(ملحق عدد 2)

الصفحة الفرنسية

Programme de Mise à Niveau des Services

Depuis la création du Conseil National des Services (en vertu du décret n° 2006-1826 du 26 juin 2006, révisé par le décret n° 2009-417 du 16 février 2009) la réflexion s'est engagée pour promouvoir le secteur tertiaire.
Les premières sessions du Conseil national des services ont été consacrées à débattre des perceptions et à proposer des hypothèses sur les composantes d'un éventuel programme de mise à niveau des services dans ses aspects institutionnels, son coût financier, les sources de financement et la possibilité de créer un fonds à cette fin.

Importantes réalisations de cette étape :
Au niveau institutionnel :

- Création d'une unité de gestion par objectifs en application du décret n°2009-417 du 16 février 2009 chargée du secrétariat du conseil national des services et de la gestion et de la réalisation du programme de mise à niveau des secteurs des services n'ayant pas de programmes spécifiques de mise à niveau.
- Pérennisation des sous commissions émanant du Conseil National des Services (commission de la mise à niveau du secteur des services, commission de développement des exportations des services, commission du suivi de la reconnaissance mutuelle des diplômes et qualifications.).

Au niveau de l'aspect lié à l'élaboration des lois et des textes réglementant les activités de service :
Réalisation d'une étude diagnostic couvrant huit secteurs (services de santé, tourisme, transport et logistique, technologies de l'information et de la communication, services à l'entreprise, services financiers et commerce de distribution).
L'étude comprenait un inventaire des textes juridiques nationaux et européens relatifs aux secteurs des services concernés.
A la lumière des résultats de cette étude, un plan de développement du cadre juridique a identifié des réformes nécessaires, en tenant compte des objectifs stratégiques globaux.

Au niveau de l'aspect lié à l'appui institutionnel :
Réalisation d'un Pré diagnostic sectoriel (transport, logistique, santé et services orientés vers l'entreprise...) dans le but d'étudier les aspects d'intérêt pour chaque sous activité.
L'extrapolation des données incluses dans les documents de candidature, avec l'analyse des forces et des faiblesses de chaque activité, les opportunités qui s'offrent à elle , et les risques encourus, ont permis d'identifier 10 axes liés à l'aspect immatériel dans le processus de mise à niveau.
En parallèle, le principe de la prise en charge des coûts de mise à niveau par le secteur privé a été approuvé (1% du chiffre d'affaire) et confirmé par la loi de finances du 17 décembre 2010, notamment ses chapitres 14, 15 et 16, relatifs à l'Extension du domaine d'intervention du fonds de développement de la compétitivité industrielle et renforcement de ses ressources.

Programme d'Appui à la Compétitivité des Services (PACS)
En 2009, la promotion du secteur des services a été inscrite dans le programme de coopération financière avec l'Union européenne.

Cette coopération a abouti en 2012 à la signature d'un accord pour la mise en place d'un projet « Programme d'Appui à la Compétitivité des Services» doté d'un financement

européen de 20 millions d'euros. L'exécution du programme a été confiée à l'unité de gestion par objectifs chargée de la gestion et de la réalisation du programme de mise à niveau au sein du ministère du Commerce.
Le PACS ayant pour objectif de renforcer la mise à niveau du secteur des services pour stimuler la croissance et l'emploi en Tunisie, fournit une assistance aux entreprises de services par le biais d'actions de coaching, de conseil et de formation, ainsi qu'un appui institutionnel aux organisations intermédiaires et aux institutions chargées du développement du secteur.

Domaines d'intervention du PACS

- la santé,
- les technologies de l'information et de la communication (TIC),
- le transport et la logistique,
- les services professionnels à l'entreprise,
- les services liés au tourisme et à l'artisanat.

Composantes du PACS

- Appui institutionnel transversal au développement de la compétitivité du secteur de services;
- Amélioration de la qualité et de la sécurité des services de santé par la mise en place d'un système de management de la qualité dans les hôpitaux publics et privés, en vue de leur accréditation par l'INA Santé ;
- Appui direct aux entreprises et aux organisations professionnelles du secteur.

Principales réalisation du PACS (lien vers la page facebook du programme+ livret format PDF)

Stratégie de développement des services

- **Vision:** En 2030, la Tunisie est un hub de services compétitif et diversifié au carrefour entre l'Europe, l'Afrique et le Moyen Orient s'appuyant sur un environnement d'affaires favorable à l'investissement et au développement des entreprises.
- **Objectif général** : Favoriser l'émergence d'un nouveau modèle économique, basé sur les services et la connaissance, contribuant à une croissance plus dynamique, durable et inclusive.
- **Objectif spécifique** : Augmenter la part du secteur des services dans l'économie par une amélioration de l'environnement des affaires et l'accroissement de la compétitivité des entreprises à travers :
    - La valorisation du capital humain,
    - L'amélioration constante de la qualité des services
    - L'innovation, permettant le développement de services diversifiés et à valeur ajoutée
    - L'accès aux marchés internationaux
- **Piliers stratégiques** : La Stratégie propose des axes stratégiques de développement devant permettre au secteur des services de devenir le véritable levier de transformation économique du pays. Ces axes sont déclinés en trois piliers visant:
    - L'amélioration de l'environnement des affaires,
    - Le renforcement des organisations professionnelles et structures d'appui aux entreprises,
    - Le renforcement de la compétitivité des entreprises