



Instance Nationale des Télécommunications

CONSULTATION PUBLIQUE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS EN TUNISIE

Contributions Intégrales

NOVEMBRE 2025

Table Des Matières

●	Réponse de Tunisie Telecom
●	Réponse de Orange Tunisie
●	Réponse de Chambre Nationale des SVA
●	Réponse de La société Tuniso-Libanaise des service SMS
●	Réponse de la société Vocation Telecommunication
●	Réponse de la société Eklectic
●	Réponse de la société START LINE SKILLS
●	Réponse de la société Mobizone Tunisia
●	Réponse de la société Topnet
●	Réponse de l'Organisation Tunisienne pour Informer le Consommateur

Contribution Intégrale de Tunisie Telecom



Réponses aux questions

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

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 ?

R1 : A reformuler 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, en vue d'autoriser l'opérateur à avoir le statut de F SVA et ne pas limiter son champ d'intervention , en la matière par la fourniture des SMS relevant de son activité (à limiter les cas de passage obligatoire des opérateurs par les Fournisseurs de contenu et interactifs/ en imposant des critères bien précis)

Les améliorations proposées sont les suivantes :

- Alléger les pre-requis techniques et réduire des délais d'obtention des déclarations de numéro court et nouveaux services
- Introduire de nouveaux canaux de souscriptions et de paiement
- Rajouter de nouveaux paliers pour le Push SMS
- Rajouter une nouvelle méthode de taxation : Micro-charging

2. Conditions de fourniture des SVA actuelles en Tunisie

2.1. Les personnes autorisées à fournir les SVA

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 ?

R2 : Oui, pour l'ouverture de l'activité aux opérateurs telecom (Push et Partenariat) afin de commercialiser les services de contenu interactifs pour ses clients finaux

- Les clients B2B souhaitant passer directement via l'opérateur dans le but d'avoir un contrat et un vis-à-vis unique pour tous les services telco
- Pour les services de contenu interactifs de partenariat, certains fournisseurs de contenu exigent la signature de contrat direct avec l'opérateur : Exemple SPOTIFY, PUBG,

Quelles conditions doivent être fixées pour garantir une concurrence saine et loyale ?

Adopter une charte déontologique obligatoire pour tous les acteurs

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

R3 : Aucune restriction, à ouvrir l'activité VAS à toute entreprise régie par la loi Tunisienne

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

R4 : Pas de freins

2.2. Technologies utilisées

Q5. Quelles sont vos remarques (suggestions) quant à l'introduction de nouveaux canaux tels l'USSD, les Applications et le Web/Wap ?

R5 : Oui, à rajouter les applications des agents IA

Quelles conditions doivent être fixées pour garantir une concurrence saine et loyale, et une protection des utilisateurs ?

- Adopter une charte déontologique obligatoire pour tous les acteurs
- Une entité indépendante de la chaîne de valeur qui sera en charge de la protection des utilisateurs finaux (pour déposer les réclamations et de se désinscrire)

2.3. Conditions et moyens humains minimum requis

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

R6 : Les mêmes conditions actuelles

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 ?

R7 : Sans objection, garder cette exigence

2.4. Moyens matériels minimum requis

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 ?

R8 : Non, ils ne sont pas adaptés au contexte actuel du marché, ci-dessous les changements à introduire :

- Un seul serveur d'accès en mode physique ou en mode cloud national
- Un seul serveur de données en mode physique ou en mode cloud national

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

R9 : Il faut autoriser les technologies de virtualisation en mode cloud national qui apporte aux fournisseurs plus de scalabilité, haute disponibilité, optimisation des coûts, et plus de flexibilité dans la gestion des ressources informatiques.

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

R10 : Exigence du label **N- Cloud**

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

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 ?

R11 : Les classes tarifaires actuelles sont en ligne avec le pouvoir d'achat des Tunisiens

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 ?

R12 : Distinguer entre Services de contenu 100 % commercialisés par le fournisseur et les services de contenu commercialisés en partenariat avec l'opérateur

Taux de partage pour les services commercialisés par les fournisseurs, taux de partage proposé :

Parties	Part des revenus
L'opérateur	Minimum 40%
Le Fournisseur	Maximum 60%

Taux de partage pour les services commercialisés en partenariat avec les fournisseurs, taux de partage proposé : Libre négociation entre l'opérateur et le fournisseur.

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 ?

R13 : Taux de partage pour les services commercialisés en partenariat avec les fournisseurs, taux de partage proposé : Libre négociation entre l'opérateur et le fournisseur

Taux de partage pour les services commercialisés par les fournisseurs, taux de partage proposé :

Parties	Part des revenus
L'opérateur	Minimum 40%
Le Fournisseur	Maximum 60%

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 ?

R14 : Non, les tarifs en vigueur actuels sont pas adaptés aux grands trafic SMS PUSH, il est proposé de rajouter 03 nouveaux paliers :

Palier SMS Push par mois	Tarif unitaire en DT HT
	On net = Off net
1 200 001 – 1 500 00	0,009
1 500 001 – 2 000 00	0,008
Sup 2 000 001	0,0065

Q15. Que pensez-vous de l'inclusion, dans le périmètre de l'offre SMS push, offerte aux fournisseurs de SVA, des flux A to P en de provenance du national, et l'exclusion des flux AtoP en provenance de l'international.

R15 : Oui pour l'exclusion des flux AtoP en provenance de l'International.

2.6. Etendue des services SVA

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

R16 : Comme mentionné dans la Q5 Nous proposons d'ajouter des nouvelles technologies et canaux afin de commercialiser d'autres services SVA

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

R17 : Nous aspirons le développement d'autres nouveaux services digitaux, tels que le service de SMS parking, le service de ticketing, etc.

2.7. Chaîne de valeur

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

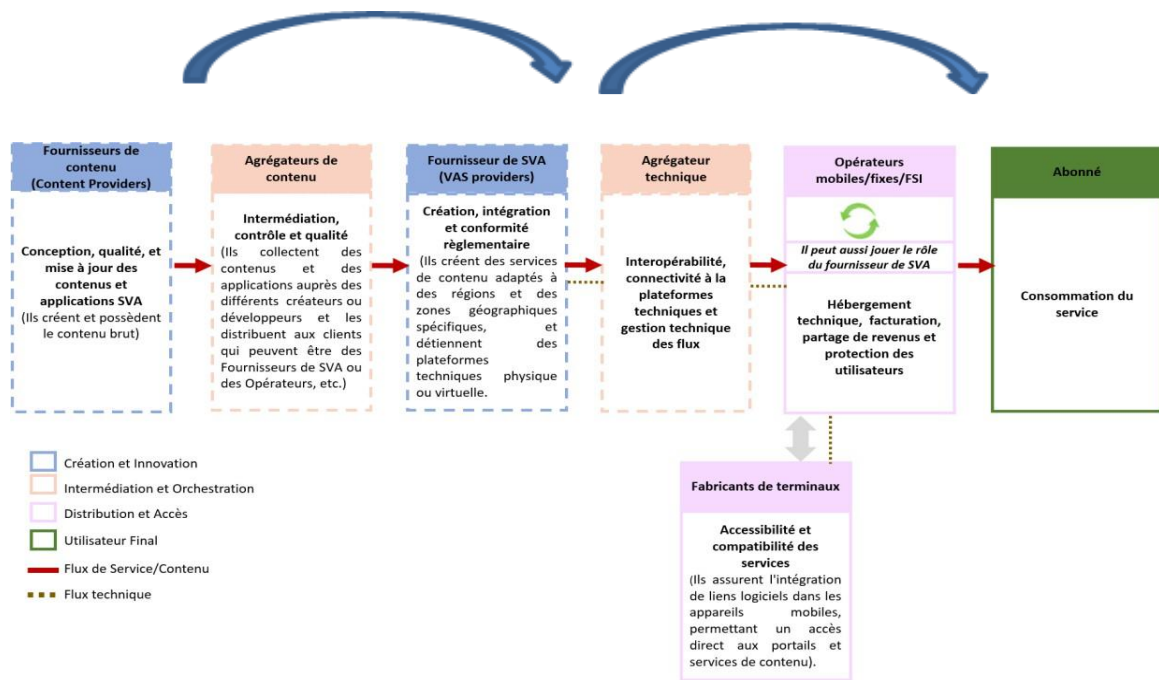
R18 : Limites du Modèle actuel :

- Des fournisseurs de contenu qui se présentent à l'opérateur pour commercialiser directement le service avec l'opérateur
- Des clients B2B souhaitant passer directement via l'opérateur

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 ?

R19 : ci-après notre proposition de de chaine de valeur :

- Le fournisseur de contenu peut se connecter directement au fournisseur SVA sans passer à travers l'agrégateur de contenu
- Le fournisseur SVA peut se connecter directement à l'opérateur sans passer à travers l'agrégateur technique
- L'opérateur peut jouer le rôle d'un fournisseur SVA
- L'opérateur peut jouer le rôle d'un agrégateur technique



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

R20 :

- L'opérateur
- Agrégateur technique

Sous réserve d'avoir la visibilité sur les plateformes des fournisseurs SVA et d'avoir les outils nécessaires de contrôle des opérations d'inscriptions aux services et de taxation des clients finaux.

3. Procédures de fourniture des SVA actuelles en Tunisie

3.1. Procédures de déclaration auprès de l'INT

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

R21 :

- Lenteur dans le process de déclaration pour l'obtention d'un numéro court et complexité du dossier administratif et technique
- Lenteur dans le process d'accord pour le lancement de nouveau service de contenu

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 ?

R22 : Digitalisation de la procédure de déclaration à : travers un site web dédié :

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

R23 : Rien à signaler

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

R24 : Oui, pas d'objection par rapport à la nationalité du gérant

3.2. Procédures auprès des opérateurs

3.2.1. Contrat de fourniture des services SVA

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 ?

R25 : Oui, c'est respecté par TT

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 spécificité technique et tarifaire de chaque type de services approuvé préalablement par l'INT ?

R26 : Oui sans objection.

3.2.2. Rapport de conformité de la plateforme technique

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 ?

R27 : La vérification de la conformité de la plateforme technique devrait être à la charge de l'opérateur.

3.2.3. Procédures de facturation, de règlement et de réconciliation

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

R28 : RAS

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

R29 : RAS

4. Protection des utilisateurs :

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 ?

R30 :

- Pour le recrutement via les canaux digitaux, rajouter la confirmation du client final VIA SMS OTP
- Pour les autres canaux, exiger comme mentionné dans la question 20, une visibilité exhaustive des toutes les transactions des utilisateurs finaux de chaque fournisseur

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 ?

R31 :

- Une entité indépendante de la chaîne de valeur qui sera en charge de la désinscription des services SVA
- Rajouter le canal digital

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 ?

R32 :

- Rajouter, la confirmation du client via SMS OTP
- Pas de plafonnement de la consommation

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 ?

R33 : Oui

Contribution Intégrale de Orange Tunisie





Instance Nationale des Télécommunications

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

Réponse d'ORANGE TUNISIE

Octobre 2025

Nous saluons l'initiative de l'INT consistant à solliciter l'avis d'Orange Tunisie dans le cadre de la consultation publique portant sur le développement des Services à Valeur Ajoutée de télécommunications en Tunisie.

Vous trouverez ci-après nos avis et commentaires aux propositions dans cette consultation.

- **Cadre juridique actuel régissant la fourniture des SVA en Tunisie**

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 ?

Oui, le cadre juridique actuel régissant la fourniture des SVA en Tunisie nécessite une mise à jour afin de mieux refléter les évolutions technologiques et les nouveaux modes de consommation des services numériques.

Le dispositif existant, composé principalement du décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012 et de l'arrêté du 29 juillet 2013 portant approbation du cahier des charges relatif aux services de télécommunications de contenu et aux services interactifs, est aujourd'hui obsolète. En effet, ce cahier des charges est centré sur l'activité SMS+, qui constituait historiquement le principal canal de diffusion des SVA. Or, l'écosystème s'est profondément transformé avec la généralisation de la 4G, le lancement de la 5G en 2025, et l'émergence de nouvelles plateformes et applications OTT (Over The Top) permettant d'offrir des services interactifs et innovants sans recourir au SMS.

Historiquement, la technologie SMS a joué un rôle clé dans la démocratisation des SVA, notamment dans les zones rurales, à une période où l'accès à l'Internet mobile était encore limité. Aujourd'hui, les usages ont évolué : les services reposent de plus en plus sur des applications mobiles, qui offrent une meilleure expérience utilisateur, simplifient le parcours client et accélèrent l'adoption de nouveaux services.

En outre, pour l'activité SMS+, le cadre actuel demeure trop général et ne reflète pas les spécificités du marché. Il serait pertinent d'introduire des dispositions différenciées selon les modes de fonctionnement des services, notamment en distinguant le mode "pull" du mode "push". Cette distinction permettrait de mieux encadrer les pratiques commerciales et de prévenir les fraudes, en particulier celles liées au détournement de SMS A2P internationaux.

Ainsi, une révision du cadre juridique s'impose afin de garantir un équilibre entre innovation, protection contre la fraude et développement durable du marché des SVA en Tunisie.

- **Les personnes autorisées à fournir les SVA**

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 ?

Nous sommes pleinement en phase avec la proposition de l'INT visant à ouvrir davantage l'activité des SVA à de nouveaux acteurs, notamment aux opérateurs de réseaux publics de télécommunications mobiles.

En effet, le cadre juridique actuel limite les ORPT à la fourniture de services SVA strictement liés à leurs activités principales et destinés uniquement à leurs propres clients. Cette restriction ne reflète plus la réalité du marché ni son potentiel d'innovation. Les opérateurs mobiles disposent de capacités techniques, d'infrastructures sécurisées et d'une large base client qui leur permettraient de stimuler la création de nouveaux services, de renforcer la visibilité du secteur et de favoriser l'adoption des SVA auprès du grand public.

L'ouverture du marché aux opérateurs contribuerait également à instaurer une dynamique concurrentielle vertueuse, à encourager les partenariats avec les fournisseurs de contenu et les start-ups locales, et à accroître la diversité et la qualité des services proposés.

Il est entendu que les opérateurs, en tant qu'acteurs intégrés, devront se conformer aux conditions fixées par le cahier des charges SVA et respecter les principes de neutralité et d'égalité d'accès vis-à-vis des autres fournisseurs de SVA, afin de garantir une concurrence saine et loyale.

Ainsi, l'ouverture du marché, combinée à un cadre clair et équitable, permettrait de redynamiser le secteur, d'accélérer l'innovation locale, et de contribuer davantage à la création de valeur dans l'écosystème numérique tunisien.

- **Technologies utilisées**

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 ?

Le canal USSD constitue une ressource propre aux réseaux de télécommunication mobile, essentielle pour la fourniture sécurisée, via le réseau même de l'opérateur, de services internes et à valeur ajoutée, sans nécessité d'accès à Internet pour l'abonné. Ce canal permet d'effectuer des transactions en temps réel, ce qui a favorisé, historiquement, le développement des services financiers mobiles en Tunisie, notamment dans les zones rurales où la connectivité Internet était limitée.

Aujourd'hui, avec la généralisation de la 4G et l'arrivée de la 5G, les usages évoluent : les services financiers et les SVA reposent de plus en plus sur des applications mobiles, qui simplifient le parcours client et accélèrent l'adoption des services numériques.

Nous ne partageons pas le constat selon lequel la situation actuelle d'utilisation de l'USSD serait préjudiciable à la concurrence et à l'innovation. Il convient de rappeler que les opérateurs de télécommunications interviennent exclusivement sur le marché des télécommunications, conformément à leurs licences et à la réglementation en vigueur. De plus, plusieurs services financiers et d'intérêt général (banques, Société Monétique Tunisie, Poste, etc.) utilisent déjà le canal USSD mis à disposition par les opérateurs dans le cadre de partenariats transparents, qui ont permis d'élargir l'accès aux services essentiels.

À titre d'exemple, les clients des banques et de la Poste accèdent, via les codes USSD mis à disposition par les opérateurs (tels que *119# pour la Poste et *139# pour la Société Monétique Tunisie dans le cas d'Orange Tunisie), à une variété de services, tels que :

- le paiement des factures d'électricité,
- le règlement des amendes routières,
- la recharge de badges autoroutiers,
- le paiement des cotisations CNSS,
- le remboursement des micro-crédits et l'encaissement des mandats postaux,
- ainsi que les paiements de factures télécom et achats de recharges.

Ces partenariats ont démontré que l'utilisation du canal USSD par les opérateurs contribue effectivement à l'inclusion financière et au développement des usages digitaux, sans freiner la concurrence ni l'innovation.

Concernant la redevance annuelle d'attribution des codes USSD, nous estimons qu'il n'y a pas lieu d'introduire une redevance spécifique pour les opérateurs dans le cadre de services liés à leurs activités, compte tenu du rôle structurant du canal USSD dans le fonctionnement du réseau et de son usage au bénéfice de l'écosystème national.

S'agissant de l'utilisation pour les SVA des canaux basés sur les applications et le Web/Wap, il convient de rappeler que ces technologies relèvent du monde IP et ne constituent pas des ressources propres aux opérateurs de télécommunications mobiles. Ces services reposent sur l'Internet et sont déjà largement utilisés par les acteurs du numérique (éditeurs, startups, plateformes OTT), sans nécessiter de régulation spécifique comparable à celle des ressources réseau.

- **Conditions et moyens humains requis**

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 ?

Orange Tunisie considère que les moyens humains et matériels actuellement exigés pour la fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS ne sont pas suffisants pour garantir la qualité, la continuité et l'évolution des services, ni pour soutenir le développement du marché.

Il est important de distinguer entre les fournisseurs de SVA, pour lesquels un encadrement minimum (ingénieur et technicien supérieur) reste pertinent, et les opérateurs de réseaux de télécommunications titulaires d'une licence mobile (2G/3G/4G/5G), qui disposent déjà de l'ensemble des compétences techniques, infrastructures et équipes qualifiées nécessaires à la gestion et à la sécurisation de ces services.

Ainsi, pour les ORPT, l'exigence de moyens humains spécifiques pour la fourniture des SVA apparaît redondante et non nécessaire, ces exigences étant déjà couvertes par les obligations de leur licence d'opérateur.

- **Moyens matériels minimum requis**

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 exigées (sécurité, contrôle des données, interopérabilité, ...) ?

Le dispositif matériel prévu par l'article 10 n'est plus adapté au contexte actuel marqué par la virtualisation et l'essor des solutions cloud. Orange Tunisie recommande d'adopter une approche technologiquement neutre, permettant le recours à des infrastructures physiques ou hébergées, selon le type de service et le niveau de disponibilité requis.

L'autorisation des technologies de virtualisation et du cloud est pertinente, car elle favorise la flexibilité, la scalabilité, la réduction des coûts et la rapidité de déploiement. Toutefois, leur utilisation doit s'accompagner de garanties en matière de sécurité, de souveraineté des données conformément aux réglementations nationales, de traçabilité et d'interopérabilité.

Orange Tunisie préconise d'encourager ces modèles tout en laissant la libre concurrence réguler cette activité, dans le respect de standards de sécurité et de certification reconnus.

- **Les modèles économiques de fourniture des SVA et les paliers tarifaires en vigueur**

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 ?

Nous soutenons l'ajout d'une nouvelle classe tarifaire pouvant atteindre 100 DT par transaction, afin de couvrir les services innovants et de garantir l'accès à un large catalogue de contenus premium, qu'ils soient locaux ou internationaux (MT Charging, Direct Carrier Billing – C5, C6, C7).

Lorsque l'opérateur est lui-même fournisseur SVA, aucun partage de revenus n'est nécessaire. Pour les tiers, la négociation commerciale demeure le mécanisme le plus pertinent.

Il convient toutefois de distinguer :

- Les SVA innovants et digitaux (Gaming, VOD, Musique, etc.).
- Les SVA classiques (jeux média, contenus administratifs ou informatifs, dons, etc.).

Les SVA classiques peuvent faire l'objet d'un modèle de partage de revenus commun, favorisant leur distribution équitable par l'ensemble des opérateurs. En revanche, pour les SVA innovants, le partage de revenus devrait relever d'une négociation bilatérale entre les parties, tenant compte des efforts engagés en matière de développement, de distribution et de promotion du service.

Les paliers et tarifs SMS push sont globalement en adéquation avec le marché tunisien et ne nécessitent pas, à court et moyen terme, d'ajustements. Compte tenu des modifications apportées par les différentes lois de finances, les montants mentionnés dans le tableau N°3 de la consultation doivent être clarifiés. Ces montants doivent être exprimés en DT HT, en précisant que la TVA et le droit de timbre applicables seront ajoutés conformément à la réglementation en vigueur. À cet égard, il est nécessaire de préciser si le droit de timbre doit s'élever à 1 DT ou représenter 14 %, conformément à la loi de finances.

Nous recommandons de considérer une offre de gros pour les fournisseurs de services, si l'activité principale de ces derniers est la fourniture des services SVA : le dernier palier pourra être défini dans ce cas-là.

Nous considérons que les SMS A2P internationaux doivent être exclus des activités SMS push des fournisseurs SVA non opérateurs. En effet, ces SMS sont généralement utilisés pour des besoins d'authentification par des plateformes internationales et doivent transiter via les connexions internationales des opérateurs. Le détournement de ces flux via les interconnexions nationales constitue une fraude et engendre un manque à gagner sur les revenus internationaux des opérateurs.

Nous acceptons néanmoins l'inclusion des SMS A2P en provenance du national dans le périmètre des services push, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- Les SMS A2P reçus en local doivent provenir de sender ID nationaux et non internationaux
- Un processus de déclaration, sous la supervision de l'INT, doit être mis en place pour l'enregistrement de tous les sender ID et des services associés à chaque numéro court attribué aux fournisseurs SVA. Cette liste doit être régulièrement mise à jour et partagée avec l'ensemble des opérateurs.
- L'opérateur se réserve le droit de bloquer sur son réseau tout Sender ID non déclaré
- L'opérateur se réserve également le droit de bloquer sur son réseau tout SMS suspecté de fraude, notamment ceux correspondant à des SMS A2P internationaux reçus via l'interconnexion nationale.
- Application d'une TA SMS spécifique aux SMS A2P en provenance du national.

- **Etendue des services SVA**

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 ?

Nous adhérons à la notion de diversification des types de SVA. La digitalisation a poussé le client tunisien à adopter de nouveaux comportements. À part la consommation des contenus musicaux, VOD, jeux et multimédia, la partie ticketing est, effectivement, un SVA en pleine croissance : tickets de concerts, pièces de théâtre, festivals... le paiement via la recharge peut être un levier de développement culturel local.

Il y a aussi toute la partie transactionnelle des marketplaces locales, comme les sites d'annonces : pour booster ou sponsoriser des annonces, le client peut acheter, via un SVA, des jetons pour gérer ses ventes.

Cette diversification et ouverture ne peut qu'encourager les initiatives locales de création de contenu, en ajoutant toute la partie des SVA éducatifs et e-learning adéquats aux programmes nationaux d'éducation.

- **Chaîne de valeur**

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 « Revenu assurance et fraud management » ? Quels sont les outils ?

Le modèle tunisien actuel de la chaîne de valeur SVA est simple et efficace. Il serait préférable de le conserver, en réduisant le nombre d'acteurs lorsque l'opérateur joue lui-même le rôle de fournisseur SVA, afin d'éviter l'introduction d'intermédiaires et les coûts supplémentaires associés. Les rôles restent clairs : l'éditeur de contenu développe les services, l'opérateur assure la commercialisation, la fourniture des services, la facturation et la gestion réseau, et l'abonné consomme le service. Les garde-fous incluent la transparence, la non-discrimination dans l'accès aux canaux et le contrôle de l'INT.

La force de ce modèle est la simplicité. La garantie d'une distribution complète et rapide du contenu avec moins de coûts et plus de qualité. La partie terminaux est une brique à ajouter pour une implémentation automatique des SVA jugés primordiaux pour l'opérateur et pour le boost des contenus locaux.

La charge de la revenue assurance et de la gestion de la fraude incombe à l'opérateur de télécommunications, car il contrôle l'infrastructure réseau, la facturation et la collecte des revenus.

Les outils recommandés sont :

- Audit et reporting périodiques pour vérifier la facturation et la conformité des flux avec les accords contractuels.
- Suivie et analyse des réclamations clients.
- Réconciliation financière entre opérateurs, fournisseurs SVA et éditeurs de contenu afin de garantir la transparence et l'exactitude du partage des revenus.
- Alertes et partenariats avec les fournisseurs SVA pour identifier et prévenir les pratiques suspectes ou frauduleuses.

- **Procédures de déclaration auprès de l'INT**

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 ?

Il est recommandé de digitaliser de bout en bout les déclarations à l'INT, avec signature électronique et cachet électronique, pour les rendre plus simples, efficaces et accessibles.

Aussi, il serait pertinent d'alléger les pièces administratives demandées. L'étude technique décrivant les caractéristiques des équipements, le document prouvant les moyens humains, ainsi que l'exposé détaillé de chaque service pourraient être regroupés dans le rapport de constat. Le reste des documents nous paraît acceptable pour une première déclaration, puisque pour les autres déclarations, les fournisseurs SVA ne présentent qu'un nombre réduit de pièces administratives.

Il n'est pas nécessaire que le gérant soit de nationalité tunisienne, à condition que le fournisseur respecte les conditions minimales d'entrée et les obligations légales pour garantir la qualité des services.

- **Contrat de fourniture des services SVA**

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 ?

Les opérateurs respectent globalement les délais contractuels, mais il est proposé de fixer des délais standards : un mois pour l'activation d'un numéro court lors d'une première collaboration et 15 jours pour les fournisseurs déjà existants ou en cas de changement tarifaire.

Il n'est pas recommandé d'adopter un contrat unifié pour tous les services SVA, car chaque technologie (SMS, IVR, USSD, etc.) présente des spécificités techniques et tarifaires nécessitant une flexibilité contractuelle.

- **Rapport de conformité de la plateforme technique**

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 ?

Il n'est pas pertinent de confier la vérification de conformité technique à un organisme indépendant, car cette tâche relève naturellement de l'opérateur, qui maîtrise les spécificités techniques de son réseau et dispose des compétences nécessaires.

En revanche, il serait justifié de facturer le service de conformité technique afin de couvrir les coûts supportés par l'opérateur, notamment ceux liés aux déplacements, à la mobilisation des ressources techniques pour le site survey.

- **Procédures de facturation, de règlement et 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 ?

Les procédures actuelles de facturation, de règlement et de réconciliation sont globalement claires et encadrées par des délais précis et des mécanismes de contestation. Cependant, compte tenu du nombre important de fournisseurs et de numéros acheminant des services, l'opérateur se retrouve à traiter un volume croissant de factures pour des montants souvent faibles, ce qui peut générer des coûts opérationnels élevés et complexifier la gestion des ressources.

Pour simplifier et accélérer les procédures, il est recommandé de :

- Mettre en place une facturation trimestrielle pour les fournisseurs SMS+ ayant une activité régulière sur l'année ;
- Définir un calendrier fixe pour l'émission des appels à factures par l'opérateur afin de mieux planifier les ressources et assurer la prévisibilité ;
- Maintenir les délais de paiement et les procédures de contestation, mais les adapter au rythme trimestriel pour réduire la charge administrative et améliorer l'efficacité globale.

- **Protection des utilisateurs :**

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 ?

Il est recommandé de mettre en place des workflows sécurisés pour chaque canal (SMS, USSD, applications, Web/Wap) incluant double opt-in, affichage clair des tarifs, filtrage parental et désinscription gratuite (« STOP »).

Le service « Stop SVA » doit être accessible sur tous les canaux.

Des mesures renforcées de protection, comme le plafonnement de consommation et le contrôle de la publicité, sont pertinentes pour un usage responsable.

Nous sommes favorables à la mise en place d'une charte déontologique afin d'encadrer l'utilisation des services liés à l'utilisation des SVA dans le respect du consommateur. Cette charte doit être respectée par tous les éditeurs et fournisseurs de service.

Contribution Intégrale de la Chambre Nationale des SVA *(Digital VAS)*

DIGITAL • VAS
 UTICA



TUNIS LE 23/10/2025

**A L'AIMABLE ATTENTION DE MONSIEUR LE PRESIDENT DE
L'INSTANCE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS**

Objet : Contribution de la Chambre Nationale des Services à Valeur Ajoutée DIGITAL VAS sur « la consultation publique sur le développement des services à valeur ajoutée de télécommunications en Tunisie », lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications en septembre 2025

Monsieur le Président,

Dans le cadre de la consultation publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) relative au développement des services à valeur ajoutée (SVA) en Tunisie, la Chambre Nationale des Services à Valeur Ajoutée DIGITAL VAS a l'honneur de vous soumettre la présente contribution, qui reflète la vision et les attentes des acteurs privés opérant dans ce secteur stratégique.

Notre démarche s'inscrit dans une approche constructive et responsable, visant à renforcer la dynamique de développement des SVA et à consolider le rôle des FSVA dans la transformation numérique nationale.

Cette contribution se base sur une expérience terrain accumulée depuis plusieurs années, et met en évidence les forces du cadre juridique actuel, les lacunes techniques et opérationnelles existantes, ainsi que des propositions concrètes permettant d'assurer une évolution maîtrisée, équitable et bénéfique pour l'ensemble de l'écosystème.

Convaincus que le développement des SVA représente un levier important pour l'innovation, la compétitivité et la souveraineté numérique, nous souhaitons que ces recommandations puissent contribuer à orienter les futures décisions réglementaires dans un esprit de transparence, de neutralité et de partenariat équilibré entre les différentes parties prenantes.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos salutations distinguées.

WALID LANDOLSI
ING. POLYTECHNICIEN
VICE-PRESIDENT
CHAMBRE NATIONALE DES S.V.A DIGITAL VAS



**Contribution officielle de LA CHAMBRE NATIONALE DES
SERVICES A VALEUR AJOUTEE DIGITAL VAS**
pour une évolution maîtrisée et équitable du marché des SVA
en Tunisie

Tunis le 23 octobre 25

Document de contribution – Consultation publique sur le développement des Services à Valeur Ajoutée
de télécommunications en Tunisie, INT, Septembre 2025

Table des matières

PREAMBULE - POSITION DE LA CHAMBRE NATIONALE DES SVA DIGITAL VAS.....	6
ÉLÉMENTS DE REPONSE DE LA CHAMBRE DIGITAL VAS A LA CONSULTATION PUBLIQUE.....	8
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 ?	8
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 ?	9
Q3. Quels sont selon vous les profils d'acteurs qui pourraient enrichir le marché (opérateurs mobiles, opérateurs fixes, FSI, startups, associations, etc.) ?	10
Q4. Quels sont les autres freins à l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché SVA Tunisien ? ..	11
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?	13
Q6. Quels sont, selon vous, les moyens humains nécessaires pour assurer la fourniture des services SVA ?	14
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 ?	15
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?	16
Q9. Considérez-vous pertinent d'autoriser les technologies de virtualisation, quelles en seraient, selon vous, les opportunités et les risques ?	17
Q10. Si l'usage du Cloud est autorisé, quelles conditions et garanties devraient être exigée (sécurité, contrôle des données, interopérabilité, ...) ?	18
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 ?	19
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 ?	20

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 ?	22
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 ?	24
Q15. Que pensez-vous de l'inclusion, dans le périmètre de l'offre SMS push, offerte aux fournisseurs de SVA, des flux AtoP en de provenance du national, et l'exclusion des flux AtoP en provenance de l'international ?	25
Q16. Avez-vous d'autres types de services SVA à proposer ? Quelles mesures additionnelles faut-il prendre pour les promouvoir ?	26
Q17. Quelles sont vos propositions pour le développement du contenu local ?	28
Q18. Quelles sont, selon vous, les forces et les limites du modèle actuel de la chaîne de valeur des services SVA en Tunisie ?	29
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 ?	29
Q20. Quel est l'acteur à qui incombe la charge de « Revenu assurance et fraud management » ? Quels sont les outils ?	31
Q21. Quelles sont vos remarques sur les procédures actuelles de déclaration des services SVA auprès de l'INT ?	32
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 ?	33
Q23. Selon vous, faut-il alléger les pièces administratives demandées ? Si oui, quelles pièces devraient être exigées dans le cahier des charges ?	34
Q24. Faut-il exiger que le gérant de la société exerçant l'activité de fourniture de SVA soit de nationalité Tunisienne ?	35
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 ?	36
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 spécificité technique et tarifaire de chaque type de services approuvé préalablement par l'INT ?	38
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 ?	39
Q28. Que pensez-vous des procédures actuelles de facturation, de règlement et de réconciliation ?	40

Q29. Quelles améliorations possibles pourraient être apportées pour simplifier et accélérer les procédures de facturation et de contestation des factures ?	41
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 ?	42
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 ?.....	43
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 ?.....	44
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 ?	45
SYNTHESE ET CONCLUSION	47
POSITION GLOBALE.....	49

PREAMBULE - POSITION DE LA CHAMBRE NATIONALE DES SVA DIGITAL VAS

Dans le cadre de la consultation publique sur le développement des services à valeur ajoutée (SVA) en Tunisie, la **CHAMBRE NATIONALE DES SVA DIGITAL VAS** souhaite rappeler que **le cadre juridique actuel est solide, pertinent et suffisant** pour assurer une croissance durable du secteur.

Le véritable défi réside non pas dans la refonte de ce cadre, mais dans **son application équitable, rigoureuse et transparente** par tous les acteurs.

Dans cet esprit, la Chambre entend partager une analyse factuelle et des propositions concrètes, afin de contribuer activement à l'amélioration de l'environnement réglementaire et opérationnel des SVA.

UNE INCOHERENCE APPARENTE DANS LES DONNEES DE LA CONSULTATION MERITE D'ETRE CLARIFIEE :

Les chiffres communiqués par l'INT dans la consultation pour 2024 font apparaître une divergence notable qui gagnerait à être clarifiée dans une optique de transparence et de lisibilité :

- D'une part, l'INT indique que l'activité SVA ne représente que **5 % du chiffre d'affaires global des opérateurs télécoms**, et appelle à porter cette part à **15 - 20 %**, comme dans les marchés développés.
- D'autre part, **les revenus issus du trafic A2P international**, pourtant commercialisés directement par les opérateurs, ne sont pas inclus dans ces statistiques, alors même qu'ils représentent une part significative du chiffre d'affaires global et qu'ils sont exercés **en dehors du cadre légal réservé aux FSVA**.

Cette omission crée une vision biaisée de la réalité économique du secteur :

- Elle ne reflète pas pleinement la contribution réelle des SVA à l'économie nationale, ce qui peut conduire à une lecture partielle de l'importance stratégique de ce secteur.
- Elle ne prend pas suffisamment en compte une partie significative des recettes en devises, pourtant déterminantes pour la balance des paiements et la valorisation du potentiel exportateur des SVA.
- Elle peut créer des situations d'asymétrie dans l'application du cadre réglementaire, ce qui affecte la dynamique concurrentielle et limite les opportunités de développement pour l'ensemble des acteurs du marché.

Si les revenus liés au trafic A2P international étaient pleinement pris en compte dans les statistiques officielles, la part réelle des SVA dans le chiffre d'affaires global dépasserait vraisemblablement les 5 % annoncés. Cela démontrerait que le potentiel économique de ce segment est déjà significatif, mais qu'il n'est pas encore pleinement intégré ni valorisé dans la dynamique globale du secteur.

UN DESEQUILIBRE SIGNIFICATIF ENTRE PARTS DE MARCHE ET CONTRIBUTION AUX SVA :

L'analyse de la répartition des contributions au secteur met en lumière une situation particulière : l'un des opérateurs, qui détient 26,6 % du parc des abonnés fin 2024, ne contribue qu'à 2 % du chiffre d'affaires de l'activité SVA.

Un tel écart, difficilement explicable par des considérations purement techniques ou par une insuffisance

de la demande, soulève des interrogations légitimes quant à l'adhésion effective de l'ensemble des acteurs du marché au développement de ce segment stratégique.

Dans un contexte où l'INT ambitionne de faire passer la part des SVA de 5 % à 15-20 % du chiffre d'affaires global du secteur, il est essentiel que tous les opérateurs jouent pleinement leur rôle, conformément aux principes de neutralité, d'égalité d'accès aux ressources et de stimulation de l'innovation.

Un engagement équilibré de l'ensemble des opérateurs est une condition indispensable pour :

- **Créer** une dynamique de croissance collective,
- **Encourager** l'émergence de nouveaux services et contenus,
- Et **renforcer** la contribution du secteur numérique à l'économie nationale.

UNE APPLICATION EQUITABLE DU CADRE JURIDIQUE, UN IMPERATIF ECONOMIQUE ET STRATEGIQUE :

Une application rigoureuse et neutre du cadre réglementaire permettrait :

- **D'assurer une égalité d'accès** aux technologies (SMS, USSD, RCS, API, etc.),
- **D'encourager les investissements** dans les nouvelles technologies,
- **De rétablir la transparence** dans la répartition des revenus,
- **Et de stimuler la création d'emplois et de contenus numériques tunisiens**, tant pour le marché local qu'international.

EN COHERENCE AVEC LA VISION DE L'ETAT :

Cette orientation s'inscrit pleinement dans la vision stratégique de l'Etat, qui place la souveraineté économique, la valorisation des compétences nationales et la maîtrise des secteurs stratégiques au cœur du projet de redressement du pays.

Appliquer équitablement le cadre actuel, c'est traduire concrètement cette vision :

- En restaurant la neutralité du marché,
- En stimulant les investissements productifs,
- Et en transformant le secteur des SVA en moteur d'exportation et d'innovation tunisienne.

POSITION DE PRINCIPE DE LA CHAMBRE NATIONALE DES SVA DIGITAL VAS :

- Le cadre juridique actuel est adapté et doit être appliqué, non réécrit.
- L'INT devrait exercer pleinement son rôle de régulateur, garantissant transparence, neutralité et égalité d'accès.
- Les opérateurs doivent être incités à investir dans les technologies émergentes et à collaborer activement avec les FSVA.
- Une correction des distorsions actuelles (A2P international, disparités de contribution, pratiques restrictives) est nécessaire pour restaurer un équilibre sain et durable.

La Tunisie n'a pas besoin d'un nouveau cadre réglementaire pour les SVA, mais d'un cadre appliqué équitablement. Une application juste et neutre libérera le plein potentiel économique, technologique et exportateur du secteur des SVA, au service de la souveraineté nationale et de la vision de l'Etat.

Dans les sections qui suivent, nous présentons des éléments de réponse à l'ensemble des questions soulevées dans le cadre de cette consultation, afin de clarifier notre position et d'en renforcer la portée.

ÉLEMENTS DE REPONSE DE LA CHAMBRE DIGITAL VAS A LA CONSULTATION PUBLIQUE

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 ?

Selon l'expérience terrain des Fournisseurs de Services à Valeur Ajoutée (FSVA), le cadre juridique en vigueur est à la fois pertinent et suffisant pour soutenir une évolution saine et dynamique du secteur. Il ne nécessite ni réécriture ni refonte : l'enjeu majeur réside désormais dans sa mise en œuvre rigoureuse et effective.

En dépit de l'existence de contrats cadres validés par l'INT et signés en 2021 entre les opérateurs et les FSVA - lesquels précisent clairement les technologies à mettre à disposition (SMS, USSD, DCB, etc.) - les engagements contractuels peinent à se concrétiser sur le terrain.

Par ailleurs, les **conditions techniques encadrant l'accès à ces technologies**, pourtant essentielles pour garantir une concurrence loyale, **ne sont ni transparentes, ni homogènes, ni juridiquement opposables**. Cette absence de clarté ouvre la voie à des pratiques discriminatoires et à des interprétations arbitraires.

Il devient donc impératif de **formaliser des conditions techniques minimales** que les FSVA doivent satisfaire, afin que les opérateurs soient tenus **d'autoriser un accès effectif** aux technologies concernées. Une telle clarification permettrait d'instaurer **un cadre objectif, prévisible et équitable**, réduisant les zones d'ambiguïté et les risques de traitement différencié.

Les principales insuffisances observées relèvent avant tout de dimensions techniques et opérationnelles, et non du cadre juridique, qui demeure pertinent et suffisant. Ces lacunes se traduisent notamment par :

- Des infrastructures techniques opérateur vieillissantes, insuffisamment modernisées et peu entretenues ;
- L'absence de SLA (Service Level Agreement) garantissant une qualité de service mesurable, opposable et conforme aux attentes du marché ;
- Le non-respect des standards en matière de disponibilité et de support technique ;
- Une mise à disposition non transparente et non neutre de certaines technologies d'accès (USSD, DCB, etc.) ;
- Une réticence persistante des opérateurs à ouvrir leurs plateformes aux FSVA dans des conditions équitables, freinant ainsi l'innovation et la montée en gamme des services.

Cette situation engendre un décalage croissant entre les perspectives offertes par le cadre réglementaire et la réalité opérationnelle du marché, au détriment de la compétitivité et du dynamisme du secteur.

La priorité n'est donc pas de modifier le cadre juridique, mais de :

- **Faire appliquer strictement les textes existants** (décret, arrêté et contrats cadres) ;
- **Obliger les opérateurs à investir et à moderniser** leurs infrastructures techniques ;

- **Garantir un accès neutre, transparent et non discriminatoire** aux technologies prévues contractuellement ;
- **Mettre en place des SLA contraignants**, assortis de mécanismes de contrôle et de sanction en cas de manquement.

Enfin, la **Chambre Nationale des FSVA** souligne l'**importance** pour l'INT d'**assumer pleinement ses responsabilités en tant qu'autorité de régulation**, en veillant à :

- L'application rigoureuse des engagements contractuels souscrits par les opérateurs ;
- La mise en œuvre homogène et effective du cadre juridique en vigueur ;
- La préservation d'un environnement concurrentiel équilibré, transparent et équitable.

En synthèse, le **cadre juridique** en place est **adapté et pleinement opérationnel**. Le véritable obstacle réside dans son application partielle et le non-respect de ses dispositions, en particulier concernant l'accès aux technologies. Cette défaillance freine directement l'innovation et limite le potentiel de création de valeur dans le secteur des SVA.

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 ?

Le cadre juridique actuel **autorise toute entreprise, à l'exception des ORPT**, à proposer des SVA. Cette ouverture nous semble pertinente et suffisante pour stimuler l'innovation, diversifier les offres disponibles et favoriser l'émergence de modèles économiques adaptés aux besoins du marché.

En revanche, **l'éventualité d'ouvrir l'activité des SVA aux ORPT** soulève des **enjeux sensibles** en matière de neutralité concurrentielle et de souveraineté économique.

Les ORPT, bénéficiant d'une position dominante sur les infrastructures et les canaux de diffusion, pourraient en effet fausser la concurrence au détriment des fournisseurs de SVA locaux, en cumulant à la fois le rôle de détenteur de l'infrastructure de transport et de diffusion des SVA, et celui de fournisseur de SVA.

À cela s'ajoute un risque concurrentiel majeur : en tant qu'opérateurs de réseau, les ORPT disposent d'un accès intégral et en temps réel aux données et statistiques des services à valeur ajoutée (volumes, performances commerciales, taux de conversion, comportements utilisateurs, etc.). Cette asymétrie d'information leur conférerait un avantage compétitif déloyal s'ils étaient autorisés à intervenir directement sur le marché des SVA, **leur permettant de :**

- **Cibler les segments les plus rentables,**
- **Reproduire ou concurrencer directement les services existants,**
- **Orienter les conditions techniques et commerciales en leur faveur.**

De plus, l'entrée d'acteurs liés à de grands groupes internationaux peut **générer des fuites importantes de devises**, notamment à travers :

- Des **facturations offshore** pour des services consommés localement ;
- Des **paiements de licences ou redevances** vers des maisons mères situées à l'étranger ;

- Des **modèles de partage de revenus déséquilibrés**, défavorables aux acteurs locaux.

En effet, les groupes internationaux, souvent structurés autour de logiques de rentabilité transfrontalière, visent à externaliser les flux de revenus générés dans les marchés émergents vers leurs centres de profit. Or, dans un marché comme la Tunisie, caractérisé par une forte demande en services numériques, une balance des paiements fragile, et une pression sur les réserves en devises, ces mécanismes risquent de fragiliser l'écosystème national et de compromettre les objectifs stratégiques de l'État tunisien.

Pour garantir **une concurrence saine, loyale et équitable**, il est donc recommandé de :

- Maintenir l'exclusion des ORPT de l'activité de fourniture directe de SVA, afin d'éviter toute situation de conflit d'intérêts et d'abus de position dominante.
- Harmoniser et clarifier les conditions d'accès au marché pour l'ensemble des fournisseurs, en éliminant les barrières injustifiées, notamment celles liées à l'accès aux contenus et services étrangers.
- Encadrer la participation des acteurs étrangers à travers :
 - Un plafonnement du partage de revenus en leur faveur,
 - Une obligation de partenariat avec une société locale,
 - La création de filiales à participation tunisienne avec au moins 35 % du capital,
 - Un transfert technologique tangible et mesurable.
- Garantir l'équité informationnelle, en interdisant aux ORPT de réutiliser à des fins commerciales les données issues de leur rôle technique d'intermédiaire, et en instaurant des mécanismes stricts de supervision ou de cloisonnement.

Enseignements issus de l'expérience internationale :

Plusieurs pays présentant des contextes économiques et télécoms similaires à la Tunisie - notamment au Maghreb, en Afrique subsaharienne, au Moyen-Orient et en Asie du Sud-Est - ont adopté des approches comparables. A titre d'exemples :

- **Maroc, Algérie, Libye, Égypte, Qatar, Arabie Saoudite, Nigeria & Afrique du Sud** : maintien d'une séparation claire entre opérateurs et fournisseurs de SVA, avec obligation pour les acteurs étrangers de passer par un intégrateur local.
- **Kenya & Sénégal** : imposition de plafonds de revenue-share aux prestataires étrangers et incitations à la création de coentreprises locales.
- **Philippines & Indonésie** : mise en place de licences SVA spécifiques assorties d'obligations de transfert technologique et de quotas de contenu local.

Ces exemples démontrent qu'un cadre protecteur mais ouvert permet de stimuler l'investissement local, de préserver les équilibres économiques, de garantir une équité entre acteurs et d'encourager une innovation portée par des opérateurs nationaux solides.

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

Le développement du marché des SVA en Tunisie peut être stimulé par la diversité et la complémentarité des acteurs impliqués. Un écosystème dynamique repose non seulement sur les opérateurs de réseaux, mais aussi sur une multitude de profils capables de créer de la valeur et d'innover.

Deux leviers stratégiques peuvent contribuer à enrichir le marché :

1. **Renforcer le rôle des ORPT dans les technologies émergentes** : Il est judicieux d'inciter les opérateurs à recentrer leurs efforts sur leur cœur de métier – à savoir le développement de l'infrastructure, l'extension de la couverture réseau, et la mise en œuvre de solutions techniques avancées - **tout en investissant dans des plateformes innovantes** telles que la géolocalisation, l'authentification, le RCS ou le DCB. Ces **capacités doivent être ouvertes aux FSVA** dans des conditions claires, transparentes et non discriminatoires.

➔ Une telle approche permettrait d'accélérer l'intégration de nouvelles briques technologiques, tout en préservant un équilibre sectoriel et en évitant une concentration excessive de l'activité SVA au seul bénéfice des ORPT.
2. **Soutenir l'émergence d'un tissu local d'innovation** : Les **startups tunisiennes**, les agences digitales, les FSI et les créateurs de contenus numériques disposent d'un fort potentiel pour concevoir des services à forte valeur ajoutée, en adéquation avec les besoins concrets du marché qu'il s'agisse d'éducation, de santé, de mobilité, de divertissement ou de services publics.

➔ Pour libérer pleinement ce potentiel, il est indispensable de leur **garantir un cadre d'accès simplifié aux infrastructures télécom**, de mettre en place des **mécanismes incitatifs à l'investissement**, et d'assurer un **cadre réglementaire stable, prévisible et propice à l'innovation**.

Par ailleurs, d'autres profils d'acteurs peuvent également contribuer à enrichir l'écosystème :

- Les **universités et centres de recherche**, en apportant des solutions innovantes et des talents ;
- Les **associations sectorielles ou à vocation sociale**, en favorisant l'émergence des SVA à impact sociétal positif (e-santé, e-gov, inclusion numérique) ;
- Les **intégrateurs et partenaires technologiques internationaux**, sous réserve d'un cadre garantissant un transfert de compétences et une valeur ajoutée locale.

En combinant infrastructures robustes et innovation locale agile, la Tunisie peut créer un écosystème SVA compétitif, attractif et souverain.

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

Les fournisseurs de SVA occupent une position stratégique au sein de l'écosystème numérique national. En tant qu'agrégateurs de services, ils assurent l'interface entre les consommateurs finaux et les ORPT, tout en prenant en charge une partie significative de la chaîne de valeur, à la fois sur les plans technique et commercial :

1. Volet commercial : vente, facturation, gestion de la relation client et recouvrement.
2. Volet technique : intégration, supervision, support et maintenance des solutions.

Ce positionnement permet aux **ORPT** de **se recentrer sur leur mission première** : garantir la qualité, la disponibilité et la continuité du réseau, tout en bénéficiant de l'innovation, de la proximité client et de l'agilité opérationnelle des FSVA.

Le modèle de collaboration entre ORPT et FSVA repose ainsi sur une répartition claire des responsabilités et favorise une dynamique vertueuse pour l'ensemble du secteur. Cependant, plusieurs freins majeurs à l'entrée de nouveaux acteurs viennent perturber cet équilibre :

1. **Risque de déséquilibre concurrentiel** : Lorsque les ORPT cumulent les rôles de fournisseur de services d'infrastructure et de prestataire de SVA, ils disposent d'un accès privilégié aux clients finaux, aux données de trafic et aux statistiques de consommation. Cette situation leur permet d'intégrer les SVA dans des offres globales packagées pour les entreprises, créant ainsi une distorsion de concurrence structurelle et décourageant l'entrée de nouveaux acteurs.
2. **Asymétrie d'information et d'accès au marché** : Les ORPT détiennent une visibilité complète sur la performance commerciale de l'ensemble des SVA opérant sur leur réseau. Cette asymétrie d'information constitue une barrière puissante à l'entrée de nouveaux fournisseurs, qui ne bénéficient pas du même niveau d'accès aux données stratégiques.
3. **Accès limité aux technologies et aux conditions techniques** : L'absence de conditions techniques transparentes, homogènes et opposables rend difficile la planification et le déploiement de nouveaux services. Les opérateurs économiques potentiels sont confrontés à un manque de prévisibilité et à des négociations asymétriques.
4. **Enjeux économiques et de souveraineté** : Le recours à des fournisseurs étrangers, en l'absence d'un cadre incitatif clair pour les acteurs locaux, peut entraîner des transferts de devises importants, au détriment de la balance des paiements nationale.

À l'inverse, **le renforcement des FSVA tunisiens contribue à** :

- **Limiter les sorties de devises** ;
- **Stimuler l'emploi et l'innovation locale** ;
- **Aligner l'écosystème numérique avec les priorités nationales** en matière de souveraineté économique.

En résumé : Les principaux freins à l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché SVA tunisien sont liés à l'asymétrie structurelle entre ORPT et FSVA (accès aux données, aux clients et aux ressources techniques), à l'absence de règles claires d'accès aux infrastructures, et à des mécanismes économiques qui ne valorisent pas suffisamment les fournisseurs locaux.

Pour instaurer une **concurrence saine et équitable**, il est donc indispensable de :

- Clarifier et encadrer le **périmètre d'intervention** des ORPT ;
- Instaurer des **règles de transparence et d'accès équitable** aux technologies et aux données ;
- Mettre en place des **dispositifs incitatifs** pour favoriser l'émergence et la consolidation des FSVA nationaux.

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?

L'introduction de nouveaux canaux - en particulier l'USSD, mais aussi les applications mobiles et le Web/Wap - constitue une évolution naturelle et indispensable dans le développement du marché des services à valeur ajoutée (SVA) en Tunisie.

Ces canaux jouent un rôle complémentaire et stratégique dans la diversification de l'offre, l'amélioration de l'expérience utilisateur et l'élargissement de l'accès aux services numériques, notamment dans les zones à faible connectivité ou dans les segments de population peu équipés en smartphones.

Le **canal USSD**, en particulier, présente des avantages uniques :

- Accessibilité universelle, indépendamment du type d'appareil ou de la connectivité data ;
- Interactivité instantanée, idéale pour les services transactionnels et les usages à forte volumétrie (banques, services publics, fintech, e-gov, etc.) ;
- Ergonomie simple et intuitive, adaptée à un large public.

Cependant, pour que cette ouverture ne crée pas de nouvelles asymétries concurrentielles et s'inscrive dans une dynamique de marché saine, plusieurs conditions structurantes doivent être fixées :

1. **Accès non discriminatoire et équitable** : Tous les fournisseurs de SVA doivent pouvoir accéder aux canaux USSD et aux interfaces API des opérateurs dans des conditions transparentes, prévisibles et équitables, sans favoritisme ni barrières techniques ou commerciales injustifiées. Cela implique la définition de règles d'accès formalisées et opposables.
2. **Tarification claire, homogène et neutre** : Les coûts d'accès aux canaux et les formules de partage de revenus doivent être publiés, justifiés et standardisés. Une telle transparence est essentielle pour :
 - Éviter toute distorsion de concurrence ;
 - Permettre à de nouveaux entrants (startups, PME, associations) de se positionner sur un pied d'égalité ;
 - Prévenir toute concentration excessive au profit des seuls opérateurs ou grands groupes.
3. **Interopérabilité et standardisation technique** : Les spécifications techniques (codes USSD, menus, API, protocoles, etc.) doivent être harmonisées entre les différents opérateurs afin de :
 - Simplifier l'intégration technique pour les FSVA ;
 - Réduire les délais et coûts de mise en œuvre ;
 - Offrir une expérience utilisateur cohérente et fiable quel que soit l'opérateur.
4. **Protection des utilisateurs et gouvernance des données** : L'ouverture de ces canaux doit impérativement s'accompagner de garanties fortes en matière de protection de la vie privée et de sécurité des transactions :
 - Authentification fiable des services diffusés ;
 - Traçabilité des transactions ;

- Mécanismes de contrôle et de gestion des consentements ;
- Supervision réglementaire efficace pour prévenir les abus.

5. **Encadrement de l'intervention des ORPT** : Étant détenteurs exclusifs de l'infrastructure USSD, les ORPT doivent être tenus de respecter une stricte neutralité d'accès et de ne pas utiliser leur position technique pour concurrencer les FSVA, afin d'éviter tout verrouillage du marché.

En résumé : L'ouverture des canaux USSD, Applications et Web/Wap constitue une opportunité stratégique pour moderniser le marché des SVA, favoriser l'innovation locale et améliorer l'accessibilité numérique. Mais cette ouverture ne produira ses effets positifs que si elle repose sur un cadre transparent, équitable et techniquement harmonisé, garantissant à la fois :

- La **concurrence loyale**,
- La **neutralité des réseaux**,
- Et la **protection effective des utilisateurs**.

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

Les moyens humains exigés par le cahier des charges actuel sont, dans l'ensemble, **appropriés et suffisants** pour permettre à un acteur de démarrer et d'exploiter une activité de fournisseur de services à valeur ajoutée (SVA). Ce niveau d'exigence garantit à la fois la **fiabilité opérationnelle** des services et l'**accessibilité du marché** à de nouveaux entrants, notamment les startups et PME.

Cependant, il convient de prendre en compte l'**évolution des modèles technologiques** dans le secteur numérique. Les fournisseurs de SVA, à l'échelle internationale, s'appuient aujourd'hui de plus en plus sur :

- Des **infrastructures Cloud** et des plateformes virtualisées, permettant une exploitation à distance, plus flexible et moins consommatrice en ressources humaines fixes ;
- Des **prestataires spécialisés** en infogérance, sécurité, supervision, développement applicatif ou marketing digital ;
- Des **ressources distribuées** (freelances, partenaires techniques, outsourcing nearshore/offshore).

Cette évolution a plusieurs implications importantes :

1. **Optimisation des ressources humaines internes** : Les opérateurs SVA privilégient des équipes réduites mais hautement qualifiées, capables de piloter des infrastructures distribuées et d'intégrer rapidement de nouvelles briques technologiques.
2. **Création d'emplois indirects** : Le recours à l'externalisation (infogérance, marketing, développement applicatif...) alimente un écosystème économique plus large et favorise la spécialisation de nouveaux acteurs privés.
3. **Renforcement de l'agilité et de l'innovation** : Ce modèle organisationnel favorise la décentralisation, la réduction des coûts fixes et une meilleure réactivité face aux évolutions technologiques et réglementaires.

4. **Nécessité d'un encadrement souple et évolutif** : Les exigences en matière de moyens humains doivent rester suffisantes mais non rigides, afin de ne pas freiner l'innovation ni exclure des acteurs émergents capables de s'appuyer sur des ressources externalisées performantes.

En résumé, les moyens humains définis par le cahier des charges actuel sont adaptés, mais doivent être interprétés de manière évolutive, en tenant compte des transformations technologiques et des nouveaux modèles d'organisation.

L'objectif ne doit pas être d'imposer des structures administratives lourdes, mais de veiller à garantir :

- La **compétence réelle des équipes** ;
- La **capacité d'exploitation efficace et sécurisée** des services ;
- Et la **contribution à un écosystème numérique local dynamique**.

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 ?

Dans une logique de simplification administrative, de responsabilisation des acteurs économiques et de modernisation de la régulation, il est recommandé d'adopter une approche pragmatique pour la justification des conditions légales et des moyens humains exigés pour l'exercice de l'activité de fournisseur de services à valeur ajoutée (SVA).

Plutôt que de multiplier les documents justificatifs lourds et redondants (copies de contrats de travail, diplômes, bulletins n°3, attestations diverses), il est préférable d'instaurer un mécanisme de déclaration sur l'honneur, complété par des contrôles ciblés et proportionnés en cas de besoin.

Cette approche présente plusieurs avantages structurants :

1. **Allègement des charges administratives** : Elle réduit les délais et les coûts liés au traitement des dossiers, tant pour les fournisseurs que pour les autorités administratives.
2. **Renforcement de la responsabilisation juridique des acteurs** : La déclaration sur l'honneur, assortie de sanctions en cas de fausse déclaration, engage la responsabilité du déclarant et garantit un niveau de sérieux équivalent, voire supérieur, à celui obtenu par la simple collecte de pièces justificatives.
3. **Fluidité et traçabilité via le numérique** : La mise en place d'une plateforme en ligne dédiée aux procédures administratives liées à l'activité SVA permet :
 - Un enregistrement sécurisé et horodaté des déclarations,
 - Une consultation simplifiée par les autorités concernées,

- Et une interconnexion possible avec d'autres bases publiques (casier judiciaire, registre de commerce, CNSS...).

4. **Cohérence avec les objectifs de transition numérique et écologique** : La dématérialisation de ces démarches contribue à la réduction de l'empreinte environnementale (suppression des impressions papier et des déplacements physiques) tout en modernisant les rapports entre l'administration et les opérateurs économiques.

En résumé, l'adoption d'un mécanisme de déclaration sur l'honneur numérisée, assorti de contrôles ciblés, représente une solution équilibrée entre sécurité juridique, simplification administrative et modernisation de la régulation.

Cette approche permettrait à la fois :

- De fluidifier les procédures d'entrée sur le marché SVA,
- De réduire les charges pour les entreprises et l'administration,
- Et de renforcer la responsabilité légale des acteurs.

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?

La liste actuelle des moyens matériels définie à l'article 10 du cahier des charges reste pertinente sur le plan fonctionnel (serveurs d'accès, serveurs de données, systèmes d'archivage, équipements de sécurité, etc.), dans la mesure où elle couvre les éléments essentiels nécessaires à la fourniture de services SVA fiables et disponibles.

Cependant, compte tenu de l'évolution technologique - notamment en matière de virtualisation, de cloud computing et de mutualisation d'infrastructures - il est nécessaire d'adapter la formulation et l'esprit de cette liste afin de mieux refléter la réalité opérationnelle des fournisseurs.

Aujourd'hui, les FSVA peuvent recourir à des solutions d'hébergement sur le cloud national sécurisé, proposées par les opérateurs, agrégateurs techniques ou prestataires agréés. Cette approche offre plusieurs avantages structurants :

- **Scalabilité** : adaptation dynamique des ressources aux besoins réels des services ;
- **Haute disponibilité** : continuité d'exploitation renforcée grâce à la redondance et à la résilience des architectures cloud ;
- **Réduction des coûts d'investissement** : allègement des charges liées à l'acquisition et à la maintenance de serveurs physiques ;
- **Flexibilité opérationnelle** : facilité de déploiement de nouveaux services et accélération des délais de mise sur le marché.

Dans ce contexte, nous recommandons que la liste des moyens matériels soit révisée et formulée de manière technologique neutre, en mettant l'accent non pas uniquement sur les équipements physiques, mais aussi sur les capacités fonctionnelles et techniques à garantir, à savoir :

1. Capacité d'hébergement sécurisée (physique ou cloud national agréé) ;

2. Capacité de traitement et de stockage adaptée au volume de service ;
3. Redondance et mécanismes de continuité d'activité ;
4. Sécurité des systèmes et protection des données ;
5. Interopérabilité et évolutivité des infrastructures.

Cette approche fonctionnelle et technologique neutre permettra :

- D'assurer une **meilleure inclusion des nouveaux modèles** d'exploitation basés sur le cloud ;
- De **réduire les barrières à l'entrée** pour les startups et PME ;
- De **renforcer la compétitivité** de l'écosystème SVA tout en maintenant les garanties nécessaires de sécurité, de fiabilité et de qualité de service.

En conclusion, la liste des moyens matériels doit évoluer d'une **logique d'inventaire physique** vers une **logique de capacité fonctionnelle**, intégrant pleinement les infrastructures virtualisées et le cloud national sécurisé. Cette évolution rend le cadre réglementaire plus souple, plus moderne et mieux aligné sur les pratiques réelles du secteur.

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

Dans un écosystème numérique en pleine mutation, caractérisé par l'agilité, la décentralisation et l'innovation, l'autorisation et l'intégration des technologies de virtualisation constituent une évolution non seulement pertinente, mais nécessaire. Ces technologies permettent aux fournisseurs de SVA d'aligner leurs modèles d'exploitation sur les standards internationaux tout en renforçant leur capacité d'innovation et de résilience opérationnelle.

Opportunités offertes par la virtualisation

1. **Agilité et flexibilité opérationnelle** : La virtualisation permet un déploiement rapide et évolutif des services, une allocation dynamique des ressources et une meilleure adaptation aux pics de charge ou aux besoins spécifiques des projets.
2. **Maîtrise et optimisation des coûts** : Elle réduit significativement les investissements initiaux en matériel, tout en limitant les charges liées à la maintenance, à la consommation énergétique et aux infrastructures physiques.
3. **Renforcement de la sécurité et de la résilience** : Les plateformes de cloud ou virtualisées modernes sont conçues pour répondre à des standards élevés en matière de sécurité, redondance, haute disponibilité et plan de reprise. Les risques liés aux pannes d'infrastructure sont ainsi mieux anticipés et mieux gérés.
4. **Amélioration du support technique et de la qualité de service** : Les solutions virtualisées permettent une supervision centralisée, des mises à jour plus rapides, une meilleure traçabilité et des contrats SLA (Service Level Agreement) garantissant des engagements mesurables.

Risques et points de vigilance

1. **Souveraineté des données** : Le recours à des services de cloud étrangers peut entraîner un hébergement de données sensibles hors du territoire national. Cela pose des questions de souveraineté numérique, de conformité juridique et de contrôle stratégique.

2. **Interopérabilité avec l'infrastructure ORPT** : Les solutions virtualisées doivent pouvoir s'intégrer facilement avec les environnements techniques des ORPT, afin d'éviter toute incompatibilité ou verrouillage technologique.
3. **Sortie de devises** : L'utilisation de services de cloud internationaux peut générer des transferts financiers à l'étranger, pesant sur la balance des paiements. Ce risque peut être limité en favorisant le cloud national sécurisé ou des prestataires agréés localement.

Recommandations stratégiques :

1. **Encadrer l'usage de la virtualisation** par des critères clairs (SLA, sécurité, interopérabilité, conformité aux lois tunisiennes sur la protection des données).
2. Favoriser les solutions d'hébergement sur le **cloud national**, ou à défaut, sur des infrastructures conformes aux exigences réglementaires locales.
3. Renforcer les **exigences de transparence** et de **traçabilité des prestataires** de cloud afin de garantir la souveraineté des données.
4. Maintenir une **neutralité technologique**, pour permettre à la fois aux grands acteurs et aux startups de recourir à des solutions flexibles, tout en préservant les intérêts stratégiques de la Tunisie.

En conclusion, l'intégration des technologies de virtualisation dans le secteur des SVA représente une **opportunité majeure de modernisation et de compétitivité**, mais elle doit s'accompagner d'un **encadrement réglementaire intelligent**, garantissant à la fois la sécurité, la souveraineté numérique et une concurrence loyale.

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

L'usage du Cloud dans la fourniture de services à valeur ajoutée doit s'inscrire dans un cadre réglementaire solide, déjà en grande partie couvert par les dispositifs existants pilotés par des institutions nationales compétentes.

En particulier, l'Agence Nationale de la Cybersécurité (ANCS) a mis en place le référentiel N-Cloud, qui définit les exigences minimales en matière de sécurité, souveraineté, contrôle des données et interopérabilité des services cloud opérés en Tunisie.

Dans ce contexte, il n'est pas nécessaire de réinventer un nouveau cadre spécifique aux SVA, mais plutôt de s'appuyer sur les normes et labels nationaux existants, afin d'assurer la cohérence et la lisibilité de la régulation.

Conditions et garanties recommandées

1. **Sécurité et conformité :**
 - Utilisation exclusive de services Cloud certifiés selon le référentiel N-Cloud ou équivalent reconnu par l'ANCS.
 - Mise en œuvre de dispositifs de chiffrement, de traçabilité et de sauvegarde conformes aux exigences nationales.
 - Supervision continue et procédures d'audit périodiques.

2. Souveraineté et contrôle des données :

- Priorité donnée à l'hébergement sur des infrastructures cloud nationales ou opérées par des prestataires agréés en Tunisie.
- Garantir que les données critiques restent sur le territoire national ou dans des environnements juridiquement compatibles avec le droit tunisien.
- Mise en place de mécanismes de contrôle et de restitution des données en cas de litige, de retrait de licence ou de migration.

3. Interopérabilité et neutralité technologique :

- Les infrastructures cloud utilisées doivent pouvoir s'interfacer de manière transparente avec les systèmes des ORPT et des autres fournisseurs de SVA.
- Adoption de standards ouverts pour éviter les situations de verrouillage technologique et favoriser la mobilité des services.
- Faciliter l'intégration de nouveaux acteurs, y compris les startups.

L'adoption du Cloud dans les services SVA doit se faire dans une logique d'intégration réglementaire, et non de superposition de normes.

S'appuyer sur le référentiel N-Cloud de l'ANCS permet de :

- **Garantir** un haut niveau de sécurité et de confiance ;
- **Protéger** la souveraineté numérique de la Tunisie ;
- **Assurer** l'interopérabilité entre les différents acteurs ;
- Et **faciliter** l'innovation en offrant un cadre clair, reconnu et maîtrisé.

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 ?

Les classes tarifaires actuellement en vigueur pour les services à valeur ajoutée (SVA) répondent partiellement aux besoins présents et futurs du marché. Elles offrent une base de facturation stable, mais manquent de souplesse pour accompagner l'émergence de nouveaux modèles de services numériques.

Dans ce contexte, il serait pertinent d'envisager des ajustements ciblés et la création de nouvelles modalités tarifaires, afin d'aligner la tarification sur la réalité économique et opérationnelle du marché.

1. Introduction de la notion de numéro court multi-tarif :

Actuellement, chaque tarif est associé à un numéro court distinct. Ce modèle entraîne :

- Une multiplication des numéros courts pour une même entreprise ;
- Des démarches administratives répétitives à chaque lancement de service ;
- Des coûts fixes élevés, en particulier pour les startups et les nouveaux entrants ;
- Une consommation excessive d'une **ressource rare et réglementée** : le numéro court, qui constitue un bien public stratégique devant être géré de manière efficace et équitable.

L'introduction d'un numéro court multi-tarif permettrait à un même numéro de supporter plusieurs niveaux tarifaires en fonction du service proposé. Ce modèle présente plusieurs avantages :

- Rationalisation et préservation de la ressource en numéros courts,
- Réduction des coûts administratifs et opérationnels,
- Simplification de l'expérience utilisateur, qui mémorise un seul numéro,
- Souplesse accrue pour innover et déployer rapidement de nouveaux services.

Ce modèle est déjà adopté dans plusieurs marchés matures (Maroc, Égypte, UE) et s'est révélé efficace pour soutenir l'innovation tout en préservant les ressources de numérotation.

2. Création d'une nouvelle classe tarifaire "Entreprise payeur" :

Le modèle actuel repose quasi exclusivement sur une facturation à l'utilisateur final. Or, de nombreux services innovants fonctionnent sur une logique B2B ou B2B2C, où l'entreprise prend en charge le coût de la communication.

Exemples :

- Services de veille ou d'alerte en temps réel,
- Enquêtes de satisfaction,
- Notifications proactives dans le e-commerce, la logistique, les services financiers ou publics,
- Services transactionnels (banques, assurances),
- Programmes de fidélisation.

La création d'une classe tarifaire imputant les coûts à un compte tiers (entreprise) permettrait de :

- Soutenir le développement de services à forte valeur ajoutée,
- Favoriser l'adoption par les utilisateurs finaux,
- Permettre aux entreprises de mieux maîtriser leurs coûts,
- Stimuler la digitalisation dans des secteurs stratégiques.

Ce modèle est largement utilisé à l'international et a contribué à l'essor des services transactionnels et de messaging professionnel.

L'ajustement du cadre tarifaire des SVA par :

- L'introduction du numéro court multi-tarif, pour une gestion optimisée d'une ressource nationale rare,
- Et la création d'une classe tarifaire "entreprise payeur", pour mieux répondre aux nouveaux usages économiques,

... permettrait de rendre le marché plus agile, plus équitable, et mieux adapté aux **modèles économiques numériques modernes**, tout en **préservant les ressources publiques** de numérotation.

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 ?

La chaîne de valeur actuelle dans le secteur des SVA est simple, souple et efficace. Elle repose sur une articulation claire entre :

- Les ORPT, qui fournissent la connectivité, les ressources techniques et la facturation,
- Les fournisseurs de SVA, qui conçoivent et opèrent les services,
- Et les utilisateurs finaux, qui bénéficient d'offres diversifiées.

Ce modèle a démontré sa capacité à soutenir l'évolution du secteur, **à condition** que soient garantis **deux principes structurants** :

1. La transparence dans les règles économiques et techniques,
2. L'accès équitable aux ressources opérateurs (canaux SMS, USSD, APIs, etc.).

Aujourd'hui, les règles de partage des revenus présentent toutefois un déséquilibre structurel défavorable au fournisseur SVA. Sa part de revenus reste insuffisante au regard de sa contribution effective à la chaîne de valeur. Ce déséquilibre :

- Le pousse à augmenter ses tarifs,
- Entraîne une baisse de la demande,
- Freine sa capacité d'investissement,
- Et limite la compétitivité du marché local face aux plateformes internationales.

Ce déséquilibre est accentué par le fait que l'ORPT prélève en amont des coûts additionnels (transport, risque, taxes spécifiques, ...), puis applique la règle de partage, ce qui réduit mécaniquement la part nette du fournisseur.

De plus, dans un contexte de position dominante, certains opérateurs imposent des modalités de partage informelles et opaques, en dehors de tout cadre contractuel standardisé.

La Chambre prend acte de la proposition de l'INT relative à une "nouvelle chaîne de valeur", mais réaffirme la nécessité de :

1. **Conserver la structure actuelle de la chaîne**, car elle est **simple, agile et évolutive** - mais en renforçant la régulation pour éviter les abus :
 - Le modèle actuel est suffisant pour accompagner l'innovation à condition que l'INT veille à la transparence et à l'accès équitable aux ressources techniques.
2. **Rendre la règle de partage contractuelle, opposable et vérifiable** :
 - Maintenir le principe 65 % fournisseur / 35 % opérateur comme règle de base.
 - Encadrer strictement les cas de dérogation (marketing, dotations, partenariats formels).
3. **Garantir un contrôle effectif par l'INT** :
 - L'INT devrait jouer pleinement son rôle de régulateur économique et technique :
 - Surveillance des conditions de partage,
 - Prévention des pratiques anticoncurrentielles,
 - Arbitrage en cas de litige.
 - Ce rôle est déterminant pour assurer une concurrence saine et préserver la diversité des acteurs.
4. **Favoriser une gouvernance transparente et équilibrée** :
 - Standardisation des contrats de partage,
 - Publication des conditions d'accès aux ressources opérateurs,

- Supervision des éventuels nouveaux intermédiaires dans la chaîne de valeur.

La chaîne de valeur actuelle fonctionne bien et constitue une base solide pour le développement futur du marché SVA tunisien. Plutôt que de la complexifier, il est préférable de renforcer la transparence, la régulation et l'équité d'accès, afin de garantir une répartition équilibrée de la valeur et un terrain de jeu concurrentiel.

L'INT a un rôle clé à jouer pour garantir cet équilibre, en :

- Imposant des règles claires et opposables,
- Assurant l'accès équitable aux ressources,
- Et protégeant les fournisseurs locaux de pratiques abusives.

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 ?

Le modèle de négociation commerciale actuellement en vigueur présente plusieurs insuffisances structurelles qui freinent l'émergence de services innovants et accentuent les déséquilibres concurrentiels entre fournisseurs de SVA.

1. Ambiguïtés dans les critères d'éligibilité des classes C5, C6 et C7 du tableau 1:

Certaines exigences sont formulées de manière trop vague, comme la mention : « *service après-vente actif et hautement disponible garantissant le remboursement des clients non satisfaits* ». Ces zones grises réglementaires permettent des interprétations différentes selon les opérateurs, entraînant des traitements inégaux.

➔ Une clarification réglementaire s'impose pour garantir une interprétation homogène, une application équitable et une meilleure protection des consommateurs.

2. Encadrement par catégories de services et schémas de partage harmonisés :

Plutôt que de laisser les modalités commerciales à la seule négociation bilatérale, il est souhaitable de définir des catégories de services SVA (informationnels, transactionnels, divertissement, services à impact social...) assorties de modèles de partage standardisés entre ORPT et fournisseurs.

➔ Cela permettra de :

- Réduire les disparités de traitement entre opérateurs,
- Améliorer la prévisibilité économique,
- Raccourcir les délais de négociation,
- Et renforcer la transparence dans le strict respect des droits du consommateur final, notamment en matière de qualité de service, d'information et de remboursement en cas de litige.

3. Encadrer l'accès aux canaux de recrutement client pour une concurrence loyale :

Le coût et la complexité d'acquisition de nouveaux clients constituent un frein important, aggravé par :

- Une dépendance aux campagnes SMS promotionnelles attribuées sans cadre clair,
- L'absence de règles formelles sur l'accès et la tarification de ces canaux.

Cette absence de régulation favorise des pratiques potentiellement discriminatoires et accentue les déséquilibres entre acteurs.

➔ Un cadre transparent et opposable est nécessaire pour garantir une égalité d'accès aux canaux de recrutement, dans le respect des droits des utilisateurs (opt-in, consentement, information claire, possibilité de désinscription, etc.).

4. Réduire les sorties de devises liées à l'acquisition de clients via les plateformes étrangères :

Le recours massif aux campagnes publicitaires via Google Ads, Meta Ads (Facebook, Instagram, WhatsApp) et TikTok Ads entraîne une fuite directe de devises et une perte de valeur ajoutée locale.

À l'inverse, les ORPT tunisiens disposent de canaux nationaux (SMS Push, SAT PUSH, RCS, APIs opérateurs...) qui peuvent :

- Offrir une alternative plus économique,
- Générer de la valeur locale,
- Stimuler la croissance du secteur numérique,
- Contribuer au PIB national de la Tunisie,

➔ Tout en garantissant une protection renforcée des consommateurs via des mécanismes de supervision locale.

5. Rôle renforcé de l'INT :

Dans ce contexte, l'INT devrait jouer pleinement son rôle de régulateur économique et technique, en :

- Définissant des règles transparentes et opposables pour l'accès aux canaux de recrutement,
- Garantissant la neutralité et la non-discrimination,
- Encadrant la négociation commerciale selon la nature du service,
- Encourageant l'utilisation de solutions locales,
- Et en veillant au strict respect des droits du consommateur final à chaque étape (adhésion, facturation, information, remboursement, résiliation...).

➔ La régulation de la négociation commerciale et de l'accès aux canaux d'acquisition n'est pas seulement un enjeu de concurrence loyale. C'est aussi un levier économique national pour :

- Réduire les sorties de devises,
- Stimuler l'économie numérique locale,
- Et protéger efficacement les utilisateurs finaux.

Le développement des SVA en Tunisie doit s'appuyer sur une régulation qui favorise l'innovation et la compétitivité, tout en assurant le strict respect des droits du consommateur final et en préservant la souveraineté économique nationale.

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 ?

1- LIMITES DE L'OFFRE SMS PUSH ACTUELLE FACE AUX NOUVEAUX BESOINS DU MARCHE

L'offre SMS Push actuellement en vigueur n'est plus adaptée aux exigences actuelles du marché tunisien. Conçue à l'origine pour l'envoi massif de messages à caractère publicitaire ou informatif, elle ne tient pas compte de l'évolution progressive vers un trafic de type **A2P** (Application-to-Person), devenu aujourd'hui un vecteur essentiel des communications professionnelles et transactionnelles.

Ce type de trafic est largement utilisé à l'échelle internationale dans de nombreux secteurs :

- **Banques et fintech** : authentification forte, notifications de transactions, alertes de sécurité.
- **Santé** : rappels de rendez-vous, notifications médicales, campagnes de prévention.
- **Services publics** : alertes administratives, notifications citoyennes, campagnes d'information.
- **E-commerce et logistique** : suivi de commandes, confirmation de paiements, gestion des livraisons.
- **Technologies et plateformes numériques** : envoi d'OTP, double authentification, vérification d'identité.

Ces usages exigent des niveaux de **qualité de service élevés**, notamment en matière de fiabilité et de délai de livraison garanti, car ils impactent directement **l'expérience du consommateur final**. Ce dernier attend des **messages instantanés, fiables et sécurisés**, notamment lorsqu'ils concernent des services sensibles comme la banque, la santé ou la sécurité numérique.

Or, les classes de débit actuellement proposées par les ORPT - allant de 1 SMS/seconde (gratuit) à 50 SMS/seconde (3.200 DT HT/mois) - représentent un coût significatif **sans garantie de performance** effective ni priorité de traitement.

Cette **absence d'engagement** contractuel sur la **qualité de service** fragilise la capacité des FSVA à répondre aux besoins des entreprises et des institutions pour des usages critiques, mais elle **pénalise** également **le consommateur final**, qui ne bénéficie pas de la réactivité et de la fiabilité attendues dans une **économie numérique moderne**.

2- PROPOSITION DE REVISION TARIFAIRE POUR SOUTENIR L'ECOSYSTEME NUMERIQUE

Dans le but de renforcer la compétitivité des sociétés numériques tunisiennes et de soutenir l'innovation locale, nous proposons d'introduire quatre nouveaux paliers tarifaires, permettant ainsi une réduction concrète de leurs coûts de revient :

Volume mensuel de SMS livrés (On Net + Off Net)	Tarif SMS unitaire proposé (TND TTC)
1 501 000 à 1 800 000	0,009
1 801 000 à 2 200 000	0,007
2 201 000 à 2 500 000	0,005
Supérieur à 2 500 000	0,003

Cette proposition reflète plus fidèlement les coûts réels d'exploitation. Elle intègre les tarifs de terminaison inter-opérateurs validés par l'INT - soit 0,0015 DT HT en 2025 et 0,001 DT HT à partir de 2026 - conformément à l'objectif d'alignement progressif avec les standards internationaux.

Une telle mesure contribuerait à préserver l'équilibre économique de l'écosystème, à renforcer l'attractivité du canal SMS et à en faire un levier de communication encore plus stratégique pour les acteurs du numérique.

3- PROPOSITION DE MODELE DE GESTION SPECIFIQUE AU TRAFIC TRANSACTIONNEL

Compte tenu des exigences particulières du trafic transactionnel, notamment en matière de fiabilité et de rapidité de livraison, nous recommandons sa gestion via un numéro court dédié, distinct des canaux utilisés pour le trafic de masse. Ce trafic serait soumis à la même grille tarifaire que celle appliquée au trafic de masse, garantissant ainsi une équité économique entre les différents usages.

Dans cette optique, il serait pertinent que l'ORPT segmente le trafic des fournisseurs de SVA en deux catégories clairement identifiées :

1. le trafic de masse, à vocation publicitaire ou informationnelle,
 2. le trafic transactionnel, à caractère sensible et prioritaire,
- ... chacun relevant d'un **palier tarifaire adapté**.

Enfin, toute offre dédiée au trafic transactionnel devrait **impérativement intégrer un engagement formel de qualité de service**, matérialisé par un **SLA** (Service Level Agreement) d'un niveau minimal de **99 %**, garantissant ainsi la **performance**, la **fiabilité** et la **continuité** du service fourni.

Q15. Que pensez-vous de l'inclusion, dans le périmètre de l'offre SMS push, offerte aux fournisseurs de SVA, des flux AtoP en de provenance du national, et l'exclusion des flux AtoP en provenance de l'international ?

1- INTEGRATION DU TRAFIC A2P DANS L'OFFRE SMS PUSH : UNE NECESSITE REGLEMENTAIRE ET ECONOMIQUE

L'offre SMS Push actuellement en vigueur ne prend pas explicitement en compte le trafic A2P, qu'il soit national ou international. Cette omission constitue **une lacune majeure** au regard des évolutions du marché et des besoins croissants des acteurs économiques.

L'exclusion des flux A2P internationaux du périmètre accessible aux FSVA soulève une problématique de fond : **elle s'apparente à une restriction injustifiée de concurrence, contraire à l'esprit du cadre réglementaire en vigueur.**

En tant que Chambre Nationale représentant les FSVA, nous tenons à rappeler que la **législation tunisienne confie explicitement l'activité de fourniture des services à valeur ajoutée aux FSVA déclarés auprès de l'INT, et non aux opérateurs de réseaux publics de télécommunication (ORPT).**

Ces derniers **ont pour rôle de fournir les ressources techniques et les capacités de transport**, mais **ne peuvent légalement exercer directement une activité de SVA**, sauf dans le cadre de partenariats transparents, non exclusifs et équitables avec les FSVA.

Dès lors, **l'exclusion des flux A2P internationaux** au profit exclusif des opérateurs n'a aucun fondement légal et constitue une distorsion de concurrence.

Les FSVA doivent pouvoir gérer ce trafic, conformément à leur périmètre d'activité légal, afin de répondre à la demande croissante de clients et plateformes situés à l'étranger.

Une telle ouverture favoriserait la compétitivité du marché, la transparence tarifaire et la création de valeur locale.

2- ENCADREMENT TARIFAIRE

La mise en place d'une grille tarifaire spécifique au trafic A2P international permettrait d'encadrer ce segment de manière équitable, tout en préservant l'équilibre économique des ORPT.

3- RECONNAISSANCE DU POIDS ECONOMIQUE DU TRAFIC A2P INTERNATIONAL

Les statistiques officielles du marché SVA pour l'année 2024, telles que présentées dans le document de consultation, ne tiennent aucunement compte du trafic A2P international. Cette omission fausse l'analyse du poids réel du secteur dans l'économie numérique tunisienne et occulte sa contribution effective en tant que générateur de devises.

Contrairement à certaines idées reçues selon lesquelles le secteur contribuerait à la sortie de devises, le trafic A2P international représente en réalité une source nette d'entrée de devises. Cette dynamique résulte des prestations exportées par les FSVA tunisiens au bénéfice de clients étrangers, dans un cadre contractuel transparent et parfaitement traçable.

4- APPEL A UNE REGULATION CONFORME A LA LOI

La mission fondamentale de l'Instance Nationale des Télécommunications est de garantir l'application rigoureuse de la législation en vigueur, en veillant au respect des rôles et responsabilités définis pour chaque acteur du secteur. Nous appelons l'INT à faire respecter ce principe essentiel, afin d'assurer une régulation équitable, transparente et conforme au droit.

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

La **Chambre Nationale des FSVA** considère que le potentiel du marché tunisien reste largement sous-exploité au regard de l'évolution internationale.

De nombreux services SVA innovants déployés dans d'autres marchés (Europe, Afrique, Asie) peuvent

être adaptés au contexte local, à condition que le cadre réglementaire favorise leur émergence.

À titre illustratif, nous proposons d'introduire en Tunisie les catégories de services suivantes :

- **Paiement par facture opérateur (Direct Carrier Billing - DCB) :**

Ce mécanisme, déjà largement utilisé en Europe et au Moyen-Orient, permet aux utilisateurs de payer des services numériques (contenus, abonnements, micro-transactions) directement via leur facture mobile.

→ Ce modèle renforcerait la monétisation des services digitaux locaux et réduirait la dépendance aux moyens de paiement étrangers.

- **m-Ticketing et services de mobilité intelligente :**

L'émission de titres de transport ou d'accès (bus, train, parking, événements) via SMS, USSD ou QR code est déjà opérationnelle dans plusieurs pays.

→ Ce type de SVA contribuerait à la digitalisation des services publics et à la modernisation du secteur du transport tunisien.

- **Services d'information intelligents géolocalisés (m-Info) :**

Par USSD ou SMS, les utilisateurs peuvent accéder à des informations personnalisées en fonction de leur localisation (météo, agriculture, santé, tourisme, trafic...).

→ Ce service offrirait une forte valeur ajoutée aux citoyens et aux administrations dans les régions à faible couverture Internet.

- **Services d'éducation mobile (m-Learning) :**

Des plateformes d'apprentissage par SMS ou USSD (cours courts, quiz, langues, sensibilisation citoyenne) ont démontré leur efficacité dans de nombreux pays africains et asiatiques.

→ Ces services contribueraient à réduire la fracture numérique et à renforcer l'accès à l'éducation et à la formation.

Ces nouveaux services auraient des impacts positifs majeurs :

- Économiques, en générant de nouveaux flux financiers locaux.
- Sociaux, en élargissant l'accès aux services publics et privés à tous les citoyens, y compris en zones rurales.
- Stratégiques, en renforçant le rôle des FSVA comme moteur de l'économie numérique nationale.

Nous recommandons à l'INT d'accompagner ces initiatives par :

- La mise en place d'un **cadre réglementaire souple et incitatif**,
- La **facilitation de l'accès aux canaux techniques** (SMS, USSD, API),
- Et la reconnaissance formelle du rôle des FSVA dans le déploiement de services numériques d'intérêt général et commercial.

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

La valorisation du contenu local constitue un enjeu stratégique majeur pour la Tunisie. Elle contribue directement à la souveraineté numérique, à la création d'emplois qualifiés, et à l'émergence d'un écosystème digital durable.

De nombreuses idées de services à vocation éducative, culturelle, religieuse, sportive, ludique, sociale, sanitaire ou encore liée à l'information, au tourisme et au transport peuvent être développées par des acteurs locaux afin de répondre aux besoins spécifiques des citoyens tunisiens.

Pour concrétiser cette dynamique, plusieurs leviers complémentaires sont nécessaires :

1. Une volonté politique affirmée, qui se dégage de la présente consultation, afin de faire du contenu local un pilier de la stratégie nationale de transformation numérique.
2. Des mécanismes d'incitation à la création et à la diffusion de contenus tunisiens, notamment :
 - La mise en place de fonds de financement dédiés aux startups et acteurs à contenu local;
 - Des mesures fiscales incitatives pour encourager la production et la monétisation de contenus locaux ;
 - Des programmes de formation ciblés sur les technologies de conception, d'édition et de distribution numérique (audio, vidéo, mobile, OTT, etc.).
3. L'implication directe des ministères sectoriels (éducation, culture, tourisme, transport, santé...) pour développer des services numériques utiles à forte valeur citoyenne, en partenariat avec les FSVA.
4. Le renforcement du rôle des FSVA en tant qu'acteurs catalyseurs :
 - En facilitant la monétisation du contenu local via SMS, USSD, applications ou DCB ;
 - En garantissant une diffusion nationale efficace sans dépendre de plateformes étrangères ;
 - En permettant de garder la valeur ajoutée sur le territoire national.
5. Un modèle de partage de revenus équitable et incitatif, garantissant une juste rémunération des producteurs de contenu. Les ORPT ont un rôle clé à jouer dans cette orientation en ouvrant leurs canaux de diffusion aux FSVA dans des conditions transparentes, non discriminatoires et économiquement viables.

Nous insistons sur la nécessité de rendre visible la contribution économique réelle du contenu local dans les statistiques officielles, afin de mieux mesurer son impact en matière de devises, d'emplois et de souveraineté culturelle.

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

Le modèle actuel de la chaîne de valeur des SVA en Tunisie se distingue par une organisation opérationnelle claire et une efficacité notable. Les relations entre les différents intervenants sont régies par des contrats et conventions alignés sur le cadre réglementaire en vigueur.

Cependant, ce modèle gagnerait en solidité et en cohérence par l'intégration explicite de l'INT en tant qu'**acteur transversal**. Cette intégration devrait s'accompagner de **flux d'interaction clairement définis**:

1. Des **flux d'information ascendants**, émanant des acteurs vers l'INT
2. Des **flux de décision descendants**, émis par l'INT vers les acteurs concernés

La formalisation et la normalisation de ces flux contribueraient à une application plus rigoureuse de la réglementation existante, en particulier dans les relations entre les FSVA et les ORPT. Cela permettrait notamment de :

- **Réduire la dépendance structurelle vis-à-vis des opérateurs** : les FSVA ne bénéficient pas aujourd'hui d'un accès pleinement ouvert, neutre et encadré aux ressources techniques essentielles (SMS Push, USSD, API...), ce qui freine leur autonomie et limite leur capacité d'innovation.
- **Faciliter une régulation équitable des flux internationaux** : le modèle actuel reste centré sur le marché domestique, sans valorisation suffisante du potentiel export des services SVA - notamment le trafic A2P international - ce qui conduit à une sous-estimation de la contribution réelle du secteur à l'économie numérique et aux recettes en devises.

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 ?

La **chaîne de valeur actuelle** des SVA en Tunisie repose sur une architecture **simple, lisible et efficace**, parfaitement adaptée à la taille et aux spécificités du marché national.

Elle identifie bien les acteurs principaux intervenant dans la production et la diffusion des SVA, et matérialise bien les relations entre eux.

Nous préconisons le maintien du modèle actuel de la chaîne de valeur, tout en y intégrant l'acteur de régulation transversal mentionné dans la réponse à la question 18. **Cette évolution ne suppose l'ajout d'aucun nouvel intermédiaire**, qu'il soit d'ordre économique ou technique.

L'interposition de nouveaux acteurs dans cette chaîne risquerait d'**alourdir les processus opérationnels**, d'**allonger les délais** de mise en œuvre, de **réduire la marge** des fournisseurs, et de **diluer les responsabilités contractuelles**. Une telle configuration a déjà été testée en Tunisie avec l'un des ORPT, sans résultats probants, ce qui confirme les limites pratiques d'un modèle fragmenté dans un marché de taille modeste comme celui de la Tunisie.

1. Définition, rôle et responsabilité des intervenants dans la chaîne préconisée :

Acteur	Rôle principal	Responsabilités clés
ORPT	Fournisseur d'accès technique et réseau	Garantir la disponibilité et la qualité des canaux (SMS, USSD, RCS...), assurer la facturation et le reversement transparent des revenus, offrir un accès équitable à tous les FSVA.
FSVA	Producteur et exploitant de services à valeur ajoutée	Créer, opérer et promouvoir des services innovants, assurer le support client, respecter la réglementation et les droits du consommateur final.
INT	Autorité de supervision	Garantir la transparence, la neutralité, l'accès équitable aux ressources techniques et économiques, et arbitrer les litiges en cas de déséquilibre.

➔ Cette architecture garantit une chaîne de valeur claire, maîtrisée et régulable.

2. Préservation affirmée du cadre opérationnel existant de la chaîne de valeur, un choix de stabilité et de cohérence sectorielle :

- **Sans nouvel acteur dans la chaîne**, ni agrégateur économique, ni agrégateur technique ;
- **Maintien du modèle actuel**, reposant sur une relation contractuelle directe entre ORPT et FSVA ;
- **Renforcement du rôle régulateur de l'INT**, garantissant transparence, accès équitable et concurrence loyale.

3. Garde-fous pour une concurrence saine et loyale :

- **Transparence totale**
 - Publication par les ORPT des conditions d'accès techniques et économiques
 - Obligation de reporting régulier à l'INT.
- **Non-discrimination**
 - Accès équitable à tous les fournisseurs de SVA.
 - Interdiction des pratiques préférentielles non justifiées.
- **Simplicité contractuelle et efficacité opérationnelle**
 - Relation directe ORPT ↔ FSVA, sans intermédiaire.
 - Moins de lourdeurs administratives et techniques.
 - Responsabilités claires et traçables.
- **Rôle renforcé de l'INT**
 - Supervision proactive des conditions d'accès et de partage de revenus.
 - Garantie d'un terrain concurrentiel équilibré.
 - Mécanismes de contrôle et d'arbitrage.

La chaîne de valeur actuelle est simple, efficace et adaptée au marché tunisien. La priorité n'est pas de la modifier mais de :

- la renforcer par **une régulation proactive et active**,

- garantir la transparence et la non-discrimination,
- et préserver une relation directe et équilibrée entre ORPT et FSVA.

L'efficacité et la compétitivité du marché SVA tunisien reposent sur la simplicité de sa chaîne de valeur. La préserver telle qu'elle est, tout en renforçant la régulation et la transparence, est la meilleure garantie d'une concurrence saine, loyale et favorable à l'innovation.

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

La responsabilité en matière de Revenue Assurance et de Fraud Management (**RAFM**) relève opérationnellement des ORPT, en tant qu'acteurs propriétaires et exploitants de l'infrastructure réseau et de la chaîne de facturation. Ce rôle est logique puisque les opérateurs sont les seuls à disposer d'une visibilité complète sur les flux techniques et financiers associés aux services à valeur ajoutée.

Cependant, cette position dominante implique également une obligation forte de transparence et de neutralité. C'est ici que le rôle de l'INT devient fondamental : le régulateur devrait garantir que les dispositifs mis en place par les ORPT soient non discriminatoires, auditables, et conformes aux principes d'équité entre tous les fournisseurs de SVA.

1. Responsabilités des acteurs dans la chaîne de valeur en matière de RAFM :

Acteur	Rôle
ORPT	Mettre en œuvre les systèmes de contrôle et de croisement technique et financier : détection des anomalies, suivi des flux, prévention de la fraude et sécurisation des transactions.
FSVA	Respecter les règles contractuelles et réglementaires, signaler les anomalies, coopérer aux contrôles et aux audits.
INT	Garantir la transparence , la neutralité des réseaux , la non-discrimination entre fournisseurs, définir les normes minimales de conformité, superviser l'accès aux données critiques (CDR) et arbitrer en cas de litige.

2. Outils et bonnes pratiques recommandés :

- Systèmes de monitoring en temps réel des transactions et flux.
- Contrôle systématique des CDR (Call Detail Records) pour garantir la traçabilité et la conformité.
- Systèmes d'alerte automatisés pour détecter les anomalies entre trafic généré et revenu facturé.
- Filtrage et blocage des fraudes connues (bypass, SIM farms, trafic gonflé artificiellement, abonnements forcés, etc.).
- Enrichissement des CDR et des protocoles d'échange pour renseigner en temps réel les accès frauduleux.
- Audits périodiques internes et externes.
- Obligations contractuelles de transparence et de coopération entre ORPT et FSVA.
- Obligation de communiquer les CDR en cas de litige

3. Rôle structurant de l'INT :

L'INT devrait jouer un rôle central et proactif dans la gouvernance de l'activité de RAFM, notamment pour :

- garantir la neutralité des réseaux et l'égalité de traitement des fournisseurs de SVA,
- imposer des standards minimaux de conformité aux opérateurs,
- encadrer l'accès aux données sensibles (CDR) dans le respect de la législation,
- renforcer la transparence des pratiques opérateurs,
- assurer un contrôle ex post et ex ante, permettant de prévenir les abus et les discriminations.

En résumé :

- Les ORPT assurent la responsabilité opérationnelle de l'activité RAFM,
- Les FSVA contribuent au respect des règles et à la remontée d'informations,
- L'INT devrait garantir un cadre transparent, neutre et équitable, sans distorsion de concurrence.

Ce rôle régulateur de l'INT est essentiel pour renforcer la confiance, protéger les revenus légitimes des acteurs, et assurer un développement sain et équilibré du marché des SVA tunisien.

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

Cette procédure mériterait d'être simplifiée et modernisée, en particulier sur les points abordés dans les questions Q6 à Q10, relatifs à l'évaluation des ressources humaines et matérielles.

Dans le contexte actuel d'évolution technologique vers des solutions virtualisées et le Cloud, certaines exigences réglementaires apparaissent lourdes et inadaptées. Par exemple, la demande d'une attestation de conformité des locaux délivrée par l'Office National de la Protection Civile n'a plus de réelle pertinence opérationnelle lorsque les fournisseurs se basent sur des infrastructures Cloud sécurisées et certifiées.

Ces exigences obsolètes :

- allongent inutilement les délais de traitement,
- complexifient les démarches pour les nouveaux entrants, notamment les startups,
- et ne reflètent plus les réalités technologiques actuelles.

Recommandations

1. **Adapter les exigences réglementaires aux réalités techniques modernes**, en intégrant pleinement la virtualisation et l'usage des solutions Cloud nationales.
2. **Supprimer les justificatifs obsolètes** qui n'ont plus de lien direct avec la capacité opérationnelle réelle des fournisseurs.
3. **Digitaliser et automatiser la procédure de déclaration**, conformément à l'objectif de e-administration inscrit dans Tunisie Digitale 2021-2025.
4. **Renforcer le rôle de l'INT** dans la supervision de cette procédure, en garantissant :
 - la transparence,
 - la neutralité,
 - l'égalité de traitement entre fournisseurs,

- et une réduction des barrières administratives à l'entrée.
- 5. **Aligner cette modernisation sur la volonté de l'État tunisien d'encourager et de faciliter l'investissement**, tout en s'appuyant sur les moyens locaux - notamment les infrastructures Cloud nationales et les compétences tunisiennes - pour stimuler la croissance économique et l'innovation.

En résumé, la simplification de la procédure de déclaration n'est pas un simple allègement administratif, mais un levier stratégique pour :

- favoriser l'investissement,
- soutenir l'écosystème local,
- et créer un environnement plus agile et compétitif pour le développement des SVA.

Cette évolution est pleinement alignée avec la volonté de l'État tunisien de créer un cadre favorable à l'investissement et de valoriser les ressources locales, tout en renforçant la transparence et la neutralité de la régulation exercée par 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 ?

La possibilité de déclarer les services et de suivre l'état des demandes en ligne s'inscrit pleinement dans une logique de transition numérique, de bonne gouvernance et de responsabilité écologique. Elle représente une étape essentielle pour moderniser les procédures de déclaration des services SVA et renforcer la relation de confiance entre les acteurs économiques et le régulateur.

1. Bénéfices de la digitalisation des procédures :

- Simplification et accélération des démarches administratives grâce à la dématérialisation complète.
- Traçabilité et transparence : chaque étape est horodatée et consultable en temps réel, réduisant les délais d'instruction et les risques d'opacité.
- Responsabilité écologique : réduction significative des déplacements, des impressions et de la paperasserie.
- Égalité de traitement : grâce à une procédure standardisée et automatisée pour tous les fournisseurs.

2. Rôle stratégique de l'INT :

L'INT devrait jouer un rôle central et actif dans la conception et la gouvernance de cette plateforme d'e-déclaration, en garantissant :

- la transparence totale des étapes de traitement,
- la neutralité des réseaux et des processus,
- l'implication directe de l'ensemble des acteurs,
- des délais clairs et opposables,
- et l'égalité de traitement entre tous les fournisseurs de SVA.

Cette approche consolidera la crédibilité de l'INT et renforcera son rôle de régulateur stratégique au service de l'écosystème numérique tunisien.

3. Cohérence avec les orientations nationales :

La digitalisation de la procédure s'inscrit dans la vision du Plan National "Tunisie Digitale 2021-2025", qui vise à :

- moderniser l'administration,
- faciliter l'investissement privé,
- valoriser les solutions et ressources locales (infrastructures cloud tunisiennes, compétences nationales),
- et créer un environnement plus agile, compétitif et attractif pour les acteurs économiques.

En tant que Chambre Nationale des SVA Digital VAS, nous estimons que la digitalisation des procédures de déclaration des SVA sera un levier puissant pour :

- simplifier et accélérer les démarches,
- renforcer la transparence et la neutralité,
- faciliter l'investissement,
- et moderniser la régulation.

L'INT, en assurant un rôle moteur dans cette transition, peut transformer cette procédure administrative en véritable outil de compétitivité nationale.

La digitalisation de la procédure n'est pas une simple évolution technique : c'est un levier stratégique pour moderniser la régulation, stimuler l'investissement et renforcer la transparence dans l'écosystème SVA tunisien.

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

Nous estimons qu'il est nécessaire d'alléger les pièces administratives exigées dans le cadre de la procédure de déclaration des SVA, afin de la rendre plus simple, rapide et accessible, tout en maintenant le niveau de conformité requis.

En particulier, les pièces suivantes :

- **Pièce n°2** : Extrait du casier judiciaire (B3) ;
- **Pièce n°7** : Justificatif des moyens humains ;
- **Pièce n°13** : Attestation de conformité délivrée par l'ONPC ;
- ainsi que la **signature légalisée** sur le formulaire de déclaration d'exercice de l'activité de fournisseur des services de télécommunications à contenu et interactifs à fournir pour chaque demande d'un nouveau SVA,

pourraient utilement être remplacées par une déclaration sur l'honneur, signée électroniquement, ce qui :

- réduit la lourdeur administrative,
- accélère les délais de traitement,
- contribue à la transition numérique et écologique,

- et permet de mieux concentrer les contrôles sur le fond plutôt que sur la paperasse.

1 - Logique et bénéfices de cette simplification :

- Modernisation des procédures dans le cadre de la stratégie Tunisie Digitale 2021-2025.
- Allègement des barrières administratives à l'entrée, en particulier pour les jeunes entreprises et startups.
- Meilleure allocation des ressources publiques et privées, en se concentrant sur la conformité réelle plutôt que sur la collecte de documents.
- Maintien de la rigueur réglementaire, puisque l'INT pourrait toujours exiger ces documents a posteriori en cas de contrôle.

2 - Rôle de l'INT :

L'INT devrait jouer un rôle moteur dans cette évolution, en garantissant :

- la transparence des procédures,
- la neutralité dans le traitement des dossiers,
- la standardisation des exigences pour tous les acteurs,
- et la confiance mutuelle entre le régulateur et les fournisseurs de SVA, grâce à un système de déclaration responsable et traçable.

Nous estimons que l'allègement des pièces administratives demandées, au profit d'une déclaration sur l'honneur, permettra :

- de **simplifier** la procédure de déclaration,
- d'**accélérer** les délais,
- de **réduire** les coûts pour les acteurs,
- tout en **renforçant la transparence et l'efficacité de la régulation**.

Cette évolution s'inscrit pleinement dans la volonté de l'État tunisien d'encourager et de faciliter l'investissement, de valoriser les moyens locaux et de moderniser la régulation dans le respect des principes de transparence et de neutralité des réseaux.

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

Dès lors qu'une personne - quelle que soit sa nationalité - est légalement habilitée à créer et gérer une entreprise en Tunisie, il n'existe aucune justification objective pour lui interdire d'exercer l'activité de fournisseur de services à valeur ajoutée (SVA).

Une telle restriction irait à l'encontre :

- des principes fondamentaux de liberté d'entreprendre,
- des engagements internationaux de la Tunisie en matière d'ouverture économique,
- et de la stratégie nationale visant à renforcer l'attractivité de l'écosystème numérique tunisien.

1. Principes à préserver :

- Garantir l'équité et la non-discrimination dans l'accès au marché pour tout investisseur légalement autorisé.

- Encourager une ouverture économique maîtrisée, cohérente avec la stratégie nationale de développement numérique et d'attraction des IDE.
- Assurer le respect des règles tunisiennes en matière de création d'entreprise, fiscalité, conformité réglementaire et souveraineté numérique.

2. Exigence d'ancrage local et garanties économiques :

Afin de préserver les intérêts stratégiques nationaux tout en restant attractif pour l'investissement étranger, il est recommandé de fixer :

- une participation tunisienne minimale de 35 % dans le capital social de toute société exerçant une activité SVA en Tunisie,
- et, pour les sociétés à forte participation étrangère, **un capital minimum entièrement libéré**.
- Ce capital minimum permet de :
 - garantir un engagement réel et durable des investisseurs,
 - éviter les montages opportunistes à faible valeur ajoutée,
 - soutenir l'ancrage économique local et la création de valeur en Tunisie,
 - et renforcer la solidité financière et opérationnelle des fournisseurs SVA.

À titre de référence internationale, plusieurs pays exigent un capital minimum allant de 300.000 à 500.000 USD pour les sociétés étrangères opérant dans des activités numériques sensibles. Une exigence dans cette fourchette adaptée au contexte tunisien serait cohérente et réaliste.

3. Rôle de l'INT :

L'INT, en tant que régulateur, devrait veiller à :

- garantir la transparence et la neutralité dans l'application de ces règles,
- éviter toute discrimination arbitraire,
- s'assurer que ces exigences financières servent l'intérêt économique national,
- et maintenir un cadre ouvert et attractif pour les investisseurs sérieux.

En résumé :

- Interdire aux non-Tunisiens d'être gérants serait contraire aux principes d'ouverture économique.
- En revanche, fixer une participation tunisienne minimale de 35 % et exiger un capital minimum entièrement libéré pour les sociétés à forte participation étrangère constitue une mesure équilibrée : **Ouverture du marché + souveraineté économique + attractivité maîtrisée.**

L'INT a un rôle clé pour garantir transparence, neutralité et équilibre dans la mise en œuvre de ce dispositif.

Cette approche permettra d'attirer des investisseurs solides et engagés tout en assurant une réelle intégration dans l'écosystème tunisien et une meilleure protection des intérêts nationaux.

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 ?

Les délais fixés contractuellement pour l'activation, la modification ou la désactivation des services SVA sont aujourd'hui trop longs et souvent non respectés par les opérateurs. Ces lenteurs constituent un frein

majeur à l'innovation, à la compétitivité et à l'attractivité du secteur, tout en créant un déséquilibre structurel entre ORPT et FSVA.

1. Une transformation du régime juridique depuis 2020 :

Depuis les nouveaux contrats signés à partir de 2020 entre les opérateurs et les FSVA, validés par l'INT, le régime de déclaration prévu par le cahier des charges a été profondément modifié.

En pratique, il a été transformé en régime d'autorisation déguisé, en imposant l'obtention d'un accusé de réception délivré par l'INT avant toute mise en service.

Alors qu'auparavant la déclaration était instantanée, cette nouvelle procédure a :

- introduit des délais longs et imprévisibles,
- instauré une lourdeur administrative injustifiée,
- et ralenti considérablement le déploiement des nouveaux services SVA.

Ce glissement vers un régime d'autorisation implicite a eu un impact négatif direct sur la dynamique du secteur, contredisant l'esprit initial du cahier des charges.

2. Comportements discriminatoires de certains opérateurs :

En plus des délais excessifs, il arrive que certains ORPT refusent purement et simplement d'intégrer un nouveau service, et ce malgré leur obligation légale de neutralité dans l'accès aux ressources techniques et commerciales.

Ces pratiques arbitraires :

- compromettent la libre concurrence,
- créent une distorsion de marché,
- et affaiblissent le rôle régulateur si elles ne sont pas encadrées.

3. Recommandations :

- Raccourcir les délais contractuels et encadrer leur respect par des SLA opposables.
- Rétablir le véritable régime de déclaration, conforme au cahier des charges initial.
- Intégrer dans la future plateforme numérique d'e-déclaration :
 - une traçabilité en temps réel,
 - des notifications automatiques,
 - une activation instantanée sous réserve de contrôle ex post.
- Encadrer strictement le droit de refus de l'opérateur pour empêcher toute décision arbitraire.
- Prévoir des mécanismes de recours rapides auprès de l'INT en cas de refus non justifié.

4. Rôle de l'INT :

L'INT devrait :

- réaffirmer et garantir le principe du régime déclaratif,
- assurer la transparence et la neutralité dans les délais et les décisions d'intégration,
- mettre en place des outils de contrôle et de sanction en cas de pratiques discriminatoires,
- et protéger la concurrence loyale en encadrant strictement le pouvoir de l'opérateur.

En résumé :

- Depuis 2020, le régime de déclaration a été dénaturé et transformé en régime d'autorisation déguisé.
- Les délais longs et les refus arbitraires d'intégration de certains opérateurs nuisent gravement à la dynamique du secteur.
- Il est urgent de rétablir un régime déclaratif fluide et transparent, garanti et supervisé activement par l'INT, avec des mécanismes de recours efficaces.

Le respect effectif du principe de neutralité des opérateurs et le retour à un véritable régime de déclaration constituent des conditions indispensables pour restaurer la concurrence loyale et dynamiser le secteur SVA en Tunisie.

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 spécificité technique et tarifaire de chaque type de services approuvé préalablement par l'INT ?

Effectivement, la mise en place d'un modèle type unifié de contrat de fourniture des services SVA, couvrant l'ensemble des canaux (SMS, IVR, USSD, RCS, Centres d'appel locaux, etc.), contribuerait à :

- renforcer la transparence dans les relations entre opérateurs et fournisseurs de SVA,
- garantir une équité de traitement entre tous les acteurs,
- et limiter les disparités dans l'interprétation ou l'application des clauses contractuelles.

1. Bénéfices d'un modèle unifié :

- **Harmonisation contractuelle** : les mêmes règles s'appliquent à tous les fournisseurs, réduisant ainsi les risques de négociations déséquilibrées.
- **Équité concurrentielle** : les opérateurs ne peuvent plus imposer des conditions différentes à des acteurs similaires.
- **Prévisibilité juridique et économique** : les FSVA peuvent mieux planifier leurs activités, investissements et partenariats.
- **Gain de temps** : simplification des processus contractuels, notamment pour les nouveaux entrants, avec des délais plus courts et plus clairs.

2. Prise en compte des spécificités techniques :

Ce modèle unifié doit rester suffisamment souple pour intégrer les spécificités :

- techniques (SMS vs USSD vs IVR vs RCS),
- tarifaires (différents modèles de partage ou de facturation),
- et opérationnelles (délais, SLA, obligations de reporting).

Une structure contractuelle commune assortie d'annexes techniques modulables permettrait de concilier uniformité juridique et flexibilité opérationnelle, sans freiner l'innovation ni la diversification des services.

3. Rôle central de l'INT :

L'INT devrait jouer un rôle déterminant dans :

- la validation préalable de ce modèle type,
- la surveillance de son application uniforme par tous les opérateurs,
- et la garantie du respect de la neutralité et de la non-discrimination dans les relations contractuelles.

Un modèle de contrat type approuvé et opposable, **limitant les marges d'interprétation arbitraire**, renforcerait considérablement la confiance entre les acteurs et la prévisibilité réglementaire.

En résumé :

- Un contrat type unifié pour les SVA est un levier structurant pour instaurer transparence, prévisibilité et équité.
- Il doit combiner une structure commune avec des annexes techniques spécifiques à chaque canal.
- L'INT devrait en assurer la validation, la supervision et l'application uniforme, afin de garantir une concurrence saine et loyale et de soutenir la croissance durable du secteur.

Un contrat type unifié, validé par l'INT, est un instrument stratégique pour instaurer transparence, prévisibilité et neutralité, tout en réduisant les asymétries de pouvoir entre opérateurs et fournisseurs SVA et limitant les marges d'interprétation arbitraire.

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 ?

Nous ne percevons pas de valeur ajoutée réelle à introduire un organisme tiers indépendant pour la vérification de la conformité technique des plateformes des fournisseurs de SVA. Une telle mesure risquerait surtout :

- d'alourdir les délais de traitement,
- d'augmenter les coûts pour les FSVA,
- et de créer des redondances procédurales, sans amélioration tangible de la transparence ni de la neutralité.

Dans un marché de taille limitée comme celui de la Tunisie, il est essentiel de privilégier des **procédures agiles, efficaces et transparentes**, garantissant à tous les fournisseurs potentiels les mêmes chances d'accès au marché, dans le strict respect du principe de neutralité des opérateurs.

Cette orientation est pleinement alignée avec la politique nationale visant à encourager l'investissement local et à garantir aux investisseurs et jeunes tunisiens des chances égales d'accès au marché, conformément aux orientations de l'État tunisien en matière de développement numérique.

1. Principes à préserver :

- Égalité des chances entre tous les fournisseurs tunisiens, quels que soient leur taille ou leur historique.
- Neutralité effective des opérateurs dans l'accès aux ressources techniques.
- Simplicité et rapidité des processus de validation technique.

- Réduction des coûts et suppression des barrières administratives inutiles.

2. Proposition alternative :

Nous suggérons la création d'un comité technique conjoint composé de :

- un représentant de la Chambre Nationale DIGITAL VAS,
- et un représentant de l'INT,

... chargé d'assister l'ORPT lors de la réception technique des plateformes SVA.

Ce dispositif permettrait :

- une transparence totale dans la validation technique,
- une application uniforme des critères à tous les fournisseurs,
- et la prévention de toute discrimination dans le traitement des demandes.

3. Rôle renforcé de l'INT :

L'INT devrait rester au cœur de ce dispositif, en garantissant :

- le respect du principe de neutralité,
- l'égalité des chances d'accès au marché pour les acteurs tunisiens,
- la transparence des contrôles techniques,
- et la mise en place de mécanismes de recours rapides en cas de traitement arbitraire.

En résumé :

- Introduire un organisme tiers n'est ni nécessaire ni souhaitable.
- Un comité technique mixte INT – Chambre Nationale offre une solution plus efficace, équitable et transparente.
- Cette approche est parfaitement alignée avec la politique nationale de facilitation de l'investissement pour les Tunisiens, dans des conditions de neutralité et d'égalité d'accès au marché.

Ce dispositif permettra de concilier efficacité, transparence et neutralité, tout en soutenant la politique nationale de facilitation de l'investissement et d'égalité des chances pour les investisseurs tunisiens.

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

Bien que la procédure de facturation ait été validée par l'INT, sa mise en œuvre reste disparate, non harmonisée et souvent déviée de son cadre initial.

Chaque opérateur applique un circuit interne spécifique (validation, commande, réception), souvent accompagné de modifications unilatérales comme l'introduction de bons de commande, qui allongent inutilement les délais.

De plus, les méthodes de calcul des ristournes varient d'un opérateur à un autre, sans base contractuelle ou technique clairement définie.

Malgré les réclamations formulées auprès de l'INT, aucune harmonisation effective n'a été mise en place, laissant perdurer des pratiques opaques et inévitables.

Cette situation :

- crée une inégalité de traitement entre fournisseurs selon l'opérateur concerné,
- ralentit les délais de facturation et de règlement,
- fragilise la trésorerie des FSVA,
- et a un impact négatif direct sur la dynamique et la croissance du secteur SVA.

1 - Enjeux identifiés :

- Multiplication des circuits internes non contractuels.
- Absence d'un cadre harmonisé et opposable à tous les opérateurs.
- Variabilité injustifiée dans les méthodes de ristournes.
- Manque de contrôle effectif de l'INT.
- Frein à l'investissement, à la confiance et à l'innovation.

2 - Nécessité d'une réforme structurante :

Pour répondre à ces dysfonctionnements, il est essentiel de :

1. Harmoniser les procédures de facturation, de règlement et de ristourne entre tous les ORPT.
2. Encadrer les délais de manière stricte et opposable.
3. Supprimer les procédures internes imposées aux FSVA qui ne sont pas prévues contractuellement.
4. Digitaliser et tracer l'ensemble des échanges à travers une plateforme unifiée, avec un module de ticketing, garantissant transparence et suivi en temps réel.
5. Renforcer le rôle de l'INT en matière de supervision, de neutralité et de sanction en cas de non-conformité.

En résumé :

- L'hétérogénéité actuelle des pratiques de facturation et de ristournes génère des retards, des inégalités et nuit à la compétitivité du secteur.
- Une harmonisation encadrée, appuyée par une digitalisation des processus et un contrôle renforcé par l'INT, est indispensable pour garantir transparence, égalité de traitement et dynamisme économique.

L'INT devrait imposer un cadre unifié, digitalisé et opposable à tous les opérateurs, afin de restaurer la neutralité économique, fluidifier les flux financiers et soutenir la croissance durable du secteur SVA.

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

Pour simplifier et accélérer les procédures de facturation et de contestation, il est indispensable que les ORPT respectent strictement le schéma de facturation validé par l'INT, sans y ajouter leurs propres procédures internes de gestion des commandes.

Ces processus internes doivent rester entièrement séparés et ne pas interférer avec la relation contractuelle ou opérationnelle avec les fournisseurs de SVA, afin de garantir l'efficacité et le respect des délais.

La plateforme en ligne de déclaration des services, évoquée à la Q22, pourrait jouer un rôle central dans cette amélioration en intégrant un module de gestion des tickets.

Ce module permettrait :

- une traçabilité complète et horodatée des échanges entre opérateurs et FSVA,
- une gestion normalisée des contestations,
- un suivi transparent et opposable des délais,
- et une réduction des points de blocage identifiés dans les procédures actuelles.

L'INT aurait ici un rôle stratégique en assurant :

- la supervision de la plateforme,
- le contrôle effectif du respect des délais,
- et la garantie d'un traitement neutre et équitable pour tous les acteurs.

Cette évolution contribuerait à instaurer un processus plus fluide, prévisible et sécurisé, renforçant ainsi la confiance entre les parties et soutenant la dynamique du secteur 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 ?

Dans une optique de renforcer la protection du consommateur, d'assurer une expérience utilisateur fluide, transparente et sécurisée, et de lutter contre les inscriptions non sollicitées, il est nécessaire de mettre en place des workflows standardisés adaptés à chaque technologie.

Ces workflows doivent garantir :

- une information tarifaire claire et systématique,
- un consentement explicite et traçable,
- une authentification fiable,
- et une désinscription simple et gratuite.

1. Workflow SMS :

1. **Message d'invitation** clair et transparent : description du service, coût et fréquence.
2. **Consentement explicite** par mot-clé (ex. « OUI ») avant activation.
3. **SMS de confirmation** : rappel du service, tarif, modalités de désinscription.
4. **Messages réguliers** : contenu + rappel tarifaire en pied de message (ex. « 0,500 DT/SMS »).
5. **Désinscription gratuite** via « STOP » ou « ARRET », avec message de confirmation automatique.

2. Workflow USSD :

1. **Menu d'accueil lisible** : nom du service, tarif, options claires (S'abonner, Infos, Quitter).
2. **Écran de confirmation** récapitulatif avec tarif et validation.

3. **SMS de confirmation** post-activation incluant tarif et modalités de désinscription.
4. **Accès à un historique** des services actifs avec possibilité de se désinscrire.

3. Workflow Applications mobiles :

1. **Écran d'accueil informatif** : service, politique de confidentialité, tarifs.
2. **Authentification forte** : OTP ou biométrie.
3. **Consentement explicite** (case à cocher + validation).
4. **Tableau de bord utilisateur** : services actifs, historique, facturation, désinscription.
5. **Notifications push** : rappels tarifaires et infos de service.

4. Workflow Web / WAP

1. **Page d'accueil informative** : description, tarifs, conditions.
2. **Formulaire avec double opt-in** (confirmation par SMS).
3. **Espace utilisateur sécurisé** : suivi des services souscrits, facturation, désinscription.
4. **Bannière de rappel tarifaire** sur toutes les pages de service.

5. Traçabilité et conformité

Le fournisseur SVA devrait :

- **conserver** un journal des interactions incluant un identifiant unique par session et un horodatage précis de chaque étape pendant une durée réglementée,
- pouvoir **justifier** du consentement explicite et de la désinscription,
- **garantir** la sécurité et la confidentialité des données des utilisateurs.

En résumé :

- Des workflows clairs et uniformisés par canal assurent protection du consommateur et confiance dans les services SVA.
- Ils limitent les pratiques abusives, renforcent la transparence tarifaire et favorisent un marché plus sain.
- Ils permettent également à l'INT de disposer de mécanismes de contrôle et d'audit fiables.

L'adoption de workflows standardisés par technologie est une condition essentielle pour instaurer une relation de confiance durable entre les fournisseurs de SVA, les opérateurs et les utilisateurs finaux.

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 ?

Le canal SMS, bien qu'historiquement utilisé pour les commandes ou souscriptions, ne constitue pas un moyen optimal pour la désinscription des services SVA.

En raison de son caractère non interactif et de la fréquence élevée des erreurs de saisie ou de format commises par les utilisateurs (ex. fautes de frappe, mauvaise syntaxe), il engendre de nombreuses situations de désinscriptions incomplètes ou non prises en compte, ce qui nuit à la clarté de l'expérience utilisateur et à la confiance dans le service.

Pour garantir une désinscription simple, fiable et traçable, il serait plus pertinent d'opter pour :

- **USSD** : menu interactif unique, accessible à tous les abonnés, permettant de consulter et résilier les services actifs de manière intuitive.
- **Portail web ou application centralisée (sous supervision de l'INT)** : consultation de l'ensemble des services souscrits et possibilité de se désinscrire en un clic.

De plus, la mise en place de ce mécanisme doit s'accompagner de :

- l'horodatage automatique de chaque demande,
- une confirmation immédiate par SMS ou notification,
- et une obligation de traitement instantané par l'ensemble des fournisseurs concernés.

L'INT aurait ici un rôle central en :

- pilotant ce mécanisme de désinscription,
- veillant à son accessibilité universelle et gratuite,
- garantissant l'absence de pratiques discriminatoires ou de retards volontaires.

En résumé :

- Le canal SMS seul est peu fiable pour la désinscription.
- Un canal interactif unique (USSD ou portail dédié), supervisé par l'INT, assurerait une meilleure traçabilité, une exécution instantanée et une protection renforcée des consommateurs.
- Ce dispositif contribuerait à renforcer la confiance dans les services SVA et à consolider une relation plus transparente entre utilisateurs et fournisseurs.

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 ?

Le renforcement des mécanismes de protection des consommateurs constitue un levier essentiel pour instaurer la confiance et favoriser l'adoption durable des SVA dans les usages quotidiens.

L'expérience européenne montre que des mesures telles que le plafonnement de consommation, le double opt-in, la transparence tarifaire renforcée et le contrôle de la publicité contribuent efficacement à la protection des utilisateurs.

Cependant, il est nécessaire de trouver un équilibre entre :

- la protection effective des consommateurs,
- la simplicité d'usage des services,
- et la pérennité économique des modèles SVA.

Plusieurs de ces mesures sont déjà partiellement en vigueur en Tunisie, ce qui constitue une base solide. Néanmoins, certains dispositifs, en particulier le plafonnement de consommation, soulèvent des questions opérationnelles majeures :

- Quelle entité serait responsable de leur mise en œuvre (ORPT ou fournisseur SVA) ?
- Quels seuils appliquer, et sur quelle typologie de services ?
- Quelles règles de gestion en cas de dépassement ?

Ces points nécessitent une **clarification réglementaire** et une concertation approfondie avec les acteurs concernés pour éviter de pénaliser l'innovation et l'investissement dans le secteur.

Il serait également pertinent d'introduire :

- une gouvernance centralisée et neutre de ces mécanismes (sous supervision de l'INT),
- une harmonisation des règles entre opérateurs,
- et une communication claire et accessible aux consommateurs, afin de leur permettre de suivre et maîtriser leur consommation en toute transparence.

En résumé :

- Les mesures de protection renforcée sont pertinentes pour instaurer la confiance.
- Leur mise en œuvre doit être équilibrée, concertée et adaptée au contexte tunisien.
- Le plafonnement, en particulier, nécessite des règles claires, centralisées et applicables pour ne pas fragiliser le modèle économique des SVA.
- L'INT devrait jouer un rôle de coordination et de supervision pour garantir l'équité et la neutralité.

Le renforcement de la protection des utilisateurs est une condition essentielle au développement durable du secteur SVA, mais il doit s'accompagner d'une architecture réglementaire claire et équilibrée.

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 ?

Oui, en tant que Chambre Nationale des SVA - Digital VAS, nous sommes pleinement favorables à l'adoption d'une charte déontologique obligatoire applicable à l'ensemble des acteurs du marché des SVA.

Une telle charte constituerait un cadre de référence commun pour instaurer des pratiques responsables, renforcer la confiance entre les parties prenantes, et garantir un développement durable, transparent et éthique du secteur.

Elle permettrait d'encadrer de manière structurée les relations :

1. Entre fournisseurs de SVA :

- s'abstenir de toute forme de concurrence déloyale,
- préserver l'image, la réputation, les droits et les engagements contractuels des autres acteurs du marché,
- se conformer strictement aux règles de transparence, de conformité réglementaire et aux bonnes pratiques sectorielles.

2. Entre FSVA et ORPT - et entre ORPT eux-mêmes :

- **Neutralité du réseau et accès équitable aux technologies**

- Les ORPT s'engagent à assurer une liberté d'accès aux technologies disponibles, sans discrimination, de manière équitable et transparente, pour l'ensemble des fournisseurs de SVA.
- L'acheminement des SMS et l'accès aux autres canaux (USSD, RCS, API, etc.) doivent s'effectuer sans blocage, filtrage arbitraire, priorisation ou restriction injustifiée, conformément aux dispositions contractuelles et réglementaires.
- Aucun contenu ou service ne doit être ralenti ou altéré en fonction de son origine, sa destination ou sa nature, sauf en cas de menace avérée à la sécurité nationale ou aux droits fondamentaux.

- **Continuité de service**

- Les ORPT garantissent la disponibilité permanente des interconnexions et des canaux techniques, y compris en période de forte charge ou de tension commerciale.
- Toute interruption planifiée ou accidentelle doit être communiquée en amont avec des mesures de contournement ou de rétablissement rapide.

- **Transparence et traçabilité**

- Les ORPT publient des indicateurs de performance (délais, taux de réussite, taux de rejet) et les partagent avec les acteurs concernés.
- Les mécanismes de filtrage ou de sécurité doivent être documentés, proportionnés et non discriminatoires.

- **Qualité de service**

- Les opérateurs s'engagent à maintenir des délais compatibles avec les usages transactionnels et à définir clairement les classes de service, accessibles à tous les FSVA dans des conditions équitables.

- **Bonne foi et coopération technique**

- Les ORPT et les FSVA doivent coopérer activement pour résoudre les incidents, renforcer l'interopérabilité et garantir une expérience utilisateur fluide.
- Toute tentative de blocage technique ou commercial est proscrite. Les différends doivent être réglés dans un esprit de transparence et de responsabilité partagée.

3. Entre FSVA et consommateurs :

- **Agir dans l'intérêt de l'utilisateur final** : clarté des offres, simplicité des parcours, respect des données personnelles.
- **Garantir une transparence** tarifaire totale, sur les conditions d'abonnement et de désabonnement.
- **Interdire toute pratique** trompeuse ou abusive et offrir des mécanismes de réclamation accessibles et efficaces.

4. Rôle de l'INT :

L'INT devrait jouer un rôle central dans :

- la validation de cette charte,
- son application uniforme entre tous les acteurs,
- la supervision des engagements,
- et la mise en place de mécanismes de recours en cas de manquement.

En résumé :

- Une charte déontologique obligatoire permettrait d'unifier les pratiques et de créer un environnement concurrentiel plus sain.
- Elle contribuerait à instaurer une culture sectorielle basée sur la confiance, la transparence et la responsabilité.
- Elle renforcerait la position de la Tunisie en matière de protection des consommateurs et de régulation moderne des SVA.

Une charte déontologique adoptée et appliquée par tous les acteurs constituerait un pilier essentiel pour structurer le marché des SVA, renforcer la confiance et garantir une concurrence saine et loyale.

SYNTHESE ET CONCLUSION

Le cadre juridique actuel est un cadre juridique solide à appliquer pleinement pour libérer le potentiel économique et stratégique des SVA.

Le cadre juridique actuel régissant les SVA en Tunisie est **pertinent, complet et conforme aux standards internationaux**.

Il n'est **ni nécessaire de le refondre**, ni de le complexifier : l'enjeu majeur réside dans son **application effective, neutre et uniforme**.

Une telle application permettrait d'en faire un **levier puissant de croissance économique**, de souveraineté numérique et d'exportation de valeur.

1. UN CADRE JURIDIQUE SOLIDE MAIS APPLIQUE DE MANIERE INEGALE :

- Les contrats-cadres validés par l'INT depuis 2021 constituent déjà une base réglementaire solide pour encadrer les activités SVA (SMS, USSD, DCB...), malgré certaines défaillances qui méritent d'être corrigées afin d'en renforcer l'efficacité.
- L'inégalité de mise en œuvre entre opérateurs crée cependant des distorsions dans l'accès aux ressources, les délais, la facturation et la répartition des revenus.
- Une application rigoureuse et uniforme permettrait de restaurer la neutralité concurrentielle et de libérer le potentiel économique du secteur.

2. IMPACT ECONOMIQUE DIRECT SUR LA TUNISIE :

La bonne application du cadre juridique actuel aurait des retombées économiques concrètes :

- Génération de recettes en devises à travers la promotion des exportations de SVA, notamment le SMS A2P international, un segment à forte valeur ajoutée.
- Traçabilité et transparence des flux financiers internationaux, contribuant à une meilleure gestion de la balance des paiements.
- Sécurisation et formalisation des revenus générés par le secteur, favorisant leur intégration dans le circuit économique officiel.
- Positionnement de la Tunisie comme acteur régional reconnu dans l'export de services numériques.

3. ATTRACTIVITE ET INVESTISSEMENTS :

Une application rigoureuse et équitable du cadre juridique stimulera :

- l'investissement national et étranger dans le secteur des SVA,
- le développement d'une expertise tunisienne de création de contenus numériques, nationaux et internationaux,
- le renforcement d'un savoir-faire local compétitif et exportable,
- et la consolidation d'un écosystème innovant, capable de rivaliser à l'international.

Ce positionnement s'inscrit pleinement dans la vision stratégique de l'Etat tunisien, qui place la souveraineté économique, la valorisation des compétences nationales et le développement de secteurs stratégiques innovants au cœur du projet national de redressement économique et social.

4. NEUTRALITE, TRANSPARENCE ET EQUITE :

- L'accès aux technologies (SMS, USSD, RCS, API...) doit être libre, équitable et non discriminatoire pour tous les acteurs.
- Les opérateurs doivent appliquer des règles homogènes et transparentes, sous la supervision de l'INT.
- Cela créera un environnement stable et prévisible, attractif pour les investisseurs.

5. FACTURATION, RISTOURNES ET DELAIS :

- L'harmonisation des processus de facturation et de ristourne, combinée à la digitalisation des échanges, permettra une meilleure fluidité financière et une traçabilité opposable pour tous les acteurs.
- Une telle harmonisation évitera les disparités entre opérateurs et contribuera à une meilleure planification économique des fournisseurs de SVA.

6. PROTECTION DES CONSOMMATEURS :

- Des workflows normalisés par technologie assurent consentement explicite, transparence tarifaire, désinscription gratuite et confiance.
- Un environnement transparent et protecteur favorise l'adoption massive des SVA et renforce la crédibilité de l'écosystème numérique tunisien.

7. ROLE CENTRAL DE L'INT :

L'INT devra :

- garantir la neutralité et l'égalité de traitement entre tous les acteurs du marché,
- superviser les mécanismes techniques et financiers pour assurer transparence et équité,
- veiller à une application uniforme, rapide et non discriminatoire des règles,
- intervenir en cas de pratiques abusives ou discriminatoires,
- inciter les opérateurs à investir dans les nouvelles technologies (RCS, géolocalisation, authentification, etc.) afin de soutenir l'innovation et de renforcer la compétitivité nationale,
- encourager l'ouverture de ces technologies aux fournisseurs de SVA dans des conditions équitables, transparentes et prévisibles.

8. CHARTE DEONTOLOGIQUE SECTORIELLE :

- L'adoption d'une charte déontologique obligatoire renforcerait la loyauté, la coopération et la transparence dans l'écosystème.

- Elle soutiendrait l'attractivité du secteur, tout en consolidant la confiance des consommateurs et des partenaires internationaux.

POSITION GLOBALE

Le cadre juridique actuel est solide et adapté. S'il est appliqué strictement, équitablement et avec une supervision proactive et active de l'INT, il permettra :

- de générer davantage de recettes en devises,
- de stimuler l'investissement et l'innovation dans les SVA,
- de développer un savoir-faire tunisien compétitif,
- de renforcer les exportations numériques,
- de garantir la transparence des flux financiers,
- d'encourager les opérateurs à investir dans les nouvelles technologies,
- et de soutenir pleinement la vision stratégique de l'Etat, qui place la souveraineté économique, l'indépendance nationale et la maîtrise des secteurs stratégiques au cœur du redressement économique de notre Tunisie.

La Tunisie n'a pas besoin d'un nouveau cadre juridique pour les SVA, mais de l'application stricte et équitable de l'existant. Bien appliqué, et accompagné davantage de mesures incitatives, il devient un levier de croissance, d'investissement, d'innovation et de souveraineté économique%

Tunis le 23 octobre 25

WALID LANDOLSI

ING. POLYTECHNICIEN

VICE-PRESIDENT

CHAMBRE NATIONALE DES SVA - DIGITAL VAS



Contribution Intégrale de la société Tuniso-Libanaise des service SMS (*TLSMS*)

TLSMS⁷





RC: B01188232013
MF: 1318501/K/A/M/000

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

Avis TLSMS

1- Cadre juridique actuel régissant la fourniture des SVA en Tunisie

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 ?

Réponse Q1 :

La contradiction entre l'**Article 8** et de l'**Article 12** de l'**Arrêté du Ministre de l'Information et de la Communication Technologies de l'29 juillet 2013** doit être retiré.

En fait, l'**Article 8** stipule que la personne morale doit être constituée conformément à la loi Tunisienne, ce qui **n'exclut pas la possibilité que le représentant légal soit de nationalité étrangère**. Toutefois, l'**Article 12** exige que le représentant légal doive fournir une **carte nationale d'identité** et un **bulletin n ° 3**, qui **ne peuvent pas être fournis par des personnes de nationalité étrangère qui ne sont pas résidentes en Tunisie**, ce qui **crée un cadre juridique et pratique obstacle** pour les fournisseurs VAS internationaux qui souhaitent investir dans ce domaine.

Proposition de modification :

Afin d'éliminer cette contradiction, tout en maintenant les garanties nécessaires, nous proposons de donner aux fournisseurs VAS la possibilité de nommer **plus d'un représentant légal**, à condition qu'au **moins l'un** d'entre eux est **de nationalité Tunisienne**, et fournit les documents requis par l'Article 12.

2- Conditions de fourniture des SVA actuelles en Tunisie :

❖ Les personnes autorisées à fournir les SVA :

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 ?

Réponse Q2 :

Ils doivent suivre les mêmes règles appliquées sur toutes les fournisseurs locaux en Tunisie. Ainsi, il faut établir une entité locale et suivre le même cadre juridique.

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

Réponse Q3 :

Les Partenaires qui possèdent des sévices Brands ou des Services Innovants, peuvent enrichir le marché par l'introduction de nouveaux Contenus Brands et des Nouvelles Technologies

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

Réponse Q4 :

Problème de transfert d'argents à l'étranger

L'approbation de lancement de tout service est très longue.

❖ Technologies utilisées

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 ?

Réponse Q5 :

* L'USSD offre un large éventail d'utilisations :

- Une méthode de recrutement interactive supplémentaire permettant à l'utilisateur de s'abonner et de se désabonner
- Possibilité d'envoyer du contenu push par SMS à l'utilisateur pour consultation directe sur son téléphone
- Utilisation comme méthode complémentaire d'acquisition numérique, en complément de la page d'accueil

* Portails/Applications Web/WAP :

- Possibilité de recruter des utilisateurs en ligne via des abonnements Web/WAP/inApp
- Expérience utilisateur améliorée, tant pour la diffusion de contenu que pour l'abonnement

❖ Conditions et moyens humains minimum requis :

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 ?

Réponse Q7 :

Pas besoin de diplômes ni de contrats de recrutement. Les attestations sur l'honneur sont suffisantes.

❖ Moyens matériels minimum requis

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 ?

Réponse Q8 :

Le marché de SVA doit s'adapter avec l'évolution technologique. En effet avec l'arrivée du cloud, de nombreuses solutions matérielles et logicielles virtuelles se révèlent plus avantageuses que l'installation d'un serveur physique. Ces solutions offrent souvent une meilleure sécurité, une grande flexibilité ainsi qu'une maintenance simplifiée, sans avoir à investir dans une infrastructure physique qui est souvent coûteuse et complexe à gérer.

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

Réponse Q9 :

Oui Aujourd'hui, l'adoption du cloud n'est plus un sujet de débat. Les entreprises, les organisations et même les particuliers s'orientent massivement vers les solutions cloud en raison de leurs nombreux avantages : flexibilité, accessibilité, réduction des coûts et sécurité renforcée. Le cloud s'impose désormais comme une composante essentielle de la transformation numérique.

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

Réponse Q10 :

Pour autoriser l'utilisation du cloud, il est nécessaire d'être conforme aux dernières normes de sécurité

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

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 ?

Réponse Q11 :

Les tarifs sont adaptés pour le marché Tunisien et le taux d'achat.

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 ?

Réponse Q12 :

Ils sont adaptés pour certains services que juste acquérir un contenu, mais pour les services qui produisent du contenu premium, il peut ne pas être rentable. Il est donc nécessaire d'augmenter la part des revenus en faveur du fournisseur.

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 ?

Réponse Q13 :

Il est préférable d'avoir une norme qui est en ligne avec le contenu offert par le fournisseur afin d'avoir plus de flexibilité pour les négociations et à rendre le marché attrayant pour les nouveaux investissements.

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 ?

Réponse Q14 :

Les paliers ne sont plus adaptés aux réalités du marché tunisien. On propose de :

-Offrir au minimum 5MT gratuit par chaque MO

-Réduire le prix de sms pour chaque palier

Q15. Que pensez-vous de l'inclusion, dans le périmètre de l'offre SMS push, offerte aux fournisseurs de SVA, des flux AtoP en de provenance du national, et l'exclusion des flux AtoP en provenance de l'international ?

❖ Etendue des services SVA

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 ?

Réponse Q17 :

En particulier, la collaboration entre les fournisseurs de contenu étrangers et Tunisiens doit être facilitée.

❖ Chaîne de valeur

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 ?

3- Procédures de fourniture des SVA actuelles en Tunisie

❖ Auprès de l'INT

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

Réponse Q21 :

Nous demandons pour plus de réactivité par e-mail afin d'accélérer la procédure de déclaration

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 ?

Réponse Q22 :

La digitalisation des déclarations des services est importante pour améliorer la procédure de déclaration et réduire les délais du traitement.

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

Réponse Q23 :

En ce qui concerne les documents, le processus actuel est satisfaisant. Tous ces éléments sont nécessaires pour protéger les fournisseurs, l'organisme et les opérateurs, et pour éviter les cas d'entreprises éphémères.

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

Réponse Q24 :

Non, il n'est pas recommandé d'exiger un gérant tunisien, car cela risquerait de limiter les investissements internationaux sur le marché du SVA. Il serait plutôt préférable de tirer profit des expériences d'autres pays afin d'améliorer le marché local des SVA.

❖ **Procédures auprès des opérateurs :**

✓ **Contrat de fourniture des services SVA**

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 ?

Réponse Q25 :

Il y a beaucoup de retards de la part de l'opérateur pour donner la confirmation et l'approbation de nouveaux services.

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 spécificité technique et tarifaire de chaque type de services approuvé préalablement par l'INT ?

Réponse Q26 :

Oui

✓ **Rapport de conformité de la plateforme technique**

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 ?

✓ **Procédures de facturation, de règlement et de réconciliation**

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

Réponse Q28 :

Théoriquement, les procédures sont acceptables, mais il est nécessaire d'imposer des règles afin de s'assurer que les délais sont respectés.

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

Réponse Q29 :

1. Le rapport officiel doit être fournie dans les 10 premiers jours du prochain mois
2. Limiter le paiement après l'émission du rapport de 45 jours.

Ce processus permet aux Fournisseurs de Services d'avoir plus de liquidités à la main et donc investir davantage dans la publicité

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 ?

4. Protection des utilisateurs :

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 ?

Contribution Intégrale de la société Vocation Telecommunication (Vocatel)



*CONSULTATION PUBLIQUE SUR LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE DE
TELECOMMUNICATIONS EN TUNISIE*

Réponses aux questions

R1 : Je pense que les procédures juridiques doivent être simplifiées comme dans les autres pays développés.

R2 : Pour garantir l'ouverture de l'activité à tous et une concurrence saine et loyale il faut ouvrir l'activité à tous (Opérateurs, Fournisseurs et tiers sociétés et entités).

Pour cela je propose que l'INT fasse une liste en ligne de tous les services autorisés qui peuvent être ouverts sans autres démarches par les fournisseurs et pour faciliter le lancement d'un des services de cette liste, l'INT ouvre une adresse mail officielle ou le fournisseur doit informer l'INT de la liste des services qu'il exploite et fournir les documents y afférent s'il ya lieux (Exemple: Copie du règlement de jeu déposé chez huissier de justice), pour laisser le temps de vérifications si nécessaire cette démarche doit être entamé par le fournisseur du service au moins une semaine avant son lancement si aucune objection n'a été notifié au fournisseur il pourra lancé son service sans autres démarches durant cette période, bien sûr le fournisseur doit ajouter en copie les opérateurs pour information.

Cette liste sera mise à jour régulièrement par l'INT. Cette solution mettra tout le monde à pied d'égalité pour pouvoir ouvrir les services sans aucune restriction ou favoritisme par quiconque.

Bien sûr l'INT ou les opérateurs pourront intervenir à tout moment pour stopper un service qui n'est pas conforme à la liste ou s'il y a des abus ou des fraudes ou réclamations des clients.

Pour la transparence des fournisseurs je propose d'introduire une obligation avec quelques mots clés gratuit que le client pourra envoyer par SMS MO au numéro court du fournisseur pour connaître son nom et comment le joindre (mail et numéro de téléphone), il pourra aussi faire les réclamations à l'autorité ou les opérateurs (adresse mail), les informations seront fournies au client par SMS MT gratuit aussi.

NB : Pour les services de jeu je propose que les règlements soit publié en lignes et la première participation du client il reçoit dans le SMS MT le lien du règlement avec la tarification.

Pour la transparence, la liste des gagnants doit être disponible en ligne au public sans afficher tous les détails et doit être remise officiellement avec tous les détails (Nom et prénom, coordonnées, lots gagnés, date de remise des lots), à chaque fin de jeux à l'INT.

Exemple de mots clés gratuit :

SMS MO :

info / identité / contact.

SMS MT:

Société VOCATEL

Mail : contact@vocatel.tn

Tel : 71902149

Mail INT : reclamation@intt.tn

Mail Opérateur : selon l'opérateur

SMS MO :

Service

SMS MT (Liste des services du fournisseur) :

News

Sport

Bourse

Météo

Blague

Horoscope

Cuisine

SMS MO :

Tarif / Prix

SMS MT :

Prix par SMS est : 0.150 DT

R5 : Les services autorisés par l'INT doivent être systématiquement accessibles par tous les canaux existants et les nouveaux canaux (USSD, Application, Web et Wap, etc..), le fournisseur fait son affaire pour les fournir selon les canaux dont il dispose ou propose.

R6 : Le fournisseur de service fait son affaire des ressources humaines pour faire fonctionner ses services comme dans les pays développés.

R7 : Le fournisseur de service fait son affaire des ressources humaines, l'essentiel qu'il existe légalement conformément aux loi Tunisienne en vigueur et une simple attestation sur l'honneur suffit.

R8, R9 et R10 : Les moyens existant actuellement peuvent être suffisants pour la plupart des services qui existent actuellement sauf a mon avis pour du très gros volume de trafic SMS, IVR ou internet.

A titre d'exemple nous opérons avec un partenaire dans un pays voisins (Algérie) et nous avons traité du gros volume SMS pour un service de vote (Un serveur a été dédié au service) avec la télévision national (Service toujours en diffusion chaque vendredi entre 20h00 et

21h00 "Alhan Wa Chabab" avec des spot dans la semaine, le vote se fait aussi via une application mobile que nous avons développé MediaSMS vidéo de démo ci-joint) ou il ont reçu en 24 heures 1 488 521 SMS MO avec un pic de 144 163 SMS MO entre 20h00 et 21h00 (1 heure) lors du direct sur la chaîne (Ci-joint graphique).

R12 et R13 : Je propose que l'INT impose pour tous types de services qui peuvent être négociés de fixer le minimum que peuvent toucher les fournisseurs a 50%.

R21, R22 et R23 : Voir la réponse à la Q2.

R24 : Non il n'est pas nécessaire que le gérant soit de nationalité Tunisienne.

R25 : Les délais sont respectés par les opérateurs.

R26 : L'idéal serait de mettre en place un modèle type unifié de contrat de fourniture des services SVA pour tous les services dans l'idée de liste de services que j'ai proposés en Q2.

R27 : Cette tâche doit être réalisée par l'opérateur national.

R30 : Voir ma réponse à la Q2

R31 R32 : L'envoi d'un simple SMS MO avec le mot clés gratuit "STOP" le client est automatiquement désinscrit de tous les services SVA.

NB : Cette procédure nous l'avons déjà mise en place pour tous nos services et nous avons ajouté en interne une "Black List qui contient actuellement 8392 numéros" ou est ajouté tous numéro de client qui a envoyé "Stop" pour ne plus recevoir aucun message de notre plateforme.

R33 : Oui je suis favorable à l'adoption d'une charte déontologique pour encadrer la fourniture des services SVA en Tunisie.

Contribution Intégrale de la société Eklectic



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

Soumis par : EKLECTIC

Date : 22/10/2025

Q1. Modernisation du cadre juridique

R1. Le cadre juridique actuel des SVA est solide et suffisant. Il n'a pas besoin d'être refondu, mais appliqué de manière équitable, transparente et rigoureuse par tous les acteurs. L'enjeu majeur est de garantir la neutralité du marché, l'égalité d'accès aux technologies et la transparence dans la répartition des revenus, afin de stimuler une croissance durable et équilibrée du secteur, en cohérence avec la vision nationale de souveraineté économique.

Q2. Ouverture du marché et concurrence

R2. Le cadre juridique actuel autorise toute entreprise, à l'exception des ORPT, à proposer des SVA. Cette ouverture nous semble pertinente et suffisante.

L'éventualité d'ouvrir l'activité des SVA aux ORPT soulève des enjeux sensibles, susceptibles de perturber l'équilibre concurrentiel au détriment des fournisseurs locaux, tout en risquant de compromettre les objectifs de l'État en matière de maîtrise des sorties de devises.

Les groupes internationaux, souvent structurés autour de logiques de rentabilité transfrontalière, visent à externaliser les flux de revenus générés dans les marchés émergents vers leurs centres de profit. Cela peut se traduire par :

- Des facturations offshore pour des services numériques consommés localement
- Des licences ou redevances versées à des entités mères situées hors du pays
- Des modèles de partage de revenus qui favorisent les prestataires étrangers

Dans ce contexte, il est essentiel d'harmoniser les conditions d'exploitation et de supprimer les obstacles injustifiés à l'accès aux SVA à contenu étranger, notamment par :

- La définition d'un modèle de partage de revenus plafonné pour les partenaires étrangers
- La conditionnalité de la fourniture de SVA étrangers via un partenaire local

A l'instar, des opérateurs de télécom à l'échelle internationale dans le monde.

Q3. Profils d'acteurs pour enrichir le marché

R3. Plusieurs profils peuvent apporter une réelle valeur ajoutée :

- Startups spécialisées dans les contenus digitaux, l'IA, la fintech ou l'edtech, car elles sont les principales sources d'innovation rapide.

- Opérateurs fixes et FSI, mais uniquement sous réserve qu'ils jouent un rôle de facilitateur et non de concurrent écrasant.
 - Associations ou institutions publiques, pour des services à caractère social (santé, éducation, administration numérique).
 - Partenariats internationaux, mais dans un cadre contractuel encadré afin d'éviter la dépendance ou l'évasion de valeur hors du territoire.
-

Q4. Freins à l'entrée de nouveaux acteurs

R4. Les fournisseurs de SVA occupent une position stratégique en tant qu'agrégateurs de services numériques. Ils assurent l'interface entre les consommateurs finaux et les ORPT, en prenant en charge :

- Les volets commerciaux : vente, facturation, recouvrement
- Les volets techniques : support, intégration, maintenance

Ce positionnement permet aux ORPT de se recentrer sur leur mission principale : assurer la qualité et la continuité du réseau.

Le modèle de collaboration entre ORPT et fournisseurs de SVA favorise :

- Une répartition claire des responsabilités
- Une dynamique positive au sein de l'écosystème numérique national

Dans ce contexte, il est légitime de s'interroger sur la viabilité d'un modèle économique dans lequel l'ORPT cumule les rôles de prestataire et de concurrent direct des fournisseurs de SVA.

A l'instar, des opérateurs de télécom à l'échelle internationale dans le monde.

Q5. Introduction de nouveaux canaux

R5. L'introduction de nouveaux canaux est indispensable pour moderniser les SVA. Toutefois :

- Le canal USSD doit être régulé de la même manière que le SMS, avec attribution transparente, redevances équilibrées et accès égalitaire à tous les fournisseurs.
- Les canaux Web/Wap RCS et Applications mobiles doivent bénéficier d'un cadre simplifié, sans bureaucratie excessive, puisqu'ils reposent sur l'Internet ouvert.

Tout autre nouveau canal émergent.

- Il faudrait instaurer une "neutralité des canaux", garantissant que les opérateurs ne favorisent pas leurs propres services via des optimisations réseau ou des promotions exclusives.
-

Q6. Moyens humains nécessaires

R6. La complexité technique des SVA modernes exige des compétences bien au-delà du profil historique "ingénieur et technicien supérieur". Les compétences critiques aujourd'hui incluent :

- Développeurs d'applications mobiles et web (iOS, Android, API)
- Experts en cybersécurité et protection des données
- Spécialistes du cloud computing
- Chefs de produit et designers d'expérience utilisateur (UX/UI)
- Analystes de données

Le cahier des charges doit refléter cette diversité pour garantir la qualité et la sécurité des services.

Q7. Justification des ressources humaines

R7. Pour éviter une lourdeur administrative excessive, il serait préférable d'adopter un mécanisme d'auto-déclaration responsable :

- Une attestation sur l'honneur doit suffire dans la majorité des cas, avec vérification a posteriori en cas de contrôle ou de litige.
- Les pièces justificatives (contrats, diplômes, B3...) ne devraient être exigées qu'en cas de doute ou de demande spécifique de l'INT, et non systématiquement.

Cela garantirait un juste équilibre entre sérieux et agilité.

Q8. Adéquation des moyens matériels

R8. La liste actuelle des moyens matériels prévue par le cahier des charges est partiellement dépassée, car elle ne tient pas compte de l'évolution vers des architectures cloud et virtualisées.

Nous recommandons :

- Remplacement des listes d'équipements physiques obligatoires par des exigences de performance et de disponibilité.
 - Reconnaissance officielle du cloud national comme infrastructure valide, à condition que les données soient hébergées sur des plateformes nationales certifiées et sécurisées.
-

Q9. Opportunités et risques de la virtualisation

R9. Dans un écosystème numérique en pleine mutation, il est absolument pertinent d'autoriser les technologies de virtualisation.

Opportunités	Risques
Agilité et flexibilité	Souveraineté des données
Maîtrise des coûts	Interopérabilité avec l'infrastructure de l'ORPT
Respect des standards de sécurité	
Support technique de qualité	
Risques de pannes liées à l'infrastructure maîtrisés	
Contrats SLA	

Q10. Conditions d'usage du Cloud

R10. a souveraineté nationale sur les données et les infrastructures numériques constitue un pilier stratégique du développement des SVA.

Il est donc essentiel de privilégier les solutions d'hébergement nationales et de renforcer le rôle du Cloud National Sécurisé comme socle de confiance pour les services à valeur ajoutée.

L'objectif n'est pas d'interdire les technologies étrangères, mais d'assurer que toute donnée sensible reste sur le territoire tunisien, dans un environnement auditable, transparent et conforme aux standards internationaux.

Une telle approche garantit à la fois :

- la protection des intérêts économiques et stratégiques du pays,
- la sécurité et la confidentialité des données,
- et la valorisation des compétences nationales dans le domaine du numérique.

En résumé, la souveraineté numérique doit être appliquée et non seulement proclamée, car elle représente la base d'un développement autonome, durable et conforme à la vision nationale de maîtrise des secteurs stratégiques.

Q11. Classes tarifaires actuelles

R11. Les classes tarifaires actuelles offrent une base structurée, mais elles ne reflètent pas encore la diversité des nouveaux services digitaux (gaming, VOD, éducation, IA, services premium B2B, etc.).

Il serait pertinent :

- D'introduire de nouvelles classes tarifaires "flexibles" ou "dynamiques", adaptées aux services à forte valeur ajoutée.

- D'éviter tout plafonnement rigide qui freinerait l'innovation, notamment pour les services nécessitant des investissements importants (ex : contenus sous licence, partenariats internationaux).
 - De maintenir des paliers "accessibles" pour les petits services, afin de ne pas décourager les nouveaux entrants.
-

Q12. Règles de partage des revenus

R12. Le partage actuel (jusqu'à 65% fournisseur / 35% opérateur) est acceptable sur le principe, mais trop souvent appliqué de manière inégale en pratique.

Nous proposons :

- Une transparence obligatoire sur les grilles de partage, publiées ou communiquées par les opérateurs.
 - Une grille minimale garantie (par exemple 70% fournisseur / 30% opérateur) pour les services à forte valeur ajoutée ou générant un volume élevé.
 - Des bonus incitatifs pour les services à contenu local, afin de favoriser la création tunisienne.
-

Q13. Modèle de négociation commerciale

R13. La négociation commerciale libre demeure essentielle pour préserver la flexibilité et encourager l'innovation, mais elle doit s'inscrire dans un cadre équilibré et transparent.

Nous proposons de maintenir la négociation, tout en introduisant des garde-fous garantissant l'équité :

- Publication par l'INT de grilles plancher/plafond officielles,
- Définition de délais maximums de réponse des opérateurs.

Par ailleurs, nous soutenons la possibilité de partenariats bilatéraux avancés, permettant de déroger au partage standard lorsque l'opérateur contribue de manière significative au-delà de son rôle de base, notamment à travers :

- La prise en charge financière totale ou partielle des lots (dans le cas de jeux concours),
- La gestion et le financement de campagnes de communication ou de marketing dédiées.

Dans ces cas spécifiques, les règles de partage des revenus pourraient être négociées après déduction des coûts avérés et justifiés, selon une clé de répartition transparente et convenue contractuellement.

Ce modèle vise à préserver la liberté de négociation, tout en assurant une relation partenariale équilibrée et durable entre les acteurs du marché.

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 ?

R14. L'offre SMS Push actuelle, conçue initialement pour des campagnes publicitaires massives, ne répond plus aux exigences du trafic A2P (Application-to-Person) désormais prédominant, lequel est majoritairement transactionnel et nécessite des niveaux de qualité, de fiabilité et de délais de livraison élevés.

Les classes de débit actuelles, allant de 1 SMS/seconde (gratuit) à 50 SMS/seconde (3 200 DT HT/mois), présentent un coût significatif sans garantir un débit effectif ni une priorité de traitement, ce qui compromet la qualité de service pour les usages critiques.

Par ailleurs, afin de répondre aux besoins des acteurs à forte volumétrie et d'encadrer efficacement la croissance du trafic, nous proposons l'introduction d'une nouvelle grille tarifaire progressive, fondée sur le volume mensuel de SMS MT livrés, reflétant mieux les économies d'échelle et les coûts réels d'exploitation :

- Palier de 1 500 001 à 1 800 000 SMS : au tarif de 0,009 DT TTC
- Palier de 1 800 001 à 2 200 000 SMS : au tarif de 0,007 DT TTC
- Palier de 2 200 001 à 2 500 000 SMS : au tarif de 0,005 DT TTC
- Palier "Supérieur à 2 500 000 SMS" : au tarif de 0,003 DT TTC

Cette tarification tient compte de l'évolution des prix de terminaison SMS inter-opérateurs fixés par l'INT, à savoir 0,0015 TND en 2025 et 0,001 TND à partir de 2026, conformément au principe d'alignement progressif vers les standards internationaux.

En conséquence, les paliers que nous proposons visent à maintenir un équilibre entre :

- La baisse structurelle des coûts de terminaison décidée par l'INT,
- La nécessité de préserver la rentabilité et la capacité d'investissement des fournisseurs de SVA,
- Et l'objectif stratégique d'encourager les volumes croissants de trafic A2P et transactionnel, essentiels à la digitalisation de l'économie.

Enfin, cette refonte doit impérativement s'accompagner d'un engagement de qualité formalisé par un SLA (Service Level Agreement) garantissant la fiabilité, la performance et la priorisation adaptée à la nature critique des messages transactionnels.

En résumé, cette approche permettra une plus grande transparence tarifaire, une harmonisation avec les coûts techniques réels et stimulera la compétitivité sur le marché des SVA.

Q15. Flux AtoP international

R15. Les revenus issus du trafic A2P/AtoP international doivent être intégrés dans les statistiques officielles et soumis au cadre réglementaire des SVA, afin d'assurer une lecture fidèle du marché, une application équitable des règles et une valorisation des recettes en devises, dans le respect de la souveraineté économique nationale.

Q16. Nouveaux types de services SVA

R16. Oui. Le marché tunisien pourrait bénéficier du développement de nouveaux SVA dans des domaines à forte valeur sociale et économique :

- Services fintech / paiement mobile avancé (micro-assurance, micro-crédit, e-wallet via USSD ou DCB).
- Services e-gov interactifs (paiement d'amendes, renouvellement de documents, suivi administratif).
- Services de mobilité / Smart City (parking par SMS/USSD, abonnements transport, ticketing digital).
- Services éducatifs et de formation continue via mobile (quiz, micro-learning, révision scolaire).

Pour les promouvoir, il faut :

- Accélérer l'accès aux canaux USSD / DCB pour ces services à impact positif.
 - Créer des incitations fiscales ou techniques pour les services d'intérêt public.
 - Instaurer des "fast-tracks administratifs" pour les services jugés prioritaires.
-

Q17. Développement du contenu local

R17. Le contenu local est un actif stratégique, mais il souffre de faible visibilité et manque de support commercial.

Nous proposons :

- Un label "Contenu Tunisien" bénéficiant d'un partage de revenus amélioré.
 - Des partenariats entre fournisseurs SVA et institutions culturelles (cinéma, musique, patrimoine) pour diffuser des œuvres locales via SMS, USSD ou app.
 - Une plateforme centralisée (soutenue par l'INT ou le MTC) permettant aux créateurs locaux de monétiser facilement leurs contenus via les Frs SVA.
-

Q18. Chaîne de valeur actuelle

R18. Le modèle actuel de la chaîne de valeur des SVA en Tunisie se distingue par sa simplicité et son efficacité.

Ce dispositif ne présente pas de contraintes structurelles majeures.

Cependant, ce modèle ne reflète pas l'ensemble des acteurs réellement impliqués dans la chaîne de valeur des SVA. Les agrégateurs de contenu, bien qu'existants de manière naturelle dans l'écosystème, ne sont pas explicitement pris en compte.

Q19. Amélioration de la chaîne de valeur

R19. L'interposition de nouveaux acteurs entre les fournisseurs de SVA et les ORPT risque d'alourdir les échanges et d'allonger les délais.

Une telle configuration a déjà été expérimentée avec l'un des ORPT en Tunisie, sans résultats probants.

L'ORPT peut cependant introduire un agrégateur technique à l'intérieur de son infrastructure, pour des fins de gestion interne, sans que celui-ci apparaisse dans la chaîne de valeur.

Q20. Revenue assurance et fraud management

R20. La responsabilité incombe principalement aux opérateurs (ORPT), qui doivent mettre en place leurs propres outils de contrôle et de détection des fraudes (audit, traçabilité, alertes, analyses).

L'INT conserve un rôle de supervision et de régulation, en veillant au respect des bonnes pratiques et à la fiabilité des dispositifs mis en œuvre

Q21. Procédures de déclaration actuelles

R21. Une simplification serait bénéfique pour fluidifier l'innovation sans compromettre le contrôle réglementaire.

Q22. Digitalisation des déclarations

R22. Oui, la digitalisation complète du processus est indispensable.

Nous proposons :

- Un portail unique de e-déclaration, avec :
 - Dépôt des documents en ligne
 - Suivi en temps réel du statut de la demande
 - Notifications automatiques en cas de demande de complément
- Un système d'identification sécurisé (signature électronique, OTP, cachet digital) pour réduire les déplacements et gains de temps.

Cela permettrait de réduire drastiquement les délais et d'accroître la transparence.

Q23. Allègement des pièces administratives

R23. Oui, un allègement ciblé est nécessaire :

- Conserver seulement les pièces essentielles à l'identification légale et technique (extrait RNE, pièce d'identité, descriptif du service).
- Remplacer les autres justificatifs par des attestations sur l'honneur, notamment pour :
 - Qualification des équipes
 - Conformité aux règles fiscales
 - Non-existence d'antécédents judiciaires (contrôlable a posteriori si nécessaire)

Cela permet de gagner en agilité sans compromettre la vérifiabilité.

Q24. Nationalité du gérant

R24. Dès lors qu'une personne est légalement habilitée à créer et gérer une entreprise en Tunisie, il n'y a aucune raison valable de lui interdire l'exercice de l'activité de fournisseur de SVA.

Il est cependant essentiel de garantir une participation majoritairement tunisienne dans le capital de la société.

Q25. Délais contractuels

R25. Ces délais gagneraient à être raccourcis et soumis à un contrôle renforcé de la part de l'INT.

La plateforme numérique dédiée à la déclaration des services devrait intégrer l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la chaîne de mise en œuvre des SVA.

Q26. Modèle de contrat unifié

R26. oui, la mise en place d'un modèle type unifié de contrat contribuerait à renforcer la transparence et à garantir une équité de traitement entre les différents fournisseurs de SVA.

Q27. Organisme indépendant de vérification

R27. Nous ne percevons pas la valeur ajoutée qu'apporterait l'introduction d'un nouvel organisme dans cette procédure.

Cependant, nous suggérons la création d'un comité de contrôle composé d'un représentant de la chambre syndicale « DIGITAL VAS » et d'un représentant de l'INT.

Q28. Procédures de facturation actuelles

R28. Bien que la procédure de facturation ait été validée par l'INT, sa mise en œuvre reste hétérogène au sein des différents ORPT.

Q29. Amélioration des procédures de facturation

R29. Il est attendu que les ORPT appliquent le schéma de facturation validé par l'INT, sans imposer aux fournisseurs de SVA leurs procédures internes.

La plateforme dédiée à la déclaration en ligne pourrait être enrichie par l'ajout d'un module de gestion des tickets, permettant de tracer les échanges entre les ORPT et les fournisseurs de SVA.

Q30. Workflows par technologie

R30. Afin de protéger le consommateur et gagner sa confiance, nous proposons les workflows spécifiques suivants :

- SMS : Message d'invitation clair → Consentement explicite → Message de confirmation → Messages réguliers → Désinscription gratuite
- USSD : Menu d'accueil clair → Étape de confirmation → Message de confirmation par SMS → Accès à l'historique
- Applications mobiles : Écran d'accueil → Création de compte avec authentification forte → Consentement explicite → Tableau de bord utilisateur → Notifications push
- Web/WAP : Page accueil informative → Formulaire d'abonnement avec double opt-in ou à double click claire → Espace utilisateur sécurisé → Bannière de rappel tarifaire

Q31. Désinscription des services SVA

R31. La mise en place d'un moyen gratuit et centralisé de désinscription est une mesure positive, à condition qu'elle soit :

- Simple, instantanée et uniforme sur tous les opérateurs.
- Non pénalisante pour les fournisseurs (pas de coupure abusive, pas de désinscriptions massives suite à des erreurs techniques).
Nous proposons :
- Un message de confirmation après désinscription, clarifiant quelles offres ont été résiliées.
- La possibilité de résilier service par service, et non l'ensemble des SVA en bloc, afin d'éviter les désabonnements non désirés.
- Un journal consultable par le fournisseur, pour tracer les demandes de désinscription et éviter les litiges.

Q32. Mesures de protection des utilisateurs

R32. Le renforcement des mécanismes de protection des consommateurs contribue directement à instaurer la confiance.

Il demeure toutefois essentiel de trouver un équilibre entre protection, simplicité d'utilisation et viabilité économique des services.

En revanche, les dispositifs de plafonnement soulèvent des interrogations quant à leur faisabilité opérationnelle.

Q33. Charte déontologique

R33. Oui, à condition qu'elle soit co-construite avec les fournisseurs SVA et non imposée unilatéralement.

Cette charte pourrait :

- Renforcer la confiance entre utilisateurs, opérateurs et fournisseurs.
- Clarifier les règles techniques, économiques et éthiques communes.
- Servir de base d'arbitrage en cas de litige.

Cependant :

Elle ne doit pas devenir un outil de contrôle supplémentaire, mais un pacte d'engagement mutuel, garantissant à la fois la protection du consommateur et la pérennité économique des fournisseurs.



Contribution Intégrale de la société Start Line Skills

START LINE SKILLS

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

Q1- Cadre Juridique

R1-

Le cadre juridique des SVA, établi en 2012/2013, n'est plus adapté à l'ère du cloud, de l'IA et de l'IoT. Son manque de souplesse entrave l'innovation et la compétitivité internationale.

Solution proposée :

- Moderniser le cadre pour le rendre technologiquement neutre et axé sur les principes et d'intégrer le N-Cloud (Cloud National sécurisé fournit par des FAI tunisiens).
- Révision du cadre réglementaire des jeux par l'extension de leur période d'autorisation (actuellement 90 jours).

Q2- Ouverture du marché

R2- Le cadre actuel, qui réserve la fourniture des SVA aux entreprises autres que les Opérateurs de Réseaux et de Télécommunications (ORPT), est pertinent et ne nécessite pas d'être élargi.

Cette menace est accentuée par les pratiques des groupes internationaux, qui optimisent leur rentabilité en externalisant les flux financiers (sorties des devises) via des facturations offshore, des redevances de licence et des accords de partage de revenus déséquilibrés.

Solution proposée :

- L'obligation de transit par un partenaire local pour la fourniture de ces services.

Q3- Profils d'acteur pour enrichir le marché

R3-

Le développement du marché des SVA peut être renforcé par:

- **Startups des secteurs innovants** : Leur agilité en fait le moteur principal de l'innovation des SVA
- **Partenaires internationaux** : Leur expertise est envisageable uniquement via des accords équilibrés qui garantissent le partage de la valeur localement.

Q4- Freins à l'entrée de nouveaux acteurs

R4- Par leur fonction d'agrégateurs de services, les fournisseurs de SVA occupent une position stratégique d'intermédiaire entre le client final et l'ORPT. Leur champ d'action couvre :

- Le volet commercial : incluant la vente, la facturation et le recouvrement.
- Le volet opérationnel : comprenant le support technique, l'intégration et la maintenance.

Ce partenariat permet aux ORPT de se recentrer sur leur mission fondamentale : garantir la performance et la résilience du réseau. Cette synergie, fondée sur une répartition claire des rôles, est un moteur pour l'écosystème numérique. Dans ce cadre, la superposition des rôles d'un ORPT, qui serait simultanément prestataire et concurrent, pose une sérieuse question quant à sa soutenabilité économique et à son équité.

Q5- Nouveaux canaux

R5- La modernisation des SVA passe systématiquement par l'introduction de nouveaux canaux, qui doit s'opérer selon des principes réglementaires clairs :

- **Équité pour l'USSD** : Appliquer au canal USSD le même régime de régulation que le SMS, avec des règles transparentes d'attribution et un accès non-discriminatoire pour tous les fournisseurs.
- **Agilité pour le Web et les Apps** : Adopter un cadre allégé pour les canaux Web et Applications, dont la nature s'appuie sur l'Internet ouvert et ne justifie pas une lourdeur bureaucratique.
- **Neutralité concurrentielle** : Instaurer le principe de "neutralité des canaux" pour empêcher toute discrimination par les opérateurs en faveur de leurs propres services, que ce soit par des optimisations techniques ou des avantages promotionnels.

Q6- Moyens humains

R6- Nous estimons que le cahier des charges actuel prévoit des effectifs suffisants pour le lancement d'une activité de fournisseur de SVA.

Q7-Ressources humaines

R7-Dans une logique de simplification administrative et de responsabilité partagée, nous recommandons de réduire autant que possible les exigences juridiques et administratives pesant sur les ressources matérielles et humaines

Q8-Moyens matériels

R8- Il convient d'actualiser la liste des moyens matériels pour qu'elle couvre **Cloud National** tout en exigeant que le FAI soit tunisien et que les données seront hébergées sur le territoire tunisien et en conservant son périmètre fonctionnel actuel.

Q9-Opportunités et Risques du virtualisation

Dans un écosystème numérique en pleine mutation, il est absolument indispensable d'autoriser les technologies de virtualisation.

Opportunités	Risques
- Agilité et flexibilité - Maîtrise des coûts - Respect des standards de sécurité - Support technique de qualité - Risques de pannes liées à l'infrastructure maîtrisés (énergie, stockage, haute disponibilité, ...) - Contrats SLA	- Souveraineté des données - Interopérabilité avec l'infrastructure de l'ORPT

Q10- Conditions d'usage de Cloud

R10- Souveraineté des données :

- Privilégier et, pour les données sensibles, imposer l'hébergement sur un Cloud National Sécurisé.
- Portabilité et verrouillage : Garantir la reprise des données et des services en cas de changement d'hébergeur ou de défaillance.

Q11- Classes tarifaires

R11- Les classes tarifaires actuelles sont adaptées aux besoins du marché des SVA, tant pour le présent que pour l'avenir.

Q12- Partage de revenus

R12- . Le partage actuel (jusqu'à 65% fournisseur / 35% opérateur) est acceptable, néanmoins nous proposons des bonus incitatifs pour les services à contenu local, afin de favoriser la création tunisienne.

Q13- Modèle de négociation commerciale

-La liberté de négociation commerciale reste fondamentale pour stimuler l'innovation, mais doit s'exercer dans un cadre équitable et transparent. Nous proposons de maintenir ce principe en y intégrant des mécanismes protecteurs :

- Publication par l'INT de fourchettes tarifaires de référence (plancher/plafond)

-Des accords bilatéraux avancés peuvent être autorisés lorsque l'opérateur dépasse significativement ses obligations contractuelles, notamment via :

- La prise en charge financière totale ou partielle des lots (jeux-concours)
- La gestion et le financement de campagnes de communication dédiées

Dans ces configurations spécifiques, le partage des revenus pourrait être recalculé après déduction des coûts dûment justifiés, selon une clé de répartition transparente et contractualisée.

Q14-Offre SMS PUSH

R14- L'offre SMS Push actuelle, héritée d'un modèle conçu pour la publicité de masse, est devenue inadaptée face à la prédominance du trafic AtoP (Application-to-Person). Ce dernier, essentiellement transactionnel, exige des niveaux de qualité, de fiabilité et de rapidité de livraison bien supérieurs.

Le système actuel de classes de débit (de 1 SMS/seconde gratuit à 50 SMS/seconde pour 3 200 DT HT/mois) présente un double inconvénient : un coût élevé, sans pour autant garantir un débit effectif ou une priorisation des messages. Cette absence d'engagement sur la performance rend le service inapproprié pour des usages critiques.

Pour accompagner la croissance du marché et répondre aux besoins des grands utilisateurs, nous proposons l'instauration d'une grille tarifaire volumétrique progressive. Celle-ci, basée sur le volume mensuel de SMS MT livrés, permettrait une meilleure adéquation avec les réalités économiques et les coûts d'exploitation.

- Palier de 1 500 001 à 1 800 000 SMS : au tarif de 0,009 DT TTC
- Palier de 1 800 001 à 2 200 000 SMS : au tarif de 0,007 DT TTC
- Palier de 2 200 001 à 2 500 000 SMS : au tarif de 0,005 DT TTC

Enfin, cette refonte doit impérativement s'accompagner d'un engagement de qualité formalisé par un SLA (Service Level Agreement) garantissant la fiabilité, la performance et la priorisation adaptée à la nature critique des messages transactionnels

Q15- Flux AtoP

R15- L'intégration des services AtoP nationaux est essentielle pour promouvoir les contenus locaux et préserver la valeur économique sur le territoire national.

Toutefois, une exclusion systématique des flux internationaux risquerait de brider l'innovation et de restreindre les collaborations légitimes avec des partenaires étrangers.

Nous recommandons par conséquent d'autoriser les flux internationaux sous réserve du respect d'un cadre réglementaire strict :

- **Transparence contractuelle** : contractualisation formalisée des partenariats
- **Traçabilité intégrale** : suivi obligatoire des flux financiers et techniques
- **Conformité fiscale** : déclaration systématique des revenus générés
- **Respect de la réglementation des changes** : application stricte du cadre tunisien

Cette approche équilibrée permet de bénéficier des opportunités internationales tout en maintenant le contrôle nécessaire à la souveraineté économique.

Q16- Nouveaux types de services SVA

R16-Le développement de nouveaux Services à Valeur Ajoutée (SVA) dans des secteurs stratégiques représenterait un levier de croissance important pour le marché tunisien, alliant impact social et rentabilité économique.

Domaines prioritaires identifiés :

- **Fintech et inclusion financière** : solutions de micro-assurance, micro-crédit, portefeuille électronique (via USSD ou DCB)
- **Administration électronique interactive** : paiement d'amendes, renouvellement de documents officiels, suivi de démarches administratives

- **Mobilité intelligente et Smart City** : abonnements aux transports, système de e-parking
- **Éducation et formation continue** : plateformes de micro-apprentissage, quiz interactifs, soutien scolaire sur mobile

Mesures d'accompagnement proposées :

- **Facilitation d'accès** : accélérer le déploiement des canaux USSD et DCB pour les services à fort impact sociétal
- **Incitations ciblées** : mettre en place des avantages fiscaux ou techniques pour les projets d'intérêt public

➔ Cette approche structurée permettrait de positionner la Tunisie comme un pôle d'innovation numérique tout en répondant aux besoins essentiels de la population.

Q17-Développement du contenu local

R17- Le contenu local représente un potentiel stratégique majeur, mais son impact reste limité par sa faible visibilité et un soutien commercial insuffisant.

Pour valoriser pleinement ces ressources, nous proposons un dispositif complet :

1. **Création d'un label "Contenu Tunisien"** assorti d'un partage de revenus préférentiel pour inciter à sa promotion.
2. **Développement de partenariats structurants** entre fournisseurs de SVA et institutions culturelles (cinéma, musique, patrimoine) afin de diffuser les œuvres locales via les canaux numériques (SMS, USSD, applications).

Ce dispositif vise à créer un écosystème vertueux, alliant valorisation économique et rayonnement culturel.

Q18- Chaîne de valeur actuelle

Si le modèle actuel de la chaîne de valeur des SVA en Tunisie est simple et efficace, il ne reflète pas la réalité de l'écosystème. Il fait notamment l'impasse sur les agrégateurs de contenu, pourtant bien présents et actifs, qui ne bénéficient d'aucune reconnaissance explicite dans le dispositif.

Q19- Amélioration de la chaîne de valeur

R19- L'introduction de nouveaux intermédiaires entre les fournisseurs de SVA et les ORPT complexifierait inutilement les processus et dégraderait les délais de traitement. Cette approche a déjà été testée sans succès avec un ORPT tunisien. En revanche, l'intégration d'un agrégateur technique *en interne* par l'ORPT reste possible à des fins d'optimisation, pour autant qu'il n'intervienne pas comme un maillon visible dans la chaîne de valeur.

Q20- Revenu assurance et fraud management

R20- La responsabilité première de la lutte contre la fraude incombe aux opérateurs (ORPT), qui doivent déployer leurs propres systèmes de contrôle et de détection (audits, traçabilité, alertes et analyses).

L'INT assure quant à elle un rôle de supervision réglementaire, en vérifiant le respect des bonnes pratiques et la fiabilité des mécanismes implémentés.

Q21- Procédure actuelles de déclaration

R21- Une simplification serait bénéfique pour fluidifier l'innovation sans compromettre le contrôle réglementaire.

Q22-Digitalisation des déclarations

Oui, en effet, la digitalisation de la déclaration est primordiale.

Nous proposons :

- Un portail unique de e-déclaration, avec :
 - Dépôt des documents en ligne
 - Suivi en temps réel du statut de la demande
 - Notifications automatiques en cas de demande de complément

➔ Cela permettrait de réduire les délais et d'accroître la transparence.

Q23- Allègement des pièces administratives

R23- En effet, le B3, le justificatif des moyens humains, et l'attestation de conformité délivrée par l'ONPC — pourraient être remplacées par une simple déclaration sur l'honneur, afin d'alléger la procédure sans compromettre sa rigueur.

Q24- Nationalité du gérant

R24- Dès lors qu'une personne est légalement habilitée à créer et gérer une entreprise en Tunisie, il n'y a aucune raison valable de lui interdire l'exercice de l'activité de fournisseur de SVA.

Il est cependant essentiel de garantir une participation majoritairement tunisienne (>51%) dans le capital de la société.

Q25- Délais Contractuels

R25- Ces délais gagneraient à être raccourcis et soumis à un contrôle renforcé de la part de l'INT.

La plateforme numérique dédiée à la déclaration des services devrait intégrer l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la chaîne de mise en œuvre des SVA.

Q26- Modèle de contrat unifié

R26- oui, la mise en place d'un modèle type unifié de contrat contribuerait à renforcer la transparence et à garantir une équité de traitement entre les différents fournisseurs de SVA

Q27- Organisme indépendant

R27-Nous ne percevons pas la valeur ajoutée qu'apporterait l'introduction d'un nouvel organisme dans cette procédure.

Q28- Procédure de facturation actuelle

R28- Malheureusement, cette procédure allonge les délais d'émission des factures et retarde significativement les opérations de recouvrement.

Q29- Amélioration des procédures de facturation

R29- Il est attendu que les ORPT appliquent le schéma de facturation validé par l'INT, sans imposer aux fournisseurs de SVA leurs procédures internes de gestion des commandes.

La plateforme dédiée à la déclaration en ligne pourrait être enrichie par l'ajout d'un module de gestion des tickets, permettant de tracer les échanges entre les ORPT et les fournisseurs de SVA.

Q30- Workflows par technologie

R30- Afin de protéger le consommateur et gagner sa confiance, nous proposons les workflows spécifiques suivants :

- SMS : Message d'invitation clair → Consentement explicite → Message de confirmation → Messages réguliers → Désinscription gratuite
- USSD : Menu d'accueil clair → Étape de confirmation → Message de confirmation par SMS → Accès à l'historique
- Applications mobiles : Écran d'accueil → Création de compte avec authentification forte → Consentement explicite → Tableau de bord utilisateur → Notifications push
- Web/WAP : Page accueil informative → Formulaire d'abonnement avec double opt-in ou à double click claire → Espace utilisateur sécurisé → Bannière de rappel tarifaire

Q31- Désinscription des services

R31- La mise en place d'un moyen gratuit et centralisé de désinscription est une mesure positive, à condition qu'elle soit :

- Simple, instantanée et uniforme sur tous les opérateurs.
- Non pénalisante pour les fournisseurs (pas de coupure abusive, pas de désinscriptions massives suite à des erreurs techniques).

Nous proposons :

- Un message de confirmation après désinscription, clarifiant quelles offres ont été résiliées.
- La possibilité de résilier service par service, et non l'ensemble des SVA en bloc, afin d'éviter les désabonnements non désirés.

Q32- Mesure de protection d'utilisateur

Le renforcement des mécanismes de protection des consommateurs contribue directement à instaurer la confiance.

Il demeure toutefois essentiel de trouver un équilibre entre protection, simplicité d'utilisation et viabilité économique des services

Q33- Charte déontologique

R33- Oui, à condition qu'elle soit coconstruite avec les fournisseurs SVA et non imposée unilatéralement.

Cette charte pourrait :

- Renforcer la confiance entre utilisateurs, opérateurs et fournisseurs.
- Clarifier les règles techniques, économiques et éthiques communes.
- Servir de base d'arbitrage en cas de litige.

Cependant :

Elle ne doit pas devenir un outil de contrôle supplémentaire, mais un pacte d'engagement mutuel, garantissant à la fois la protection du consommateur et la pérennité économique des fournisseurs.



Contribution Intégrale de la société Mobizone Tunisia *(filiale de ARPUPLUS)*

ARPU
PLUS



Réponse De Mobizone à la consultation publique
de l'INTT

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

14/10/2025

TABLE DES MATIERES

1	Contexte et objectifs de la consultation	5
1.1	Objectifs	5
1.2	Enjeux pour l'écosystème SVA	5
1.3	Définitions et acronymes.....	5
1.4	Références juridiques applicables	6
1.5	Approche de Réponse	6
2	Panorama de l'écosystème et des usages	7
3.1	Acteurs et rôles	7
3.2	Chaîne de valeur et interfaces.....	8
3.3	Indicateurs de marché récents	9
3.4	Usages prioritaires et tendances	9
4	Parcours actuels et constats	11
4.1	Déclaration SVA.....	11
4.2	Numéros courts	12
4.3	Points de friction et causes	12
4.4	Effets opérationnels et économiques.....	13
5	Réponses et propositions opérationnelles	15

LISTE DES ABREVIATIONS

A2P	Application vers Personne (Application-to-Person)
AML/CFT	Lutte contre le blanchiment de capitaux / Financement du terrorisme (Anti-Money Laundering / Combating the Financing of Terrorism)
API	Interface de programmation d'applications (Application Programming Interface)
CDR	Relevé détaillé de communications (Call Detail Record)
DCB	Facturation opérateur directe (Direct Carrier Billing)
DPIA	Analyse d'impact relative à la protection des données (Data Protection Impact Assessment)
FIFO	Premier entré, premier sorti (First In, First Out)
GDPR	General Data Protection Regulation (voir RGPD)
HSM	Module matériel de sécurité (Hardware Security Module)
INTT	Instance Nationale des Télécommunications
IoT	Internet des objets (Internet of Things)
IVR	Serveur vocal interactif (Interactive Voice Response)
KPI	Indicateur clé de performance (Key Performance Indicator)
KYC	Connaissance du client (Know Your Customer)
MFA	Authentification multifacteur (Multi-Factor Authentication)
MNO	Opérateur de réseau mobile (Mobile Network Operator)
MSISDN	Numéro de téléphone de l'abonné (Mobile Station ISDN Number)
MVNO	Opérateur de réseau mobile virtuel (Mobile Virtual Network Operator)
NOC	Centre d'exploitation réseau (Network Operations Center)
OTP	Mot de passe à usage unique (One-Time Password)
OTT	Services « over-the-top » (services fournis via Internet)
P2P	Personne à Personne (Person-to-Person)
PCA	Plan de Continuité d'Activité (Business Continuity Plan)
PII	Données personnelles identifiables (Personally Identifiable Information)
PRA	Plan de Reprise d'Activité (Disaster Recovery Plan)
QoS	Qualité de service (Quality of Service)

RACI	Responsable, Approbateur, Consulté, Informé
RCS	Services de communication enrichie (Rich Communication Services)
RGPD	Règlement général sur la protection des données (General Data Protection Regulation — GDPR)
SCA	Authentification forte du client (Strong Customer Authentication)
SLA	Accord de niveau de service (Service Level Agreement)
SMS	Service de messages courts (Short Message Service)
SOC	Centre des opérations de sécurité (Security Operations Center)
SVA	Services à valeur ajoutée (Value-Added Services)
USSD	Données de service supplémentaires non structurées (Unstructured Supplementary Service Data)

1 CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA CONSULTATION

La présente contribution vise à améliorer l'efficacité administrative des Services à Valeur Ajoutée en Tunisie. Elle s'attache à deux chantiers complémentaires : réduire les délais d'instruction et de décision des dossiers SVA ; clarifier et fluidifier la procédure d'attribution des numéros courts, depuis le dépôt de la demande jusqu'à la mise en service.

1.1 OBJECTIFS

L'Instance Nationale des Télécommunications (INT) lance cette consultation publique afin de recueillir les avis des parties prenantes sur l'évolution du cadre juridique et opérationnel des Services à Valeur Ajoutée (SVA) en Tunisie. Les objectifs affichés sont multiples : améliorer les procédures de fourniture des SVA, élargir l'accès à l'activité pour une diversité d'acteurs, intégrer de nouvelles technologies (USSD, Web, Apps), renforcer la transparence et la protection des utilisateurs, et stimuler l'innovation dans un secteur en pleine mutation. L'INT souhaite ainsi construire un environnement réglementaire plus ouvert, plus équitable et plus propice à l'émergence de services digitaux à forte valeur ajoutée.

Notre contribution s'inscrit dans une logique de formalisation opérationnelle. Elle ne se limite pas à commenter les intentions de l'INT, mais propose des mécanismes concrets, opposables et auditables pour sécuriser les parcours administratifs et renforcer la confiance des acteurs. Nous procédons en trois temps : (1) cartographier les circuits existants et identifier les points de friction ; (2) définir une cible procédurale avec des jalons clairs, des livrables probatoires et des outils de traçabilité ; (3) formuler des propositions concrètes pour fluidifier l'instruction des dossiers, encadrer l'attribution des numéros courts, et garantir la transparence contractuelle.

Cette approche vise à accompagner l'INT dans la mise en place d'un cadre robuste, adapté aux enjeux techniques, économiques et sociétaux du secteur.

1.2 ENJEUX POUR L'ECOSYSTEME SVA

L'Instance, en qualité d'autorité sectorielle, porte une responsabilité de sécurité juridique et d'égalité de traitement. Des délais maîtrisés et publiés renforcent la prévisibilité pour les opérateurs, agrégateurs et fournisseurs, facilitent la planification des investissements et soutiennent la mise en disponibilité de services à forte utilité sociale. La traçabilité des jalons, la motivation des décisions et la tenue d'un registre d'instruction consultable constituent des garanties procédurales pour les demandeurs, tout en permettant à l'Instance d'exercer son pouvoir de contrôle a posteriori de façon proportionnée et fondée.

1.3 DEFINITIONS ET ACRONYMES

Aux fins du présent document, on entend par « SVA » des services de télécommunications de contenu et des services interactifs fournis via les techniques disponibles. La notion d'« ORPT » vise toute personne morale titulaire d'une licence d'installation et d'exploitation d'un réseau public de

télécommunications en Tunisie. Un « fournisseur SVA » s'entend d'une entité dûment déclarée auprès de l'autorité compétente, conformément aux procédures prévues par le cahier des charges en vigueur. Ces définitions de travail, en cohérence avec les textes de référence, structurent les responsabilités et les interfaces tout au long de la contribution.

1.4 REFERENCES JURIDIQUES APPLICABLES

Le socle juridique pertinent repose notamment sur le décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012, qui fixe les services de télécommunications soumis à un cahier des charges, et sur l'arrêté du 29 juillet 2013 approuvant le cahier des charges déterminant les conditions et procédures de fourniture des services de télécommunications de contenu et des services interactifs, ainsi que les modèles de contrats conclus entre fournisseurs SVA et opérateurs. Il est complété par un ensemble de textes transversaux comprenant le Code des télécommunications (loi n° 2001-1 et ses modifications), la loi organique n° 2004-63 relative à la protection des données à caractère personnel, la loi n° 91-64 relative à la concurrence et aux prix (et ses modifications), la loi n° 92-117 relative à la protection du consommateur, la loi n° 94-36 sur la propriété littéraire et artistique (modifiée par la loi n° 2009-33), la loi n° 2002-62 sur les jeux promotionnels, le décret-loi n° 2011-115 sur la liberté de la presse, de l'imprimerie et de l'édition et le décret-loi n° 2022-36 relatif à la profession d'agent de publicité commerciale.

Pour les ressources et l'infrastructure, sont également mobilisés le décret n° 2008-3026 (conditions générales d'exploitation des réseaux publics), tel que modifié, le décret n° 2009-2508 sur le droit applicable aux jeux par téléphone, l'arrêté du 2 décembre 2009 portant approbation du plan national de numérotation (modifié en 2012 et 2015) et l'arrêté du 9 janvier 2010 fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation (modifié en 2012 et 2018). Ce corpus encadre l'activité de manière cohérente et fournit les repères nécessaires aux parties prenantes.

1.5 APPROCHE DE REPONSE

Notre démarche repose sur une cartographie précise des circuits administratifs existants et sur la définition d'une organisation cible, appuyée par des instruments probatoires et des points de contrôle formalisés. Chaque étape du parcours — de la déclaration initiale à la mise en service — est associée à un livrable vérifiable, permettant de reconstituer sans ambiguïté le chemin de décision. Le pilotage s'appuie sur un tableau de bord procédural qui suit les délais par jalon, le taux de complétude au premier passage, la volumétrie en file active et l'ancienneté du stock, avec publication périodique d'une synthèse consolidée.

La contribution est structurée en chapitres thématiques, suivie d'un volet final de questions-réponses. Les éléments susceptibles de relever du secret des affaires sont identifiés en interne et traités avec les précautions requises. Les références aux textes juridiques et aux données sectorielles publiées sont rappelées dans les sections concernées, afin d'assurer une lecture autonome, rigoureuse et conforme aux standards de sécurité juridique attendus dans ce type de consultation.

2 PANORAMA DE L'ECOSYSTEME ET DES USAGES

Ce chapitre décrypte l'écosystème, la chaîne de valeur et les usages prioritaires au regard des tendances récentes.

3.1 ACTEURS ET ROLES

Le marché tunisien des SVA réunit, de façon structurée, des éditeurs de contenus et de services, des fournisseurs SVA dûment déclarés auprès de l'INT, des agrégateurs techniques et/ou commerciaux, les opérateurs de réseaux publics de télécommunications (Tunisie Telecom, Ooredoo Tunisie et Orange Tunisie), auxquels s'ajoutent, selon les cas d'usage, des MVNO et des FSI, ainsi que les usagers finaux — particuliers, entreprises et administrations. Cette architecture d'acteurs est explicitement décrite par l'INT (définitions et chaîne de valeur) et s'inscrit dans le périmètre des personnes autorisées à fournir des SVA tel que prévu par le cahier des charges, incluant notamment les sociétés de services informatiques, certains organismes publics et, sous conditions, les ORPT eux-mêmes.

Les interactions entre ces acteurs se matérialisent d'abord par la connectivité et l'accès aux ressources réseaux des ORPT, mais aussi par l'accès à des ressources de numérotation et de codes dédiés. Les numéros courts de type « 85XXX » relèvent du plan national de numérotation et de ses arrêtés tarifaires, qui fixent les conditions d'attribution et les redevances d'usage. Ce socle organise la disponibilité des codes et leur utilisation par les fournisseurs via les opérateurs, dans un marché aujourd'hui significatif en volume et en chiffre d'affaires.

Sur le plan technique, les SVA s'appuient sur plusieurs canaux : SMS, MMS, serveurs vocaux interactifs, et, de plus en plus, des parcours USSD, des applications mobiles et des interfaces web/WAP. Le cahier des charges permet d'exploiter plusieurs techniques pour un même service, ce qui facilite les montées en charge et la diversification des cas d'usage (A2P, notifications, contenus premium, etc.). Les évolutions récentes entérinées par l'INT ont d'ailleurs introduit des modèles économiques pour des services « non standards » utilisant USSD ou applications, en complément des SMS.

La relation commerciale et opérationnelle est encadrée par des contrats conclus entre chaque fournisseur et chaque opérateur, conformément à l'article 14 du cahier des charges ; ces contrats précisent les conditions techniques et commerciales, les obligations et droits de chaque partie. L'INT a approuvé des modèles de contrats SMS pour les trois opérateurs, et a fixé les règles de facturation, de règlement et de réconciliation : émission de l'appel à facture par l'opérateur sous 30 jours, paiement sous 30 jours après réception, et mécanisme de contestation avec un taux de divergence tolérable de 3 % sur les volumes, au-delà duquel une contestation est recevable.

La sécurité et la protection des usagers constituent un autre pan structurant des interactions. L'INT a déjà instauré des garde-fous (conditions de renouvellement, transparence tarifaire, dispositif « SMS Stop » 85300 contre les SMS publicitaires), et envisage un service « Stop SVA » pour permettre la résiliation gratuite des abonnements SVA. Dans le sillage des pratiques internationales, des exigences comme le double opt-in, des plafonds de consommation, la traçabilité des consentements et la possibilité d'envoi d'un mot-clé STOP figurent parmi les outils attendus pour fiabiliser les parcours et renforcer la confiance.

Enfin, cette chaîne d'interactions s'inscrit dans un marché où interviennent plusieurs dizaines d'entreprises et où l'activité SVA pèse économiquement, avec une répartition du chiffre d'affaires entre opérateurs et une dynamique de services en expansion, portée par l'innovation (IA, IoT, AR) et par la montée des usages digitaux. Ces éléments de contexte expliquent l'importance d'un cadre procédural efficace autour de la connectivité, de la numérotation, de la facturation-réconciliation, et de la protection des consommateurs, afin de soutenir un écosystème compétitif et fiable.

3.2 CHAÎNE DE VALEUR ET INTERFACES

La chaîne de valeur démarre en amont par la conception et l'édition des contenus et services, puis se prolonge par l'orchestration des parcours utilisateurs selon les canaux disponibles : SMS en émission et en réception (MO/MT), SVI pour des interactions vocales à menus, USSD pour des sessions en temps réel sans conservation des données, Web/WAP et applications pour les interfaces riches, et facturation directe opérateur (DCB) lorsque le paiement passe par la facture ou le solde prépayé. Chaque canal a un régime technique et probatoire propre : le SMS se décline en MO-billing et MT-billing, le DCB requiert un consentement explicite et une authentification forte — typiquement via OTP —, et l'USSD mobilise une interaction sessionnelle encadrée par l'opérateur. Ces fondations techniques structurent la manière dont on conçoit les parcours (A2P, services interactifs, contenus premium) et la manière dont on en administre la preuve.

Vient ensuite l'acheminement des flux et leur valorisation économique. Pour les parcours SMS, la facturation peut être déclenchée à l'émission (MO-billing) ou à la réception (MT-billing), selon le modèle retenu ; pour les services digitaux sous DCB, le débit s'opère sur la facture ou le crédit prépayé de l'abonné, sous réserve d'un consentement traçable et d'une sécurisation adéquate. En aval, l'INT a encadré les délais et mécanismes de facturation/règlement/réconciliation : émission par l'opérateur d'un appel à facture sous 30 jours, paiement sous 30 jours après réception, et un dispositif de contestation borné par un taux de divergence tolérable de 3 % — en-deçà, les statistiques opérateur prévalent ; au-delà, la contestation est recevable pour la part litigieuse. Ce cadrage réduit les asymétries d'information et donne une horloge commune aux parties.

Sur le plan contractuel, chaque interface est adossée à un modèle de relation bilatérale entre fournisseur SVA et opérateur, déjà harmonisé pour le SMS via des modèles approuvés par l'INT, et susceptible d'être unifié à terme dans un cadre "contrat-type + annexes par technologie" couvrant SMS/SVI/USSD/Web/DCB. À cela s'ajoutent des exigences de conformité de la plateforme technique du fournisseur — constat réalisé par l'opérateur dans un délai de 15 jours à compter de la demande — décrivant notamment le site d'hébergement, le type de liaison, les installations et leur capacité de trafic. L'ensemble forme un socle juridique-technique qui sécurise la mise en service et clarifie les obligations de résultat et de moyens à chaque maillon.

La relation client et la conformité irriguent toutes les étapes : information tarifaire lisible, consentement explicite, mécanismes de résiliation et de remboursement lorsque c'est pertinent, et dispositifs de protection contre les abus. L'INT a d'ores et déjà institué des garde-fous — règles d'affichage, conditions de renouvellement automatique, service « SMS Stop » 85300 gratuit pour s'opposer aux SMS publicitaires — et interroge l'opportunité de renforcer certains parcours de résiliation dans le périmètre SVA. Adossés à l'usage d'OTP et à la tenue de journaux d'événements, ces garde-fous améliorent la confiance, réduisent le risque de litiges et facilitent l'audit a posteriori.

Enfin, la chaîne technique-contractuelle s'articule aussi autour des ressources de numérotation et de codes, en particulier les numéros courts « 85XXX », gérés par le plan national de numérotation et le

régime de redevances associé. La disponibilité, l’attribution, les tests d’acheminement et la mise en service constituent les jalons opérationnels qui relient le design du service à sa distribution effective. Leur bonne tenue — via registres, procès-verbaux de tests et notifications normées — garantit une interopérabilité fiable entre éditeurs, fournisseurs, agrégateurs et opérateurs, et, in fine, une expérience usager conforme aux attentes.

3.3 INDICATEURS DE MARCHE RECENTS

La dynamique de marché ressort nettement des séries publiées. Sur la période 2010–2024, le stock de numéros courts « 85XXX » attribués progresse globalement, avec un haut niveau autour de 195 en 2023 puis 185 en 2024, tandis que le vivier de fournisseurs déclarés s’étoffe graduellement — d’environ 56 au début de la décennie à 70 en 2024. Ces deux courbes, présentées conjointement, objectivent la profondeur de l’écosystème et sa capacité d’absorption des nouveaux usages. Elles sont données « selon les chiffres déclarés par les opérateurs et les fournisseurs », ce qui en fixe le périmètre statistique.

Le chiffre d’affaires consolidé des SVA a connu une phase d’expansion marquée entre 2018 et 2022, puis un infléchissement en 2023–2024 ; il ressort à environ 174 MDT TTC en 2024, niveau explicitement mentionné dans le document. Cette trajectoire traduit à la fois la montée des usages digitaux et l’effet de normalisation post-pic sur certains segments, tout en confirmant le poids économique des SVA à l’échelle du marché tunisien.

La répartition 2024 par opérateur met en évidence une concentration sur deux acteurs : Ooredoo Tunisie (51 %) et Tunisie Telecom (47 %), avec une part résiduelle pour Orange Tunisie (2 %). Cette photographie confirme la prépondérance de flux gérés par les deux premiers opérateurs et éclaire les enjeux d’interopérabilité, de conditions d’accès et de transparence contractuelle le long de la chaîne.

Côté typologie de services, la ventilation par canaux montre la place prise par les parcours Web/WAP et, plus largement, par les services digitaux enrichis, aux côtés des flux SMS (MO/MT), SVI et des modèles à facturation opérateur. Cette composition rappelle que la valeur ne provient plus d’un seul vecteur, mais d’un portefeuille multi-canal où les exigences de consentement, d’information tarifaire et de traçabilité doivent être homogènes pour préserver la confiance et soutenir l’adoption.

Enfin, l’Instance relève qu’un tissu d’environ 70 sociétés est désormais en place, pour un CA 2024 d’environ 174 MDT, soit $\approx 5\%$ du chiffre d’affaires global des ORPT. Cette base, jugée en deçà des ratios observés dans des marchés plus matures (15–20 %), illustre à la fois le potentiel de rattrapage et la nécessité de parcours procéduraux prévisibles afin d’accélérer l’innovation et la mise en marché de nouveaux services.

3.4 USAGES PRIORITAIRES ET TENDANCES

Les usages phares se structurent d’abord autour des flux A2P et des notifications : l’INT précise le périmètre des SMS push (services récurrents comme certains cas bancaires, alertes/notifications déclenchées par événement, et campagnes “Bulk SMS” conditionnées à un consentement préalable et explicite) ; elle définit également les SMS A2P comme des messages émis par des applications/systèmes — nationaux ou internationaux — vers les utilisateurs finaux. Ces parcours s’adosent à des exigences probatoires robustes : consentement explicite, authentification forte et OTP à usage unique lorsque requis, l’OTP étant décrit comme un code généré et transmis (SMS, message vocal, notification push) pour réduire le risque de fraude et renforcer la sécurité.

Les services publics numériques (notifications et information, rappels de rendez-vous, paiements de proximité) sont cités comme un axe de développement concret : le document liste, par exemple, des notifications CNAM/CNSS (mise à jour de carte, suivi de dossiers retraite/indemnités), la notification de facture STEG, ou encore des cas d'usage de ticketing et parking SMS ; autant de parcours qui exigent une information lisible, des consentements traçables et des voies de résiliation simples. Cette famille d'usages favorise la confiance et l'inclusion — un objectif que l'INT relie plus largement à l'ambition de faire des SVA un moteur d'innovation, d'inclusion et de compétitivité à l'échelle du pays.

Côté contenus digitaux, l'INT recense des offres VOD, musique, TV payante (Shahid, Shofha, Spotify...), ainsi que des services gaming (PUBG Mobile, Honor of Kings...) et des jeux/quiz — segments souvent monétisés via DCB ou SMS premium. Le document souligne aussi la montée de parcours enrichis par les technologies émergentes (IA, réalité augmentée, IoT) et rappelle leur intérêt économique (solutions cashless, contrôle du marché parallèle, limitation des sorties de devises).

En synthèse, la valeur se diffuse aujourd'hui via un portefeuille multi-canal (Web/WAP, Apps, SMS MO/MT, SVI, USSD, DCB), ce qui renforce le besoin — unanime côté écosystème — de lisibilité procédurale, de délais prévisibles et de preuves opposables (consentement, information tarifaire, résiliation/STOP, remboursement), pour sécuriser l'adoption et fluidifier l'innovation.

4 PARCOURS ACTUELS ET CONSTATS

Ce chapitre exprime les circuits qui devraient être mis en place et les principaux constats d'exécution.

4.1 DECLARATION SVA

Le circuit de traitement d'un dossier SVA devrait s'articuler en cinq étapes successives, conçues pour garantir prévisibilité, lisibilité et traçabilité. Du dépôt horodaté jusqu'à la décision notifiée, chaque phase est bornée par des jalons clairs et appuyée par des pièces probatoires (index, journal des échanges, logs). Ce séquençement devrait unifier la pratique, réduire les allers-retours et sécuriser la reconstitution du chemin de décision en cas de contrôle.

- 1 **Dépôt et accusé horodaté** : Le demandeur transmet son dossier via un guichet dédié (idéalement en ligne) en signant électroniquement et en téléversant les pièces requises ; le système enregistre la demande, attribue un identifiant unique et délivre immédiatement un accusé de réception horodaté qui récapitule la liste des pièces reçues et fournit un lien de suivi. Cet accusé constitue la preuve d'enregistrement et déclenche la mise sous contrôle qualité du dossier.
- 2 **Contrôle de complétude** : Le dossier est vérifié contre une check-list officielle de pièces et d'informations obligatoires : un premier filtrage automatisé (présence, formats, lisibilité) est complété d'un contrôle humain ciblé ; en cas d'éléments manquants ou incohérents, une demande de compléments est notifiée avec un délai de réponse déterminé, durant lequel le chronomètre d'instruction est suspendu. À l'issue, le dossier est classé « complet » et bascule en instruction, ou « incomplet » avec clôture ou nouvelle relance motivée ; l'ensemble des échanges est journalisé.
- 3 **Instruction** : L'autorité instruit le fond du dossier sur la base des pièces et, le cas échéant, d'échanges contradictoires avec le demandeur (questions, précisions, corrections), ainsi que de vérifications techniques ou administratives auprès de tiers ; lorsqu'un constat technique est requis (par exemple pour la plateforme ou des essais d'acheminement), il est planifié et réalisé dans un délai cible connu à l'avance. Chaque étape fait l'objet d'un horodatage et d'une traçabilité (qui fait quoi, quand, sur quel document), et un jalon intermédiaire permet de signaler l'état d'avancement avant la proposition de décision.
- 4 **Décision individuelle et notification** : À l'issue de l'instruction, une décision expresse et signée (acceptation, refus ou ajournement) est arrêtée, motivée en droit et en fait, puis notifiée par le canal convenu (portail, courrier électronique notifié, autre moyen admissible) ; la notification précise les effets de la décision, les conditions techniques ou calendaires qui s'y rattachent, ainsi que, le cas échéant, les voies et délais de recours. Pour les parcours impliquant numérotation et tests, la décision peut ouvrir une phase d'intégration puis de mise en service conditionnée à la réussite des essais.
- 5 **Conservation des éléments probatoires** : Le dossier numérique est archivé avec un index des pièces (versions horodatées), le journal complet des échanges et décisions, ainsi que les logs pertinents (consentements, validations, opérations techniques, notifications) de manière à permettre un audit a posteriori ; les durées de conservation et les mesures de protection (accès, confidentialité, données à caractère personnel) sont appliquées conformément aux exigences applicables. Cette traçabilité garantit la vérifiabilité du traitement, la reconstitution du chemin de décision et la sécurité juridique pour toutes les parties.

4.2 NUMEROS COURTS

L'attribution des numéros courts SVA s'inscrit d'abord dans le Plan national de numérotation, qui réserve les tranches « 85XXX » (et, pour d'autres usages SVA, « 88XXXXXX ») et confie à l'INT l'allocation directe « à l'unité » aux fournisseurs déclarés. L'arrêté du 2 décembre 2009 (plan de numérotation) et celui du 9 janvier 2010 (redevances) encadrent respectivement l'affectation et la tarification des ressources ; la consultation précise en outre qu'un numéro court SMS supporte une redevance annuelle de 5 000 DT HT, alors que les codes USSD ne sont pas, à ce jour, soumis à redevance — un déséquilibre que le document discute au titre d'une régulation à parachever.

Avant tout octroi, l'éligibilité du demandeur est vérifiée au regard du cahier des charges (personnes autorisées : nouveaux promoteurs, S2I, ORPT pour leurs clients, établissements publics, sociétés commerciales et associations lorsque le service est lié à leur activité), en parallèle d'une vérification de disponibilité dans la plage « 85XXX ». Cette étape d'admission croise donc le statut juridique du fournisseur avec la gestion de la ressource dans le plan, afin de prévenir les conflits d'affectation et d'assurer la bonne tenue du parc numéroté.

La décision d'attribution ouvre ensuite la phase d'intégration chez l'opérateur : conclusion (ou mise à jour) du contrat de fourniture SVA définissant conditions techniques et commerciales, puis constat de conformité de la plateforme du fournisseur. Ce constat, que l'opérateur doit réaliser dans les quinze (15) jours de la saisine, porte a minima sur le local technique, la liaison d'interconnexion, la configuration/CapEx de la base technique et sa capacité à recevoir le trafic, conditionnant les essais d'acheminement (SMS/IVR/USSD/DCB) et la bascule en production.

À l'issue des tests, la mise en service est notifiée ; l'affectation est référencée (mise à jour du plan/du fichier de ressources) avec date d'effet et statut opérationnel, ce qui permet aux parties de tracer les flux et de rattacher, en cas de litige, les événements techniques et contractuels au numéro en cause. Cette traçabilité est complétée, côté protection des utilisateurs, par des dispositifs probatoires (consentement explicite/double opt-in, voies de désinscription type SMS STOP/Stop SVA, transparence tarifaire) dont la consultation rappelle les principes et les outils de contrôle.

4.3 POINTS DE FRICTION ET CAUSES

Sur le volet déclaratif, plusieurs irritants procèdent d'un décalage entre la check-list formelle et la réalité documentaire des dossiers : pièces manquantes ou incomplètes, formats hétérogènes, versions contradictoires (statuts, attestations), ce qui entraîne des relances successives et la suspension des délais d'instruction. Le document de consultation met d'ailleurs l'accent sur l'allègement des pièces et la digitalisation (e-déclaration), signe qu'un resserrage du référentiel de complétude et une homogénéisation des supports sont attendus pour limiter les allers-retours et clarifier les jalons procéduraux.

Du côté opérateurs, la variabilité des délais contractuels (activation, modification) et leur niveau de respect effectif ressortent comme un point d'attention explicite : l'Instance interroge l'état réel d'exécution et envisage un modèle type unifié couvrant l'ensemble des canaux (SMS/IVR/USSD, etc.) afin de réduire l'hétérogénéité des pratiques et de sécuriser les engagements calendaires. Cette piste rejoint un autre facteur de friction : la multiplication de gabarits contractuels et d'annexes techniques par opérateur et par technologie, qui alourdit la coordination et allonge les cycles de mise en service.

S'agissant de la facturation et de la réconciliation, si le cadre fixe des repères clairs (appel à facture sous 30 jours, paiement sous 30 jours, mécanisme de contestation avec seuil de divergence de 3 %), les acteurs signalent des écarts statistiques et des traitements hétérogènes qui dégradent la prévisibilité de trésorerie. L'Instance invite précisément à simplifier et accélérer ces séquences, montrant que l'industrialisation des échanges de données (formats, API, terminologie commune) et la réduction des points d'ambiguïté restent des chantiers à consolider.

Sur la chaîne de valeur au sens large, la consultation ouvre un questionnement sur les garde-fous de transparence et de non-discrimination, ainsi que sur l'allocation des responsabilités (p. ex. revenue assurance/fraud management). Le simple fait que ces points fassent l'objet de questions dédiées signale des zones de variabilité (interfaces, métriques, contrôles) susceptibles de générer des frictions inter-acteurs lorsqu'elles ne sont pas harmonisées.

Enfin, pour la numérotation (plage « 85XXX »), le cadre de référence est clair (plan national, redevances), mais l'expérience opérationnelle peut pâtir d'une visibilité incomplète sur l'état des ressources (disponible/réservé/attribué/actif) et sur la chronologie des décisions. À la lumière des principes rappelés (transparence, non-discrimination) et des repères réglementaires applicables aux ressources, un registre consultable et des notifications standardisées d'attribution/mise en service sont des leviers naturels pour lisser la charge, éviter les blocages ex ante et réduire les contestations ex post.

4.4 EFFETS OPERATIONNELS ET ECONOMIQUES

L'incertitude sur les délais – à la fois dans la phase déclarative et chez les opérateurs pour l'activation/modification – allonge mécaniquement le time-to-market et rend les trajectoires de lancement volatiles. Le document interroge d'ailleurs explicitement le respect effectif des délais contractuels côté opérateurs (activation, modification), signe que la variabilité constatée sur le terrain pèse sur la planification des mises en service, la coordination des équipes et les engagements vis-à-vis des donneurs d'ordre. La conséquence est une montée des coûts d'opportunité (fenêtres commerciales manquées) et une augmentation des charges de coordination pour tenir des jalons mouvants.

En amont, les allers-retours documentaires liés à la complétude des dossiers et à l'hétérogénéité des formats génèrent des coûts de reprise (rework) et de contrôle qualité, tout en suspendant le chronomètre d'instruction. L'Instance cible précisément ces irritants en sollicitant des propositions pour digitaliser la déclaration (e-déclaration, signature à distance, cachet électronique visible) et alléger les pièces, ce qui confirme l'impact tangible de ces frictions sur la productivité des acteurs et la durée des cycles.

En aval, la chaîne facturation-règlement-réconciliation reste un déterminant du besoin en fonds de roulement. Le cadrage actuel fixe un 30/30 jours (appel à facture puis paiement) et un mécanisme de contestation borné par un seuil de divergence de 3 % ; malgré ce cadre, la consultation demande encore comment simplifier et accélérer ces procédures, ce qui traduit l'effet persistant de délais et d'écarts statistiques sur la prévisibilité de trésorerie et la charge administrative des parties.

Sur le plan de la qualité perçue et de la confiance utilisateur, les processus irréguliers fragilisent l'expérience (information, consentement, résiliation). Le régulateur a déjà introduit des garde-fous (conditions de renouvellement, règles d'affichage, SMS Stop 85300), mais la nécessité d'un traitement

procédural plus fluide demeure : des parcours hétérogènes se traduisent par des réclamations plus coûteuses à traiter et par un risque réputationnel accru pour l'ensemble de l'écosystème.

Enfin, l'appétence à investir dépend de la lisibilité des règles et de la stabilité d'exécution. Les objectifs de la consultation – améliorer les procédures, ouvrir l'activité à une large gamme d'acteurs, encourager l'innovation et renforcer la confiance – mettent en évidence que la réduction des frictions procédurales constitue un levier direct d'attractivité du marché : moins d'incertitudes opérationnelles signifie un risque projet plus bas, donc un coût du capital et un seuil de rentabilité mieux maîtrisés pour les nouveaux services. À l'échelle sectorielle, les questions sur la chaîne de valeur (rôles, responsabilités, transparence, non-discrimination) montrent que l'harmonisation des interfaces contractuelles et techniques est attendue pour stabiliser les calendriers et sécuriser les business plans.

5 REPONSES ET PROPOSITIONS OPERATIONNELLES

Ce chapitre regroupe nos réponses aux questions de la consultation (Q1–Q33). Elles s’appuient directement sur l’analyse et les constats présentés dans les chapitres précédents, notamment le cadre juridique (§1.3), l’écosystème et les indicateurs de marché (§2), les parcours et points de friction (§3) ainsi que le dispositif cible et les leviers d’exécution (§4).

Q1 — Cadre juridique : besoin d’évolution et pistes d’adaptation

Position :

Le corpus actuel semble dans l’ensemble être cohérent et suffisant. Nous remarquons toutefois, qu’en pratique certains textes doivent être revus comme par exemple la loi n°2002-62 du 9 juillet 2002 relative aux jeux promotionnels laquelle interdit la participation pécuniaire directe ou indirecte du participant. Or, à chaque fois qu’un jeu promotionnel est lancé par l’opérateur et le fournisseur de SVA et dont la participation se fait par l’envoi d’un sms via un numéro court, la Direction des enquêtes économiques considère que le jeu en question a enfreint l’article 3 de la loi susvisée. Il y a lieu d’extraire la participation au jeu organisé dans le cadre de l’activité SVA du champ d’application de la loi no. 2002-62.

Aussi, l’enjeu prioritaire est **l’exécution**. Nous proposons **d’optimiser les parcours** et d’objectiver les étapes d’exécution **procédurale** (documents, jalons, traçabilité, transparence).

Propositions clés :

1. **Référentiel de complétude unique** par type de dossier (déclaration, modification, ajout de canal, numéro court) avec formats acceptés et attestations possibles.
2. **Trames standard** d’actes et de notifications (A/R, demande de compléments, décision, mise en service), **motivation minimale** et voies de recours.
3. **Journal d’instruction** horodaté + **tableau de bord** (délais par étape, taux de 1er passage, stock & ancienneté, réclamations).
4. **Registre public des numéros courts 85XXX** (statut : dispo/réservé/attribué/actif, dates clés, remise en disponibilité).
5. **Doctrine opérateurs + gabarits contractuels par canal** (SLA, STOP/consentement, sécurité & logs, facturation/réconciliation, PV de tests).
6. **Guichet unique numérique** de bout en bout (dépôt, signature/cachet électronique, échanges, notifications, suivi).
7. **Checklist exhaustive** des documents devant être déposés
8. **Permettre aux fournisseurs SAV de disposer d’un numéro USSD** et définir clairement les prérequis pour y disposer

Q2 — Ouverture de l’activité et nouveaux entrants

Position :

Nous soutenons une ouverture maîtrisée de l’activité SVA, fondée non sur les conditions d’entrée, mais sur une **transparence procédurale renforcée** et une **doctrine d’accès claire et équitable**. Le cadre

juridique actuel est jugé globalement cohérent ; l'enjeu prioritaire réside dans l'exécution : rendre les parcours lisibles, prévisibles et opposables, sans introduire de barrières administratives ou techniques supplémentaires.

Propositions clés :

- Guide d'accès (éligibilité, étapes, délais).
- Check-list publique de complétude.
- Point de contact unique par dossier.
- Calendrier d'instruction publié.
- FAQ et gabarits contractuels.

Q3 — Profils d'acteurs à intégrer

Position :

Le cadre juridique actuel, notamment l'article 7 du cahier des charges de 2013, définit déjà un périmètre d'acteurs suffisamment large pour dynamiser le marché des SVA. Il inclut les sociétés de services informatiques (S2I), les startups spécialisées, les établissements publics, les sociétés commerciales et les associations — à condition que les services soient fournis à leurs propres clients et liés à leur activité. Les opérateurs de réseaux publics de télécommunications (ORPT) sont également autorisés, dans les mêmes limites. L'INT évoque par ailleurs les MVNO, FSI et opérateurs fixes comme vecteurs de dynamisme, sans remettre en cause le cadre juridique existant.

Nous considérons que ces profils sont suffisants pour enrichir l'offre, à condition que les procédures d'accès soient clarifiées, simplifiées et rendues plus rapides. L'enjeu n'est pas d'élargir les règles, mais de rendre les parcours plus fluides et équitables pour tous les acteurs déjà recevables.

Propositions clés :

- Parcours d'onboarding standardisé : une procédure d'entrée claire, identique pour tous les profils autorisés, avec étapes bien définies et délais annoncés.
- Gabarits techniques simplifiés : modèles de configuration et d'interconnexion accessibles, pour faciliter la mise en service des services SVA.
- Critères de capacité proportionnés : exigences raisonnables en matière de ressources humaines et techniques, adaptées à la taille et au profil de chaque acteur.

Q4 — Freins à l'entrée

Position :

Les règles d'entrée sont déjà bien définies dans le cahier des charges. Le vrai frein, ce sont les démarches trop longues, les étapes peu claires, et le manque de visibilité pour les nouveaux acteurs. Il ne s'agit pas de changer les conditions, mais de rendre le parcours plus simple, plus rapide et plus transparent.

Propositions clés :

- Parcours d'entrée standardisé avec étapes claires et délais annoncés.
- Liste publique des documents à fournir, avec formats acceptés.
- Registre des numéros courts indiquant leur statut (disponible, réservé, actif).
- Modèles de contrats simplifiés pour chaque type de service.
- Guichet numérique unique pour déposer, suivre et recevoir les réponses.
- Critères d'accès raisonnables pour ne pas exclure les petits acteurs.

Q5 — Conditions d’usage des canaux (USSD, Apps, Web/WAP)

Position :

Des parcours simples et uniformes par canal, pour aller plus vite et mieux protéger l’utilisateur : prix clair avant l’adhésion, accord explicite confirmé, reçu immédiat, sortie gratuite et instantanée.

Nous considérons aussi important de rajouter comme autres canaux le canal chatbot, reach communication service (« RCS »)

Propositions clés :

- Information tarifaire claire et en amont. Le prix TTC, la fréquence (à l’acte ou abonnement) et l’éventuelle reconduction sont affichés en une ligne lisible avant tout accord. Pas de petites lignes ambiguës ; la même information est rappelée sur l’écran/étape de confirmation.
- Accord confirmé en deux temps. L’utilisateur exprime son intention puis confirme avec un code reçu (court délai). Le message de confirmation indique explicitement le nom du service, le prix et la fréquence, afin d’éviter toute adhésion involontaire.
- Reçu immédiat et utile. Juste après l’adhésion, un reçu récapitule le service, le prix TTC, la fréquence et la date d’effet, avec un rappel clair du moyen de désabonnement et un contact d’aide. Ce reçu est archivé pour pouvoir être consulté.
- Désabonnement gratuit et instantané. Quel que soit le canal, la sortie se fait en un geste (ex. SMS « STOP », option de menu, bouton « se désabonner ») ; une confirmation est envoyée et la facturation s’arrête immédiatement.
- Délais et mise en service visibles. Une date cible est donnée dès le départ ; des vérifications simples et planifiées à l’avance permettent une activation rapide des services standards (quelques jours). Pour les numéros courts, la réservation et les essais sont groupés pour réduire le délai total.

Q6 — Moyens humains

Position :

Le cadre juridique actuel n’a pas besoin d’être modifié. Les profils déjà autorisés peuvent fournir des SVA de qualité, à condition que les moyens humains soient adaptés à la taille et au type de service proposé. Il ne faut pas imposer des exigences trop lourdes, mais plutôt définir des critères simples et proportionnés pour garantir la fiabilité et la protection des utilisateurs.

Propositions clés :

- Critères de capacité raisonnables : une équipe réduite mais compétente suffit pour démarrer.
- Référent identifié pour chaque service : responsable du bon fonctionnement et du respect des règles.
- Formation minimale sur les obligations réglementaires (consentement, STOP, sécurité des données).
- Souplesse selon le canal utilisé : les besoins humains ne sont pas les mêmes pour un service SMS, Web ou vocal.
- Pas de seuil rigide : éviter les barrières à l’entrée pour les petits acteurs ou les associations.

Q7 — Justificatifs RH

Position :

Privilégier une attestation sur l'honneur au dépôt (simple et rapide) et réaliser des contrôles ciblés (avant mise en service pour les cas sensibles, puis par échantillonnage). Objectif : réduire les délais sans renoncer à la vérifiabilité ni à la protection des données.

Propositions clés :

- Attestation sur l'honneur pour les points suivants :
 - Qualifications minimales requises.
 - Absence d'antécédents judiciaires.
 - Absence de conflit avec l'exercice commercial.
- Contrôle a posteriori en cas de doute ou de litige, avec possibilité de demander les pièces (contrats, diplômes, B3).
- Référent identifié pour chaque service, responsable du respect des règles.
- Souplesse selon la taille de l'acteur : ne pas imposer les mêmes exigences à une startup, une association ou un grand opérateur.

Q8 — Moyens matériels

Position :

Fixer des exigences de résultat, pas une liste d'équipements. L'acteur choisit son architecture (physique, virtualisée, hébergée localement) à condition de prouver disponibilité, continuité de service et traçabilité. Objectif : accélérer l'instruction et la mise en service sans changer le cadre.

Propositions clés :

- **Disponibilité & capacité.** Annoncer des cibles claires (dispo, délai de rétablissement, volume maximal) et les prouver par un test court avant lancement (PV simple).
- **Traçabilité utile.** Conserver les journaux essentiels (opérations clés, reçus, désabonnements) et pouvoir les montrer en cas de contrôle — sans sur-collecte.
- **Continuité d'activité.** Avoir un plan court (sauvegardes, point de reprise) et réaliser un essai annuel de restauration pour vérifier que ça fonctionne.
- **Réversibilité.** Attester qu'on peut changer d'hébergement ou migrer sans coupure majeure (procédure écrite, point de contact).
- **Vérification d'entrée légère.** Une fiche 1 page de conformité matérielle au dépôt ; si nécessaire, constat rapide (≤ 15 jours) plutôt qu'une liste d'achats.

Q9 — Virtualisation

Position :

La virtualisation est pertinente sans changer le cadre : elle accélère les mises en service et rend les capacités plus souples. Elle doit toutefois s'accompagner de garanties simples sur la continuité, la protection des données, la traçabilité et la réversibilité.

Opportunités :

- **Réduction des coûts matériels** pour les petits acteurs.

- **Déploiement plus rapide** des services SVA.
- **Souplesse d'évolution** en fonction de la demande.
- **Mutualisation des ressources** entre plusieurs services ou partenaires.

Risques :

- **Perte de traçabilité** si les environnements ne sont pas bien isolés.
- **Faibles de sécurité** en cas de mauvaise configuration.
- **Difficulté de contrôle** pour l'autorité si les environnements sont dispersés ou hébergés à l'étranger.

Propositions clés :

- Autoriser la virtualisation sous réserve de garanties minimales : journalisation, traçabilité, responsable identifié.
- Encadrement par des modèles simples et des contrôles ciblés.
- Déclaration du type d'environnement utilisé (physique, virtuel, cloud).

Q10 — Cloud

Position :

La virtualisation est pertinente sans changer le cadre : elle accélère les mises en service et rend les capacités plus souples. Elle doit toutefois s'accompagner de garanties simples sur la continuité, la protection des données, la traçabilité et la réversibilité.

Propositions clés :

- Déclaration du fournisseur Cloud utilisé (local ou international).
- Engagement sur la localisation des données conformément à la réglementation en vigueur.
- Journalisation des opérations : accès aux logs en cas de contrôle ou de litige.
- Responsable identifié pour chaque service, même en environnement Cloud.
- Interopérabilité minimale avec les plateformes des opérateurs et les systèmes de suivi de l'INT.
- Clause de réversibilité : possibilité de migrer les données vers un autre environnement en cas d'arrêt ou de changement de fournisseur.
- Sécurité renforcée : chiffrement des données, accès sécurisé, sauvegardes régulières.

Q11 — Classes tarifaires

Position :

Conserver une grille lisible pour l'utilisateur et prévisible pour les acteurs. Toute évolution se fait par étapes courtes, avec un suivi des effets sur la qualité et les réclamations.

Propositions clés :

- Stabilité : maintenir les paliers actuels ; clarifier l'affichage TTC et la fréquence (acte/abonnement).
- Évolutions par pilotes : tester tout nouveau palier sur un périmètre limité et une durée courte, avec bilan public (réclamations, désabonnements, satisfaction).
- Ajustements : réviser périodiquement les paliers en fonction des coûts et de la qualité (délivrabilité, support), sans complexifier la lecture pour l'utilisateur.

Q12 — Partage des revenus

Position :

Les règles actuelles de partage des revenus sont fonctionnelles mais peuvent être rééquilibrées pour mieux refléter la contribution réelle de chaque acteur dans la chaîne de valeur. Il ne s'agit pas de tout refondre, mais d'introduire plus de transparence, de souplesse et d'équité, notamment pour encourager les nouveaux entrants et les services innovants.

Les revenus sharing pour les services DCB doivent être en conformité avec les règles de partage établi par le ministère des télécommunications. Les Opérateurs doivent s'y conformer à ces règles.

Propositions clés :

- Modèle de partage modulable selon le type de service, le canal utilisé et la valeur ajoutée réelle.
- Grille de répartition transparente publiée par l'INT, avec exemples concrets.
- Part minimale garantie pour le fournisseur de service, surtout dans les services à but social, éducatif ou public.
- Révision périodique des règles de partage pour suivre l'évolution des usages et des technologies.
- Clause de négociation encadrée entre ORPT et fournisseur, avec trame type et délais de réponse.
- Tableau de bord public sur les modèles de partage appliqués, pour renforcer la confiance.
- Garantir l'application du revenus sharing pour les services DCB en conformité avec les règles de partages définis par le Ministère (65%-35%)

Q13 — Négociation commerciale vs encadrement

Position :

Le modèle actuel de négociation commerciale est globalement équilibré, mais il reste trop rigide pour stimuler l'innovation et favoriser une concurrence équitable. L'enjeu n'est pas de changer le cadre juridique, mais de rendre les pratiques contractuelles plus transparentes, prévisibles et adaptées à la nature des services fournis, afin de réduire les délais de conclusion et de mise en service tout en ouvrant la voie à de nouveaux modèles de partenariat.

Propositions clés :

- **Encadrement par type de service :**
 - Services commerciaux → négociation libre mais encadrée par des délais.
 - Services publics, sociaux ou éducatifs → trame contractuelle simplifiée, part minimale garantie.
 - Services à faible revenu → conditions allégées, accès facilité.
- **Trames types de contrat** proposé par l'INT, avec clauses minimales (durée, partage, résiliation).
- **Délais de réponse obligatoires** pour les ORPT (ex. : 15 jours ouvrés).
- **Clause de médiation** en cas de blocage ou de refus non motivé.
- **Registre des accords conclus** (sans données sensibles), pour renforcer la transparence.

- **Garantir la concurrence loyale :** Définir des **règles de transparence minimale** dans les relations opérateur–fournisseur (accès équitable aux canaux, délais de validation uniformes, critères d'éligibilité clairs) pour éviter toute position dominante.

Q14 — SMS push : paliers/tarifs

Position :

Les paliers actuels et les tarifs de l'offre SMS Push constituent une base stable, mais ils ne reflètent plus totalement les réalités du marché tunisien, marquées par une plus forte digitalisation, une baisse des coûts techniques et une demande accrue en volumes A2P (Application-to-Person). L'enjeu n'est pas de refondre la grille tarifaire, mais de l'ajuster pour qu'elle soit plus progressive, prévisible et incitative, tout en réduisant les délais de contractualisation et d'activation.

Propositions clés :

- Révision légère des paliers de volume. Introduire des seuils intermédiaires pour éviter les sauts brusques entre petits et grands volumes (par exemple : 10k – 50k – 200k – 1M SMS). Cela fluidifie la croissance des nouveaux acteurs et réduit les négociations ad hoc.
- Tarification progressive et transparente. Afficher une grille publique simplifiée par palier, avec des remises automatiques selon le volume et la qualité du trafic (taux de livraison, absence de spam). L'objectif : encourager la régularité et éviter les demandes répétées d'ajustement tarifaire.
- Délais et simplicité d'accès. Permettre une validation automatique du palier choisi dès la signature de contrat, avec mise en service sous 5 jours. Les acteurs évitent ainsi les délais administratifs qui freinent les campagnes A2P.
- Incitation à l'innovation. Maintenir une marge tarifaire favorable pour les SMS utilisés dans des services publics numériques, d'inclusion ou de santé — afin de soutenir les projets à fort impact social sans toucher au cadre réglementaire.

Q15 — A-to-P domestiques

Position :

L'ouverture de l'offre SMS Push aux flux A2P nationaux est pertinente et cohérente avec l'objectif de dynamiser le marché SVA local et de réduire les délais d'accès au service. En revanche, l'exclusion des flux internationaux peut être maintenue pour des raisons de contrôle, de sécurité et de traçabilité, à condition que cela n'entrave pas l'innovation ni les partenariats légitimes avec des acteurs internationaux opérant en Tunisie. L'approche à privilégier : favoriser les flux nationaux en priorité, tout en gardant une ouverture encadrée aux flux internationaux fiables et déclarés.

Propositions clés :

- **Priorité au national.** Étendre l'offre SMS Push aux flux **A2P domestiques** permet de soutenir l'écosystème tunisien (banques, administrations, opérateurs, services à la population) et de raccourcir les circuits de validation et d'activation.
- **Exclusion ciblée des flux internationaux.** Maintenir une **exclusion de principe** des flux A2P entrants non identifiés, afin d'éviter le spam, les fraudes et les campagnes non conformes.
- Cependant, une **ouverture contrôlée** pourrait être envisagée pour les **flux internationaux déclarés** (accords bilatéraux, opérateurs agréés, routes certifiées).

Q16 — Services à promouvoir

Position :

Oui, plusieurs types de services SVA peuvent être proposés, en particulier dans les domaines éducatif, social, culturel, environnemental et entrepreneurial. Ces services sont souvent portés par des startups, des associations ou des établissements publics, et méritent un cadre souple et incitatif pour se développer.

Aussi, marketing géolocalisation, IOT, ticketing, paiements de proximité).

Propositions clés

Exemples de services à promouvoir :

- **Services éducatifs** : quiz, révisions, orientation, notifications scolaires.
- **Services de santé publique** : rappels de vaccination, conseils nutritionnels, alertes sanitaires.
- **Services culturels** : agenda local, accès à des contenus audio/textes, valorisation du patrimoine.
- **Services environnementaux** : alertes pollution, tri sélectif, météo locale.
- **Services d'inclusion numérique** : accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap.
- **Services entrepreneuriaux** : micro-formation, mise en réseau, alertes d'opportunités.

Mesures à prendre pour les promouvoir :

- **Classe tarifaire réduite ou gratuite** pour les services à but non lucratif.
- **Procédure simplifiée d'autorisation** pour les acteurs publics ou associatifs.
- **Appels à projets thématiques** soutenus par l'INT ou les ORPT.
- **Visibilité accrue** via un portail national des SVA utiles.
- **Partage de bonnes pratiques** et modèles techniques réutilisables.

Q17 — Contenu local

Position :

Le contenu local est essentiel pour renforcer l'utilité, l'inclusivité et l'ancrage territorial des SVA. Il permet de répondre aux besoins réels des citoyens, dans leur langue, leur culture et leur environnement. Son développement doit être encouragé par des **incitations concrètes, des partenariats et une meilleure visibilité**.

Propositions clés :

- **Incitations tarifaires** pour les services qui utilisent du contenu local (langue, culture, territoire).
- **Partenariats avec les collectivités locales, les écoles, les associations** pour co-crée du contenu.
- **Référentiel national du contenu local** : trames, **formats**, exemples réutilisables.
- **Label "contenu local utile"** attribué par l'INT pour valoriser les services.
- **Appels à projets** pour stimuler la création dans toutes les zones du pays.

Q18 — Chaîne de valeur : forces/limites

Position

La chaîne de valeur tunisienne des SVA est **clairement structurée** (fournisseurs, agrégateurs, opérateurs, usagers), ce qui a permis de **stabiliser le marché** et d'assurer un **contrôle réglementaire efficace**. Cependant, son **exécution reste rigide**, avec des **délais longs**, une **faible transparence économique** et une **intégration limitée** entre les acteurs. L'efficacité du modèle dépend aujourd'hui de la **simplification des échanges** et de la **réduction des délais d'activation**.

Propositions clés

Priorité : rendre la chaîne **plus fluide et traçable**, sans la modifier sur le fond.

- **Maintenir un écosystème dans lequel les fournisseurs SAV restent la référence pour la fourniture et la gestion des services SAV**. Les ORPT de leur côté, et afin de maximiser leur efficacité, doivent continuer à externaliser la gestion opérationnelle de l'activité SAV.

Q19 — Amélioration de la chaîne de valeur et répartition des rôles

Position :

L'amélioration passe par une clarification des rôles, une réduction des délais et des mécanismes de transparence entre tous les intervenants. L'objectif est d'obtenir un modèle plus agile, prévisible et équitable, sans réviser le cadre légal.

Propositions clés :

- **Définition et rôle des acteurs :**
 - **Fournisseurs SVA** : conçoivent et gèrent les contenus et services.
 - **Agrégateurs** : assurent la connectivité technique et la facturation groupée.
 - **Opérateurs (ORPT/MVNO)** : hébergent les canaux, appliquent les contrôles et reversent les parts de revenus.
 - **INTT** : pilote la conformité, l'équité et la régulation.
- **Améliorations proposées :**
 - **Tableau de bord partagé** (suivi des dossiers, délais, revenus).
 - **Registre public des numéros courts** (statuts, affectations, disponibilité).
 - **SLA inter-acteurs** (dépôt → validation → activation → reversement).
- **Garde-fous pour la concurrence loyale :**
 - Accès non discriminatoire aux canaux.
 - Conditions identiques de validation.
 - Publication des délais moyens de traitement et de mise en service.
 - Audits périodiques de neutralité sur l'attribution et la facturation.

Q20 — Revenue assurance & fraude

Position :

La responsabilité principale de la Revenu Assurance et du Fraud Management revient à l'opérateur de réseau (ORPT), en coordination avec le fournisseur SVA et sous la supervision de l'INTT.

L'objectif : garantir que chaque transaction est exacte, traçable et conforme, sans introduire de lourdeurs supplémentaires.

Propositions clés :

- **Responsabilité claire :**
 - **ORPT** : contrôle principal (flux, facturation, reversements).
 - **Fournisseur SVA** : journalisation locale (opt-in, reçus, STOP).
 - **INTT** : vérification a posteriori via audit périodique.
- **Outils recommandés (simples et existants) :**
 - **Tableaux de rapprochement mensuels** (émis/reçus/payés).
 - **Alertes automatiques** sur les anomalies (volumes inhabituels, désabonnements massifs).
 - **Rapports de conformité trimestriels** synthétiques.

Q21 — Procédures actuelles de déclaration auprès de l'INTT

Les procédures actuelles sont fonctionnelles mais trop lourdes et peu lisibles pour les petits acteurs, les startups ou les associations. Elles manquent de clarté sur les étapes, les délais, et les pièces à fournir. Cela freine l'innovation et l'entrée de nouveaux services utiles. Les procédures doivent être simplifiées. Il faudra éviter toute formalité de légalisation de la procédure.

Amélioration : éviter toute légalisation de la signature, supprimer la demande de bulletin no.3.

Q22 — Quelles sont vos propositions pour faire évoluer ces procédures ? La digitalisation peut-elle améliorer les choses ?

Position :

La digitalisation complète du processus est la clé pour simplifier et accélérer les déclarations, sans modifier le cadre réglementaire. Elle permet un accusé automatique, un suivi transparent et une réduction significative des délais.

Propositions clés :

- **Digitalisation complète** du processus via un portail unique : dépôt, suivi, mise à jour.
- Formulaires simplifiés et pré-remplis, avec guides clairs pour chaque profil.
- Accusé de réception automatique et tableau de bord pour suivre l'état de la demande.

Oui, la digitalisation est essentielle pour rendre les procédures plus efficaces, transparentes et accessibles à tous les profils. A défaut de digitalisation, nous recommandons à revenir à un schéma où le fournisseur SAV peut déposer sa demande au bureau d'ordre de l'INT et que le pointage des documents requis soit fait en fonction d'une checklist communiquée en amont et en toute transparence au fournisseur SAV.

Q23 — Faut-il alléger les pièces administratives demandées ? Si oui, lesquelles devraient être exigées ?

Position :

Oui, il faut alléger les pièces administratives, surtout pour les petits acteurs. L'objectif est de garantir la conformité sans bloquer l'accès.

Propositions clés :

- Pièces à alléger : diplômes, CV, copies des contrats, attestations multiples — remplacés par déclarations sur l'honneur.
- Contrôles a **posteriori** possibles pour limiter les abus, sans ralentir le traitement initial.

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

Position :

Nous considérons qu'il est important d'exiger que le gérant de la société exerçant l'activité de SVA soit de nationalité tunisienne

Q25 — Délais côté opérateurs

Position :

Les délais contractuels actuellement fixés pour l'activation et la modification des services sont souvent théoriques et varient selon les opérateurs. Bien que le cadre contractuel prévoit des échéances raisonnables, leur respect reste inégal, notamment pour les services multi-canaux (SMS, IVR, USSD). Ces écarts nuisent à la planification et à la compétitivité des fournisseurs SVA.

Propositions clés :

- Clarifier et harmoniser les délais dans les contrats types : activation, modification, suspension, et clôture.
- Prévoir des pénalités ou compensations symboliques en cas de dépassement non justifié des délais.
- Intégrer le suivi digitalisé des étapes (dépôt, tests, validation, mise en service) via un portail commun.

Q26 — Contrat-type unifié

Position :

Oui, la mise en place d'un modèle contractuel type unifié, validé par l'INTT, serait hautement bénéfique. Elle renforcerait la cohérence juridique, réduirait les délais de négociation et faciliterait la compréhension pour les nouveaux entrants.

Propositions clés :

- Créer un contrat-cadre standard couvrant les clauses communes : obligations, partage de revenus, confidentialité, délais, résiliation.
- Ajouter des annexes spécifiques par canal (SMS, IVR, USSD) précisant les aspects techniques et tarifaires.
- Valider le modèle type par l'INTT pour garantir la conformité et éviter les divergences d'interprétation entre opérateurs.

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 ?

Position :

L'idée de confier la vérification de conformité à un organisme tiers indépendant est pertinente sur le plan du contrôle, mais elle doit rester proportionnée et pragmatique. L'objectif prioritaire est d'assurer la fiabilité et la sécurité technique des plateformes SVA, sans rallonger les délais d'instruction ni alourdir les coûts pour les fournisseurs.

Une telle vérification peut être envisagée en aval, après la mise en service, ou dans le cadre d'un audit périodique allégé, plutôt qu'en prérequis systématique.

Propositions clés :

- Périmètre de vérification : se limiter aux points critiques — journalisation, sécurité des flux, gestion du consentement, et fiabilité de la facturation.
- Périodicité et allègement : mise en place d'un audit simplifié tous les 18–24 mois, avec déclaration d'auto-conformité annuelle entre deux cycles.

Q28 — Facturation & réconciliation : état

Position :

Les procédures actuelles de facturation et de règlement entre opérateurs et fournisseurs SVA sont opérationnelles mais peu fluides. Elles reposent sur des échanges manuels, des validations séquentielles et des délais variables, ce qui provoque des retards de paiement et des litiges récurrents. Le dispositif reste efficace pour le contrôle comptable, mais il manque de transparence, d'automatisation et de traçabilité en temps réel.

Q29 — Améliorations facturation & réconciliation

Position : Réduire cycles et litiges.

Propositions clés :

- **Portail numérique partagé** entre ORPT, INT et fournisseurs pour :

- Dépôt et suivi des factures.
- Visualisation des reversements.
- Historique des échanges et des contestations.
- **Délais contractuels clairs** pour le règlement (ex. : 30 jours maximum).
- **Réconciliation automatisée** via des journaux techniques et des tableaux de bord.
- **Modèle de facture standardisé**, avec champs obligatoires et formats acceptés.
- **Mécanisme de contestation encadré**, avec :
 - Délai de réponse garanti (ex. : 10 jours ouvrés).
 - Accusé de réception automatique.
 - Possibilité de médiation via l'INT.
- **Notification automatique** en cas de rejet ou de retard de paiement.
- **Auditabilité renforcée** : accès aux logs, aux volumes, aux taux de reversement.

Q30 — Quels workflows spécifiques pour chaque technologie (SMS, USSD, appli, Web/Wap) afin d'optimiser l'expérience utilisateur et garantir la protection ?

Position

Chaque technologie nécessite un workflow adapté, simple et sécurisé, pour garantir une expérience fluide, transparente et respectueuse des droits des utilisateurs. L'objectif est d'éviter les inscriptions sauvages, de garantir le consentement éclairé, et de faciliter la désinscription. Propositions par technologie :

Technologie	Workflow recommandé
SMS	Message d'introduction avec tarif + consentement clair (ex. : "Répondez OUI pour activer"). STOP gratuit obligatoire. Journalisation des échanges.
USSD	Menu interactif avec affichage du tarif avant validation. Confirmation explicite. Option de désinscription via code court.
Applications mobiles	Écran d'accueil avec conditions et tarif. Authentification forte (OTP, biométrie). Désinscription via paramètres ou bouton visible.
Web/Wap	Page d'atterrissage avec tarif, conditions, et bouton d'activation. Double opt-in par SMS ou email. Désinscription via lien ou interface claire.

Mesures transversales :

- Transparence tarifaire obligatoire avant toute activation.
- Authentification forte pour les services payants.
- Journalisation des consentements et des désinscriptions.
- Moyen gratuit de désinscription accessible à tout moment.

Q31 — Que pensez-vous du moyen gratuit de désinscription proposé par l'INT ? Autres suggestions ?

Position :

Le moyen gratuit de désinscription est indispensable et salubre. Il renforce la confiance, protège les utilisateurs et limite les abus. Il doit être simple, universel et traçable.

Propositions clés :

- **Mot-clé STOP universel** pour tous les services SMS.
- **Code USSD standardisé** pour désinscription rapide.
- **Bouton de désactivation obligatoire** dans les applis et sites Web.
- **Portail centralisé de gestion des abonnements SVA**, accessible à tous les utilisateurs.
- **Notification mensuelle récapitulative** des services actifs et des moyens de désinscription.

Q32 — Faut-il adopter des mesures renforcées de protection comme en Europe (plafonnement, double opt-in, transparence, contrôle pub) ?

Position :

Oui, l'adoption de mesures inspirées des bonnes pratiques européennes est pertinente et nécessaire pour garantir un usage responsable des SVA en Tunisie. Ces mesures renforcent la confiance, limitent les abus et protègent les publics vulnérables.

Propositions clés :

- Double opt-in obligatoire pour les services payants.
- Plafonnement mensuel configurable par l'utilisateur.
- Affichage clair et préalable du tarif sur tous les canaux.
- Contrôle de la publicité : interdiction des messages trompeurs ou agressifs.
- Encadrement des promotions et des incitations à l'inscription.

Q33 — Êtes-vous favorable à une charte déontologique obligatoire pour tous les acteurs du marché ?

Position :

Non, nous estimons qu'il n'est pas nécessaire d'avoir une charte déontologique obligatoire.

Contribution Intégrale de la société TOPNET





Réponse de Topnet à la Consultation Publique lancée par l'Instance Nationale des Télécommunications sur le Développement des Services à Valeur Ajoutée (SVA) en Tunisie.

Octobre 2025

L'Instance Nationale des Télécommunications (INT) a lancé une consultation publique relative à l'évolution du cadre réglementaire et technique des Services à Valeur Ajoutée (SVA).

La société TOPNET, en tant que fournisseur de services Internet et acteur de l'écosystème numérique tunisien, soumet par la présente ses observations et propositions dans le but de contribuer à la modernisation, à la transparence et à la compétitivité du marché des SVA en Tunisie

Réponses aux questions

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 ?

Réponse Q1 :

Oui, le cadre juridique actuel, issu du décret de 2012 et de l'arrêté de 2013, ne reflète plus les réalités du marché ni les innovations technologiques (applications, DCB, cloud, IA, IoT, etc.).

Propositions d'amélioration :

- Moderniser le cadre actuel pour y intégrer :
 - Les nouvelles technologies de diffusion (USSD, DCB, Web, applications mobiles, APIs) ;
 - Une régulation souple axée sur la conformité et non sur l'autorisation préalable ;
 - Un cadre clair pour la facturation directe (DCB), en exigeant le consentement explicite (double opt-in).
 - Une harmonisation avec la loi sur la protection des données (référence RGPD européen).
- Autoriser explicitement les FSI, MVNO et startups à proposer des SVA.
- Simplifier la procédure de déclaration par un portail numérique unifié (E-déclaration).
- Instaurer une charte déontologique obligatoire, encadrant transparence, sécurité et protection des utilisateurs.
- Prévoir des incitations à l'investissement dans le contenu local et les services innovants.

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 ?

Réponse Q2 :

L'ouverture est nécessaire pour dynamiser l'écosystème tunisien des SVA et pour garantir une concurrence saine et loyale et accéder au marché de manière équitable nous proposons de :

- Autoriser l'entrée des opérateurs fixes, FSI, MVNO, startups et institutions publiques sous réserve de transparence et d'équité d'accès.
- Créer une plateforme d'interconnexion neutre pour garantir un accès équitable aux opérateurs.
- Fixer des règles de concurrence loyale : pas de conditions préférentielles, tarification standardisée, publication des contrats types.
- Encourager les partenariats public-privé pour développer des services d'intérêt général (e-gov, santé, éducation, paiement mobile).
- Instaurer un label qualité SVA pour valoriser les fournisseurs conformes.

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

Réponse Q3 :

Le marché doit être ouvert de manière à promouvoir le développement économique du secteur des SVA, en offrant aux acteurs les conditions nécessaires à leur intégration effective au marché.

- FSI : pour intégrer les SVA web et OTT dans leurs offres connectées.
- Opérateurs mobiles et fixes : pour la distribution et la facturation.
- Startups : pour l'innovation et les services digitaux locaux.
- Agrégateurs techniques : pour simplifier l'intégration et mutualiser les plateformes.
- Associations et institutions publiques : pour les services d'intérêt général (notifications CNAM, CNSS, e-facture, etc.).

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

Réponse Q4 :

- Procédures administratives encore lourdes et lentes.
- Manque de transparence dans les partenariats USSD.
- Absence d'interconnexion ouverte et de plateformes communes.
- Coûts élevés (redevances, hébergement, connectivité).
- Partage de revenus déséquilibré au profit des opérateurs.
- Manque de formation et de soutien aux petites structures et startups.

Propositions :

- Simplifier la déclaration (portail numérique + délais plafonnés),
- Améliorer le cadre réglementaire,
- Harmoniser les contrats entre opérateurs,
- Encourager l'hébergement sur cloud national sécurisé,
- Créer un fonds d'appui à l'innovation SVA,
- Améliorer et fluidifier les transactions financières avec l'étranger pour les services SVA (audiovisuel, gaming, etc.).

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 ?

Réponse Q5 :

L'ouverture à ces canaux est essentielle pour moderniser l'offre tunisienne.

Afin de garantir une concurrence saine et loyale, et une protection des utilisateurs, plusieurs conditions doivent être fixées :

- Inclusion officielle du canal USSD dans le plan national de numérotation, avec redevance équivalente à celle du SMS court,
- Introduction de SMS Mo avec échange gratuits avec les clients (SAV, recouvrement jeux, étude de satisfaction, etc.)
- Favoriser le développement d'applications mobiles et Web/Wap sécurisées, hébergées sur le territoire tunisien.
- Imposer des obligations de :

- Sécurité et protection des données (conformité à la loi 2004-63) ;
 - Consentement utilisateur clair (opt-in/double opt-in) ;
 - Désinscription gratuite et immédiate ;
 - Affichage clair des tarifs et conditions.
- Exiger des opérateurs qu'ils offrent un accès technique non discriminatoire aux nouveaux canaux.
- Adoption du Direct Carrier Billing (DCB) comme moyen de facturation principal pour les contenus numériques ;
- Encourager le paiement hybride (carte, wallet, DCB) pour les services Web et App ;
- Obligation d'interopérabilité entre opérateurs pour garantir la neutralité

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

Réponse Q6 :

Pour garantir la qualité, la sécurité et la continuité des SVA, TOPNET propose la composition minimale suivante, modulable selon la taille et le volume du service :

- Responsable SVA / chef de produit (1) : gestion commerciale, conformité réglementaire, relation opérateurs/partenaires.
- Ingénieur plateforme (backend) (1–2) : architecture, APIs, scalabilité, supervision.
- Ingénieur télécom / interconnexion (1) : gestion des liaisons avec opérateurs (SMSC, USSD, SIP, etc.), tests et réconciliation.
- Ingénieur sécurité / administrateur cloud (1) : HSM, chiffrement, sauvegardes, gestion des accès, conformité RGPD/loi 2004-63.
- DevOps / opérateur plateforme (1–2) : CI/CD, monitoring, haute disponibilité, SLA.
- Support client / SAV (2+) : prise en charge des réclamations, remboursements, désabonnements.
- Responsable conformité & juridique (partagé) : gestion contrats, protection des données, propriété intellectuelle.
- QA / testeur (1, en fonction du volume) : tests d'intégration, charge, sécurité.

Rationnel : séparation claire des rôles réduit les risques opérationnels (fraude, incidents, retards de facturation) et permet d'atteindre les SLA exigés par les classes tarifaires C5–C7.

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 ?

Réponse Q7 :

Propositions pragmatiques et équilibrées entre contrôle et simplicité administrative :

- Exiger preuves clés pour la déclaration initiale : copies des diplômes des responsables techniques (Bac+3/Bac+5 ou équivalent), copie de la pièce d'identité du gérant, extrait du registre du commerce.
- Autres justificatifs sur déclaration sur l'honneur : contrats de recrutement, fiches de poste et attestations d'expérience pour les autres employés (pour alléger la charge administrative).

- Contrôle ciblé : l'INT peut demander les copies des contrats ou B3 uniquement en cas d'anomalie ou d'audit (approche fondée sur le risque).
- Vérification judiciaire : exigence d'un certificat de bonne conduite judiciaire pour le gérant (ou déclaration équivalente) — contrôlé ponctuellement lors d'audits.
- Mise à jour annuelle : attestation sur l'honneur à renouveler et contrôle aléatoire (audit sur pièces) pour limiter la fraude documentaire.

Avantage : équilibre entre sécurité (prévention des fraudes et respect du cadre) et simplicité (faciliter l'entrée des petits acteurs/startups).

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 ?

Réponse Q8 :

Recommandations d'un catalogue minimal modulable selon le type de service :

- Infrastructure réseau : connectivité redondante (2 opérateurs/2 liens), firewall N+1, load-balancer, NAT/PTR configurés.
- Serveurs/application : Cloud national ou VM ou containers (Kubernetes) pour scalabilité ; capacité dimensionnée selon le pic (SLA à définir).
- Bases de données : répliquées, sauvegardes chiffrées, plan de reprise (RTO/RPO définis).
- Composants SVA spécifiques : SMSC/SS7 gateway (ou API SMPP via agrégateur), plateforme USSD/IVR, serveurs media pour VOD/gaming si applicable.
- Sécurité & conformité : WAF, chiffrement au repos et en transit, gestion des logs, IAM (audit trail).
- Supervision & observabilité : logs centralisés, APM, alerting, dashboards SLA.
- Support client / CRM : outil ticketing, workflow remboursement, automatisation des STOP/désinscriptions.
-

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

Réponse Q9 :

Opportunités :

- Agilité et scalabilité (autoscaling).
- Réduction des coûts CAPEX (paiement OPEX).
- Haute disponibilité via orchestration (K8s) et redondance multi-zone.
- Déploiement continu (CI/CD) et isolation entre services.

Risques :

- Sécurité : mauvaise isolation des tenants, fuite de données si multi-tenant non maîtrisé.
- Dépendance fournisseur cloud (vendor lock-in).
- Conformité : localisation des données, contrôles d'accès.
- Latence pour certains services temps réel (IVR, gaming) si mal dimensionné.

Mesures d'atténuation proposées :

- Imposer des certifications sécurité pour l'hébergeur (ISO27001, SOC2 si possible).

- Assurer la protection des données personnelles
- Exiger la séparation réseau/compute pour les environnements multi-tenants.
- Déployer une architecture hybride (partiel on-prem pour fonctions critiques + cloud pour scalabilité).
- Convention de niveau de service (SLA) et audits réguliers.

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

Réponse Q10 :

Si l'usage du cloud est autorisé, TOPNET propose les obligations minimales suivantes :

1. Localisation des données : stockage des données sensibles (données personnelles, logs facturation) sur des centres situés en Tunisie ou dans la zone MENA si le cadre légal le permet, avec notification préalable pour tout transfert hors territoire.
2. Sécurité : chiffrement TLS 1.2+ en transit et chiffrement AES-256 au repos ; gestion des clés via HSM ou KMS séparé.
3. Interopérabilité & portabilité : APIs documentées, formats standards (JSON, REST), export complet des données en cas de migration sans vendor lock-in.
4. Contrôles & audits : droit d'audit pour l'INT et le fournisseur SVA ; rapports périodiques (logs, acces, incidents).
5. Disponibilité : SLA $\geq 99.9\%$ pour les composants critiques, plan de continuité (DRP) et RTO/RPO contractuels.
6. Confidentialité & confidentialité commerciale : clauses contractuelles pour le secret des affaires et protection IP.
7. Gestion incidents & notification : obligation de notifier toute violation de sécurité en <72h et rapport d'impact.
8. Accords de niveau de service pour interconnexion : latence maximale, jitter pour services temps réel (IVR/gaming).
9. Conformité légale : respect de la loi tunisienne sur la protection des données à caractère personnel (loi 2004-63) et règles de change pour contrats internationaux.

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 ?

Réponse Q11 :

Le système actuel (C1 → C7 + C8) constitue une base solide, mais il doit évoluer pour s'adapter aux nouveaux services digitaux et à la segmentation des usages.

Propositions d'ajustement :

- Révision des classes tarifaires et des tarifs intermédiaires et notamment la classe C1 en vue de booster la dynamique de l'activité SMS MT / MO
- Introduire une nouvelle classe C9 pouvant atteindre 100 TND pour les services premium à contenu exclusif (streaming, e-learning, gaming, VOD, IA générative, etc.) avec DCB.
- Créer des micro-classes inférieures à 0,1 DT pour les micro-paiements de type freemium, très utilisés dans les applications mobiles.
- Harmoniser la tarification entre les différents canaux (SMS, Web, USSD, DCB) pour éviter les distorsions.

- Intégrer une tarification dynamique, autorisant le paiement à l'acte ou à la session selon le modèle économique du service.
- Garantir la transparence tarifaire via un affichage obligatoire sur tous les supports numériques.

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 ?

Réponse Q12 :

Le partage actuel (35 % opérateur / 65 % fournisseur) est acceptable pour les SVA standards (SMS), mais insuffisant pour les services digitaux à forte valeur ajoutée (applications, DCB, Web).

Propositions :

- Adopter un modèle évolutif selon la valeur ajoutée :
 - SMS standard: 35 % / 65 %
 - Web/Wap et USSD: 25 % / 75 %
 - DCB & abonnement : 20 % / 80 % (en raison des coûts techniques et marketing du fournisseur).
- Instaurer une transparence contractuelle obligatoire : publication par l'INT d'un barème indicatif de partage des revenus.
- Prévoir des bonus incitatifs (ex. réduction de la part opérateur pour services locaux ou éducatifs).
- Définir un modèle standardisé de reporting entre opérateurs et fournisseurs pour simplifier la réconciliation.

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 ?

Réponse Q13 :

Le modèle de négociation actuelle est utile, mais il peut générer des déséquilibres entre acteurs (notamment petites entreprises vs opérateurs).

Propositions :

- Maintenir la négociation, mais sous un cadre régulé par l'INT fixant :
 - Les limites minimales/maximales de partage des revenus ;
 - Les délais contractuels d'activation et de paiement ;
 - Les obligations de transparence et de non-discrimination.
- Introduire un modèle type de contrat SVA validé par l'INT, adaptable selon le canal utilisé (SMS, USSD, DCB, Web).
- Créer une commission de conciliation (sous l'égide de l'INT) pour arbitrer les litiges tarifaires ou commerciaux.

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 ?

Réponse Q14 :

Les paliers actuels sont fonctionnels, mais nécessitent des ajustements pour refléter le marché tunisien et encourager les campagnes locales.

Propositions :

- Réviser les tarifs à la baisse pour les volumes supérieurs à 500 000 SMS afin de stimuler les campagnes nationales (information publique, notifications, alertes).
- Introduire un tarif préférentiel pour les messages transactionnels (OTP, alerte bancaire, e-gov).
- Créer une grille différenciée entre :
 - SMS publicitaires (plus chers, soumis à opt-in) ;
 - SMS informatifs / de service (tarif réduit).
- Ajouter un palier spécial pour les volumes très élevés (+2 millions SMS/mois) avec un tarif $\leq$ 0,010 DT TTC.

Q15. Que pensez-vous de l'inclusion, dans le périmètre de l'offre SMS push, offerte aux fournisseurs de SVA, des flux AtoP en de provenance du national, et l'exclusion des flux AtoP en provenance de l'international ?

Réponse Q15 :

L'exclusion des flux internationaux vise à protéger le marché local, mais elle doit être révisée pour ne pas freiner les services digitaux globaux.

Propositions :

- Autoriser les flux A2P nationaux et internationaux sous réserve de :
 - Hébergement local du prestataire ;
 - Contrôle des devises et conformité avec la BCT ;
 - Filtrage anti-spam par les opérateurs ;
 - Accords d'interconnexion transparents.
- Créer un registre national A2P pour identifier et contrôler les émetteurs.
- Harmoniser les règles d'accès entre fournisseurs tunisiens et agrégateurs internationaux.

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

Réponse Q16 :

TOPNET recommande d'élargir le périmètre à des services numériques utiles et inclusifs :

- Services financiers digitaux : paiement mobile, micro-crédit, micro-assurance.
- Services e-gov : suivi des dossiers administratifs, factures publiques, notifications CNSS/CNAM/STEG.
- Services éducatifs : cours en ligne, révision scolaire par SMS/Web, orientation universitaire.
- Gaming et e-sport : tournois en ligne avec facturation DCB.
- Services culturels : plateformes VOD tunisiennes, musique locale, événements.
- Santé numérique : alertes vaccination, téléconsultation via USSD/SMS.

Mesures additionnelles :

- Création d'un fonds de soutien au contenu local SVA, financé par 1 % du CA SVA
- Réduire les redevances pour les services à utilité publique.
- Accorder une priorité d'attribution des numéros courts aux projets nationaux innovants.

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

Réponse Q17 :

Pour stimuler un écosystème tunisien autonome TOPNET propose de :

- Encourager les co-productions locales (studios, développeurs, artistes).
- Exonérer temporairement de certaines taxes les services SVA 100 % tunisiens.
- Déploiement d'un label "Contenu Made in Tunisia" géré par l'INT et le MTC.
- Financer les projets via un fonds d'innovation numérique alimenté par une faible contribution sur le chiffre d'affaires SVA.
- Développer des partenariats université-startups pour les projets IA, gaming, éducation, santé.
- Promotion de la Co-crédation entre opérateurs et producteurs audiovisuels

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

Réponse Q18 :

Forces :

- Présence d'un tissu de PME spécialisées.
- Expérience solide des opérateurs et agrégateurs.
- Cadre administratif relativement clair (déclaration à l'INT).

Limites :

- Manque de transparence et d'équité d'accès aux canaux USSD/SMS.
- Absence de rôle défini pour les FSI et MVNO.
- Faible intégration technologique (peu d'API interopérables).
- Risque de dépendance excessive aux opérateurs pour la facturation et l'hébergement.

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 ?

Réponse Q19 :

Chaîne de valeur proposée par TOPNET :

1. Chaîne simplifiée : Fournisseur → Agrégateur → Opérateur → Client,
2. Opérateurs télécoms (ORPT/MVNO) : connectivité, interconnexion, facturation.
3. Agrégateurs techniques : passerelles SMS, DCB, USSD, API de paiement.
4. Fournisseurs SVA : conception, hébergement, innovation, contenu.
5. FSI : distribution des SVA via portails et Internet fixe/mobile.
6. Autorités (INT, MTC) : régulation, certification, arbitrage.
7. Utilisateurs finaux : consommateurs et bénéficiaires de services.

Garde-fous :

- Contrats types validés par l'INT.
- Définir un rôle clair d'auditeur indépendant pour le revenu assurance (ex. cabinet externe certifié ISO audit) ;
- Obligation d'API inter-opérateurs normalisées (pour facturation, consentement, et fraude).

- Accès non discriminatoire aux infrastructures techniques.
- Portail d'enregistrement et de suivi public des fournisseurs agréés.
- Publication des statistiques de transparence (revenus, litiges).

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

Réponse Q20 :

Le responsable qui incombe la charge de Revenue assurance et fraude management : opérateurs et fournisseurs SVA conjointement, sous supervision de l'INT.

Outils recommandés :

- Système automatisé de conciliation des volumes SMS/USSD/Web (API sécurisée).
- Moteurs d'alerte pour détection d'anomalies de trafic et fraude à la facturation.
- Tableaux de bord d'audit accessibles à l'INT pour suivi en temps réel.
- Traçabilité complète des transactions : logs horodatés, consentement utilisateur, validation DCB.
- Certification annuelle des plateformes (audits indépendants).

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

Réponse Q21 :

Les procédures actuelles restent globalement claires mais trop lourdes et manuelles, ce qui freine l'entrée de nouveaux acteurs et la mise à jour des dossiers.

Remarques :

- Délais de traitement variables (souvent supérieurs à un mois).
- Multiplicité des pièces justificatives papier.
- Absence de suivi en ligne ou de traçabilité.

Propositions :

- Digitalisation complète des déclarations avec tableau de bord, suivi temps réel, et signature électronique.
- Dématérialisation totale des pièces administratives (PDF signés, cachet électronique visible).
- Attribution automatique du numéro de suivi dès dépôt du dossier.

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 ?

Réponse Q22 :

Oui, la digitalisation est essentielle, elle permettra :

- Un gain de temps et de transparence ;
- Une standardisation nationale des déclarations ;
- Un suivi automatisé des délais ;
- La réduction des erreurs humaines.

Propositions :

- Développer un portail E-INT Déclaration SVA, avec :
 - Espace sécurisé par identifiant numérique (e-ID) ;
 - Dépôt et validation en ligne ;
 - Notification automatique (email/SMS) pour chaque étape ;
 - Paiement en ligne des redevances.
- Intégration avec le registre national des entreprises (RNE) pour récupération automatique des données juridiques.

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

Réponse Q23 :

Oui, certaines pièces devraient être remplacées par des déclarations sur l'honneur ou des vérifications croisées automatisées via l'administration en ligne.

Propositions :

- À maintenir : RNE, CIN du gérant, diplômes clés, schéma technique.
- À supprimer ou simplifier : copie du bail, CV détaillés, contrats internes.
- À remplacer par : déclaration sur l'honneur de conformité et d'absence d'antécédents judiciaires.
- À centraliser : justificatifs déjà détenus par d'autres organismes (ex. CNSS, impôts).

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

Réponse Q24 :

Il est recommandé de préserver la condition de nationalité tunisienne pour le gérant, afin de :

- Garantir la responsabilité juridique sur le territoire tunisien ;
- Protéger la souveraineté numérique ;
- Faciliter les recours et la supervision.

Cependant, TOPNET propose d'autoriser des investisseurs étrangers minoritaires dans le capital, à condition que la direction effective et la gestion opérationnelle demeurent en Tunisie.

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 ?

Réponse Q25 :

Les délais actuels sont jugés trop longs et non uniformes entre opérateurs, cela ralentit le lancement des services innovants.

Propositions :

- Fixer des délais maximums par type de service :
 - Activation initiale : ≤ 15 jours ouvrables ;
 - Modification d'un service existant : ≤ 7 jours ;
 - Validation technique : ≤ 5 jours.

- Imposer un délai de réponse automatique au-delà duquel le silence vaut accord (principe de “silence positif”).

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 spécificité technique et tarifaire de chaque type de services approuvé préalablement par l’INT

Réponse Q26 :

TOPNET soutient pleinement cette initiative, un modèle unique de contrat validé par l’INT renforcerait la transparence, l’équité et la rapidité.

Propositions :

- Créer un modèle type modulaire selon la technologie : SMS / IVR / USSD / Web / DCB.
- Intégrer dans chaque version :
 - Clauses de partage des revenus ;
 - Délais standards ;
 - Conditions de facturation et de désabonnement.
- Obligation pour chaque opérateur de publier les variantes validées par l’INT.

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?

Réponse Q27 :

Oui, c’est pertinent, sous conditions :

- Confier la mission à un organisme agréé par l’INT (ex. CERT, agence tunisienne de cyber sécurité, laboratoire universitaire accrédité).
- Limiter l’intervention à la première certification ou en cas de modification majeure de la plateforme.
- L’INT garderait un rôle de supervision et de validation finale.

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

Réponse Q28 :

Le cadre actuel est clair, mais des retards subsistent dans la facturation et le règlement.

Propositions :

- Instaurer une plateforme automatisée de réconciliation entre opérateurs et fournisseurs (API + portail commun).
- Passer au format facturation électronique standardisée (UBL/XML).
- Réduire le délai global de règlement à 15 jours après validation du trafic.
- Mettre en place un registre d’anomalies partagé pour les contestations.

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

Réponse Q29 :

Propositions :

- Encadrer le délai de contestation à 10 jours après réception des rapports de trafic.

- Exiger un retour automatique via le portail E-SVA.
- En cas de litige prolongé, prévoir arbitrage rapide par l'INT sous 15 jours.
- Mettre en place une conciliation automatique dès dépassement du seuil de 3 % de divergence.

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 ?

Réponse Q30 :

Propositions de TOPNET :

Technologie	Étapes clés proposées	Mesures de protection
SMS	Inscription → Confirmation (double opt-in) → Livraison → Facturation → Désinscription	Tarification affichée, consentement explicite, mot-clé STOP universel
USSD	Menu dynamique → Confirmation → Facturation immédiate	Session sécurisée, affichage du prix avant validation
Applications mobiles	Installation → Création de compte → Authentification OTP → Abonnement ou achat in-app	Authentification forte (OTP), chiffrement, désabonnement en un clic
Web/Wap	Page d'accueil → Affichage tarif → Validation → Confirmation par SMS	HTTPS obligatoire, logs de consentement, double opt-in

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 ?

Réponse Q31 :

TOPNET soutient totalement cette mesure. Elle favorisera la confiance des utilisateurs et réduira les réclamations.

Suggestions complémentaires :

- Développer un portail web unifié "stop-sva.intt.tn" pour gérer toutes les désinscriptions.
- Envoi automatique d'un SMS de confirmation après désabonnement.
- Intégration API pour que chaque fournisseur mette à jour sa base en temps réel.

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 ?

Réponse Q32 :

Oui, fortement favorable, ces mesures existent déjà dans les pays européens et renforcent la confiance.

Propositions :

- Rendre obligatoire le double opt-in pour tout service payant.

- Fixer un plafond mensuel de consommation par défaut (ex. 30 DT), modifiable par le client.
- Encadrer la publicité (pas de SMS promotionnels nocturnes).
- Imposer la traçabilité complète des consentements et transactions.
- Sanctionner les éditeurs fautifs (suspension ou retrait d'autorisation).
- Lancement d'un service "STOP SVA" unifié géré par l'INT ;
- Blocage automatique des contenus +18 sans contrôle parental.

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 ?

Réponse Q33 :

TOPNET est favorable à une charte déontologique obligatoire et publique, élaborée conjointement par l'INT, les opérateurs et les fournisseurs SVA.

Contenu proposé :

- Règles de conduite professionnelle (transparence, équité, non-discrimination).
- Engagement à la protection des utilisateurs et des mineurs.
- Interdiction des pratiques trompeuses et des souscriptions forcées.
- Obligation d'affichage tarifaire clair et d'un canal de désinscription gratuit.
- Sanctions en cas de non-respect (avertissement, amende, suspension).

Conclusion générale

TOPNET salue l'initiative de l'Instance Nationale des Télécommunications pour cette consultation publique.

Nous considérons que l'évolution du cadre juridique et technique des SVA représente une opportunité majeure pour renforcer la transformation numérique du pays, stimuler la création de valeur locale et garantir la confiance des utilisateurs.

TOPNET réaffirme sa volonté de collaborer activement avec l'INT et les opérateurs pour bâtir un écosystème SVA innovant, compétitif et éthique au service de l'économie tunisienne.

Contribution Intégrale de l'Organisation Tunisienne pour Informier le Consommateur (OTIC)



Réponses aux questions

Dans une perspective de consolidation des droits des usagers, et conformément aux principes de transparence, de sécurité et d'équité, notre démarche vise à replacer le consommateur final au centre de la réforme envisagée. Les SVA constituent en effet une composante structurante de l'économie numérique :

- ils favorisent l'accès équitable à l'information ainsi qu'aux services publics et privés ;
- ils renforcent l'inclusion financière à travers des solutions de paiement électronique sécurisées et interopérables ;
- ils soutiennent l'innovation digitale et la compétitivité économique, tout en nécessitant une régulation garantissant la protection des données personnelles, la clarté tarifaire et la prévention des pratiques commerciales abusives.

Ainsi, l'OTIC considère que l'évolution du cadre juridique des SVA doit concilier trois impératifs majeurs : **innovation technologique, protection effective du consommateur et stabilité du marché.**

Cependant, pour que leur développement soit durable et inclusif, il est impératif que les SVA reposent sur trois piliers :

- Un cadre juridique clair et modernisé ;
- Un écosystème ouvert à l'innovation et à la concurrence loyale ;
- La garantie effective et mesurable des droits des consommateurs.

Notre contribution s'articule autour des 33 questions soumises par l'INT, enrichies d'une perspective axée sur la protection du consommateur, la transparence de l'information et la responsabilisation des fournisseurs.

1. Réponses détaillées à la consultation

Bloc I – Cadre juridique et ouverture du marché (Q1–Q4)

- Moderniser le cadre de 2012–2013 devenu obsolète afin d'intégrer les technologies émergentes (paiement mobile, IA, IoT).
- Étendre l'accès à l'activité aux **startups, MVNO, associations et opérateurs fixes**, avec obligation de transparence.
- Créer une **autorité de médiation SVA** pour résoudre les litiges rapidement, inspirée de l'expérience française de la *Médiation des communications électroniques*.

Exemple international : L'UE impose dans son *Code européen des communications électroniques* (2018) la transparence contractuelle et le droit de rétractation.

Bloc II – Technologies et innovation (Q5–Q10)

- Encadrer l'USSD avec obligation d'affichage du prix et de la durée du service dès le premier écran.
- Favoriser les applications mobiles et web avec intégration sécurisée des micro-paiements.
- Promouvoir l'hébergement **cloud national souverain**, tout en adoptant des standards internationaux de cyber sécurité (ISO 27001).

Exemple international : Au Kenya l'essor de M-Pesa a été encadré par des règles strictes de transparence tarifaire et de protection des données ce qui a renforcé la confiance du consommateur.

Bloc III – Modèles économiques et tarification (Q11–Q15)

- Réviser les classes tarifaires et introduire une catégorie premium encadrée par un plafond.
- Rééquilibrer le partage des revenus en faveur des éditeurs pour encourager l'innovation locale.
- Encadrer strictement les SMS push avec un **opt-in obligatoire** comme dans la réglementation européenne (Directive ePrivacy).

Bloc IV – Services et contenu local (Q16–Q17)

Prioriser les services à forte valeur sociétale

Les Services à Valeur Ajoutée (SVA) ne doivent pas être limités à des services purement commerciaux ou de divertissement mais orientés en priorité vers les besoins essentiels du citoyen-consommateur et la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD).

Nous recommandons de mettre en avant :

- E-santé (m-santé et télémédecine)

- Suivi médical à distance via SMS ou applications (rendez-vous, alertes vaccins, suivi maladies chroniques).
- Alertes sanitaires en cas d'épidémie (exemple : notifications COVID-19 en Europe).
- **Exemple international** : En Inde, des millions de femmes enceintes reçoivent gratuitement par SMS des conseils de santé dans le cadre du programme *mMitra*.

- E-éducation et apprentissage numérique

- Accès à des cours et ressources pédagogiques via mobile particulièrement pour les zones rurales.
- Suivi parental (présence scolaire, notes, alertes administratives).

- **Exemple international** : Au Rwanda, le programme *MobiLiteracy* utilise les SMS et applications pour renforcer l’alphabétisation des familles rurales.

- E-gouvernement (e-gov)

- Accès simplifié aux services administratifs (paiement des taxes, renouvellement de documents, prise de rendez-vous).
- Suivi en temps réel des dossiers administratifs.
- **Exemple international** : L’Estonie, pionnière du numérique, a mis en place des services mobiles sécurisés pour l’identité numérique et l’accès aux services publics.

- Alertes consommateurs (prix et sécurité)

- **Notifications officielles sur les prix** : Envoi d’alertes aux consommateurs en cas de variation significative des prix des produits de première nécessité (alimentation, carburant, médicaments).
- **Alertes sécurité et santé** : Notification immédiate en cas de retrait de produits dangereux ou non conformes, incluant les produits alimentaires, pharmaceutiques, électroniques et cosmétiques.
- **Exemples internationaux** :
 - ✓ **France** : L’application *Signal Conso* permet aux citoyens de signaler des abus commerciaux et de recevoir des alertes sur les produits défectueux ou dangereux.
 - ✓ **USA** : La *Consumer Product Safety Commission (CPSC)* envoie des alertes par email et via son application mobile sur les rappels de produits dangereux.
 - ✓ **UE** : Le système *RAPEX* diffuse rapidement les alertes sur les produits présentant un risque pour la santé ou la sécurité des consommateurs dans tous les États membres.
- **Proposition OTIC** : Développer une plateforme nationale pour alerter les consommateurs tunisiens en temps réel, avec la possibilité de signaler directement des abus ou anomalies sur les produits.

- Suivi des prix agricoles et soutien aux producteurs

- Services de SMS ou applications pour informer les agriculteurs des prix réels sur les marchés nationaux et régionaux.
- Conseils pratiques sur les intrants, la météo agricole et les bonnes pratiques.
- **Exemple international** : Au Kenya, la plateforme *iCow* envoie des SMS aux éleveurs pour les aider à améliorer la productivité et accéder aux prix actualisés.

Impact attendu pour la Tunisie

- **Renforcer la confiance des citoyens** dans l’économie numérique en leur montrant que les SVA répondent à des besoins concrets.
- **Réduire les inégalités** en donnant un accès à l’éducation, à la santé et à l’information aux populations rurales et vulnérables.

- **Soutenir la transparence économique** en offrant aux consommateurs et aux producteurs des outils de suivi des prix.
- **Moderniser l'administration** et améliorer l'efficacité des services publics.
- Créer un **fonds d'innovation SVA** pour soutenir les startups locales, financé par une redevance légère sur le chiffre d'affaires SVA.

Exemple international : Au Maroc, les SVA intègrent déjà des services d'alerte météo et agricole diffusés par SMS, utiles aux zones rurales.

Bloc V – Chaîne de valeur et gouvernance (Q18–Q20)

- Clarifier les rôles : opérateurs (connectivité), fournisseurs (contenu), agrégateurs (interopérabilité), régulateur (équité).
- Intégrer les associations de consommateurs dans les comités de suivi.
- Adopter des mécanismes de **Revenue Assurance et de lutte contre la fraude**, inspirés des standards britanniques (Ofcom).

Bloc VI – Procédures administratives (Q21–Q29)

- Digitaliser toutes les procédures de déclaration via une plateforme e-déclaration.
- Adopter un **contrat-type harmonisé** incluant les droits des utilisateurs.
- Simplifier les démarches pour favoriser l'innovation tout en imposant un **responsable relation consommateur** dans chaque entreprise SVA.

Bloc VII – Protection des utilisateurs (Q30–Q33)

- Adopter une **charte déontologique obligatoire** pour tous les acteurs SVA
- Imposer le **double opt-in** et interdire les abonnements automatiques.
- Créer un **portail centralisé de plaintes** piloté par l'INT à l'image du *Ofcom Complaints Portal* au Royaume-Uni.
- Assurer une protection renforcée des mineurs via des filtres parentaux par défaut

2. Tableau comparatif – Garantir les droits du consommateur et encadrer les obligations des acteurs.

<i>Droit du consommateur</i>	<i>Obligations des fournisseurs / opérateurs</i>	<i>Exemples internationaux</i>	<i>Contribution et actions OTIC</i>
Information claire et transparente	Afficher le prix TTC, la durée et la périodicité ; rédiger les conditions en langage simple ; interdire les clauses trompeuses.	UE : Affichage obligatoire du prix total et des frais annexes. Exemple : Apple détaille sur son site toutes les conditions d'abonnement.	Vérification des informations publiées par les opérateurs ; création de guides clairs pour le consommateur tunisien ; alertes publiques en cas de clauses trompeuses.

Consentement libre et éclairé	Mettre en place le double opt-in ; interdire les abonnements forcés ; conserver la preuve du consentement.	Allemagne : Double opt-in obligatoire pour tous les services payants par SMS. Exemple : Netflix confirme l'abonnement par email.	Campagnes de sensibilisation sur le consentement ; audits aléatoires des SVA ; médiation en cas d'abus.
Désabonnement gratuit et instantané	Fournir la commande universelle « STOP SVA » gratuite ; confirmer immédiatement le désabonnement.	France : Arrêt immédiat des services premium via SMS. Exemple : Orange France permet l'arrêt d'un service par simple mot-clé.	Diffusion de procédures simplifiées pour le désabonnement ; suivi des plaintes ; publication des taux de conformité des opérateurs.
Protection contre la surfacturation	Activer un plafond mensuel par défaut ; permettre sa modification ; rembourser toute facturation abusive.	UK : Ofcom impose un plafond par défaut et rembourse les erreurs de facturation.	Contrôle des facturations ; assistance aux consommateurs pour obtenir remboursement ; campagnes d'information sur les plafonds.
Facture claire et contestable	Factures détaillées ; contestation gratuite et rapide ; interdiction des frais cachés.	UE : Directive sur les droits des consommateurs impose une facture compréhensible. Exemple : Vodafone UK détaille chaque service et option.	Élaboration de modèles de factures claires ; suivi des contestations ; publication d'analyses pour informer le public.
Protection des données personnelles	Garantir la confidentialité ; obtenir un consentement explicite ; interdire le transfert non autorisé ; permettre	RGPD (UE) : Consentement explicite obligatoire. Exemple : WhatsApp permet la suppression	Sensibilisation sur la protection des données ; hotline OTIC pour signaler les violations ; plaidoyer pour sanctions en cas de non-conformité.

	l'accès, rectification, suppression.	complète des données.	
Service client accessible et efficace	Service client joignable ; plaintes traitées en <15 jours ; recours possible auprès de l'INT.	Singapour : Traitement des plaintes sous 14 jours. Exemple : Singapore Telecom propose suivi en ligne des plaintes.	Évaluation régulière des services clients ; publication de rapports de performance ; médiation et orientation vers l'INT.
Accès équitable et inclusion	Rendre les SVA disponibles dans toutes les zones ; adapter les services aux vulnérables ; développer des SVA d'utilité publique.	Afrique du Sud : SMS d'alerte santé pour zones rurales. Exemple : AT&T (USA) propose des services adaptés aux malentendants.	Identifier zones et populations non couvertes ; proposer des SVA adaptés ; campagnes de sensibilisation et inclusion numérique.
Publicité loyale et non intrusive	SMS promotionnels uniquement après opt-in ; limiter la fréquence ; interdire les envois nocturnes.	Canada : Loi anti-pourriel (CASL) impose autorisation préalable et limite fréquence.	Surveillance des pratiques marketing ; publication de guides ; alertes et sanctions publiques contre les abus.
Représentation et recours institutionnel	Intégrer les associations de consommateurs ; mettre en place un portail national de plaintes ; publier les sanctions.	UE : Associations de consommateurs peuvent agir en justice. Exemple : Portugal, DECO reçoit et traite les plaintes et publie les sanctions.	Portail OTIC pour recevoir et traiter les plaintes ; représentation directe auprès des autorités ; publication régulière des résultats et sanctions appliquées.
Alertes consommateurs (prix et sécurité)	Notifications officielles sur variations significatives de prix ; alertes de retrait de produits dangereux.	France : <i>Signal Conso</i> permet de signaler des abus et recevoir des alertes. USA : CPSC envoie alertes sur rappels de produits dangereux. UE :	Développer une plateforme nationale d'alertes en temps réel pour les consommateurs tunisiens ; possibilité de signaler directement des abus ou anomalies.

		RAPEX diffuse alertes sur produits à risque dans tous les États membres.	
--	--	--	--

3. Synthèse et recommandations

La réforme du cadre SVA doit concilier trois impératifs :

- **Stimuler l'innovation** et soutenir l'écosystème numérique tunisien
- **Garantir la concurrence loyale** entre acteurs en s'inspirant des meilleures pratiques internationales
- **Placer le consommateur au centre** en rendant effectifs ses droits information claire consentement, facturation transparente, désabonnement gratuit, recours rapide et protection des données et des mineurs.

4. Conclusion

L'OTIC réaffirme son soutien à la démarche de l'INT et sa disponibilité à contribuer activement dans les travaux de suivi.

Nous estimons que cette réforme constitue une **opportunité historique** pour positionner la Tunisie comme un **hub régional des services numériques responsables**, tout en garantissant la confiance et la sécurité des consommateurs.

5. Synthèse exécutive

10 recommandations clés pour les droits des consommateurs dans les SVA

- Information claire et transparente.
- Consentement libre et éclairé (double opt-in).
- Désabonnement gratuit et instantané (« STOP SVA »).
- Protection contre la surfacturation (plafond par défaut).
- Facturation lisible et contestable.
- Protection stricte des données personnelles.
- Service client obligatoire et efficace.
- Accès équitable et inclusion numérique.
- Publicité loyale et non intrusive.
- Représentation institutionnelle des consommateurs.

La réforme des SVA doit transformer la Tunisie en **hub numérique innovant et responsable**, en s'inspirant des meilleures pratiques internationales et en consolidant la **confiance du consommateur finale** grâce à la transparence la sécurité et la protection effective de ses droits.