



Consultation publique sur le
développement des Services à
Valeur Ajoutée de
télécommunications en Tunisie

Septembre 2025

Objet de la consultation publique

L'Instance Nationale des Télécommunications (INT) lance la présente consultation publique sur les services à valeur ajoutée de télécommunications (SVA) dans le but de recueillir les avis et les propositions des acteurs concernés sur les évolutions possibles du cadre juridique régissant la fourniture de ces services, qui vont servir pour éclairer le Ministère des Technologies de Communication (MTC) lors de la mise à jour dudit cadre.

L'objectif est de :

- améliorer les procédures et les conditions existantes de fourniture des SVA et l'orientation vers l'ouverture de l'activité à une large gamme d'acteurs, l'introduction d'autres technologies disponibles pour la fourniture des SVA, et l'élargissement du périmètre des services offerts au bénéfice des utilisateurs.
- définir les intervenants dans la chaîne de valeur et déterminer leurs rôles et responsabilités respectifs.
- encourager de nouveaux modèles économiques favorisant l'innovation et la diversité des services.
- renforcer la confiance des utilisateurs dans ces services.

Les acteurs sont donc invités à transmettre leurs observations, commentaires et propositions sur tous ou une partie des points présentés dans ce document.

Modalités pratiques

Les réponses à la présente consultation devront être adressées à l'Instance Nationale des Télécommunications par courrier électronique à l'adresse : **consultation-publique-SVA@intt.tn**, au plus tard le **16 octobre 2025**.

Elles pourront également être transmises par voie postale¹, en précisant en objet : « Réponse à la consultation publique sur les services de télécommunications de contenu et interactifs et ce à l'adresse suivante :

**Instance Nationale des Télécommunications
Rue Echabia Montplaisir 1073 Tunis.**

Dans un souci de transparence, l'INT publiera une synthèse des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à indiquer clairement les parties confidentielles en les surlignant ou en les mettant entre crochets [...].

¹ Dans ce cas, la version papier devra être accompagnées d'une version électronique sur support électronique

Table des matières

1. Définitions et acronymes.....	4
2. Introduction.....	7
3. Cadre juridique actuel régissant la fourniture des SVA en Tunisie	7
4. Etat des lieux du marché de fourniture des SVA en Tunisie	8
5. Conditions de fourniture des SVA actuelles en Tunisie.....	10
5.1. Les personnes autorisées à fournir les SVA.....	10
5.2. Technologies utilisées.....	11
5.3. Conditions et moyens humains minimum requis.....	12
5.4. Moyens matériels minimum requis.....	13
5.5. Les modèles économiques de fourniture des SVA et les paliers tarifaires en vigueur .	13
5.6. Etendue des services SVA.....	16
5.7. Chaîne de valeur.....	17
6. Procédures de fourniture des SVA actuelles en Tunisie.....	18
6.1. Procédures de déclaration auprès de l'INT	18
6.2. Procédures auprès des opérateurs	19
7. Protection des utilisateurs :.....	21

1. Définitions et acronymes

Dans le présent document, on entend par :

- **SVA (Services à Valeur Ajoutée de télécommunications):** désigne les services de télécommunications de contenu et interactifs fournis via les techniques disponibles, conformément aux dispositions du décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges, et de l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications.
- **ORPT (Opérateur de Réseau Public de Télécommunications):** désigne toute personne morale titulaire d'une licence d'installation et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications en Tunisie, à savoir Tunisie Telecom, Ooredoo Tunisie et Orange Tunisie.
- **MVNO (Opérateur de Réseau Mobile Virtuel):** désigne tout opérateur de réseau mobile virtuel autorisé en Tunisie.
- **FSI (Fournisseur de Services Internet) :** désigne tout fournisseur de services internet autorisé en Tunisie.
- **Le fournisseur de SVA :** désigne tout fournisseur de services de télécommunications de contenu et interactifs, déclaré auprès de l'INT, conformément aux procédures fixées par le cahier des charges annexé à l'arrêté du Ministre des Technologies de l'Information et de la Communication du 29 juillet 2013, portant fixation des conditions et des procédures de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs.
- **Numéro SVA :** numéros d'appel spéciaux de la forme « 88XXXXXX », et de la forme « 85XXX » du Plan National de Numérotation, affectés à la fourniture de SVA. Ces numéros sont directement attribués, à l'unité, par l'INT aux fournisseurs de SVA.
- **Codes USSD (Unstructured Supplementary Service Data) :** la technologie USSD constitue une fonctionnalité intégrée aux réseaux de téléphonie mobile, permettant l'échange de données en temps réel, de manière sécurisée, entre l'opérateur et l'utilisateur, sans conservation des données. Elle permet d'initier des actions directement sur le terminal mobile et d'accéder à un large éventail de services indépendants.
- **SMS (Short Message Services) :** désigne le service de messagerie permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques ou binaires depuis un terminal mobile.
- **SMS-MO (Short Message Services Mobile Originated) :** désigne un SMS émis par un Utilisateur depuis son terminal mobile.
- **SMS-MT (Short Message Services Mobile Terminated) :** désigne un SMS reçu par un Utilisateur sur son terminal mobile.
- **SVI (Serveur Vocal Intelligent) :** le SVI est une plateforme vocale automatisée permettant à l'utilisateur d'accéder, via un appel téléphonique, à des services interactifs grâce à la navigation dans des menus vocaux par le clavier du téléphone. Le SVI peut fournir directement des informations ou rediriger l'appel vers un service ou un opérateur concerné.
- **WEB (World Wide Web) :** le Web est un protocole permettant l'accès, via un navigateur Internet, à des services ou contenus en ligne. L'utilisateur interagit avec ces services en saisissant une adresse (URL) ou en cliquant sur des liens hypertextes. Les services SVA accessibles via le Web reposent sur une connexion Internet fixe ou mobile et permettent l'accès à des contenus multimédias variés (textes, images, vidéos, etc.).

- **WAP (Wireless Application Protocol)** : le WAP est un protocole permettant d'accéder, depuis un téléphone mobile compatible, à des services ou contenus en ligne. Il constitue une version simplifiée du Web adaptée aux terminaux mobiles de capacité limitée. Les services SVA via WAP reposent sur une connexion mobile et offrent à l'utilisateur la possibilité de consulter des contenus ou d'interagir avec des services interactifs.
- **Application** : désigne une solution logicielle (accessible via mobile, web ou autre interface numérique) permettant à un utilisateur d'accéder ou interagir avec des contenus numériques.
- **Utilisateur** : désigne tout abonné ayant souscrit aux services de base de l'un des ORPT, MVNO ou FSI.
- **Les services des télécommunications de contenu** : sont les services offerts au public à travers les réseaux publics des télécommunications au moyen des applications informatiques qui permettent l'accès à des données spécifiques en vue de les consulter ou de les consulter et les échanger.
- **Les services des télécommunications interactifs** : sont les services ou les données obtenus par les utilisateurs à travers la communication directe entre le fournisseur de services de télécommunications de contenu et interactifs et l'utilisateur et entre les utilisateurs ou les services qui permettent la contribution spontanément des utilisateurs en vue d'échanger des opinions ou de participer à des concours et des jeux.
- **MO-billing** : La facturation du service SVA se fait suite à l'envoi du SMS-MO.
- **MT-billing** : La facturation du service SVA se fait suite à la réception du SMS-MT.
- **DCB (Direct Carrier Billing)** : la facturation directe par l'opérateur est une méthode de paiement mobile qui permet aux utilisateurs d'acheter des services de contenu et interactifs numériques et des services digitaux, et de régler leurs achats directement sur leurs factures téléphoniques ou leurs soldes prépayés. Ce système offre une grande portée, car il est accessible à tout abonné mobile, sécurisé, et permet de simplifier les achats en évitant la saisie des informations de paiement. Ce mode de facturation exige un consentement explicite de l'utilisateur pour la transaction (authentification forte de l'utilisateur), et la protection des informations de paiement et de l'identité de l'utilisateur.
- **OTP (On Time Password)** : c'est un code de sécurité à usage unique qui vise à minimiser le risque de tentatives de connexion frauduleuses et garantir une sécurité élevée. Il est utilisé comme un des moyens pour assurer une authentification forte de l'utilisateur. Il s'agit d'une chaîne de caractères ou de chiffres générée automatiquement et envoyée à l'utilisateur par SMS, message vocal ou notification push.
- **Service SVA à l'acte** : c'est un service ponctuel, facturé une seule fois au moment de l'utilisation.
- **Service SVA par abonnement** : c'est un service récurrent dans lequel l'utilisateur s'inscrit pour recevoir, de façon régulière (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle...), des informations ou des contenus, ou autre.
- **Service SVA par session** : Le service SVA par session est un service ponctuel dont la facturation est effectuée pour chaque période d'utilisation. Ladite période correspond à une connexion ou une interaction spécifique, limitée dans le temps ou prenant fin à l'issue d'une activité donnée.
- **SMS push** : Il s'agit de SMS-MT envoyés à des utilisateurs, utilisés pour les services suivants :
 - **Services récurrents** : qui impliquent la réception de SMS-MT sous forme récurrente, à une fréquence déterminée (services bancaires par exemple).

- **Services d'alertes et de notification** qui nécessitent la réception de SMS-MT d'information à une fréquence irrégulière et aléatoire, en fonction d'un événement.
- **Services Bulk SMS** : qui impliquent l'envoi de SMS publicitaires ou d'information à une liste prédéfinie d'utilisateurs ayant exprimé leur consentement préalable et explicite de recevoir ce type de messagerie.
- **SMS A2P (Application to Person)** : sont des SMS envoyés par des applications ou systèmes automatisés, qui peuvent être situés au niveau national ou international, vers des utilisateurs finaux.

2. Introduction

Les services à valeur ajoutée de télécommunications (SVA) constituent aujourd'hui un levier essentiel pour l'innovation et la diversification de l'écosystème des télécommunications moderne. Les SVA enrichissent l'offre traditionnelle de voix et de données, améliorent l'expérience utilisateur, génèrent des revenus supplémentaires pour les différents acteurs (opérateurs, fournisseurs de SVA, FSI, etc.), fidélisent la clientèle, encouragent l'innovation et la différenciation, et permettent de répondre aux attentes croissantes des utilisateurs en matière de contenu, d'interactivité, de services personnalisés et de solutions numériques intégrées.

Les SVA jouent également un rôle stratégique dans le contrôle du marché parallèle et la limitation des sorties de devises, en favorisant des solutions « cashless », telles que les services de gaming, la vidéo à la demande (VOD) et la télévision payante.

À l'ère numérique, les SVA tirent parti des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, la réalité augmentée et l'Internet des objets (IoT), offrant des expériences utilisateur innovantes et intégrées². Les entreprises peuvent également proposer du contenu premium pour améliorer l'expérience utilisateur, renforcer la satisfaction et la fidélité à la marque.

Dans un contexte mondial où les services numériques deviennent des facteurs clés de compétitivité et d'inclusion numérique, le développement des SVA en Tunisie représente une opportunité stratégique pour :

- **Stimuler l'innovation et la créativité** dans la conception de contenus et de services interactifs et digitaux ;
- **Soutenir la croissance économique ;**
- **Positionner la Tunisie comme un acteur attractif** dans le développement des services numériques et des télécommunications de nouvelle génération.

Cette consultation publique vise ainsi à recueillir les contributions de l'ensemble des acteurs concernés afin de construire un nouveau cadre réglementaire, technique et opérationnel robuste, favorisant l'émergence de services innovants, fiables et sécurisés, tout en garantissant la protection et la confiance des utilisateurs. Elle s'inscrit dans la perspective de faire des SVA un moteur stratégique pour le futur des télécommunications tunisiennes, au service de l'innovation, de l'inclusion et de la compétitivité du secteur.

3. Cadre juridique actuel régissant la fourniture des SVA en Tunisie

Le cadre juridique actuel encadrant l'activité de fourniture des SVA en Tunisie est composé principalement le décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges, l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications, et les modèles de contrats conclus entre les fournisseurs de SVA et les ORPT avec qui ils ont des relations.

² Par exemple, l'intégration de services de localisation à des applications de réalité augmentée permet d'accéder, en temps réel, à des informations enrichissantes sur l'environnement, tandis que les chatbots basés sur l'IA offrent un service client personnalisé et réactif

Ainsi qu'un ensemble de textes généraux dont notamment les suivants :

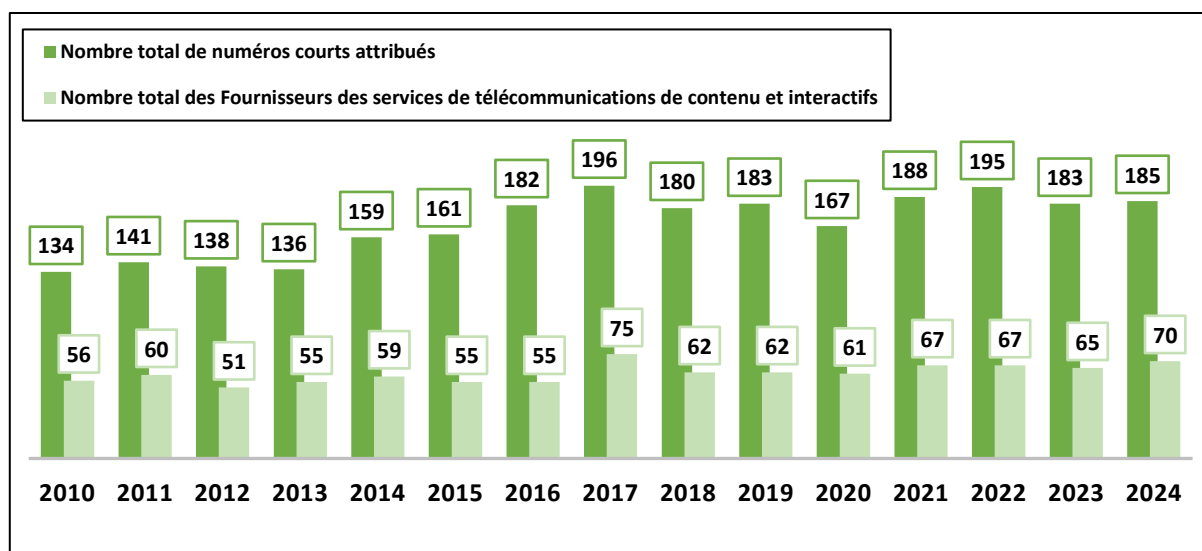
- Le Code des Télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 Janvier 2001, tel que complété et modifié par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002, la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013.
- La loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données à caractère personnel.
- La loi n° 91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix, l'ensemble les textes qui l'ont modifiés ou complétés, et notamment la loi n° 2003-74 du 11 novembre 2003 et la loi n° 2005-60 du 18 juillet 2005.
- La loi n° 92-117 du 7 décembre 1992, relative à la protection du consommateur.
- La loi n° 94-36 du 24 février 1994 relative à la propriété littéraire et artistique telle que modifiée par la loi n° 2009-33 du 23 juin 2009.
- La loi n° 2002-62 du 9 juillet 2002, relative aux jeux promotionnels.
- Le décret-loi n° 2011-115 du 2 novembre 2011, relative à la liberté de presse, imprimerie et de l'édition.
- Le décret-loi n° 2022-36 du 3 juin 2022, modifiant la loi n° 71-22 du 25 mai 1971, portant organisation de la profession d'agent de publicité commerciale.
- Le décret n° 2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès, tel que modifié et complété par le décret n°2014-53 du 10 janvier 2014, et le décret n° 2017-912 du 14 août 2017.
- Le décret n° 2009-2508 du 3 septembre 2009, portant fixation du montant, des règles et des modalités de perception du droit sur les jeux auxquels la participation s'effectue directement par téléphone ou à travers les messages courts ou le serveur vocal.
- L'arrêté du ministre des Technologies de la communication du 2 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012, et modifié et complété par l'arrêté du 25 juin 2015.
- L'arrêté du ministre des technologies de la communication du 9 janvier 2010, fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012 et tel que modifié et complété par l'arrêté du 27 mars 2018.

Q1. Après les évolutions rapides et continues des SVA, Pensez-vous que le cadre juridique régissant la fourniture de ces services doit être modifié ou complété ? Quelles améliorations proposeriez-vous pour adapter le cadre juridique auxdites évolutions ?

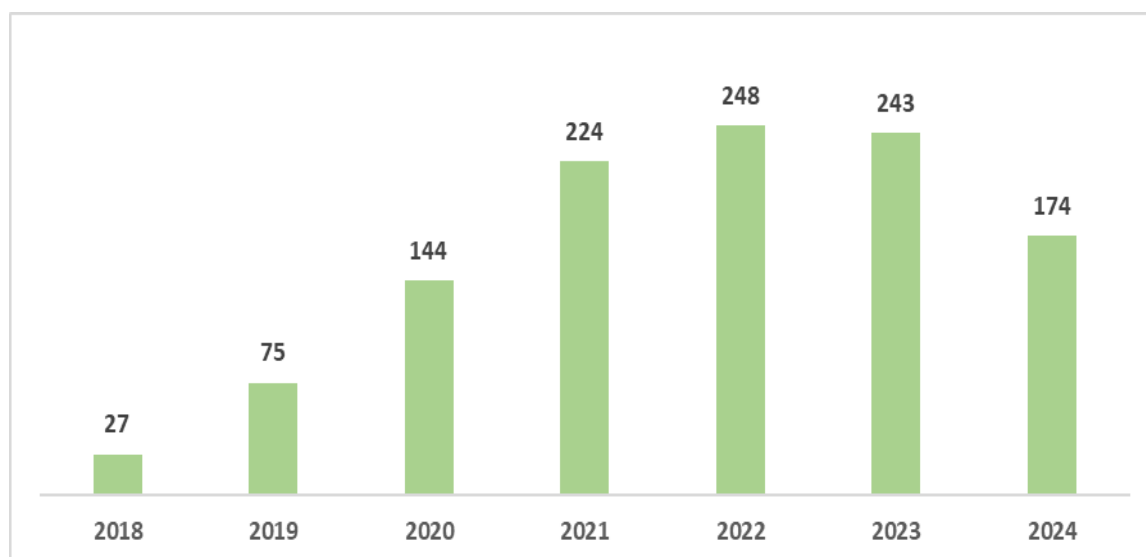
4. Etat des lieux du marché de fourniture des SVA en Tunisie

L'INT est chargée de recevoir les dossiers de déclaration déposés par les fournisseurs de SVA. Cette mission lui a été confiée suite à la modification du cadre réglementaire régissant la fourniture des services susmentionnés, instaurant un régime de déclaration à la place de l'ancien régime d'autorisation, en vertu des dispositions du décret n°2012-2361 du 05 octobre 2012, et de l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, susmentionnés.

Les graphiques suivants illustrent l'évolution des principaux indicateurs caractérisant le marché des SVA en Tunisie.

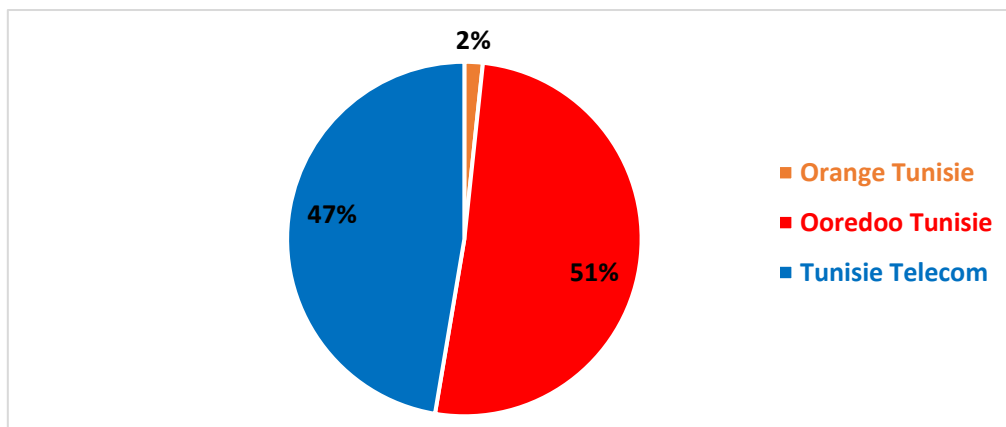


**Graphique 1: Evolution du nombre de numéros «85XXX» attribués
et du nombre de fournisseurs SVA**

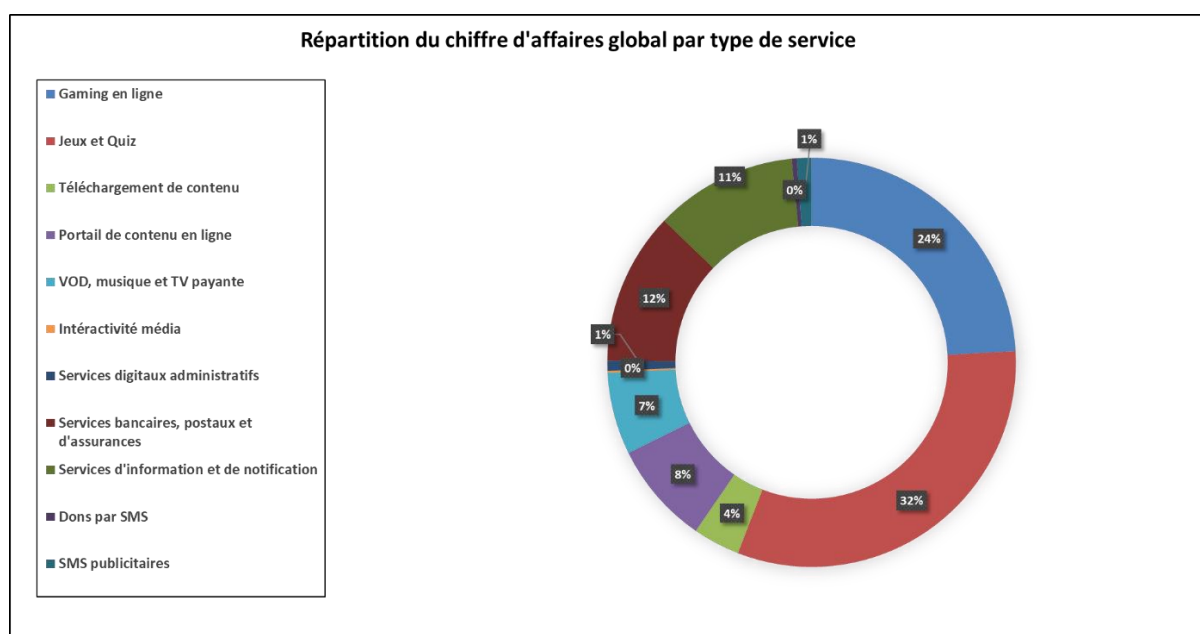


**Graphique 2 : Evolution du chiffre d'affaires de l'activité
de fourniture des SVA en millions de DT TTC³**

³ Selon les chiffres déclarés par les opérateurs et les fournisseurs de SVA



Graphique 3 : Répartition du chiffre d'affaires de l'activité de fourniture de SVA entre les trois opérateurs (pour l'année 2024)



Graphique 4 : Répartition du chiffre d'affaires global SVA de 2024 par type de services

5. Conditions de fourniture des SVA actuelles en Tunisie

5.1. Les personnes autorisées à fournir les SVA

Conformément aux dispositions de l'article 7 du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications susmentionné, les personnes autorisés à fournir ce type de services sont :

- Les nouveaux prometteurs (sociétés individuelles ou sociétés spécialisées dans le domaine) ;
- Les sociétés des services d'ingénierie informatique (S2I) ;
- Les ORPTs à condition que les services soient fournis uniquement au profit de leurs clients et liés à leurs activités ;
- Les établissements publics à caractère administratif ou non administratif, les sociétés commerciales et les associations à condition que les services soient fournis uniquement au profit de leurs clients et liés à leurs activités.

Cette restriction qui remonte à 2004, et qui a été reprise dans l'amendement de 2013, avait pour objectif de promouvoir les nouveaux promoteurs et l'emploi notamment parmi les titulaires de diplômes universitaires. L'expérience a montré que cette mesure a permis de créer un tissu de fournisseurs de SVA (environ 70 sociétés), et de générer des services très variés et un chiffre d'affaires globale de l'ordre de 174 millions de dinars en 2024⁴ (soit environ 5% du chiffre d'affaires global des ORPT). Cependant, le chiffre d'affaires enregistré est considéré comme faible par rapport aux pays développés, où il se situe entre 15 % et 20% du chiffre d'affaires global des ORPT.

La raison la plus importante du développement du chiffre d'affaires des services SVA dans les pays développés réside dans l'ouverture de l'activité, et la possibilité donnée à tous les acteurs dont notamment les opérateurs de fournir tous les services, en utilisant toutes les technologies disponibles (SMS, MMS, SVI, USSD, applications et portail Web/Wap), et toutes les méthodes de facturation possibles (MO-Billing, MT-Billing, Abonnement, Direct Carrier Billing, etc.), ce qui a encouragé la fourniture de services innovants, et la réalisation de partenariats avec les géants des éditeurs et agrégateurs de contenu.

L'INT estime que la période précédente a été suffisante pour créer des sociétés expérimentées, qualifiées et compétitives, et que l'activité SVA nécessite aujourd'hui l'introduction d'un certain dynamisme, qui ne peut être obtenu qu'en ouvrant le champ à, notamment les opérateurs de réseaux publics de télécommunications mobiles⁵, les MVNO, les opérateurs de réseaux publics de télécommunications fixes, les FSI, etc.

Q2. Quelles sont vos remarques et propositions quant à l'ouverture de l'activité, et à l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché des SVA Tunisien ? Quelles conditions doivent être fixées pour garantir une concurrence saine et loyale ?

Q3. Quels sont selon vous les profils d'acteurs qui pourraient enrichir le marché (opérateurs mobiles, opérateurs fixes, FSI, startups, associations, etc.) ?

Q4. Quels sont les autres freins à l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché SVA Tunisien ?

5.2. Technologies utilisées

Conformément aux dispositions de l'article 3 du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications susmentionné, la fourniture desdits services s'effectue à travers les techniques disponibles et notamment :

- le serveur vocal.
- les messages courts de la téléphonie numérique mobile.
- les messages multimédia.

Selon les dispositions du même article, le fournisseur de SVA peut utiliser plus qu'une seule technique pour la fourniture de ses services.

⁴ A partir de 2018 et faisant suite à l'octroi des licences 4G aux opérateurs incluant la fourniture de services multimédia, et l'amélioration des conditions suite à la consultation publique sur les SVA lancée en novembre 2016, le chiffre d'affaires de l'activité SVA a commencé à croître.

⁵ Les licences 4G octroyées en Tunisie en mars 2016, ont permis aux opérateurs de réseaux mobiles 4G de fournir une panoplie de services dont notamment les services multimédias.

Les canaux standards susmentionnés continuent à être utilisés, notamment le canal SMS, mais de moins en moins, cédant la place à d'autres canaux, tels que le canal USSD, les applications intégrées dans les terminaux ou téléchargées des différents stores, et surtout le canal Web/Wap, qui représente à lui seul près de 70% du chiffre d'affaires global.

Jusqu'à présent, la technologie USSD n'est pas régulée en Tunisie. En effet, le canal USSD est le monopole des opérateurs de réseaux mobiles, qui l'utilisent surtout pour la fourniture des services liés à leurs activités, et des services d'intérêt général. Toutefois, récemment, certains opérateurs ont ouvert l'accès à leurs canaux USSD, sous certaines conditions, à un nombre de fournisseurs SVA dans le cadre de partenariats, dans lesquels, les principes de transparence, de non-discrimination, et d'équité, ne sont pas souvent respectés. Il convient de souligner aussi que l'attribution des codes USSD n'est pas soumise à une redevance annuelle, alors que l'attribution d'un numéro court SMS exige le paiement d'une redevance annuelle de 5000 DT HT. Or, l'équité oblige la régulation des codes USSD permettant ainsi de :

- assurer une égalité d'accès entre tous les acteurs du marché.
- Réduire les risques de pratiques anti-concurrentielles.
- mettre en place une tarification équitable comparable à celle du SMS (redevances).
- permettre à l'État de collecter des taxes sur le chiffre d'affaires des services fournis via l'USSD.
- favoriser un écosystème innovant (paiement mobile, e-gov, services financiers bancaires et postaux, santé, éducation).

En outre, les services SVA via les applications mobiles intégrées dans les smartphones ou installées à travers les stores (App Store, Play Store et Huawei AppGallery), et via portail web/wap, représentent l'évolution la plus avancée des services à valeur ajoutée, ils offrent une expérience enrichie et diversifiée, généralement fournis via abonnement. Ils complètent les services traditionnels (SMS, USSD) en ciblant surtout les utilisateurs connectés avec smartphones ou tablettes, et reposent sur l'internet.

Q5. Quelles sont vos remarques (suggestions) quant à l'introduction de nouveaux canaux tels l'USSD, les Applications et le Web/Wap ? Quelles conditions doivent être fixées pour garantir une concurrence saine et loyale, et une protection des utilisateurs ?

5.3. Conditions et moyens humains minimum requis

Selon les dispositions de l'article 8 du cahier des charges de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs, le fournisseur de SVA doit remplir les conditions suivantes :

- Pour la personne physique constituant une entreprise individuelle : être de nationalité tunisienne et être titulaire d'un diplôme d'études supérieurs ou d'un diplôme équivalent ou d'un diplôme de formation affichant le niveau requis.
- Pour la personne morale : être constituée conformément à la législation tunisienne et que la personne physique chargée de l'exploitation doit être de nationalité tunisienne et titulaire d'un diplôme d'études supérieurs ou d'un diplôme équivalent ou d'un diplôme de formation affichant le niveau requis.
- La personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou la personne physique chargée de l'exploitation dans le cadre d'une personne morale ne doit être dans une situation

contradictoire avec les conditions de l'exercice d'une profession commerciale conformément à la législation en vigueur.

- La personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou la personne physique chargée de l'exploitation doit assumer de manière personnelle et permanente la responsabilité de l'exploitation.
- La personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou la personne physique chargée de l'exploitation dans le cadre d'une personne morale ne doit pas avoir d'antécédents judiciaires conformément aux dispositions législatives en vigueur.

Les dispositions de l'article 9 du même cahier des charges, fixent les moyens humains minimum requis par le fournisseur SVA, à savoir un ingénieur et un technicien supérieur en télécommunication ou en informatique.

Q6. Quels sont, selon vous, les moyens humains nécessaires pour assurer la fourniture des services SVA ?

Q7. Comment justifier le recrutement des ressources humaines nécessaires, les qualifications exigées, ainsi que l'absence d'antécédents judiciaires, et l'absence de situation contradictoire avec les conditions de l'exercice d'une profession commerciale pour la personne physique propriétaire de l'entreprise individuelle ou la personne physique chargée de l'exploitation ? Faut-il exiger la fourniture des copies des contrats de recrutement, des diplômes, des B3, etc., ou faut-il se contenter par des attestations sur l'honneur du respect de chacune de ces conditions ?

5.4. Moyens matériels minimum requis

Les dispositions de l'article 10 du cahier des charge de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs, fixent les moyens matériels minimum requis par le fournisseur SVA.

Avec l'évolution technique récente, en matière de virtualisation, les fournisseurs de SVA optent de plus en plus à des solutions d'hébergement sur le cloud national, auprès des opérateurs ou des agrégateurs techniques.

L'INT estime que l'adoption des techniques de cloud national sécurisé apporte plusieurs avantages en matière de scalabilité, haute disponibilité, réduction des coûts d'infrastructure, et flexibilité dans la gestion des ressources informatiques.

Q8. La liste des moyens matériels énumérés au niveau de l'article 10 susmentionnés est-elle bien adaptée au contexte actuel ? Quels sont, selon vous, les moyens nécessaires pour assurer la fourniture des services SVA en fonction du type de service ?

Q9. Considérez-vous pertinent d'autoriser les technologies de virtualisation, quelles en seraient, selon vous, les opportunités et les risques ?

Q10. Si l'usage du Cloud est autorisé, quelles conditions et garanties devraient être exigée (sécurité, contrôle des données, interopérabilité, ...) ?

5.5. Les modèles économiques de fourniture des SVA et les paliers tarifaires en vigueur

Suite à l'approbation par l'INT des modèles de contrats suivants :

- L'avenant 1 au modèle de contrat de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS de la Société Ooredoo Tunisie, par sa décision n°07 en date du 02 juillet 2020.

- Le modèle de contrat de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS de la Société Orange Tunisie, par sa décision n°10 bis en date du 16 octobre 2020.
- Le modèle de contrat de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS de la Société Nationale des Télécommunications, en date du 13 janvier 2021.

De nouvelles classes tarifaires ont été introduites, passant de 1,440 DT TTC à 20 DT TTC, avec l'intégration de nouveaux modèles économiques, notamment (les services par abonnement, les services MT charging, Direct Carrier Billing, etc.), de nouvelles règles de partage des revenus ont été ajoutées pour les services non standards⁶ utilisant les canaux USSD ou applications mobiles ou web/wap et une nouvelle tarification des services push SMS.

Il convient de souligner que l'INT a récemment reçu des demandes d'ajout d'une nouvelle classe tarifaire de cent (100) DT TTC.

Le tableau n°1 suivant récapitule les classes tarifaires en vigueur ainsi que les tarifs intermédiaires selon les types de services SVA.

Le tableau n°2 suivant récapitule les règles de partage des revenus pour les services SVA standards.

Pour les autres services SVA, « non standards », englobant les classes tarifaires (C5, C6 et C7), les parts de revenus sont fixées suite à une négociation commerciale entre les parties, tout en respectant les principes de transparence, de non discrimination et d'équité.

Le tableau n°3 suivant récapitule les différents paliers tarifaires des services push SMS utilisés pour la publicité⁷, le marketing, et l'information. Ce service n'inclut pas les services A to P dont le flux est en provenance de l'international.

⁶ Les services SVA standards utilise exclusivement le canal SMS et la facturation MO-billing.

⁷ Activité soumise à la réglementation en vigueur régissant l'organisation de la profession d'agent de publicité commerciale.

Classes tarifaires	Tarifs Maximums des services en DT TTC	Types de services	Tarifs intermédiaires en DT TTC	Nombre de SMS-MT gratuits
C1	Tarif du SMS ordinaire	Services d'intérêt général, d'inscription et de désinscription.	de 0,000 au Tarif du SMS ordinaire	1
C2	0,500	Services SMS à l'acte, services SMS avec abonnement, MT Charging et services Direct Carrier Billing.	0,100/0,150/0,200/0,250/0,300/0,350/0,400/0,450/0,500	3
C3	1,000		0,550/0,600/0,650/0,700/0,750/0,800/0,850/0,900/0,950/1,000	5
C4	2,000		1,050/1,100/1,150/1,200/1,250/1,300/1,350/1,400/1,450/1,500/1,550/1,600/1,650/1,700/1,750/1,800/1,850/1,900/1,950/2,000	7
C5	5,000		2.100/2.200/2.300/2.400/2.500/2.600/2.700/2.800/2.900/3.000/3.100/3.200/3.300/3.400/3.500/3.600/3.700/3.800/3.900/4.000/4.100/4.200/4.300/4.400/4.500/4.600/4.700/4.800/4.900/5.000	15
C6	10,000		de 5,500 à 10,000 (par palier de 0,500)	30
C7	20,000		De 10,500 à 20,000 (par palier de 0,500)	50
C8 (jeux et quiz)^(*)	Services de jeux	Services de type jeux (promotionnels, culturels, etc.).	Libre	3
X = 0 à 9 ; Y = 0 à 7				
(*) : un taux de 30% est perçu sur les jeux conformément au décret n°2009-2508 du 3 septembre 2009.				
- Les classes tarifaires C5, C6 et C7 ne sont offertes que pour les Fournisseurs de services remplissant certaines conditions (le service après-vente actif et hautement disponible garantissant le remboursement des clients non satisfaits). - Les fournisseurs des services avec abonnement, MT Charging et/ou Direct Carrier Billing doivent fournir à l'utilisateur un moyen simple et gratuit pour se désinscrire et une méthode transparente pour s'inscrire au service (double-clic, affichage du SMS Composer, etc.).				

Tableau n°1 : Classes tarifaires par types de services SVA

Parties	Part des revenus
L'opérateur	35% au maximum
Le Fournisseur	65% au minimum

Tableau n°2 : Règle de partage des revenus pour les services SVA standards, englobant les classes tarifaires (C1, C2, C3, C4 et C8)

Palier SMS Push en volume par mois	Tarif unitaire en DT TTC par SMS-MT (On net = Off net)
1 – 10 000	0,035
10 001 – 25 000	0,032
25 001 – 50 000	0,030
50 001 – 100 000	0,025
100 001 – 200 000	0,022
200 001 – 300 000	0,020
300 001 – 500 000	0,018
500 001 – 700 000	0,016
700 001 – 900 000	0,014
900 001 – 1 200 000	0,013
Sup 1 200 000	0,011

Tableau n°3 : Paliers tarifaires des SMS-MT de type

- Q11.** Que pensez-vous des classes tarifaires actuellement appliquées ? Serait-il opportun, selon vous, d'opérer des ajustements ou de créer de nouvelles classes tarifaires pour mieux couvrir de nouveaux services innovants ? Si oui pour quels services ?
- Q12.** Comment évaluez-vous les règles actuelles de partage des revenus en vigueur ? Quelles règles de partage des revenus proposez-vous pour l'avenir selon la nouvelle chaîne de valeur ?
- Q13.** Selon vous, le modèle de négociation commerciale est-il suffisant pour encourager la fourniture de services innovants et assurer une concurrence saine et loyale ? ou faudrait-il introduire un encadrement selon la nature du service fourni ? Si oui, veuillez donner vos éventuelles propositions ?
- Q14.** Les paliers en volume et les tarifs de l'offre SMS push en vigueur vous semblent-ils adaptés aux réalités du marché tunisien ? Si non, Quelles améliorations ou ajustements proposeriez-vous ?
- Q15.** Que pensez-vous de l'inclusion, dans le périmètre de l'offre SMS push, offerte aux fournisseurs de SVA, des flux AtoP en provenance du national, et l'exclusion des flux AtoP en provenance de l'international ?

5.6. Etendue des services SVA

L'offre de services SVA en Tunisie est très large et variée qui sont fournis via différentes technologies ou combinaison de technologies (SMS, USSD, SVI, Applications et Web/Wap). Elle couvre des services de contenu et interactifs de types très variés dont notamment :

- **Téléchargement de contenus** : logos, sonneries, horoscope, etc. ;
- **Services d'information** : météo, actualités, sport, etc. ;
- **Services de notification** : résultats de concours, services bancaires postaux et d'assurances, etc. ;

- **Services publicitaires** : alertes sur les soldes et les nouveautés des marques ;
- **Interactivité média** : vote, dédicace, SMS to TV, etc. ;
- **VOD, musique et TV payante** : Shahid, Shofha, Spotify, etc. ;
- **Gaming** : PUBG Mobile, Honor of kings, etc. ;
- **Jeux et quiz** : quiz de culture générale, etc. ;
- **Services de dons** : collecte de dons en cas de catastrophes naturelles, etc ;
- **Service digitaux administratifs** : notification pour rappeler le renouvellement d'un dossier ou la mise à jour d'une carte CNAM, notification sur l'avancement des dossiers de retraite ou d'indemnités (accepté, en cours, rejeté) CNSS, notification de la facture STEG, etc.

En plus des services de contenu et interactifs, nous aspirons le développement d'autres nouveaux services digitaux, tels que le service de SMS parking, le service de ticketing, etc., ainsi que les SVA qui tirent parti des technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, la réalité augmentée et l'Internet des objets (IoT), offrant des expériences utilisateur innovantes et intégrées.

Aussi, nous aspirons le développement d'un contenu local dans tous les domaines, dans le but de promouvoir la culture tunisienne (Cinéma, Musique, etc.)⁸, et de développer des jeux 100% tunisiens adaptés avec nos valeurs qui peuvent concurrencer les jeux des géants en la matière, etc.

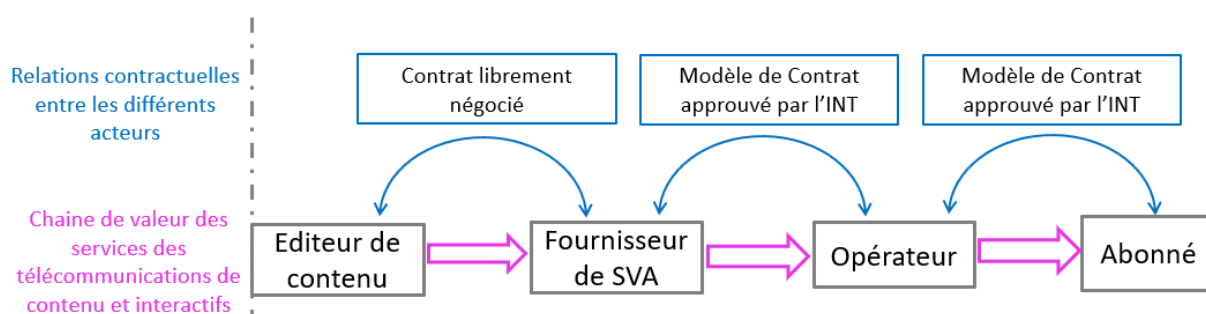
Pour les services SVA ayant un contenu international, qui implique une sortie de devises, le fournisseur de SVA doit respecter le cadre réglementaire encadrant les opérations de change de devises en Tunisie, et doit fournir à l'INT, chaque trimestre de l'année, un état sur le trafic et le chiffre d'affaires réalisé par service, et ce en plus d'une copie du contrat avec le partenaire étranger, détaillant notamment les règles de partage des revenus, tout en soulignant les parties couvertes par le secret des affaires.

Q16. Avez-vous d'autres types de services SVA à proposer ? Quelles mesures additionnelles faut-il prendre pour les promouvoir ?

Q17. Quelles sont vos propositions pour le développement du contenu local ?

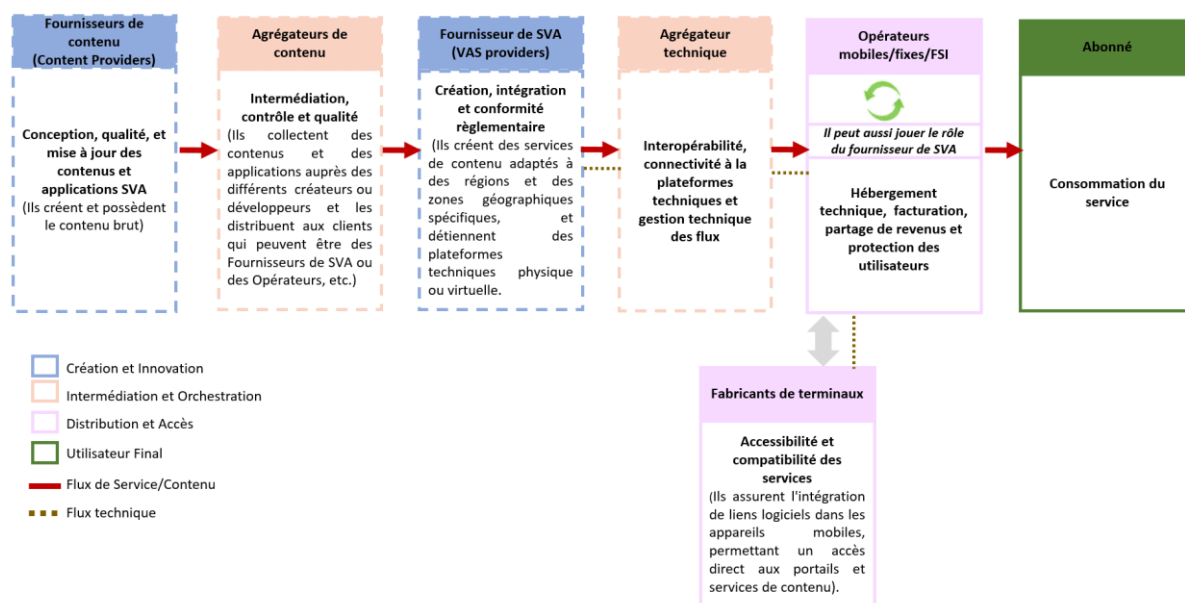
5.7. Chaîne de valeur

La chaîne de valeur actuelle comporte les acteurs suivants :



Au niveau international, la chaîne de valeur comprend une multitude d'autres acteurs avec des rôles bien définis comme suit :

⁸ A l'instar du projet Iceflix qui consiste en un portail pour regarder des films Tunisiens en ligne avec une très haute qualité. Ce projet a prévu aussi de promouvoir l'industrie de cinéma en Tunisie, en offrant des contributions financières pour aider à la finition de quelques projets cinématographiques



Q18. Quelles sont, selon vous, les forces et les limites du modèle actuel de la chaîne de valeur des services SVA en Tunisie ?

Q19. Quelles sont vos propositions pour améliorer la chaîne de valeur proposée ? Quels est la définition, le rôle et la responsabilité de chaque intervenant dans la chaîne de valeur proposée ? Quels garde-fous faut-il mettre en place pour assurer une concurrence saine et loyale, et le respect des principes de transparence et de non-discrimination ?

Q20. Quel est l'acteur à qui incombe la charge de « Revenue assurance et fraud management » ? Quels sont les outils ?

6. Procédures de fourniture des SVA actuelles en Tunisie

6.1. Procédures de déclaration auprès de l'INT

Conformément à l'article 12 du cahier des charges susmentionné, le dossier de déclaration auprès de l'INT comprend obligatoirement les pièces suivantes :



Si ces pièces ont été présentées à l'INT lors d'une demande précédente, il suffit d'indiquer la référence du dossier déjà déposé (sauf les pièces en rouge : 1, 8 et 10).

Il convient de souligner que, dans le cadre de la concrétisation de l'un des principaux axes stratégiques du Plan National Stratégique « Tunisie Digitale 2021-2025 », à savoir l'évolution vers une e-Administration au service du citoyen, équitable, transparente, agile et efficace, l'INT se propose d'automatiser le service de gestion des déclarations de fourniture des services de télécommunications soumis à un cahier des charges. Et rendre ainsi le service E-declaration disponible en ligne, avec **l'utilisation de la signature électronique à distance et du cachet électronique visible**.

Q21. Quelles sont vos remarques sur les procédures actuelles de déclaration des services SVA auprès de l'INT ?

Q22. Quelles sont vos propositions pour faire évoluer ces procédures et les rendre plus efficaces, simples et accessibles aux différents acteurs ? Est-ce que la digitalisation des déclarations des services SVA contribuera à l'amélioration desdites procédures ?

Q23. Selon vous, faut-il alléger les pièces administratives demandées ? Si oui, quelles pièces devraient être exigées dans le cahier des charges ?

Q24. Faut-il exiger que le gérant de la société exerçant l'activité de fourniture de SVA soit de nationalité Tunisienne ?

6.2. Procédures auprès des opérateurs

6.2.1. Contrat de fourniture des services SVA

En application de l'article 14 du cahier des charge de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs, le fournisseur des services conclue avec chaque opérateur de réseau public des télécommunications ayant des relations avec lui, un contrat fixant essentiellement les conditions techniques et commerciales de fourniture des services, les obligations et les droits de chacune des deux parties.

Q25. Que pensez-vous des différents délais fixés dans le contrat (pour l'activation/la modification d'un service, etc.) ? Sont-ils toujours respectés par l'opérateur ?

Q26. Pensez-vous qu'il serait pertinent de mettre en place un modèle type unifié de contrat de fourniture des services SVA pour l'ensemble des services (SMS/IVR/USSD, etc.), en tenant compte des spécificités technique et tarifaire de chaque type de services approuvé préalablement par l'INT ?

6.2.2. Rapport de conformité de la plateforme technique

En application de l'article 15 du même document, stipule que chaque opérateur de réseau public des télécommunications doit effectuer, dans les délais de quinze jours (15) à compter de la date de réception de la demande du fournisseur de services, un constat de la base technique à exploiter par le fournisseur de services pour s'assurer de la conformité du système aux normes techniques en vigueur. Le rapport du constat technique doit comprendre obligatoirement les mentions suivantes :

- le local technique où est installée la base technique,
- le type de liaison à adopté avec l'opérateur du réseau public des télécommunications concerné,
- les installations et équipements constituant la base technique à exploiter pour la fourniture des services, ses caractéristiques techniques et sa capacité à recevoir le trafic.

Q27. Que pensez-vous de l'idée de confier à un organisme indépendant la tâche de vérification de la conformité de la plateforme technique du Fournisseur de SVA ? Si oui, quel organisme proposez-vous ?

6.2.3. Procédures de facturation, de règlement et de réconciliation

L'INT a fixé suite à l'approbation des modèles de contrats de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs, les délais de facturation, de règlement des factures, comme suit :

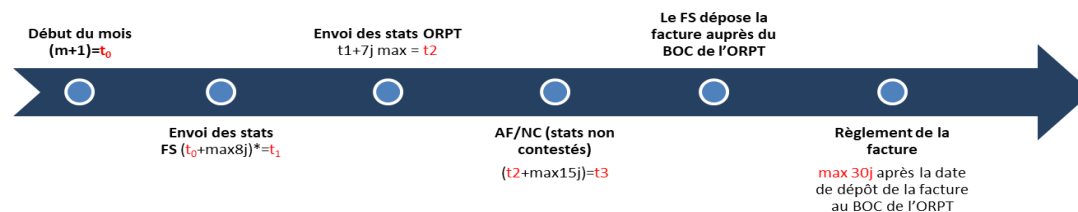
- Le délai d'émission, par l'opérateur, au fournisseur de services, d'un appel à facture, est de 30 jours ;
- Le délai max de paiement de la facture par l'opérateur au fournisseur de services, après la réception de la facture, est de 30 jours.

L'INT a également fixé les procédures de contestation des factures comme suit :

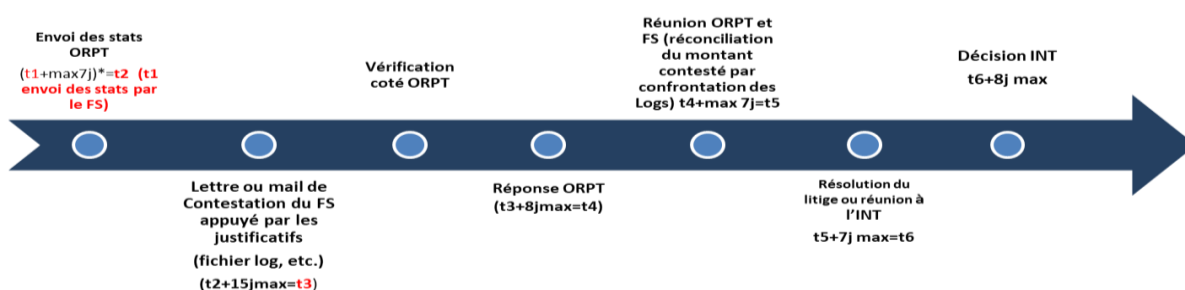
- En cas de non-conformité des états statistiques de trafic des deux parties, le trafic non validé par l'opérateur peut être objet de contestation.
- Le taux de divergence est égal à la différence, en valeur absolue, entre les volumes constatés par les deux parties pour un service donné au titre de la même période de facturation, divisée par le volume enregistré chez le fournisseur.
- Le taux de divergence tolérable est de trois (3%).
 - Si le taux de divergence est inférieur ou égale à trois (3%), les statistiques de l'opérateur prévalent ;
 - Si le taux de divergence est supérieur à trois (3%), le fournisseur de services pourra formuler une contestation pour le taux suspect.
- La procédure de contestation concerne seulement le montant contesté. L'opérateur est tenu de régler le montant non contesté.

Les procédures susmentionnées sont schématisées par les deux graphiques suivants :

Procédure de facturation et de règlement



Procédure de réconciliation



Q28. Que pensez-vous des procédures actuelles de facturation, de règlement et de réconciliation ?

Q29. Quelles améliorations possibles pourraient être apportées pour simplifier et accélérer les procédures de facturation et de contestation des factures ?

7. Protection des utilisateurs :

Le développement des SVA **nécessite non seulement** l'amélioration des conditions et des procédures de fourniture de ces services, et l'introduction de nouveaux modèles économiques, **mais aussi l'instauration d'un climat de confiance**, entre les fournisseurs de services SVA et les utilisateurs.

Dans ce cadre, l'INT, soucieuse de protéger les utilisateurs contre les abus et les pratiques déloyales, a :

- fixé, par sa décision du 30 mars 2016, les conditions de renouvellement automatique des souscriptions aux services SVA ;
- défini par sa décision n°10 du 12 avril 2017, les règles d'affichage des tarifs et des conditions de vente des services SVA ;
- mis en place, dès novembre 2018, le service « SMS Stop », permettant aux utilisateurs, via l'envoi d'un SMS gratuit au numéro 85300, de ne plus recevoir de SMS publicitaires indésirables.

Dans le même contexte, l'INT envisage la mise en place d'un service « Stop SVA » permettant aux utilisateurs, d'annuler gratuitement l'inscription au(x) service(s) à valeur ajoutée.

Le tableau suivant énumère quelques mesures prises au niveau international pour assurer la protection des utilisateurs en général, et de certaines catégories sociales vulnérables particulièrement,

telles que les enfants, les jeunes et les personnes âgées. Ces mesures sont en générale fixées par les acteurs dans le cadre d'une charte déontologique.

Mesure	Objectif	Exemple
Affichage clair des tarifs	Garantir la transparence	Mention du prix TTC dès la première page ou le premier SMS, y compris la périodicité en cas d'abonnement
Consentement explicite (double opt-in)	Éviter les souscriptions forcées ou frauduleuses	Étape 1 : demande de souscription ; Étape 2 : confirmation via SMS ou clic sur un lien
Plafonnement de consommation	Protéger contre la surconsommation	Plafond par défaut (ex. 30€/mois) + possibilité de fixer un seuil personnalisé
Alertes de consommation	Prévenir l'utilisateur lorsqu'il approche de ses limites	SMS ou email automatique lorsque 80% du plafond est atteint
Protection des mineurs	Restreindre l'accès aux contenus inappropriés	Blocage par défaut des services +18, contrôle parental activable
Désabonnement simplifié	Faciliter la résiliation à tout moment	Envoi du mot-clé STOP par SMS, ou résiliation via espace client Internet+
Encadrement de la publicité	Éviter le harcèlement et les pratiques trompeuses	SMS promotionnels interdits entre 22h et 8h, obligation d'opt-in marketing
Traçabilité et contrôle	Garantir la preuve du consentement et le suivi des éditeurs	Conservation des logs (opt-in, validation, facturation) accessibles aux régulateurs
Sanctions	Dissuader les abus et protéger les consommateurs	Amendes, suspension de services, inscription sur liste noire des éditeurs frauduleux
Traitement des plaintes des utilisateurs	Traitement rapide des plaintes des utilisateurs	Système de Traitement des plaintes des utilisateurs

Dans plusieurs pays, une charte déontologique, fixant les règles éthique, légales et professionnelles qui visent à protéger les utilisateurs, à garantir la qualité des services et à encadrer la responsabilité des fournisseurs de SVA, est élaborée par les acteurs sous l'égide du régulateur. Cette charte prend sa force probante à la fois de l'implication des acteurs dans son élaboration, et de sa consécration dans le texte réglementaire régissant la fourniture des SVA.

Q30. Quels workflows ou cinématique spécifiques devrait-on mettre en place pour chaque technologie utilisée (SMS, USSD, applications mobiles, web/wap, etc.), afin d'optimiser l'expérience utilisateur, de garantir un service fluide, réactif et personnalisé, d'assurer la protection des utilisateurs en offrant une transparence tarifaire, une authentification forte et en évitant les recrutements ou inscriptions sauvages et en fournissant un moyen gratuit pour se désinscrire ?

Q31. Que pensez-vous du moyen gratuit de désinscription des services SVA que l'INT se propose de mettre à la disposition des utilisateurs ? Avez-vous d'autres propositions ?

Q32. Serait-il pertinent d'adopter en Tunisie, à l'instar des pays Européens, des mesures renforcées de protection des utilisateurs dont certaines sont énumérées dans le tableau ci-dessus (plafonnement de consommation, double opt-in, transparence tarifaire, contrôle de la publicité), afin de garantir un usage plus sûr et responsable des services SVA ?

Q33. Êtes-vous favorable à l'adoption d'une charte déontologique obligatoire pour tous les acteurs du marché pour encadrer la fourniture des services SVA en Tunisie ?