



La digitalisation : une source d'opportunités pour les entreprises

L est devenu indéniable que la digitalisation s'impose de plus en plus comme facteur de compétitivité aussi bien au niveau des entreprises qu'au niveau macro-économique. A ce titre, les entreprises doivent trouver le moyen de basculer vers des canaux digitaux tels que le e-commerce, l'automatisation de certaines tâches...etc. Mais pour réussir cette transition, leurs efforts doivent être couplés à une administration électronique efficace leur permettant de profiter au mieux des services dont ils ont besoin et aboutir à de meilleurs résultats. Ceci est d'autant plus vrai que tout au long de son cycle de vie, l'entreprise sollicite les services de l'administration qui ont été souvent associés à certaines lourdeurs. L'impératif de la digitalisation a été encore mis en exergue suite à la pandémie du Covid-19 où la distanciation entre individus s'impose et ce, parallèlement au confinement partiel ou total décrété.

Partant et étant consciente du rôle que peut jouer la digitalisation dans l'accélération des procédures administratives et dans l'amélioration de la compétitivité des entreprises, l'Institut Tunisien de la Compétitivité et des Etudes Quantitatives (ITCEQ) lui a réservé un module spécifique dans son enquête 2019¹.

Dans cette tribune, on se propose de présenter, dans la première partie, la perception des chefs d'entreprise sur les procédures administratives. La deuxième partie, sera consacrée à l'analyse de la digitalisation aussi bien de l'administration que des entreprises privées.

Les procédures administratives : lourde tâche pour les chefs d'entreprise

Convaincus du rôle que peut jouer l'allègement des procédures administratives dans la promotion des investissements aussi bien locaux qu'étrangers, plusieurs pays ne cessent d'introduire des réformes à ce niveau comme en témoigne le rapport Doing Business de la Banque Mondiale. En effet et depuis son lancement, le rapport a recensé 722 réformes introduites par 178 pays dans le but d'améliorer leur climat d'affaires.

De son côté et grâce à plusieurs réformes engagées ces dernières années, la Tunisie a pu améliorer son classement durant deux années successives passant de la 88^{ème} place en 2018 à la 80^{ème} en 2019 puis à la 78^{ème} place en 2020. Par ailleurs et suite à l'adoption en avril 2019 de la loi transversale dont le but est d'apporter des réponses pratiques aux lourdeurs administratives, l'on s'attend à ce que cette avancée dans le classement se poursuive.

Mais cette avancée est-elle vraiment ressentie par les chefs d'entreprise ?

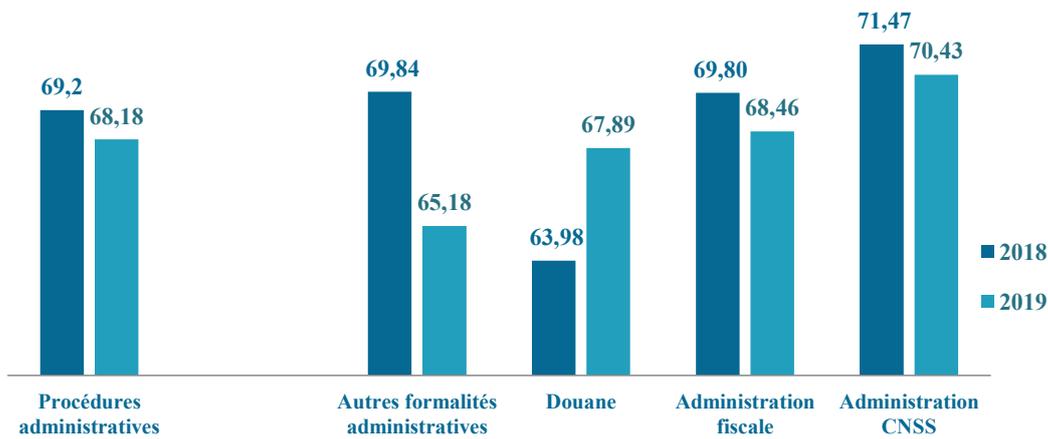
Dans ce contexte, l'analyse de l'évolution des composantes de l'indicateur de perception du climat des affaires (IPCA) (calculé par l'ITCEQ sur la base des données de son enquête annuelle) offre des enseignements révélateurs à plus d'un titre ².

En effet, bien que les procédures administratives apparaissent relativement bien perçues, ces dernières cachent certaines insuffisances étant donné que chaque procédure correspond au parcours qu'un chef d'entreprise doit effectuer pour meubler son dossier. La perception des chefs d'entreprise sur les procédures administratives a porté sur quatre types de procédures: celles liées à la douane, à l'administration fiscale, à l'administration de la CNSS et aux autres formalités administratives (création d'entreprise, autorisations, inspections...etc.). Les investigations menées au niveau de ces différents types de procédures montrent que seules celles relatives à la douane ont connu une amélioration de la perception qui leur est portée. Par contre, l'indicateur relatif aux autres formalités administratives a accusé la plus forte baisse entre 2018 et 2019 passant de 69,84 à 65,18. Une telle baisse reflète une moindre satisfaction des chefs d'entreprise concernant ce domaine et la persistance de certaines lourdeurs bureaucratiques y afférentes.

¹ L'enquête sur le climat des affaires et la compétitivité des entreprises de 2019 a ciblé un échantillon de 1200 entreprises structurées privées opérant dans l'industrie et les services, réparties sur tout le territoire tunisien. 1077 entreprises ont répondu à l'enquête, soit un taux de réponse de 90%.

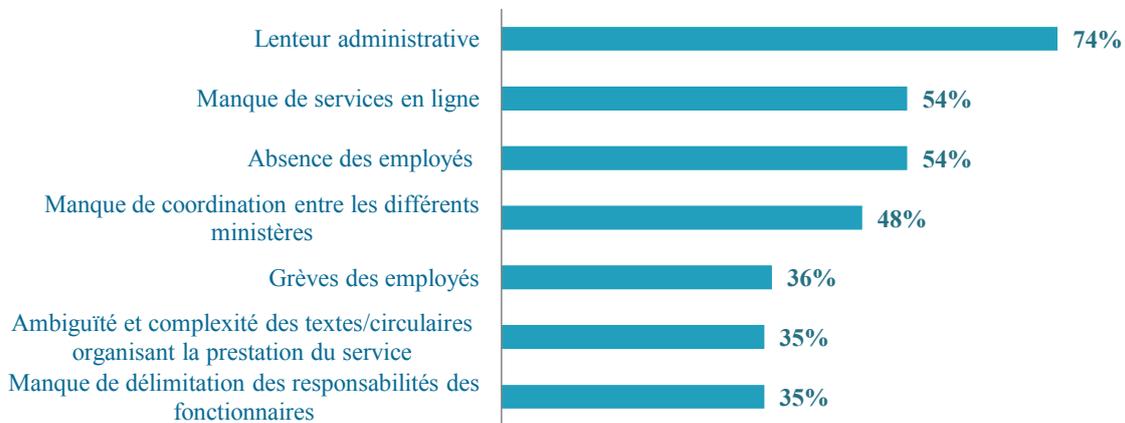
² Pour plus de détails, voir la synthèse des résultats de l'enquête 2019 : www.itceq.tn

Evolution de l'indicateur de perception des procédures administratives



Par ailleurs et interrogés sur les problèmes rencontrés lors de leurs transactions avec l'administration en général, les trois quarts des chefs d'entreprise mentionnent la lenteur administrative, suivie par le manque de services en ligne (54%).

Quel genre de tracasseries avez-vous rencontrées dans vos transactions avec l'administration ?

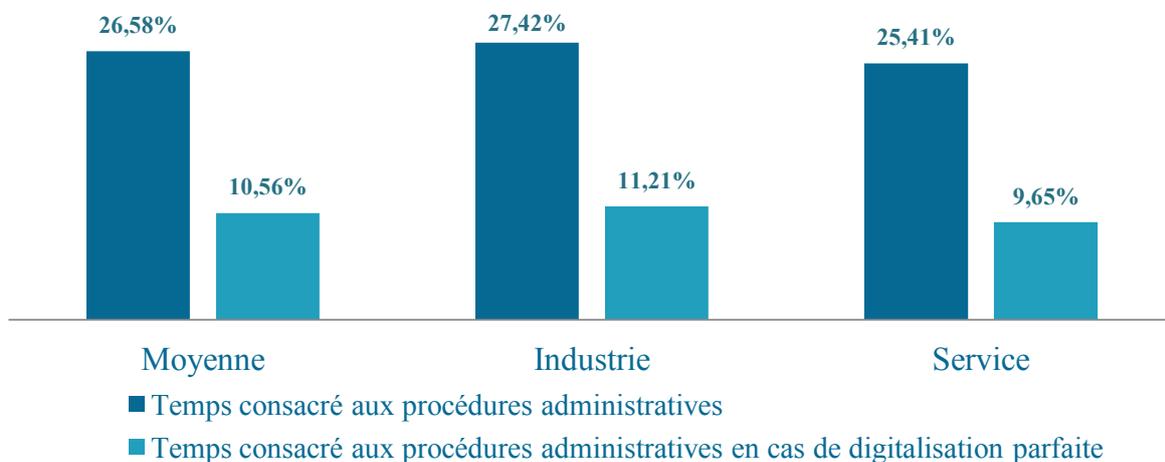


Face à ces tracasseries, un chef d'entreprise ou un cadre de son directoire déclare consacrer en moyenne 26.58% de son temps de travail pour effectuer les formalités administratives et préparer les dossiers y afférents. Ce taux passerait à 10.56% si toutes les procédures seraient

effectuées en ligne sans aucune obligation de déplacement.

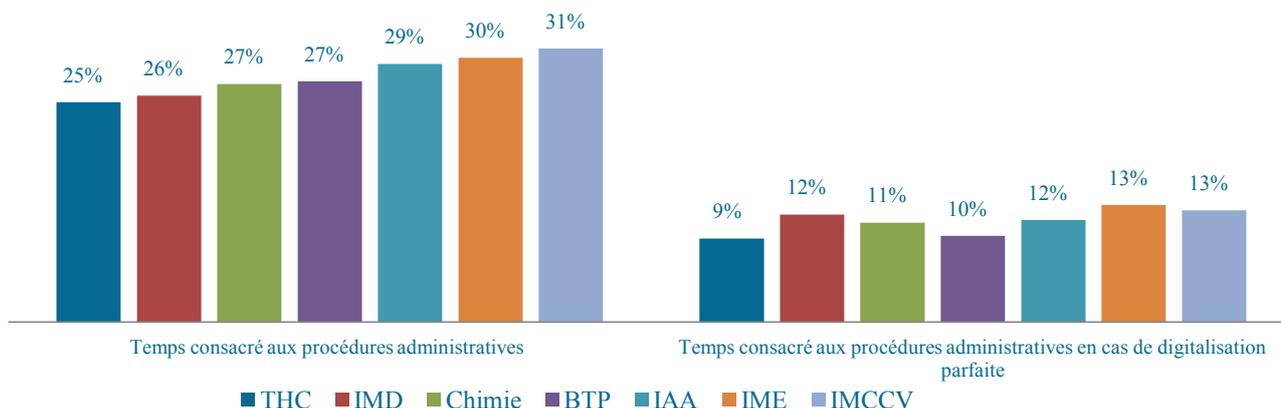
Ce gain de temps est vrai aussi bien pour les entreprises opérant dans les industries que dans les services.

Pourcentage des heures de travail consacré aux procédures administratives liées à l'activité de l'entreprise



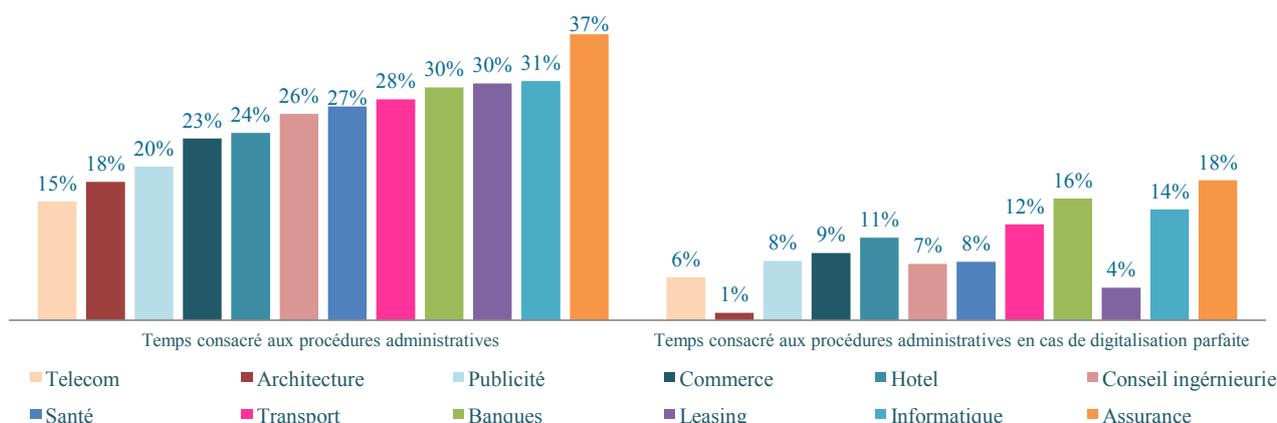
Ce gain de temps pourrait être encore plus important au niveau de certains secteurs comme le THC ou le BTP pour l'industrie.

Pourcentage des heures de travail consacrées aux procédures administratives liées à l'activité de l'entreprise (secteur de l'industrie)



Concernant le secteur des services, cette amélioration est encore plus manifeste et touche toutes les activités sans exception.

Pourcentage des heures de travail consacrées aux procédures administratives liées à l'activité de l'entreprise (secteur services)



Cette différence de temps générée par la digitalisation montre combien même la marge de manœuvre est importante pour contrecarrer les tracasseries administratives et permettre aux entreprises de se concentrer sur leur activité et les actions visant l'amélioration de leur compétitivité dans un environnement de plus en plus concurrentiel aussi bien sur le marché local qu'au niveau international.

D'où l'impératif de passer à une digitalisation plus élaborée touchant aussi bien l'administration que le secteur privé avec toutes ses composantes : financement bancaire, assurance, secteur productif...etc. Une question se pose alors à ce niveau :

Dans quelle mesure la Tunisie est prête pour cette transformation digitale et quelles sont ses marges de manœuvre ?

Le rapport du bureau « Euler Hermes » intitulé « Indice d'Agilité Digitale (IAD) » pourrait donner une réponse à cette question du moment que cet indice mesure la capacité des pays à fournir aux entreprises un environnement leur permettant de réussir leur transformation digitale.

Cinq critères sont adoptés pour la construction de l'IAD et 100 étant la meilleure performance.

- Réglementation et environnement des affaires :
- Système éducatif et dispositifs de recherche
- Connectivité

- Infrastructures logistiques
- Taille du marché

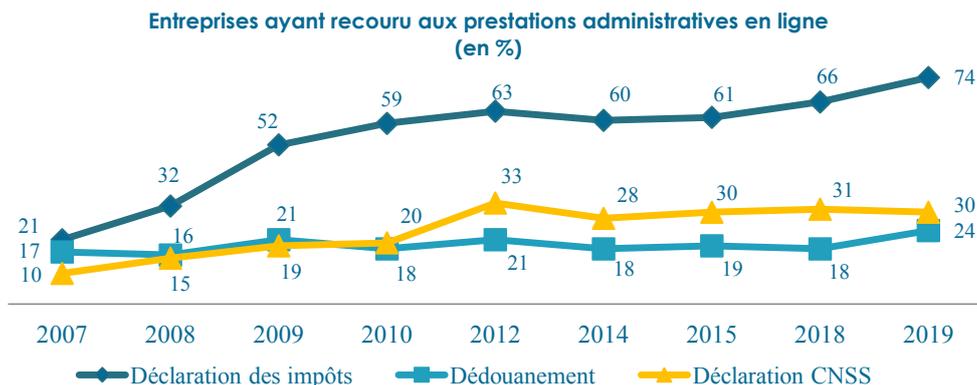
Dans l'édition 2019 de ce rapport où sont classés 115 pays, la Tunisie a pu gagner 8 places passant du 83^{ème} au 75^{ème} rang dénotant l'effort déployé par le gouvernement afin de fournir aux entreprises un environnement propice à leur digitalisation. La réglementation et environnement des affaires étant le domaine qui a bénéficié le plus d'attention avec un score de 63/100.

Dans un tel environnement, où en sont nos entreprises en matière de digitalisation et de transition numérique ?

Pour le savoir, l'ITCEQ a intégré, dans son enquête 2019, des questions se rapportant à deux indicateurs sur la digitalisation effective des entreprises. Il s'agit d'une part, de leur recours aux services administratifs en ligne et, d'autre part, de leur effort en matière de développement d'une stratégie de transition numérique (la vente en ligne, l'utilisation de l'intelligence artificielle, les big data...etc.)

A ce titre et concernant le premier indicateur, les résultats montrent que les entreprises adhèrent de plus en plus aux services administratifs en ligne et plus particulièrement à la télé-déclaration des impôts (74% en 2019 contre 21% en 2007).

De même, il semble que l'effort consenti par la douane commence à donner ses fruits dans la mesure où 24% des entreprises interrogées déclarent recourir au dédouanement en ligne (contre 17% en 2007).



Dans ce cadre, la dernière édition du « E-GOVERNMENT SURVEY 2018 » des Nations Unies montre que la Tunisie a réalisé un progrès significatif au niveau du développement de l'administration en ligne comme en témoigne son score passant de 0.57 en 2016 à 0.63 en 2018.

Cependant, il est à noter que cette amélioration dans le score n'a pas été suffisante de façon à lui permettre d'améliorer son classement (80ème place en 2018 contre 72ème en 2016) par rapport aux autres pays dont les efforts dans ce domaine ont été plus soutenus.

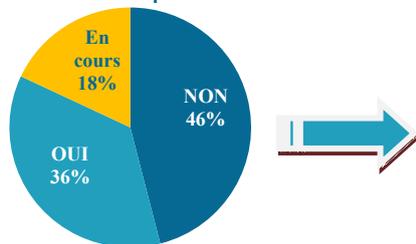
D'où l'intérêt de consolider la digitalisation dans les services publics afin, d'une part, de se prémunir contre les risques de toute crise à l'instar de celle de la pandémie Covid-19 et, d'autre part, de faire face au phénomène de la corruption.

Ceci est d'autant plus crucial que plusieurs enquêtes de l'ITCEQ ont mis en évidence que la lenteur des procédures administratives demeure le principal motif derrière le recours des entreprises à la corruption.

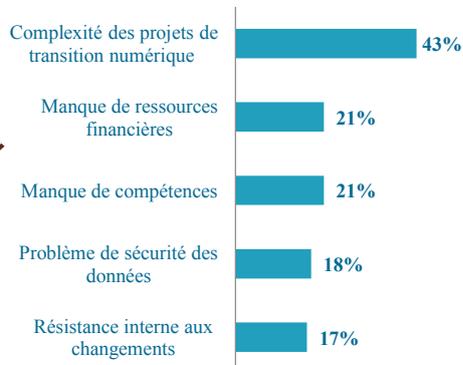
Quant au deuxième indicateur relatif au développement d'une stratégie de transition numérique, les résultats font ressortir que près de la moitié des entreprises n'ont en pas adoptée. Ces entreprises n'ayant pas mené une telle stratégie sont plus prépondérantes au niveau de l'industrie (54%) et au niveau des PME (49%).

Interrogées sur les principaux freins à la transition numérique, 43% des entreprises concernées évoquent la complexité des projets de transition numérique et 21% citent le manque de ressources financières au même titre que le manque de compétences.

Entreprises ayant mené une stratégie de transition numérique



Les principaux freins



En somme et afin d'améliorer sa capacité de résilience face aux chocs et mutations externes, l'entreprise doit aller de l'avant dans sa digitalisation et repenser ses priorités en misant sur les bons outils, les bonnes ressources humaines et financières et les bons moyens de sécurité des données.

De leur part, les autorités publiques sont appelées à accélérer les stratégies nationales de digitalisation et de modernisation des services publics afin d'améliorer davantage le climat des affaires et d'assurer les conditions de transition numérique.

³ Octroi de visa d'exportation et du certificat de conformité à l'export via la plateforme TradeNet gestionnaire du "Guichet Unique du Commerce Extérieur et du Transport".

- Dématérialisation totale de « l'obligation cautionnée » qui représente un mode de paiement des droits et taxes à l'importation (article 130 du code des douanes). Cette dématérialisation permettrait d'éviter à l'opérateur les déplacements à sa banque pour le dépôt de la demande et l'obtention de ce document ainsi que son dépôt physique auprès de la douane.

Hanen TRABELSI BAKLOUTI

Direction Centrale de la Compétitivité

Tribune de l'ITCEQ

✉ contact@itceq.tn

☎ +216 71 802 044

☎ +216 71 787 034

Rédaction :

*Institut Tunisien de la Compétitivité et des Études Quantitatives
27, Rue du Liban, 1002 Tunis
Belvédère. République Tunisienne*

Cette Tribune est publiée sous la responsabilité de la direction générale de l'ITCEQ. Les opinions qui y sont exprimées sont celles des auteurs.