes qui en créent. En matière de formation, 80% des femmes fondatrices de start-up sont issues de formations d'ingénieurs, ou de filières techniques et business. Environ 20% des start-up fondées par des femmes opèrent sous forme de places de marché (*marketplaces*).

Incubateurs de start-up

Le nombre d'incubateurs de start-up et de programmes d'accompagnement des MPME fournissant des formations et des activités de renforcement de capacités en matière de TIC a augmenté ces dernières années en Tunisie. Ces acteurs jouent un rôle clé dans le développement du tissu économique des start-up en s'appuyant sur les nouvelles technologies dans différents domaines. Une plus grande implication de ces incubateurs est toutefois nécessaire pour enrichir l'offre de formation pratique aux opérateurs du commerce électronique.

En matière de développement d'entreprises innovantes, la Tunisie est classée 114^e mondiale sur 141 pays considérés avec un score de 3,5 sur 7 (voir **Tableau 5**).

⁵⁸ Lien : <https://www.startupact.tn/accueil.html>.



7. ACCÈS AU FINANCEMENT

L'accès des start-up technologiques au financement bancaire, qui domine l'offre globale de financement en Tunisie, n'est souvent pas déterminé par des facteurs endogènes tels que le potentiel de croissance et de rentabilité des entreprises, mais plutôt par des facteurs exogènes ayant trait aux conditions de financement contraignantes imposées par les banques en matière d'obligation de présenter des garanties, de coût de financement élevé et d'autofinancement minimum requis. Le financement non-bancaire sur le marché financier et à travers les instruments de capital en investissement semble être plus adapté aux spécificités des start-up technologiques en Tunisie. Le soutien des fonds de garantie au financement des PME technologiques demeure en deçà des attentes. Cela s'explique, en partie, par la quasi-absence de sensibilisation aux opportunités de financement disponibles pour les projets dans les TIC et le commerce électronique.

7.1. Banclarisation et financement bancaire

La banclarisation en Tunisie est considérée comme faible. Le réseau bancaire tunisien compte actuellement 1 973 agences, ce qui correspond à une densité du réseau bancaire (nombre d'habitants par agence) de 5 934⁵⁹. Des inégalités régionales sont toutefois observées en termes de banclarisation, avec une forte concentration du réseau sur le littoral, qui abrite 86% des agences bancaires.⁶⁰

Le financement bancaire accapare une part prédominante du financement global de l'économie en Tunisie. Cela se reflète dans la part de l'encours des crédits des banques commerciales dans le PIB, de 76% en 2019.⁶¹

L'accès au financement bancaire en Tunisie, surtout pour les PME, n'est souvent pas déterminé par des facteurs endogènes tels que le potentiel futur de croissance et de rentabilité des entreprises, mais plutôt par des facteurs exogènes qui ont trait aux conditions de financement contraignantes imposées par les banques. Pour accéder au financement bancaire, les PME sont contraintes de présenter des garanties sous forme d'hypothèques sur des biens immobiliers ou des nantissements sur des biens mobiliers, de supporter un coût de financement élevé et d'apporter un autofinancement de 30% au minimum. À ces conditions contraignantes s'ajoute le fait que les banques privilégient souvent

l'octroi de prêts à leurs propres clients en raison de l'asymétrie d'information lorsqu'il s'agit de nouvelles relations. Toutes ces conditions durcissent l'accès au financement bancaire pour les PME en général, et les start-up technologiques en particulier.⁶²

Deux établissements bancaires publics, la Banque Tunisienne de Solidarité (BTS Bank),⁶³ qui finance les projets à hauteur de 150 000 TND (46 248 euros), et la Banque de Financement des Petites et Moyennes Entreprises (BFPME)⁶⁴ qui finance les PME dont le coût d'investissement total est compris entre 100 000 TND (30 832 euros) et 15 millions TND (près de 4,625 millions d'euros), souvent sous forme de cofinancement avec d'autres banques commerciales, contribuent à faciliter l'accès au financement pour les jeunes entrepreneurs en n'exigeant pas de garanties réelles externes au projet. Néanmoins, le manque de compétences en TIC au sein de la BTS et de la BFPME réduit leur capacité à appréhender les risques associés au financement des start-up à forte dimension technologique.

Environ deux tiers des répondants aux questionnaires de la CNUCED (sur 88) considèrent que les difficultés à identifier des sources potentielles de financement et d'investissement, ainsi que l'existence d'un climat d'investissement peu propice, représentent des entraves majeures au développement du commerce électronique en Tunisie (voir **Figure 17**).

⁵⁹ Comparé à une densité de 5 400 habitants par agence au Maroc (source : Rapport annuel sur la supervision bancaire, Bank Al-Maghrib, 2019).

⁶⁰ Source : Rapport annuel sur la supervision bancaire (BCT, 2019).

⁶¹ Source : Financial Access Survey (FAS), IMF (2019).

⁶² En matière d'accès au financement des PME, la Tunisie est classée au 109^e rang mondial sur 141 pays considérés avec un score de 3,4 sur 7 selon le Rapport de compétitivité globale 2019 du Forum Économique Mondial (FEM).

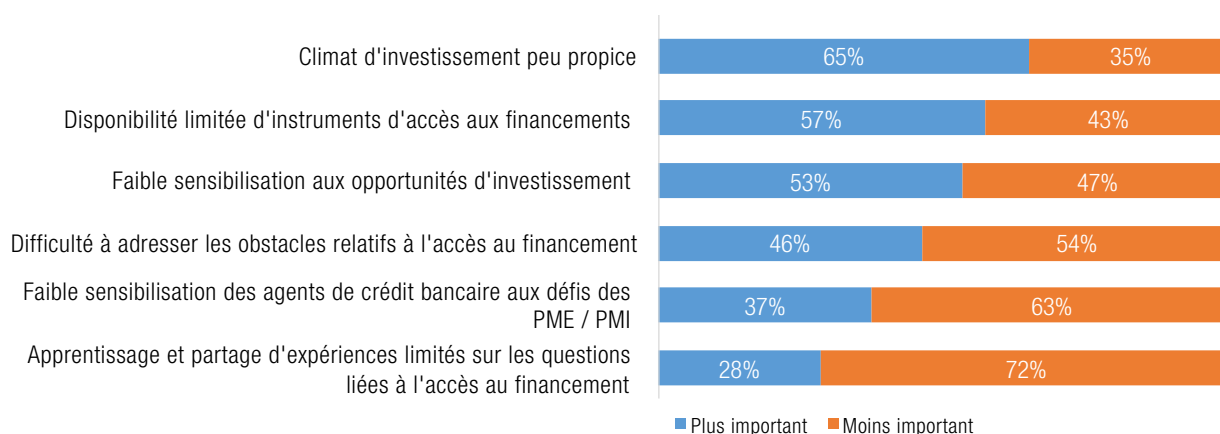
⁶³ La BTS a approuvé depuis sa création en 1997 et jusqu'à fin 2019, 202 304 crédits pour un volume global de financement de 1 725 millions de TND (près de 530 millions d'euros, source : BTS).

⁶⁴ La BFPME a approuvé depuis sa création en 2005 et jusqu'à fin 2020, 1 465 crédits pour un volume global de financement de 378 millions TND (environ 116 millions d'euros, source : BFPME).



Figure 17 : Obstacles concernant l'accès au financement pour créer un environnement propice au commerce électronique

Quels sont, à votre avis, les trois obstacles les plus importants et les trois les moins importants en termes d'accès au financement en matière de commerce électronique dans votre pays ? (répondants des secteurs public et privé, 88 réponses)



Source : CNUCED.

7.2. Mécanismes de financement alternatif du secteur privé

Le financement non-bancaire, sur le marché boursier ou à travers les instruments de capital investissement, demeure peu développé en Tunisie. De fait, la capitalisation boursière de la place de Tunis, soit 23 092 millions de TND (environ 7 105 millions d'euros) en 2020,⁶⁵ ne dépasse pas 25% du PIB avec une part pour le secteur des TIC inférieure à 1%⁶⁶. Les actifs des institutions financières non-bancaires ne dépassent pas 5% du PIB. Ces indicateurs sont nettement en deçà des ratios observés dans les autres pays de la région MENA⁶⁷.

Le capital en investissement : un mécanisme de financement du haut de bilan des entreprises

Le capital en investissement, qui permet le financement des entreprises lors des phases de démarrage, de développement ou encore lors de leur transmission, est l'un des modes de financement les plus adaptés aux start-up technologiques. Les structures de

capital en investissement comprennent les Sociétés d'investissement à capital-risque (SICAR), les Fonds communs de placement à risque (FCPR) et les Fonds d'amorçage (FA). Fin 2019, on comptait 58 SICAR, 43 FCPR et 8 Fonds d'amorçage opérationnels en Tunisie. Le nombre de projets approuvés en 2019 par les différents instruments de capital en investissement, dont certains sont destinés au financement du secteur des TIC, a atteint 198 pour une enveloppe globale de 502,8 millions de TND (environ 154,35 millions d'euros)⁶⁸.

Le nombre de projets financés en 2019 par les structures d'investissement à capital-risque en Tunisie a atteint 158 pour une valeur globale de 430,2 millions de TND (un peu plus de 132 millions d'euros), dont 63,3% pour des entreprises de moins de 20 personnes et 52,5% pour des projets établis dans les zones de développement régional. Cela témoigne de l'importance du secteur du capital-risque en matière de renforcement des fonds propres des PME, surtout dans les régions de l'intérieur du pays caractérisées par un faible taux de bancarisation.

⁶⁵ Source : Rapport annuel de la BVMT (2020).

⁶⁶ La BVMT s'est fixé comme objectif stratégique d'atteindre une capitalisation boursière à hauteur de 35% du PIB à l'horizon 2025.

⁶⁷ Source : Rapport annuel du Conseil du Marché Financier (CMF), 2019.

⁶⁸ Source : Rapport annuel du CMF (2019).



Encadré 5 : Le Fonds commun de placement à risque - IN'TECH

- **Objectifs** : Financer le haut de bilan des projets innovants et à fort contenu technologique.
- **Éligibilité** : Le fonds intervient surtout pour participer aux fonds propres des entreprises dans le cadre de :
 - Une nouvelle création dans les créneaux porteurs.
 - Une extension et/ou un développement des PME adhérentes au Programme de Mise à Niveau (PMN) concernant :
 - Les investissements à caractère technologique prioritaire.
 - L'innovation et le développement technologique.
 - Les opérations visant la remontée de filière par l'intégration des fonctions de conception et de maîtrise de produit fini, assurant le passage de la sous-traitance à la co-traitance et au produit fini.
- **Modes d'intervention** :
 - Financement des investissements dont le coût global se situe entre 100 mille TND (environ 30 700 euros) et 5 millions de TND (environ 1,535 millions d'euros) selon un schéma de financement s'appuyant principalement sur les fonds propres.
 - Gestionnaire du fonds : SAGES Capital.
 - Dépositaire : STB.
 - Prises de participation : dans la limite de 49% du capital social des projets ciblés avec un ticket minimum de participation de 30 mille TND (9 210 euros environ).

Source : Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines (MIEM).

Les fonds de garantie : un mécanisme de soutien au financement des PME

Les fonds de garantie contribuent au soutien des PME en matière d'accès au financement. La Société Tunisienne de Garantie (SOTUGAR),⁶⁹ créée en 2003, a comme objet la gestion du système de garantie des crédits accordés aux PME et des participations des sociétés d'investissement à capital-risque dans leur capital, ainsi que tout fonds ou mécanisme de garantie des crédits et des participations. Durant l'exercice 2019, les concours garantis (sous forme de crédits et de participations) déclarés par la SOTUGAR se sont élevés à 369,8 millions de TND (environ 113,63 millions d'euros), notamment grâce aux activités du Fonds National de Garantie (FNG) pour 214,6 millions de TND (environ 65,88 millions d'euros), du Fonds de Garantie des Petites et Moyennes Entreprises (FGPME) pour 104,2 millions de TND (environ 32 millions d'euros) et du Fonds d'Appui et de Relance (FAR) pour 51 millions de TND (environ 15,65 millions d'euros).

Depuis sa création en 2003 et jusqu'à fin 2019, le FGPME a garanti 4913 crédits et participations pour un montant global de concours garantis de 1434,7 millions de TND (environ 439,7 millions d'euros). La répartition sectorielle des concours garantis en 2019 par le FGPME a été marquée par une hausse du montant des concours déclarés au profit du secteur des industries manufacturières de 25,2% et d'une baisse de 17,2% pour le secteur des services. En revanche, les concours au profit des nouvelles technologies sous le Régime d'Incitation à la Créativité et à l'Innovation dans le domaine des TIC (RIICTIC) (voir **Encadré 6**), n'ont enregistré aucune déclaration et cela, pour la septième année consécutive, sachant que jusqu'à fin 2019, le cumul des concours garantis par le FGPME dans le cadre du RIICTIC (ancien RITI) n'a pas dépassé 3,6 millions de TND (environ 1,1 million d'euros).

La faible part des crédits et participations au profit des PME technologiques dans le volume global de concours garantis par le FGPME s'explique par une faible demande due à une quasi-absence de sensibilisation aux opportunités de financements

⁶⁹ Le capital de la SOTUGAR est détenu par l'État et les banques.



disponibles pour les projets dans les TIC. Les autorités publiques gagneraient à mettre en œuvre, en collaboration avec l'Association Professionnelle Tunisienne des Banques et des Établissements Financiers (APTBEF) et l'Association Tunisienne des Investisseurs en Capital (ATIC), des campagnes d'information et de sensibilisation sur les différentes opportunités de financement disponibles pour les PME technologiques.

Les ressources cumulées du FGPME au 31 décembre 2019 se sont élevées à 139 millions de TND (près de 42,66 millions d'euros) constituées par des dotations de l'État Tunisien (29%), des dons de l'UE (11%), des produits de placement (40%), ainsi que des contributions des bénéficiaires et des récupérations des avances (20%). L'amélioration de l'offre de garantie par la SOTUGAR, à travers notamment le renforcement des ressources du FGPME par des dons de la part des partenaires financiers de la Tunisie, à l'instar de l'UE, et destinés au financement des projets dans les TIC, devrait booster les crédits et participations au profit des entreprises technologiques.

Mécanisme de garantie « Dhamen Express »

Le mécanisme de garantie « Dhamen Express » a été créé pour garantir les financements accordés

par les banques, les sociétés d'investissement et les compagnies de leasing aux PME dont le coût d'investissement ne dépasse pas les 15 millions de TND (environ 4,611 millions d'euros). En raison de la crise sanitaire, les travaux relatifs à la création de ce mécanisme de garantie ont été abandonnés momentanément.⁷⁰

Ce nouveau mécanisme de garantie, institué à la suite de l'avenant à la convention de gestion du FGPME en date du 18 avril 2018, doit couvrir tous les secteurs de l'activité économique, à l'exception des activités d'hôtellerie, de services financiers, de commerce et de promotion immobilière destinée à l'habitat. Il a été doté des ressources disponibles du Fonds de Garantie Export, d'un montant de 32 millions de TND (9,840 millions d'euros) et du Fonds de Garantie des Mesures Conjoncturelles, d'un montant de 54 000 TND (environ 16 600 euros).

Le mécanisme de garantie « Dhamen Express », dont l'adoption va bénéficier d'un appui technique de la Banque mondiale, est assorti de règles plus souples et moins contraignantes en matière d'admission à la garantie et des prises en charge des défauts de paiement. Les start-up technologiques devraient bénéficier de ses concours garantis.

Encadré 6 : Le Régime d'Incitation à la Créativité et à l'Innovation dans le Domaine des TIC (RIICTIC)

• Éligibilité

Activités éligibles :

- La production ou le développement de logiciels ou de contenus numériques à haute valeur ajoutée.
- La production ou le développement de systèmes et applications à haute valeur ajoutée dans le domaine des TIC.
- Le développement de services innovants basés sur les TIC.

Promoteurs éligibles : Personnes physiques de nationalité tunisienne titulaires de diplômes universitaires assumant personnellement et à plein temps la responsabilité de la gestion du projet au titre de la création de nouveaux projets.

Sociétés éligibles :

- Sociétés formées de personnes physiques de nationalité tunisienne au titre de la création de nouveaux projets.

⁷⁰ Société Tunisienne de Garantie, Rapport Annuel (2020).



- Sociétés formées de personnes physiques de nationalité tunisienne, au titre de la réalisation des opérations d'extension des projets créatifs et innovants et employant au moins 3 ingénieurs ou 4 techniciens supérieurs et 4 techniciens spécialisés dans les domaines des télécommunications, de l'informatique, du multimédia ou dans les domaines y afférents.

- **Modes d'intervention :**

- **Investissement des nouveaux projets dont le coût ne dépasse pas :**

- 200 mille TND (61 536 euros) réalisés par des personnes physiques investissant à titre individuel.
- 500 mille TND (153 830 euros) réalisés par des sociétés.
- Projets d'extension dont le coût ne dépasse pas 500 mille TND (153 830 euros).

- **Aides financières :**

- Participation ou dotation remboursable dans la limite de 49% du capital minimum du projet sans dépasser 120 mille TND (environ 37 000 euros).
- Prime d'étude et d'assistance technique à hauteur de 70% du coût total de l'étude et de l'assistance technique plafonnée à 10 mille TND (3076 euros).
- Prime d'investissement à hauteur de 10 % du coût total des équipements, plafonnée à 20 mille TND (6151 euros).
- Prime au titre des investissements immatériels à hauteur de 50% du coût des investissements immatériels plafonnés à 60 mille TND (18 453 euros).

- **Déblocage :**

- Les primes accordées par le RIICTIC sont débloquées en deux tranches :
 - 50 % lors de la réalisation de 50 % de l'investissement approuvé.
 - 50 % à l'entrée en activité effective.
- Les demandes de déblocage des primes sont déposées auprès des services du MTC.
- Le dépôt de dossiers de demande de participation ou de dotation et des primes pour les nouveaux promoteurs et les PME s'effectue auprès de l'une des SICAR ou des banques conventionnées.

Source : Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines (MIEM).

La microfinance : un mécanisme de financement pour les petits commerçants

L'offre de services financiers a été élargie en 2011 à la suite de l'introduction du cadre réglementaire de la microfinance, visant à mettre en place une microfinance socialement responsable qui contribue à la lutte contre l'exclusion financière et à la consolidation du tissu économique dans les régions de l'intérieur du pays en facilitant l'accès à des services financiers de qualité. De nouveaux acteurs ont dynamisé le marché de la microfinance ces dernières années et le dispositif de contrôle du marché a été renforcé à la suite de la

création de l'Autorité de Contrôle de la Microfinance (ACM) en 2011.⁷¹ Fin 2020, on comptait 7 IMF sous forme de Société Anonyme (SA) et 289 IMF sous forme associative (ONG), avec un total de 186 agences et un nombre de clients actifs de 655 425.⁷² Le nombre moyen des clients actifs par IMF SA était estimé à 2 582 en 2019, contre 2 864 clients fin 2017.⁷³

Le crowdfunding : un mode de financement alternatif pour les start-up

L'Assemblée des représentants du peuple (ARP) a adopté le 6 août 2020, la Loi n°2020-37 relative au

⁷¹ L'ACM a été créée par le Décret-loi n° 2011-117 du 5 novembre 2011 et les modalités de son fonctionnement ont été fixées par le Décret n° 2012-2128 du 28 septembre 2012.

⁷² Source : Baromètre de la Microfinance, ACM (2020).

⁷³ Source : Rapport annuel de l'ACM (2019).



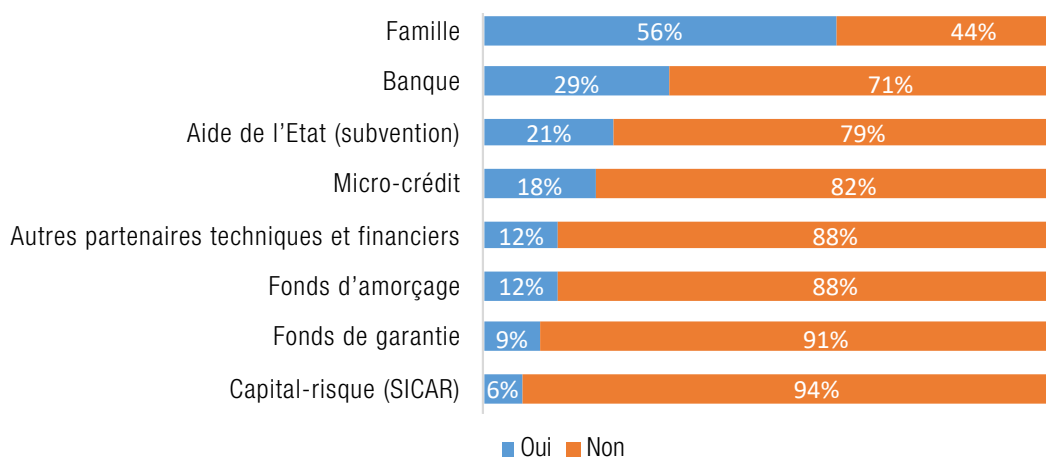
crowdfunding, visant à organiser cette activité pour fournir le financement nécessaire aux projets et aux sociétés en vue de promouvoir l'investissement, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation. Le crowdfunding est défini selon cette loi comme un mode de financement reposant sur la levée de fonds auprès du public via une plateforme digitale (site web ou application mobile) dédiée à cet effet, en vue de financer des projets ou des sociétés à travers l'investissement dans des valeurs mobilières, des prêts, des dons ou des libéralités. Les autorités de régulation du crowdfunding sont le CMF (pour les investissements dans des valeurs mobilières), la BCT (pour les prêts) et l'ACM (pour les dons et libéralités). Le projet Innov'i-EU4Innovation, financé par l'UE, a accompagné le déploiement de la loi sur le crowdfunding. La publication des décrets d'application devra permettre à ce nouveau mode de financement alternatif de jouer un rôle important dans la mobilisation de l'épargne vers l'investissement dans les PME et les start-up innovantes pour lesquelles le financement classique est difficilement accessible.

Fonds de Fonds ANAVA : un nouveau cadre de financement des start-up

ANAVA est le premier Fonds de Fonds en Tunisie et en Afrique. Il reflète la volonté du pays de développer un écosystème dynamique de l'investissement privé et de soutenir le développement des start-up à un horizon de dix ans. ANAVA, lancé officiellement le 22 mars 2021, devra injecter des capitaux considérables dans l'écosystème du capital-risque en Tunisie pour financer les investissements dans les start-up aux différents stades de développement (phases d'amorçage, de démarrage et de post-démarrage). Le Fonds de Fonds, d'une taille cible de 200 millions d'euros, a pour objectif d'investir dans plus de 13 fonds d'investissement dédiés aux start-up à chaque stade de développement.⁷⁴ Une première levée de fonds de 40 millions d'euros a été souscrite entièrement par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) à travers un financement de la Banque mondiale.

Figure 18 : Mécanismes de financement des entreprises du commerce électronique

Avez-vous déjà obtenu un financement direct monétaire d'une des entités suivantes ? (répondants du secteur privé, 34 réponses)



Source : CNUCED.

⁷⁴ Source : <https://smartcapital.tn>.



L'accès au financement constitue un obstacle majeur pour les opérateurs du commerce électronique en Tunisie, surtout les MPME (voir **Figure 17**). Plus de la moitié des répondants au questionnaire de la CNUCED adressé aux opérateurs du secteur privé (sur 34), déclarent avoir eu recours à un apport financier des membres de leur famille pour pouvoir renforcer leurs capitaux propres et boucler leur schéma de financement. Seuls 29% des répondants ont eu recours au financement bancaire, 21% ont bénéficié de subventions de l'État et 12% ont été financés par des micro-crédits.⁷⁵ Il est à noter, par ailleurs, le faible recours des entreprises de commerce électronique aux investisseurs institutionnels (sociétés d'investissement à capital risque, fonds d'amorçage, etc.) Selon la même enquête, plus de deux tiers des répondants déclarent n'avoir jamais effectué une demande de financement bancaire, faute d'avoir les garanties nécessaires, à cause de la complexité des dossiers à fournir mais aussi du fait du manque d'informations relatives aux sources potentielles de financement pour les entreprises de commerce électronique.

7.3. Incubateurs et accélérateurs d'entreprises

Le nouveau cadre incitatif au développement des start-up en Tunisie, le Startup Act, lancé en 2018, offre divers avantages et incitations aux investisseurs, les encourageant à prendre des participations dans le capital des start-up, ce qui constitue pour celles-ci une source de financement sous forme d'apports en fonds propres. Ces incitations incluent :

- Le dégrèvement fiscal

Les fonds investis dans des start-up ou dans des organismes d'investissement réglementés dédiés aux start-up sont totalement déductibles de l'assiette imposable.⁷⁶

- L'exonération de l'impôt sur la plus-value

Les investisseurs sont exonérés du paiement de l'impôt sur la plus-value au titre des bénéfices provenant de la vente de leurs actions détenues au capital des start-up.

- Les apports en nature

Dans le cas d'un apport en nature, les actionnaires d'une start-up sont habilités à choisir eux-mêmes le commissaire aux apports afin qu'il l'évalue.

- Le « Fonds de garantie pour les Startups »

Ce mécanisme, qui n'est activable qu'en cas de liquidation à l'amiable de la start-up, permet de garantir les participations des fonds d'investissement et autres organismes d'investissement réglementés dans les start-up.

- Les instruments financiers

Les start-up légalement habilitées à émettre des obligations convertibles en actions (OCA) sont autorisées à procéder à plusieurs émissions d'OCA, indépendamment des délais d'option pour la conversion.

Il est à noter que le « Fonds de garantie pour les Startups » n'est pas encore actif. Sa mise en œuvre, visant à garantir les participations 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 au capital des start-up et qui n'est utilisé qu'en cas de liquidation à l'amiable de celles-ci, devrait encourager les investisseurs en capital à financer les start-up technologiques.

Selon le rapport Startup Tunisia 2020, les levées de fonds réalisées en 2020 par les start-up labellisées et fondées exclusivement par des femmes ne représentent que 4,5%, contre 56,9% pour les start-up fondées exclusivement par des hommes. Ce constat confirme l'existence de difficultés en termes d'accès au financement plus significatives pour les femmes entrepreneurs.

7.4. Partenaires techniques et financiers

Plusieurs Partenaires techniques et financiers (PTF) apportent leur soutien au développement du secteur numérique en Tunisie via des programmes de renforcement de capacité des start-up technologiques et d'initiatives visant à faciliter l'accès au financement.

⁷⁵ Selon la réglementation en vigueur, les micro-crédits ne peuvent pas dépasser 40 000 TND (environ 12 300 euros).

⁷⁶ Personnes physiques ou personnes morales.



Le projet Innov'i–EU4Innovation

Le projet Innov'i–EU4Innovation visant le renforcement de l'écosystème de l'entrepreneuriat et de l'innovation en Tunisie, a été lancé en juillet 2019 avec un financement par l'Union Européenne à hauteur de 14,5 millions d'euros. Ce projet de 5 ans, mis en œuvre par Expertise France, vise à appuyer l'implantation du « Startup Act » pour faire de la Tunisie un pays propice au développement des start-up.

Innov'i cherche en particulier à accompagner le renforcement, la structuration et la pérennisation de l'écosystème de l'innovation et de l'entrepreneuriat en Tunisie à travers les trois axes suivants :

1. L'amélioration de l'offre de services pour les start-up et les entrepreneurs à travers un soutien financier (subventions), technique (renforcement des capacités) et des structures d'accompagnement dans les domaines de l'entrepreneuriat et de l'innovation.
2. L'accompagnement de la mise en place d'un cadre réglementaire et de financement propice à l'entrepreneuriat innovant à même de répondre à l'absence ou l'inadéquation des mécanismes de financement des start-up via des actions d'assistance technique sur certaines réformes importantes pour l'écosystème de l'entrepreneuriat et de l'innovation : le *crowdfunding*, l'accès aux marchés publics, la propriété intellectuelle, le financement de l'innovation, etc.
3. La valorisation de l'écosystème de l'entrepreneuriat et de l'innovation à l'échelle nationale et internationale via des actions de communication, de visibilité et de soutien à la participation de start-up tunisiennes aux salons internationaux.

Dans le cadre de ses activités visant à faciliter l'accès des start-up au financement, le projet Innov'i a entrepris des actions pour le déploiement de la Loi sur le *crowdfunding* en Tunisie, adoptée le 6 août 2020, et notamment :

- La production d'une note de plaidoyer visant à appuyer les interventions lors des sessions plénières à l'ARP.
- L'élaboration du « Plan d'Action national pour le Crowdfunding en Tunisie » (PACT).
- L'élaboration de la Stratégie Nationale de Communication et de Sensibilisation.
- L'analyse et le partage de commentaires sur les décrets d'application.
- L'appui à la mise en œuvre du PACT sur les deux prochaines années avec la fourniture d'une assistance technique aux trois autorités de régulation (ACM, BCT et CMF)

La plateforme digitale Financini

Grâce au soutien financier de l'UE et au travail de toutes les parties prenantes de l'écosystème de l'entrepreneuriat en Tunisie (Confédération des Entreprises Citoyennes de Tunisie (CONECT), ANIMA Investment Network (représentants d'entrepreneurs locaux et de la diaspora tunisienne), la plateforme digitale Financini (financini.org.tn), a été développée dans le cadre du projet *DiafrikInvest*⁷⁷, dont l'objectif est de permettre à tout porteur de projet d'entreprise de trouver le financement nécessaire en offrant un accès à une vaste base de données des mécanismes de financement et d'appui destinés aux MPME en Tunisie opérant dans tous les secteurs, y compris les TIC. La plateforme Financini facilite la recherche de partenaires crédibles et d'opportunités d'investissement. Elle permet aussi à toute personne inscrite de se connecter gratuitement avec des experts de l'écosystème de l'entrepreneuriat et de bénéficier de leurs conseils.

Le projet « Startups et PME Innovantes »

La CDC et SMART CAPITAL ont lancé, en mars 2021, le projet « Startups et PME Innovantes », financé par la Banque mondiale et doté d'un budget de 75 millions de USD (près de 65,5 millions d'euros). Ce projet, qui sera mis en œuvre sur sept ans, s'inscrit dans le cadre du programme national « Startup Tunisia », sous la tutelle du MTC et du MF, avec l'appui de la Coopération allemande. Il vise à catalyser la création et le développement des start-up et PME

⁷⁷ *DiafrikInvest* est un projet mis en œuvre dans le cadre du Dialogue Euro-Africain sur la Migration et le Développement (Processus de Rabat). Le projet est doté d'un budget de 2,2 millions d'euros, financé à hauteur de 90% par l'UE. *DiafrikInvest* vise à accélérer et accompagner la mobilisation des hauts talents, des entrepreneurs et des investisseurs de la diaspora pour dynamiser les relations d'affaires entre l'Europe, le Maroc, la Tunisie et le Sénégal afin de contribuer au développement économique.



numériques et novatrices et la promotion de la Tunisie en tant que destination technologique. « Startups et PME Innovantes » devra permettre de soutenir ces entreprises via le financement d'investissements en fonds propres ou en quasi-fonds propres et d'aider les incubateurs et accélérateurs d'entreprises à améliorer et étendre la portée de leurs programmes, en y incluant notamment les start-up et PME dirigées par des femmes ou situées dans les régions de l'intérieur du pays. Il devrait aussi contribuer à la création de plus de 1800 emplois directs, dont 30% seront occupés par des femmes et 20% par des jeunes âgés de 18 à 35 ans. « Startups et PME Innovantes » finance dans sa composante majeure la souscription de la CDC au fonds ANAVA.

Le projet FlyWheel

La CDC et SMART CAPITAL ont lancé en mars 2021 le projet FlyWheel, financé par la Banque mondiale et l'Initiative spéciale Formation et emploi « Invest for Jobs » du Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ), visant à apporter un soutien financier aux start-up et aux structures d'accompagnement. L'objectif de FlyWheel est de catalyser la création de nouvelles start-up innovantes et dynamiques et d'un environnement d'accompagnement adapté, inclusif et stimulant. Le projet offre des subventions aux start-up pour le développement de la première version de leurs

produits (*proof of concept*) ainsi qu'un soutien lors de la phase de démarrage (*seed stage*) pour préparer les levées de fonds. Le programme accorde aussi des subventions de lancement de nouveaux programmes d'accompagnement de start-up (incubateur et accélérateur).

Investia Entreprise : le financement alternatif des PME

Le programme Investia Entreprise a été développé par les principales parties prenantes de l'écosystème financier (ministères, BCT, BVMT, etc.) et vise à accompagner les PME par le biais de prestations facilitant l'accès au financement non-bancaire à coûts réduits. Ce programme a été financé par le Royaume Uni dans le cadre de la coopération bilatérale, et par la BAD via un don accordé sur les ressources du Fonds fiduciaire multi-donateurs pour les pays en transition en Afrique du Nord. L'objectif d'Investia Entreprise est d'identifier puis d'accompagner 120 PME tunisiennes pour la levée de fonds directement auprès d'investisseurs sur le marché financier local.⁷⁸

Enfin, en 2020, la Bourse des Valeurs Mobilières de Tunis (BVMT), avec l'appui de la Coopération allemande, a lancé une étude pour apprécier la faisabilité et l'opportunité de créer une plateforme digitale dédiée au financement des start-up.⁷⁹

⁷⁸ Source : <https://www.investia-entreprise.com>.

⁷⁹ Source : Rapport d'activité de la BVMT (2020).



CONCLUSION

L'évaluation de l'état de préparation de la Tunisie au commerce électronique a suscité beaucoup d'intérêt de la part des principaux acteurs publics et privés et de la société civile. Leurs contributions lors des consultations nationales et des réunions bilatérales ont permis d'enrichir les discussions sur l'état des lieux et les projets en cours dans le secteur du commerce électronique.

Sur les bases de la revue documentaire, de l'analyse des données provenant de sources nationales et internationales et de celles issues des trois enquêtes réalisées dans le cadre de cette étude, l'évaluation a mis en évidence l'existence d'un certain nombre d'obstacles mais aussi d'opportunités pour le développement du commerce électronique en Tunisie. Il convient désormais que le pays surmonte ces obstacles et saisisse les opportunités qui se présentent afin de libérer le fort potentiel de croissance du secteur qui reste à ce jour sous-exploité.

Le premier obstacle majeur auquel se heurte le secteur du commerce électronique en Tunisie est l'absence d'un soutien politique de haut niveau et le manque d'une coordination efficace entre les différentes institutions engagées dans ce secteur. Les actions en cours pour stimuler le développement du commerce électronique ont une faible visibilité et sont disparates. Une volonté politique forte, à travers l'élaboration d'un plan d'action opérationnel englobant les réformes et les actions prioritaires associées à des indicateurs de suivi mesurables, permettrait au pays de capitaliser sur le potentiel qu'offre le commerce électronique. La Tunisie bénéficie en effet de conditions relativement satisfaisantes en ce qui concerne l'accessibilité et la fiabilité de l'accès à l'Internet ainsi que dans le domaine des formations liées aux TIC, à l'économie numérique et au commerce électronique.

Parmi les obstacles figure l'absence d'une autorité de régulation et de supervision du secteur de livraison express de colis. Cela a un impact négatif sur la qualité des services rendus aux consommateurs et décourage l'entrée sur le marché de nouveaux opérateurs. L'élaboration d'un cahier des charges pour régulariser cette activité est nécessaire au développement de la dimension logistique du commerce électronique. S'ajoutent à cela les difficultés observées en ce qui concerne le régime spécial applicable aux produits

exportés par voie électronique, qui constituent une entrave pour le développement du commerce électronique transfrontalier.

L'évaluation a également montré que dans le cadre du commerce électronique, les paiements se font en majorité en espèces à la livraison, la dématérialisation des paiements demeurant encore limitée en Tunisie. Le nouveau cadre réglementaire des établissements de paiement et de la monnaie mobile mis en place par la BCT devra permettre l'émergence d'un écosystème propice au développement des paiements à distance. De plus, le développement du commerce électronique pâtit d'un accès difficile des usagers et commerçants aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales.

L'évaluation a aussi mis en évidence certaines insuffisances au niveau du cadre juridique et réglementaire régissant le commerce électronique en Tunisie, qui tiennent notamment à son incomplétude, sa faible application et sa visibilité limitée auprès des consommateurs et des professionnels. L'élargissement du champ d'application du cadre juridique et réglementaire aux autres acteurs de la chaîne de valeur du secteur (intermédiaires et propriétaires des plateformes en ligne, transporteurs, etc.) et aux opérateurs du commerce électronique transfrontalier est plus que nécessaire.

Sur un autre plan, l'accès au financement constitue un obstacle majeur pour la création et le développement des start-up technologiques en général et des opérateurs du commerce électronique en particulier, en raison des conditions de financement contraignantes (coûts élevés du financement bancaire et exigence de garanties réelles).

L'évaluation de l'état de préparation de la Tunisie au commerce électronique a permis de formuler un ensemble de recommandations dans les sept domaines thématiques sur lesquels repose l'initiative *eTrade for all*. Ces recommandations sont détaillées dans la Matrice d'Actions avec indication des résultats attendus, du niveau de priorité et des institutions et acteurs en charge de la mise en œuvre, laquelle permettra de favoriser l'essor du secteur du commerce électronique dans le pays.



MATRICE D'ACTIONS

ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DE POLITIQUES ET STRATÉGIES				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
S1	Élaborer un plan d'action opérationnel pour la mise en œuvre des actions prioritaires en matière de commerce électronique, comprenant des indicateurs de suivi mesurables (objectifs opérationnels, calendrier et calcul du coût des activités, cadre de gouvernance, etc.)	Un plan d'action opérationnel pour le commerce électronique en Tunisie est élaboré et aligné sur les stratégies nationales et sectorielles de développement.	Haute	MCDE, Présidence du Gouvernement, MTC, Poste Tunisienne, UPU, BCT, SEVAD
S2	Modifier le Décret n°99-2807 afin de confier au MCDE la présidence de la Commission Nationale Technique du Commerce Électronique (CNTCE) ainsi que les fonctions de secrétariat de cette commission et de la Commission Ministérielle du Commerce Électronique (CMCE) et ce de manière exclusive.	Les deux commissions (CNTCE et CMCE) sont opérationnelles. Un leadership fédérateur au plus haut niveau est bien défini (étant donné le caractère transversal du commerce électronique). La mise en œuvre du plan d'action est coordonnée et l'engagement actif des membres du comité du pilotage est assuré. Un seul ministère est chargé de la coordination des projets afférents au développement du commerce électronique.	Haute	Présidence du Gouvernement (Conseil des ministres), MCDE, MTC
S3	Renforcer le rôle du CSEN dans le développement du commerce électronique.	Le MCDE est devenu membre du CSEN. Le rôle du CSEN dans le développement du commerce électronique est renforcé.	Moyenne	Présidence du Gouvernement, MTC, MCDE
S4	Accélérer l'adoption du nouveau Code du numérique.	Le secteur du numérique pourra jouer son rôle de locomotive pour les autres secteurs de l'économie tunisienne, y compris le commerce électronique.	Moyenne	Présidence du Gouvernement, MTC, INT
S5	Renforcer la communication sur les initiatives et projets existants en matière de développement du commerce électronique.	La population, les institutions publiques et privées et tous les acteurs impliqués sont informés des projets en cours relatifs au commerce électronique.	Haute	MCDE, Poste Tunisienne, MTC
S6	Créer un annuaire des entreprises tunisiennes opérant dans le secteur du commerce électronique.	Un annuaire regroupant l'ensemble des entreprises tunisiennes actives dans le secteur du e-commerce est créé (prestataires de services, agences de marketing digital, places de marchés, sites marchands, conseillers e-commerce, bureaux de formations, etc.)	Moyenne	MCDE, Poste Tunisienne, MEFPE

INFRASTRUCTURES ET SERVICES TIC

	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
I1	Améliorer la transparence des opérateurs de téléphonie mobile dans la formation des prix de détail de l'Internet.	Les prix de l'Internet mobile (surtout pour les volumes de connexion 100 MO-2 GO) diminuent et l'information sur l'évolution des prix est disponible.	Moyenne	INT, MTC



INFRASTRUCTURES ET SERVICES TIC				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
I2	Booster la pénétration de l'Internet fixe à travers la mise en place d'une stratégie optimale de promotion du HD/THD.	La pénétration de l'Internet fixe est améliorée.	Moyenne	INT, MTC, UIT
I3	Adopter un programme national encourageant les ménages à s'équiper d'appareils mobiles (Smartphone, tablettes).	Le taux d'équipement des ménages en appareils mobiles est amélioré.	Moyenne	MTC, INT, UIT
I4	Mettre en place un plan d'aménagement numérique optimal et efficace.	Tous les nouveaux immeubles et lotissements sont équipés en fibre optique.	Moyenne	MTC, INT, UIT

LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
L1	Généraliser l'application de distribution numérique « DigiFacteur » sur tout le réseau de la Poste Tunisienne afin d'assurer une gestion efficace du système de distribution pour le dernier kilomètre.	Le processus de suivi en temps réel du service de distribution est amélioré sur tout le réseau de la Poste Tunisienne.	Haute	Poste Tunisienne, MTC, UPU
L2	Capitaliser sur les réalisations du projet « Easy Export » et élargir son champ d'application, améliorer les avantages qui en découlent, mettre en œuvre une campagne de communication sur le projet et ses bénéfices auprès des particuliers et entreprises.	Les bénéfices de « Easy Export » sont élargis à d'autres bénéficiaires, les avantages qui en découlent sont améliorés et sa connaissance auprès du public est assurée. L'exportation via le commerce électronique est boostée.	Haute	MTC, MCDE, Poste Tunisienne, UPU
L3	Initier des discussions entre le MCDE, le MTC, le MT, la Poste Tunisienne et les opérateurs privés afin de structurer le secteur de livraison express de colis.	L'activité de livraison express de colis est régulée et structurée. Un cahier des charges est établi pour faciliter le développement du commerce électronique.	Haute	MCDE, MTC, MT, Poste Tunisienne
L4	Mettre en œuvre la mesure prévue par l'article 7.2 de l'AFE sur le paiement par voie électronique des droits et taxes recouvrés par les douanes à l'importation ou à l'exportation (inscrite en catégorie C).	La mesure sur le paiement par voie électronique des droits et taxes bénéficie d'une assistance technique et du financement nécessaire à sa mise en œuvre, conformément aux engagements dans le cadre de l'AFE. Le paiement par voie électronique des droits et taxes recouvrés par les douanes à l'importation et à l'exportation est accepté.	Moyenne	Douane Tunisienne, TTN, SMT, Poste Tunisienne, MCDE, MTC, CNUCED
L5	Mettre en œuvre la mesure prévue à l'article 7.8 de l'AFE sur les envois accélérés (inscrite en catégorie C) pour faciliter le traitement douanier des envois de courrier express effectués par transport aérien.	La mesure sur les envois accélérés bénéficie d'une assistance technique et du financement nécessaire à sa mise en œuvre conformément aux engagements dans le cadre de l'AFE. Les envois accélérés bénéficient d'une mainlevée accélérée à l'arrivée à l'aéroport.	Haute	Douane Tunisienne, MCDE, CNUCED



LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
L6	Simplifier les procédures douanières relatives au retour des marchandises exportées via le commerce électronique ainsi que le remboursement des droits et taxes y afférents.	La confiance des consommateurs étrangers dans les produits tunisiens est renforcée et le commerce transfrontalier en ligne est facilité.	Moyenne	Douane Tunisienne
L7	Réviser le régime de minimis selon les standards internationaux en définissant un seuil en termes de valeur des marchandises en dessous duquel aucun droit ou taxe n'est facturé et pour lesquelles les procédures de dédouanement sont minimales.	Les procédures de dédouanement relatives aux petits envois sont facilitées et les coûts y afférents sont réduits.	Moyenne	Douane Tunisienne
L8	Poursuivre les discussions entre la Douane Tunisienne, le MCDE et la BCT afin de simplifier les procédures d'application du régime spécial applicable aux produits exportés par voie électronique et étendre son champ d'application aux services. Réviser le Décret n° 94-1743 du 29 août 1994 pour apporter plus de souplesse dans l'applicabilité du régime spécial et remplacer l'accord préalable du MCDE par un suivi a posteriori.	Une note est publiée par la Douane Tunisienne expliquant les procédures de dédouanement des exportations via le e-commerce réalisées dans le cadre du régime spécial. Le traitement électronique des procédures douanières est assuré via des formulaires électroniques en remplacement des formulaires papier. Plus d'opérateurs ont recours au régime spécial et le commerce électronique transfrontalier est facilité.	Haute	MCDE, Douane Tunisienne, BCT
L9	Créer une commission composée de représentants de la Douane et de la Poste Tunisienne visant à établir une liaison électronique entre les systèmes d'information des deux institutions afin de permettre l'échange instantané des déclarations postales et des données relatives aux opérations d'exportation liées au commerce électronique.	Une requête de collaboration est lancée auprès de l'UPU (en tant que projet FAQS) afin d'établir une liaison électronique entre les systèmes d'information de la Douane et de la Poste Tunisienne.	Moyenne	Douane Tunisienne, Poste Tunisienne, UPU, OMD
L10	Poursuivre le projet de la mise en place d'une plateforme virtuelle de vente en ligne par la Poste Tunisienne.	Le marché virtuel est mis en ligne à la disposition des opérateurs de commerce électronique afin de leur permettre de promouvoir et commercialiser leurs produits au niveau national et international. Un financement auprès de l'UPU (FAQS) est sollicité.	Moyenne	Poste Tunisienne, UPU
L11	Accélérer les travaux de mise en œuvre du Hub régional d'envois postaux liés au e-commerce ECOM@AFRICA.	Les MPME sont soutenues grâce au développement d'un système logistique et numérique intelligent pour le stockage, le traitement et la distribution d'envois postaux au niveau national et régional.	Haute	Poste Tunisienne, MTC, UPU
L12	Accélérer le projet de mise en place d'un réseau de Points Relais pour les livraisons dans le cadre du commerce électronique.	Un large réseau de Points Relais de livraison est mis en place. Les services de la logistique du e-commerce sont facilités.	Haute	Poste Tunisienne, MTC, UPU



LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
L13	Accélérer le projet de mise en place d'un système intelligent de livraison des articles du e-commerce via les consignes automatiques (boîtes postales intelligentes).	Le temps de distribution des articles dans le cadre du commerce électronique est étendu et les clients peuvent retirer ou effectuer le retour des colis 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.	Haute	Poste Tunisienne, MTC, UPU
L14	Renforcer la collaboration entre la Poste Tunisienne et les municipalités afin d'établir un adressage postal selon les normes de l'UPU.	L'adoption d'un système d'adressage normalisé est facilitée.	Haute	Poste Tunisienne, municipalités, MTC, UPU
L15	Renforcer la collaboration et le dialogue entre toutes les parties prenantes dans le cadre des négociations de la phase III de l'accord ZLECAf, qui portera sur le commerce électronique.	Les négociations dans le cadre de la phase III de l'accord ZLECAf ont abouti et les conditions d'accès des PME tunisiennes du e-commerce aux marchés africains sont facilitées.	Haute	MCDE, Douane Tunisienne, BCT, Poste Tunisienne, SEVAD, CNUCED, GIZ, UPU
L16	Mise en place par la Poste Tunisienne d'un processus de certification relatif aux normes de sécurité S58 et S59 de l'UPU.	La Poste Tunisienne est en conformité avec les normes existantes des autres acteurs (Organisation de l'aviation civile internationale, Association du transport aérien international et Organisation mondiale des douanes).	Moyenne	Poste Tunisienne, UPU
L17	Augmenter le seuil de minimis relatif aux opérations d'exportation.	Les procédures afférentes aux opérations d'exportation sont simplifiées pour les petits envois.	Moyenne	BCT, MCDE, Douane Tunisienne, Poste Tunisienne

SOLUTIONS DE PAIEMENT				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
P1	Lancer une refonte en profondeur du système d'information de la BCT en ce qui concerne les opérations de change et une digitalisation des procédures de reporting par les banques de la place, comme étape préalable à un assouplissement de la réglementation des changes.	Une meilleure gestion des risques en matière des opérations de change est mise en place. Un assouplissement de la réglementation des changes est opéré et l'accès des consommateurs et commerçants aux comptes en devises et aux cartes bancaires internationales est facilité. Les paiements à l'international dans le cadre du commerce électronique transfrontalier sont facilités.	Haute	BCT, GIZ
P2	Renforcer la coopération entre la BCT, l'APTBEF, la SMT et la Poste Tunisienne pour développer une stratégie nationale d'interopérabilité des services financiers.	Les objectifs nationaux en termes d'interopérabilité des services financiers sont clairement définis et l'offre de solutions de paiement en ligne est diversifiée.	Haute	BCT, SMT, Poste Tunisienne, APTBEF
P3	Développer une Passerelle de paiements internationaux (PPI) en tant qu'entité facilitant l'interfaçage des sites marchands tunisiens avec les fournisseurs de e-wallets dans le monde.	Les solutions de paiement à l'international au profit des e-commerçants tunisiens sont diversifiées. Les marchands tunisiens peuvent être payés via des e-wallets étrangères. Les exportations tunisiennes via le commerce électronique sont développées.	Haute	BCT, APTBEF, SMT, Poste Tunisienne



SOLUTIONS DE PAIEMENT				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
P4	Faciliter le processus de création d'une Banque Postale.	Les conditions pour l'obtention de l'agrément par la Banque Postale sont facilitées. L'accès des citoyens non bancarisés aux services financiers bancaires interopérables est facilité.	Haute	MTC, Poste Tunisienne, BCT
P5	Mettre en œuvre des campagnes d'information et de sensibilisation sur les avantages et la sécurisation des solutions de paiement en ligne.	La confiance dans les paiements en ligne est renforcée. Le recours aux solutions de paiement en ligne est élargi et les paiements à la commande dans le cadre du commerce électronique se développent.	Haute	MCDE, ODC, INC, BCT, SMT, Poste Tunisienne
P6	Mise en place par les banques d'actions de sensibilisation et de formation du personnel de leur réseau sur les procédures de mise en place des kits de paiement.	La mise en place des kits de paiement sur les sites marchands des cybercommerçants se fait dans des délais très courts.	Haute	APTBEF, SMT, Poste Tunisienne
P7	Faire appel aux nouveaux acteurs tels que les « Prestataires des Services de Paiement » (Payment Facilitator, PayFac) en leur confiant le démarchage, l'enrôlement dans les systèmes de paiement en ligne ou mobile et la mise en place des kits de paiement.	Le volet technique lié à la mise en place des kits de paiement est confié à des acteurs spécialisés.	Haute	APTBEF, SMT, Poste Tunisienne
P8	Intégrer le développement des paiements électroniques dans les programmes de réforme et de modernisation des services de l'administration.	L'État joue un rôle proactif dans le processus de digitalisation des paiements et la réussite du processus de <i>decashing</i> .	Haute	MF, MTC
P9	Mettre en place un système d'incitations fiscales pour la promotion des paiements électroniques.	Un abattement fiscal est appliqué aux commerçants dont une partie déterminée de leur chiffre d'affaires est encaissée via des paiements digitaux. Une TVA spécifique à taux réduit est appliquée au profit des consommateurs réalisant des paiements commerçants via des e-wallets. Les paiements électroniques sont boostés et la finance digitale est développée.	Haute	MF, MCDE, MTC, BCT
P10	Entreprendre une évaluation afin de mieux comprendre les enjeux, les opportunités et les risques inhérents à l'usage des crypto-monnaies.	Les enjeux, opportunités et risques inhérents à l'usage des crypto-monnaies sont bien maîtrisés. Une régulation est mise en place.	Moyenne	BCT, MF
P11	Accélérer l'adoption de la loi sur l'inclusion financière.	L'accès des catégories exclues du secteur financier aux produits et services financiers en adéquation avec leurs besoins est facilité.	Haute	MF



CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
J1	Modifier la Loi n°2000-83 pour étendre son champ d'application aux autres acteurs de la chaîne de valeur du secteur et aux activités de commerce électronique transfrontalier.	Le champ d'application de la loi est étendu aux autres acteurs de la chaîne de valeur du secteur (intermédiaires et propriétaires des plateformes en ligne, transporteurs) et aux activités de commerce électronique transfrontalier.	Haute	MCDE
J2	Simplifier et vulgariser les lois sur le cadre juridique et réglementaire du commerce électronique.	La connaissance du cadre légal est améliorée auprès des acteurs de l'écosystème du numérique.	Haute	MCDE
J3	Accélérer la mise en place du label de confiance.	La confiance des consommateurs quant aux risques liés aux transactions électroniques est renforcée.	Haute	MCDE, MTC, INC, INT, SEVAD, ODC
J4	Accélérer l'adoption de la loi sur la cybersécurité.	Le projet de loi est examiné en Conseil des Ministres et transmis au Parlement.	Haute	MTC
J5	Accélérer l'adoption de la loi sur la protection des données à caractère personnel.	La protection des données à caractère personnel est renforcée et les consommateurs en ligne sont rassurés.	Haute	INPDP
J6	Renforcer les capacités et les compétences humaines des diverses agences et structures réglementaires gouvernementales et de la société civile liées au commerce électronique.	Le personnel des différentes structures de régulation et de celles en charge de la défense des intérêts des consommateurs est formé et compétent.	Moyenne	MCDE, Douane Tunisienne, ANCE, INPDP, INT, ANSI, INC, ODC
J7	Renforcer la collaboration entre les différentes parties prenantes afin de faciliter l'utilisation de la certification électronique sur les sites marchands.	L'usage de la certification électronique sur les sites marchands est facilité. La confiance des usagers dans le commerce électronique est renforcée.	Moyenne	ANCE, MCDE, MTC
J8	Mettre en place une coordination efficace entre toutes les parties prenantes en relation avec l'octroi, la gestion et le suivi des noms de domaines dans le cadre des activités du commerce électronique.	Les procédures de suivi des réclamations des consommateurs à l'encontre des marchands en ligne sont facilitées.	Haute	INT, ATI, MCDE, ANCE
J9	Permettre l'enregistrement des contrats signés électroniquement auprès de l'administration fiscale.	Les contrats signés électroniquement peuvent être enregistrés.	Moyenne	MF
J10	Actualiser la Nomenclature d'Activités Tunisienne afin d'y inclure les nouvelles activités innovantes dans le domaine du commerce électronique.	Les procédures afférentes à la création des entreprises innovantes dans le commerce électronique sont facilitées. La visibilité sur l'évolution du secteur est renforcée auprès de l'autorité de régulation.	Moyenne	MCDE, INS



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
C1	Renforcer la collaboration entre les différentes parties prenantes afin d'assurer la réussite du projet « Digital Talent » à travers l'actualisation continue de son référentiel des métiers et des compétences.	Le référentiel « Digital Talent » est mis en place dans un plus grand nombre d'établissements universitaires et d'entreprises. L'adéquation entre les besoins du marché et l'offre de formation est mesurée et mise à jour en continu.	Haute	MEFP, MESRS, MTC, MCDE, SEVAD, UTICA, IFC
C2	Prévoir un axe stratégique au niveau du Plan d'Action opérationnel dédié à la mise en place d'un processus progressif et perfectible d'identification des compétences requises par les divers métiers du secteur.	L'offre de compétences répond aux besoins des acteurs du commerce électronique.	Haute	MCDE, MEFP, MESRS, MTC, SEVAD, OIT
C3	Impliquer davantage les incubateurs de start-up et les programmes d'accompagnement des MPME dans le renforcement des capacités des opérateurs du commerce électronique.	L'offre de formation technique et pratique est enrichie.	Moyenne	MCDE, MEFP, MESRS, ONUDI, GIZ
C4	Encourager l'implication du secteur privé dans la conception des programmes d'enseignement supérieur du numérique.	L'offre de formation dans le domaine du numérique correspond aux besoins du secteur privé.	Moyenne	MESRS, MEFP, MTC, MCDE, SEVAD, UTICA
C5	Prévoir la création d'un mécanisme institutionnel d'évaluation des compétences numériques acquises dans l'enseignement supérieur.	Les programmes d'enseignement supérieur sont évalués et révisés pour plus d'efficacité.	Moyenne	MESRS
C6	Impliquer des experts en management et davantage de professionnels et experts en e-business et e-commerce dans la Commission nationale sectorielle en informatique (DGRU au MESRS).	Les programmes universitaires liés à l'enseignement du numérique et du e-commerce habilités par la Commission nationale sectorielle en informatique sont mieux alignés sur les compétences demandées par le marché du travail.	Moyenne	MESRS, MCDE, MEFP, MTC
C7	Encourager l'organisation par les chambres de commerce régionales de sessions de formation sur les aspects afférents au commerce électronique.	Les compétences liées au commerce électronique sont améliorées dans les régions de l'intérieur.	Haute	MCDE, Chambres de commerce et d'industrie, CNUCED, GIZ, OIT, ONUDI
C8	Planification d'un programme de formation des formateurs dans les régions de l'intérieur afin de promouvoir la culture de l'entrepreneuriat dans le commerce électronique chez les jeunes diplômés du supérieur.	La culture de l'entrepreneuriat dans le commerce électronique est renforcée chez les jeunes diplômés.	Haute	MCDE, Chambres de commerce et d'industrie, CNUCED, GIZ, OIT, ONUDI
C9	Créer des cellules dédiées au commerce électronique au niveau des directions régionales du commerce.	Le rapprochement des services administratifs et des opérateurs du commerce électronique dans les zones de l'intérieur est facilité.	Moyenne	MCDE



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
C10	Prévoir au sein des Chambres de commerce et d'industrie la création de points focaux dédiés au développement du commerce transfrontalier en ligne.	La promotion du commerce transfrontalier en ligne des produits de terroir ayant un fort potentiel à l'export est facilitée.	Moyenne	MCDE, Chambres de commerce et d'industrie
C11	Adopter des politiques visant à améliorer la capacité du système économique tunisien à attirer et retenir les talents.	La capacité de la Tunisie à retenir ses talents est accrue et l'émigration des compétences tunisiennes vers l'étranger est maîtrisée.	Moyenne	MESRS, MTC, MCDE, CNUCED, OIT
C12	Mettre à jour le RTMC et notamment le référentiel des métiers liés aux TIC et au commerce électronique.	Le RTMC mis à jour constitue un outil de veille efficace sur le niveau d'adéquation entre l'offre et la demande en termes de compétences en TIC.	Moyenne	ANETI, MEFP, MESRS, MTC, MCDE.

ACCÈS AU FINANCEMENT				
	Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
F1	Accélérer la mise en place du mécanisme de garantie prévu par le Startup Act, via le « Fonds de garantie pour les Startups ».	Les participations des SICAR, des FCPR et des FA au capital des start-up sont encouragées.	Haute	MF, MTC, CNUCED, SOTUGAR, UE, BM
F2	Mettre en œuvre des campagnes d'information et de sensibilisation sur les opportunités de financement disponibles pour les projets dans les TIC et le commerce électronique.	Le recours par les sociétés technologiques et de commerce électronique aux modes de financement alternatifs est encouragé.	Haute	APTBEF, ATIC, SEVAD, MCDE, SOTUGAR, BFPME, MTC
F3	Faire appel aux partenaires financiers pour le financement de fonds de garantie dédiés aux MPME et aux start-up technologiques.	Des sources de financement additionnelles émergent en faveur des start-ups et MPME technologiques.	Haute	MCED, MTC, UE, GIZ, CNUCED
F4	Faire appel aux partenaires techniques et financiers pour soutenir des programmes de développement des compétences numériques des entrepreneurs et de renforcement de capacité des start-up technologiques.	Les compétences des entrepreneurs et les capacités des start-up technologiques sont renforcées et la levée des fonds auprès des investisseurs en capital est facilitée.	Haute	MCDE, MTC, ONUDI, UE, GIZ, CNUCED, OIT
F5	Publier les décrets d'application de la loi sur le <i>crowdfunding</i> .	L'accès des PME et start-up technologiques à de nouveaux modes de financement alternatif est facilité.	Haute	BCT, CMF, ACM, UE



ANNEXE I : PROFIL DU PAYS SUR ETRADEFORALL.ORG



COUNTRY PROFILE: TUNISIA

Contact: info@etradeforall.org

GENERAL INFORMATION - 2019

Population 11.7 Millions	GDP 38 788 Millions current US\$	Merchandise trade 36 488 Millions current US\$
Internet users 7.8 Millions	GDP growth 1.0 %	Land area 155 360 km ²

Source: UNCTAD and ITU (complete URL addresses in the General Notes)

E-COMMERCE ASSESSMENT - 2017-20

Rank in UNCTAD B2C E-commerce Index 77/152	Rank in ITU ICT Development Index 99/176	Rank in WEF Networked Readiness Index 91/134
--	--	--

Source: UNCTAD, ITU and WEF (complete URL address in the General Notes) Note: 1 = Best

ICT INFRASTRUCTURE AND SERVICES - 2019

Per 100 inhabitants

Internet users, 66.7	Fixed broadband subscriptions, 10.2	Active mobile broadband subscriptions, 77.8
----------------------	-------------------------------------	---

Fixed broadband Internet tariffs, PPP \$/month

Highest tariff: 549.2	Median tariff: 40.3	Lowest tariff: 5.4
TUNISIA, 30.6		

Source: ITU (complete URL address in the General Notes)

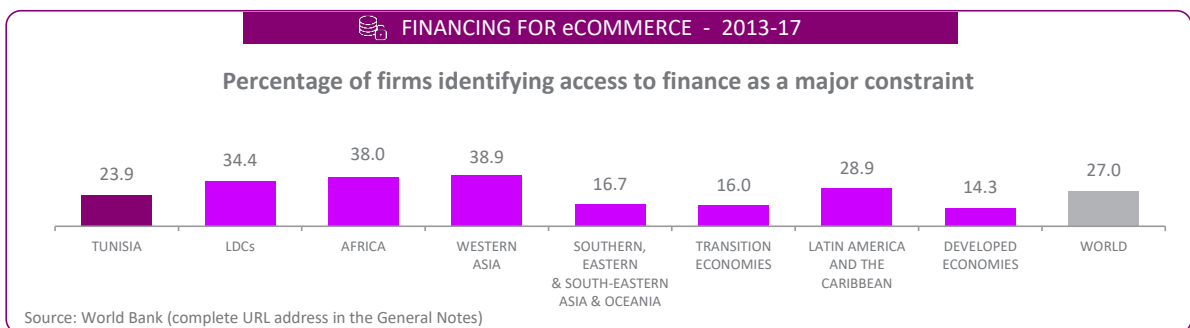
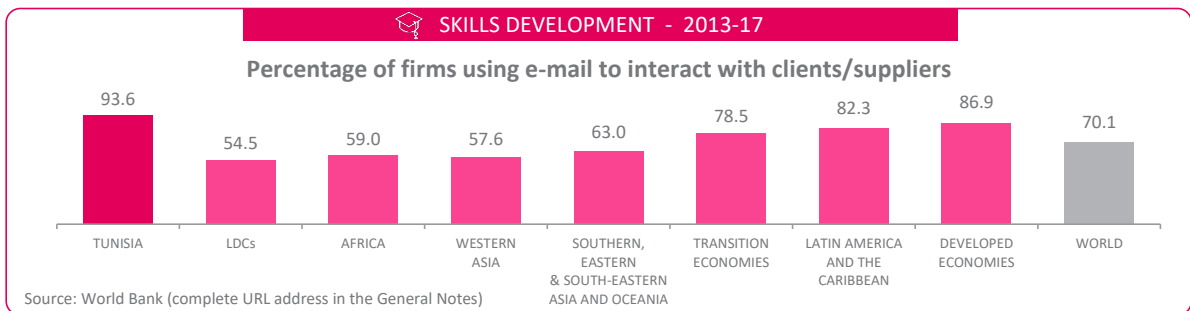
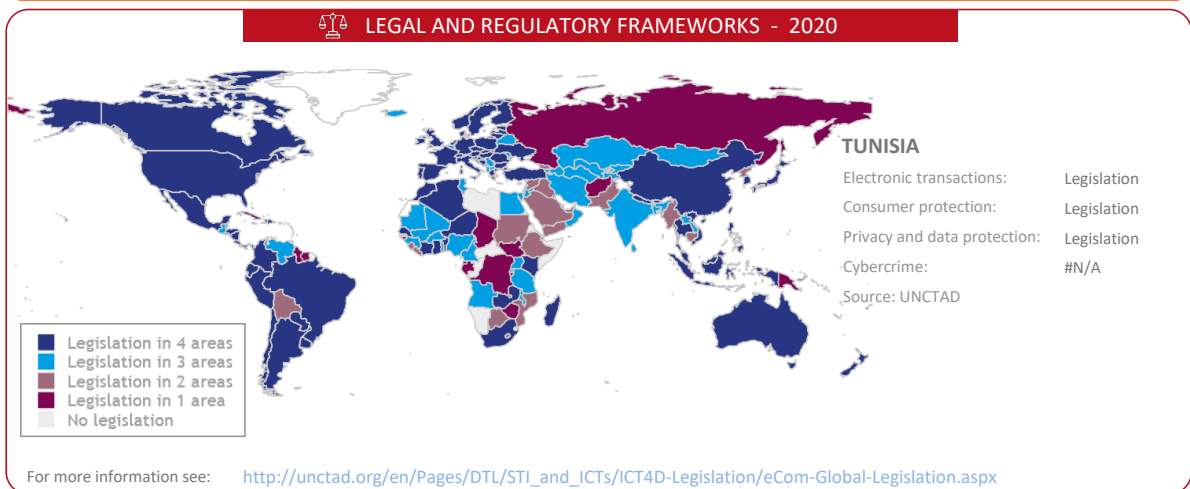
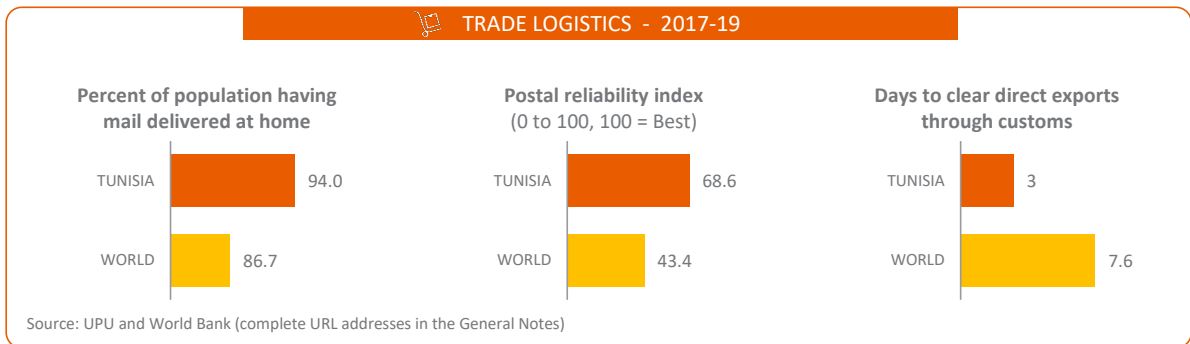
PAYMENTS - 2017

Debit card used in the past year	TUNISIA, 11.5	AFRICA, 7.8	WORLD, 32.6
Credit card used in the past year	TUNISIA, #N/A	AFRICA, 7.5	WORLD, 29.3
Mobile phone or the internet used to access a financial institution account in the past year	TUNISIA, 3.7	AFRICA, 7.0	WORLD, 23.2

Source: World Bank (complete URL address in the General Notes) Per 100 inhabitants



COUNTRY PROFILE: TUNISIA



ANNEXE II : DOCUMENTS ET SITES WEB CONSULTÉS

Bibliographie

- A4AI, *Alliance for Affordable Internet : The Affordability Report*, 2020.
- ACM, *Baromètre de la Microfinance*, décembre 2020.
- BAD, *Indice de développement des infrastructures en Afrique*, 2018.
- BAD, *Indice de développement des infrastructures en Afrique*, 2020.
- Bank Al-Maghrib, *Rapport annuel sur la supervision bancaire*, 2019.
- Banque mondiale, *Indice de performance logistique*, 2018.
- Banque mondiale, *The African Continental Free Trade Area : Economic and Distributional Effects*, 2020.
- Banque mondiale, *Incentives à l'acceptation des paiements électroniques : Revue de littérature et exemples de pays*, 2020.
- Banque mondiale, *Tunisia Economic Monitor : Reconstruire le potentiel des entreprises tunisiennes*, 2020.
- Banque mondiale, *The Global Findex : Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*, 2017.
- BCT, *Bulletin Statistiques Financières*, janvier 2021.
- BCT, *Projet Decashing*, 2018.
- BCT, *Rapport annuel*, 2019.
- BCT, *Rapport annuel*, 2020.
- BCT, *Rapport annuel de la supervision bancaire*, 2019.
- BTS, *Rapport annuel*, 2019.
- BVMT, *Rapport d'activité*, 2020.
- William Cook, Dylan Lennox et Souraya Sbeih, *Construire mieux et plus vite : guide sur les systèmes de paiement instantanés inclusifs*, CGAP, Washington D.C, 2021.
- CMF, *Rapport annuel*, 2019.
- CNUCED, *Indice du commerce électronique B2C*, 2020.
- Douane Tunisienne, *Plan Stratégique de Modernisation de la Douane Tunisienne 2020-2024*.
- FEM, *The Global Competitiveness Report*, 2019.
- GSMA, *Rapport sur l'état de la connectivité à l'internet mobile*, 2020.
- IACE, *Rapport national sur l'emploi*, 2019.
- INT, *Rapport annuel*, 2019.
- INT, *Revue Internationale des Télécommunications : Positionnement international de la Tunisie*, 2019.
- INT, *Tableau de Bord Mensuel Téléphonie Mobile*, décembre 2020.
- MCDE, *Manuel des procédures d'exportation*, 2019.
- MTC et Banque mondiale, *Diagnostic de l'économie numérique de la Tunisie*, 2020.
- MTC, *Plan National Stratégique Tunisie Digitale*, 2020.



- Poste Tunisienne, *Annuaire Statistique*, 2019.
- Poste Tunisienne, *Rapport annuel*, 2019.
- Startup Tunisia, *Startup Act*, 2020.
- SOTUGAR, *Rapport annuel*, 2019.
- UIT, *Indice de développement des TIC*, 2017.
- UIT, *Indice mondial de cybersécurité*, 2018.
- UPU, *Rapport sur le développement postal*, 2020.

Sites consultés

https://www.a4ai.org/	Alliance for Affordable Internet
https://www.afdb.org	Banque Africaine de Développement
https://www.bct.gov.tn/	Banque Centrale de Tunisie
https://donnees.banquemondiale.org/	Banque mondiale
https://globalfindex.worldbank.org/	Banque mondiale, The Global Findex Database
https://unctad.org/	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
https://www.cmf.tn/	Conseil du Marché Financier
https://www.douane.gov.tn/	Douane Tunisienne
https://www.esen.tn/	École Supérieure de l'Économie Numérique
https://etradeforall.org/	eTrade For All
https://www.weforum.org/	Forum économique mondial
http://www.intt.tn/	Instance Nationale des Télécommunications
http://www.intt.tn/	Institut National de la Statistique
http://www.finances.gov.tn/	Ministère des Finances
http://www.mes.tn/	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
http://www.tunisieindustrie.gov.tn/	Ministère de l'Industrie, de l'Énergie et des Mines
https://www.mtc.gov.tn	Ministère des Technologies de la Communication
http://www.commerce.gov.tn/	Ministère du Commerce et du Développement des Exportations
http://www.oecd.org	Organisation de coopération et de développement économiques
https://www.ilo.org/	Organisation internationale du travail
https://www.wto.org/	Organisation mondiale du commerce
https://www.poste.tn/	Poste Tunisienne
https://www.speedtest.net/	SpeedTest Global Index
https://www.itu.int/	Union internationale des télécommunications
https://www.upu.int/fr	Union postale universelle



ANNEXE III : LISTE DES ÉVALUATIONS DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE DE LA CNUCED

- Jordanie : *eTrade Readiness Assessment* (décembre 2021).
- Côte d'Ivoire : *Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique* (février 2021).
- Iraq : *eTrade Readiness Assessment* (novembre 2020).
- Niger : *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (juillet 2020).
- Bénin : *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (juin 2020).
- Malawi : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (mai 2020).
- Tanzanie : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (mai 2020).
- Mali : *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (février 2020).
- Kiribati : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (décembre 2019).
- Tuvalu : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (novembre 2019).
- Lesotho : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (juin 2019).
- Bangladesh : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (mars 2019).
- Afghanistan : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (mars 2019).
- Madagascar : *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (décembre 2018).
- Zambia : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (décembre 2018).
- Ouganda : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (décembre 2018).
- Burkina Faso : *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (octobre 2018).
- République du Togo : *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (octobre 2018).
- Îles Salomon : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (juillet 2018).
- Vanuatu : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (juillet 2018).
- République du Sénégal : *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (juillet 2018).
- Liberia : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2018).
- République démocratique populaire lao : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2018).
- Myanmar : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2018).
- Népal : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (décembre 2017).
- Samoa : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (octobre 2017).
- Bhoutan : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2017).
- Cambodge : *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2017).

Tous les rapports sont disponibles sur le site :

<https://etradeforall.org/dev-solution/unctad-et-readies/>



