

Débat sur la transformation digitale en Tunisie,

Des difficultés semblent freiner notre transformation digitale, au risque de nous faire accuser un retard préjudiciable par rapport à d'autres pays.

De quelle nature sont les questions posées ? politique, matérielle ou opérationnelle ?
Trois piliers soutiennent, en principe, la transformation numérique :

- ☐ La stratégie, qui doit être alignée sur le besoin de modernisation de l'Administration et sur la demande des opérateurs socio-économiques.
- ☐ Des processus numériques, à respecter pour fluidifier les rapports Etat-citoyens et améliorer l'efficacité globale des institutions publiques.
- ☐ Les compétences du personnel, pour sa mise en œuvre, sans lesquelles aucun progrès n'est possible et dont la formation ou le recyclage demande du temps et de la persévérance.

Où en sommes-nous donc en matière de technologie ?

- Face aux puissants acteurs économiques qui nous imposent de nouveaux modèles d'intermédiation et d'affaires.
- Face aux nouveaux modes de sociabilité qui remettent en question les pouvoirs centralisés de l'Etat et suggèrent de nouvelles formes de gouvernance.

Dans quelle mesure la numérisation favorise-t-elle la croissance et la compétitivité ?
C'est pour faire le point sur cette problématique à l'ordre du jour que le Forum Ibn Khaldoun pour le Développement a organisé, le 10 septembre 2024, un débat : « De la digitalisation à la transformation digitale en Tunisie » introduit et animé par Mr Farouk Kamoun, Professeur Emérite, Président de l'Université Sésame.

La conférence a porté sur axes les suivants :

- Définition de la digitalisation et de la transformation digitale.
- L'industrie 4.0
- L'administration 4.0
- La stratégie nationale
- Conclusion.

1. Définitions :

La digitalisation est un procédé qui vise à transformer un objet, un outil, un processus ou un métier, en code informatique afin de le remplacer et le rendre plus performant. Elle a pour but de faciliter le développement des opportunités dans tous les secteurs d'activité.

Elle vise notamment à :

- Limiter le déplacement physique,
- Automatiser les processus,
- Transformer les processus et modèles d'affaires,

- Améliorer la relation avec le client,
- Créer de nouveaux services et produits,
- Améliorer l'efficacité.

La transformation digitale est beaucoup plus profonde.

C'est un processus qui consiste à transformer les méthodes de travail traditionnelles et à intégrer la technologie numérique dans divers aspects des opérations d'une organisation en vue de changer sa manière de fonctionner.

Elle conjugue des technologies telles que le cloud computing, l'IA et l'analyse de données de façon à améliorer le modèle opérationnel. Elle vise l'amélioration de l'efficacité des flux de travail en entreprise afin de créer de la valeur ajoutée aux clients, dont elle améliore la satisfaction, la productivité et la créativité.

Ce processus entraîne un bouleversement économique grâce à de nouvelles technologies de transformation des opérations, des stratégies et des modèles d'affaires.

A l'heure actuelle, nous vivons plusieurs changements :

- Le développement des technologies de connectivité grâce à l'internet (5G et 6G),
- Le traitement des données (IA, big Data),
- Le développement de l'automatisation et de la robotique,
- L'apparition d'un monde sans intermédiation (confiance et sécurité, block chaine),
- Le développement rapide d'un écosystème de service : plateformes digitales et réseaux sociaux.

Dans le domaine de la digitalisation beaucoup de recherches se font au niveau des entreprises et au fur et à mesure que les technologies sont utilisées les coûts y afférents connaissent une baisse.

2. L'Industrie 4.0

Au niveau de l'industrie, la transformation digitale a commencé en 2011 (cloud computing) et ce sont les modèles économiques qui ont déclenché la transformation digitale.

Personnalisation de l'enseignement supérieur, et création de nouveaux modèles d'affaires.

- Développement de l'internet des objet (IoT) présent dans tous les domaines : santé, construction, environnement....
- Apparition des systèmes cyber physiques (SCP), contrôle des processus et mise en place de capteurs,
- Acquisition des outils informatiques et des outils de mesures (l'instrumentation devient de plus en plus sophistiquée et moins chère).

- Accumulation de l'information, stockée dans des bases de données, d'où la nécessité de l'analyser, et de l'exploiter, ce qui implique le développement des applications pour le faire.

Selon une étude réalisée par l'ITES, l'IoT n'a pas encore trouvé sa place en Tunisie.

Les entreprises se focalisent surtout sur le système d'information, sur les ERP et ont des difficultés à passer à la transformation digitale.

D'où la nécessité de voir comment enclencher le processus

Le conférencier a présenté deux cas d'entreprises industrielles :

La première est une entreprise qui se positionne à l'échelle internationale.

Elle dispose de :

- Un système d'information, d'un ERP, d'un système de gestion de la production. Elle est assistée par des entreprises tunisiennes compétentes dans le domaine.
- Une base de données assez développée, les informations sont stockées (data Warehouse) mais ne sont pas analysées ni interprétées.

Pour cette entreprise, il s'agit de faire ressortir un certain nombre de défis (éliminer les défauts de fabrication, limiter les temps d'arrêt...).

Il s'agit donc d'un besoin d'avoir une alerte précoce qui ne peut pas être rendue par une digitalisation classique. En fait, il s'agit de connaître le physique des objets et de la machine, ce n'est donc pas un problème informatique, outre la planification de la maintenance prédictive et l'amélioration de la logistique d'intervention.

Selon le conférencier, la démarche doit être progressive et maîtrisée :

- Progressive grâce à des projets pilotes.
- Maîtrisée grâce à une politique de dialogue en interne qui conduit à un programme de déploiement, de formation, de suivi, d'évaluation et d'amélioration continue.

La deuxième entreprise utilise beaucoup de matières premières.

Son défi est : Comment faire des achats intelligents de matières premières pour maîtriser le coût de revient des produits finis ? D'où la nécessité d'une démarche progressive et maîtrisée, avec des projets pilotes.

3. L'Administration 4.0 :

L'Administration tunisienne est caractérisée par quatre niveaux d'avancement dans la digitalisation :

- Une administration classique, dite traditionnelle,

- Une administration partiellement digitalisée, ou administration 2.0,
- Une administration dont la digitalisation est très peu intensifiée, administration 3.0,
- Une administration où la transformation digitale commence à peine à se développer.

Des progrès ont été réalisés avec la mise en place :

- De l'application INSAF, depuis 1980, pour la gestion des dossiers du personnel dans l'administration publique (620.000 employés),
- De l'application TUNEP pour la gestion des marchés publics.
- De l'application ADAB qui centralise les dépenses publiques.
- De l'identité électronique ou l'eID avec différentes fonctionnalités (authentification, signature électronique, accès aux services numériques).

La mise en place de l'e-Houwiya, service d'identité digitale MOBILE-ID composée du certificat électronique, du numéro de téléphone et de l'ID digital, permet de bénéficier des e- services des institutions publiques.

Le portail du Gouvernement compte 500 services, dans tous les secteurs, mais qui sont très peu connus du citoyen et donc très peu utilisés.

Le portail nécessite une mise à jour pour offrir d'autres applications.

Le CNI est le gestionnaire du registre de l'identifiant unique.

Le conférencier a précisé que 17% des étudiants sont dans les TIC, un taux très important qui ne cesse de s'améliorer !

4. Le Plan National Stratégique pour la transformation digitale (PNS 2021-2025)

Il comprend six axes :

- L'inclusion numérique et financière,
- La Tunisie, terre du numérique,
- La digitalisation de l'administration,
- L'avancée technologique,
- La cybersécurité,
- L'emploi et la formation.

Le PNS est en cours de mise en place mais avec une vitesse très latente.

Le système d'interopérabilité entre public et privé est en cours d'installation.

Les conclusions :

- Des progrès ont été réalisés en Tunisie, et ce depuis plus de 50 ans, avec la création de la Commission Nationale de l'informatique en 1974, suivie de la création du Conseil National Supérieur de l'informatique et de la télécommunication. La phase de digitalisation doit être accélérée.
- On enregistre des prémices de transformation digitale,
- L'appel à l'action devient plus qu'urgent, avec l'élaboration d'une stratégie nationale de transformation digitale pour le développement économique et social de la Tunisie. L'approche doit être progressive, basée sur des projets pilotes et sur l'innovation.
- La priorité dans la recherche développement doit être axée sur la digitalisation.
- Pour réaliser le potentiel numérique de la Tunisie, la mobilisation doit être collective (Parties prenantes, start-up et centres de recherche).

Discussions :

Les discussions ont porté sur :

- Le manque de précision du PNS et son avancement très timide, une différence énorme est constatée entre les objectifs du PNS et la réalité.
La Tunisie est classée 25^{ème} au niveau africain dans le débit internet.
Le retard est certainement dû à la situation instable du pays.
- Le pilotage du PNS qui doit être confié à la présidence du Gouvernement pour assurer l'avancement dans les délais,
- L'importance de la recherche et de l'innovation dans le domaine : une relation doit être créée entre les centres de recherches et d'innovation et l'Université.
- La nécessité d'une mise à jour du portail du Gouvernement et d'une grande campagne de sensibilisation du citoyen pour recourir aux services offerts,
- La nécessité de prendre les mesures nécessaires pour éviter les mauvaises utilisations des techniques de l'informatique.
- N'y aurait-t-il pas lieu, aujourd'hui, en Tunisie, de réfléchir l'informatique comme industrie et non pas uniquement comme outil de gouvernance ?
-

[Présentation à télécharger](#)