



DOSSIER DE PRESSE

Séminaire de lancement
« Programme d'Appui à la Compétitivité
des Services »
26 janvier 2016

- I. Présentation du programme**
- II. Composantes du programme**
 - 1. Appui stratégique et institutionnel**
 - 2. Appui aux services de Santé**
 - 3. Appui direct aux entreprises et aux organisations intermédiaires**

I. Présentation du programme :

Le Programme d'Appui à la Compétitivité des Services-PACS, programme de coopération mis en place entre la Tunisie et l'Union Européenne, vise le renforcement du secteur des services et des institutions préposées à son développement, dans la perspective de la finalisation de l'Accord de Libre-Echange Complet et Approfondi (ALECA) dont les négociations débutent en octobre 2015.

Ce programme a fait l'objet d'une convention de financement (CF) signée le 9 juillet 2012 qui a été amendée, le 16 décembre 2014 et il s'inscrit dans le cadre de la politique européenne de voisinage et de partenariat – Coopération financière avec les pays méditerranéens.

L'objectif général de ce programme porte essentiellement sur la mise à niveau du secteur des services en Tunisie en vue de relever les défis de la croissance économique et du développement régional à travers:

- La contribution à l'amélioration de la compétitivité des entreprises tunisiennes et l'amélioration de l'environnement entrepreneurial du secteur de service,
- Le renforcement des capacités institutionnelles des organisations intermédiaires du secteur public et des organismes représentatifs du secteur privé,
- Augmentation de la contribution du secteur à la création d'emploi notamment au profit des jeunes diplômés,
- La contribution à l'effort du développement régional à travers un meilleur ciblage des entreprises de services implantées dans les régions intérieures dans le but d'y améliorer le tissu entrepreneurial,
- Appui à l'accès aux marchés internationaux en développant une offre exportable performante au niveau internationale.

Le PACS, concentre son intervention dans les secteurs de la santé, des technologies de l'information et de la communication (TIC), du transport et de la logistique, des services professionnels à l'entreprise et des services liés au tourisme-artisanat. Il s'articule autour des trois axes suivants:

Axe 1: Appui stratégique et institutionnel au développement de la compétitivité du secteur des services ;

Axe 2: Amélioration de la qualité et de la sécurité des services de la santé par la mise en place d'un système de management de la qualité au sein des hôpitaux publics et privés en vue de leur accréditation par l'INASanté ;

Axe 3: Appui direct aux entreprises de services et aux organisations professionnelles.

1. Appui stratégique et institutionnel :

L'axe1 d'intervention du PACS portant sur le pilotage et l'appui transversal au développement de la compétitivité du secteur des services, consiste à appuyer le Ministère du Commerce dans :

1. L'élaboration d'une stratégie nationale pour le développement du secteur des services,
2. La consolidation de l'appui de l'unité de mise à niveau des services du Ministère du Commerce au secteur des services,
3. La mise en place et le renforcement d'un dispositif d'accompagnement pour accéder aux marchés extérieurs pour les entreprises de services,

a) L'élaboration d'une stratégie nationale :

Dans le cadre de son rôle de veille stratégique et de gestion des programmes de mise à niveau, l'Unité de Mise à Niveau des Services bénéficie dans le cadre du PACS d'un appui en matière d'élaboration d'une stratégie de développement du secteur des services. Cet appui vise à permettre à l'UMNS de :

- Faire le diagnostic approfondi du secteur des services et identifier les branches porteuses à travers l'établissement d'un état des lieux exhaustif (atouts, potentialités, opportunités, contraintes, menaces, enjeux, défis et attentes des acteurs du secteur des services),
- Identifier et analyser les exemples réussis dans le développement du secteur des services dans divers pays d'activités, en faisant ressortir les facteurs déterminants pour la réussite et les éventuelles adaptations au contexte tunisien,
- Proposer des axes stratégiques et élaborer une stratégie globale pour le développement du secteur des services après avis du Conseil National des Services,
- Proposer un plan d'action pour la mise en œuvre de la stratégie en vue de sa validation par le Ministère du Commerce après avis du CNS.

b) La consolidation de l'appui de l'unité de mise à niveau des services :

La consolidation de l'appui de l'unité de mise à niveau des services du Ministère du Commerce au secteur des services prévoit de :

- Assister l'Unité de mise à niveau des services à formuler ses besoins, programmer, budgétiser et mobiliser les actions d'appui au secteur.
- Assurer le transfert de savoir-faire vers le personnel de l'UMNS dans la conception du programme national de mise à niveau par la formulation des recommandations.
- Appuyer l'UMNS pour définir un système de suivi interne technique et financier du Programme.
- Elaborer des manuels des procédures et éventuels guides nécessaires pour le fonctionnement de l'UMNS (gestion administrative et financière, processus

des opérations dédiées aux choix des entreprises candidates à la mise à niveau, ...).

- Elaboration d'un plan de formation permettant de renforcer les capacités de l'UMNS, notamment pour la maîtrise des outils de gestion, suivi et évaluation des projets.
- Exécution du plan de formation.

c) La mise en place et le renforcement d'un dispositif d'accompagnement pour accéder aux marchés extérieurs :

La création du consortium EEN-Tunisie constitué par l'Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation (APII), la Chambre de Commerce et de l'Industrie (CCI) de Tunis, le Centre de Promotion des Exportations (CEPEX), le technopole Al Ghazela et la Confédération des Entreprises Citoyennes de Tunisie (CONNECT), a permis à la Tunisie l'intégration du réseau Entreprise Europe Network (EEN).

La mission du **consortium EEN Tunisie** consiste essentiellement à assurer les services suivants :

- Services d'assistance/conseil, d'information, de coopération entre entreprises et d'internationalisation.
- Services en faveur de l'innovation et du transfert de technologies et de connaissances.
- Services encourageant la participation des PME tunisiennes au programme-cadre de recherche et développement de l'UE.

Dans le cadre du PACS, Le Centre de Promotion des Exportations (CEPEX), bénéficie d'un programme d'assistance technique et de formation en vue de renforcer les potentialités du réseau **EEN Tunisie** et de faire bénéficier toutes les entreprises tunisiennes des vastes opportunités qu'il offre en matière de coopération commerciale et technologique et ce à travers :

- L'amélioration des connaissances des outils proposés par la plateforme MERLIN (qui supporte l'information au sein du réseau EEN) au sein de l'équipe du CEPEX et des autres membres du consortium EEN-Tunisie; en vue de se familiariser avec les services offerts par l'Entreprise Europe Network.
- Le renforcement des capacités de traitement des requêtes et du suivi des réponses fournies par des structures d'appui partenaires et/ou des entreprises s'adressant au CEPEX et aux autres membres du consortium EEN-Tunisie.
- La sensibilisation des entreprises tunisiennes des opportunités offertes par l'Entreprise Europe Network à travers le consortium EEN-Tunisie.

- La pérennisation des activités du réseau au sein du CEPEX par le transfert du savoir-faire au profit du personnel chargé des différents programmes d'assistance.
- La création d'une synergie entre le CEPEX en tant que membre du consortium EEN-Tunisie et ses partenaires locaux et régionaux (bureaux régionaux, CCI, associations, etc.), en vue d'assurer une meilleure couverture régionale sur tout le territoire et tous les secteurs d'activités des opportunités proposées par le réseau EEN.

2. Appui aux services de Santé :

Dans ce cadre, l'intervention du PACS, vise à contribuer à la consolidation du système national d'accréditation dans le domaine de la santé et à la promotion d'une culture et d'une organisation de la qualité au sein d'une trentaine d'établissements de santé publics et privés, en vue de leur accréditation future. Elle cible deux composantes à savoir :

- L'Instance Nationale d'Accréditation en Santé (INASanté),
- Le système hospitalier.

En plus et dans le but de consolider un nouveau dispositif d'information médico-économique et sa généralisation à toutes les structures hospitalières publiques, notamment celles qui seront accompagnées pour une accréditation, s'est conclu le contrat de jumelage entre le Ministère de la Santé (représenté par la Direction Générale des Structures Sanitaires Publiques (DGSSP)) et le Service de la Santé publiques Autonome de Castilla-La Mancha (SESCAM) du Royaume d'Espagne.

D'autre part, un deuxième projet de jumelage conclu entre l'ANCSEP et le Ministère français des Affaires Sociales de la Santé et des Droits des femmes qui vise la consolidation du dispositif actuel de sécurité sanitaire à travers le renforcement des capacités institutionnelles et opérationnelles des structures intervenantes et principalement l'Agence Nationale de Contrôle Sanitaire et Environnemental des Produits (ANCSEP).

a) Appui INASanté :

L'Instance Nationale d'Accréditation en Santé (INASanté) est instaurée depuis septembre 2012 par le décret n° 2012-1709 du 6 septembre 2012 en tant qu'une autorité scientifique publique et indépendante qui a pour mission la promotion de la qualité et de la sécurité des services de santé en Tunisie.

La mission de l'INASanté s'inscrit dans une dynamique d'accréditation internationale par l'ISQua (International Society for Quality in Healthcare) afin d'être reconnue localement et dans un environnement ouvert à l'étranger.

L'assistance technique apportée par le PACS à l'INSanté, a pour objectifs de :

- Rendre opérationnelle l'Instance Nationale d'Accréditation en Santé (INASanté) comme structure indépendante chargée de l'accréditation des prestataires de soins,
- Développer et tester les outils (référentiels), instruments et procédures d'accréditation de l'INASanté selon les normes et standards internationaux (ISQua),
- Renforcer les activités d'évaluation médico-économique des technologies et interventions en santé « Health Technology Assesment ».

b) Appui du système hospitalier :

Le système hospitalier bénéficie dans le cadre du PACS, d'une assistance technique visant l'implémentation d'un système de management de la qualité dans les hôpitaux publics et privés en vue de leur accréditation. Cette intervention permet :

- L'instauration et l'institutionnalisation d'un système de management qualité aux établissements de santé (15 publics et 15 privés) en vue de leur accréditation par l'INASanté.
- Le renforcement du pilotage du système hospitalier national (SHN) pour la modernisation du système de gestion des établissements de santé publics et privés en vue de leur autonomie progressive.

c) Projets de jumelage :

➤ Jumelage ANCSEP :

L'objectif général du contrat de jumelage conclu entre l'ANCSEP et le Ministère français des Affaires Sociales de la Santé et des Droits des femmes consiste à contribuer à la préservation de la santé de la population par une meilleure maîtrise des risques sanitaires et environnementaux et à la promotion des échanges commerciaux par le renforcement du système national de sécurité sanitaire et environnemental en vue d'une meilleure maîtrise des risques sanitaires.

Le plan d'action de ce contrat comprend quatre volets :

Volet A : Rapprochements législatifs et réglementaires entre la Tunisie et l'UE,

Volet B : Stratégie du système de sécurité sanitaire à l'approche internationale,

Volet C : Organisation et capacités d'intervention de l'ANCSEP,

Volet D : Communication et coopération.

➤ Jumelage DGSSP :

L'objectif général du contrat de jumelage conclu entre le Ministère de la Santé (représenté par la Direction Générale des Structures Sanitaires Publiques) et le Service de la Santé publiques Autonome de Castilla-La Mancha (SESCAM) du Royaume d'Espagne dans le cadre du PACS, vise la consolidation d'un nouveau dispositif d'information médico-économique et sa généralisation à toutes les structures hospitalières publiques, notamment celles qui seront accompagnées pour une accréditation.

Les activités de ce contrat sont regroupées en 5 volets :

Volet A : Etat des lieux et diagnostic,

Volet B : Informations médicales,

Volet C : Informations financières et administratives,

Volet D : Traitement des données,

Volet E : Cadre juridique et organisationnel.

3. Appui direct aux entreprises et aux organisations intermédiaires

Les actions d'appui direct aux PME et aux organisations intermédiaires sont dédiées à l'amélioration de:

- ✓ la performance des PME à travers la facilitation de l'accès au savoir-faire et la dissémination des bonnes pratiques et les modèles d'affaires.
- ✓ la performance des organisations professionnelles pour une meilleure qualité de l'offre de services de conseil et d'appui aux PME.

Cette mission est confiée à La Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) en vertu de l'accord de délégation PACS signé entre la DUE et la BERD et consiste en :

- Une assistance technique individualisée sera proposée aux entreprises des secteurs des services.
- Des actions ciblées permettront de renforcer l'offre de consultants locaux offrant des services professionnels certifiés.
- Des actions visant le renforcement des capacités des organisations professionnelles représentantes des entreprises du secteur des services seront mises en œuvre.

Elle consiste à fournir des conseils dans les domaines de la stratégie, du marketing, de l'organisation, de l'ingénierie, de la gestion de l'environnement de l'efficacité énergétique, de la gestion de la qualité, des systèmes d'information, du reporting financier...