

DECLARATION DU SECTEUR PRIVE
Recommandations pour le développement du secteur
Des Technologies de l'Information et de la Communication

Executive summary

Dans le cadre de l'économie du savoir, et au vu des objectifs à atteindre en termes de création de richesse pour le pays et d'emplois à créer, le secteur privé s'est proposé d'analyser les entraves actuelles à l'atteinte de ces objectifs, afin de ressortir un ensemble de recommandations. En effet, le secteur privé des TIC est censé créer 50 000 emplois en cinq ans et représenter 18% du PIB à l'horizon 2009.

Cette déclaration reprend les principales recommandations énoncées par les différentes entreprises du secteur des TIC au groupe de travail coordonnant le plan d'action pour la participation du secteur privé tunisien aux travaux du SMSI. Ces recommandations sont réparties en cinq volets :

- (a) Le premier regroupe les recommandations relatives à un meilleur **pilotage du secteur des TIC**, et ce par une plus grande implication du secteur privé dans les décisions et la mise en œuvre d'outils statistiques permettant de mesurer qualitativement et quantitativement l'impact des différentes politiques sur le développement du secteur en général et en matière de création d'emplois et de valeur ajoutée en particulier.
- (b) Le deuxième comprend toutes les recommandations qui permettent **d'augmenter les opportunités du marché local** et d'adapter certaines dispositions des marchés publics à la spécificité de l'économie du savoir en vue de mieux favoriser les critères d'excellence, la rigueur dans la mise en œuvre et la concrétisation des grands projets mobilisateurs identifiés par le Xème plan de développement économique et social.
- (c) Le troisième s'organise autour des recommandations permettant de **renforcer les atouts de la Tunisie en matière d'infrastructure de télécommunications**, notamment l'engagement sur la qualité de service (SLA), la voix sur IP (VoIP), et le Réseau Privé Virtuel (VPN), et de dynamiser l'opérateur historique dans son rôle de locomotive du secteur, notamment à travers une politique d'essaimage et de lancement de projets TIC de référence. L'accélération du rythme d'ouverture du secteur à la concurrence a notamment été identifiée comme un moyen rapide d'atteindre ces objectifs.
- (d) Le quatrième a trait à l'adaptation du cadre réglementaire dans le but de **favoriser l'introduction des nouvelles technologies et l'innovation**. Ces recommandations vont dans le sens d'une plus grande concertation avec le secteur privé en matière de réglementation des technologies dites émergentes et d'une simplification des dispositions en matière d'homologation et de contrôle technique, et enfin le remplacement des agréments par des dispositifs de contrôle de la qualité par des cahiers des charges mis en œuvre en concertation avec la profession.
- (e) Le cinquième a trait aux spécificités **de l'exportation des TIC**, afin de renforcer la compétitivité des entreprises tunisiennes qui passe par la création d'un statut spécifique de l'entreprise TIC exportatrice avec des avantages particuliers. Les recommandations vont aussi dans le sens d'un aménagement du régime douanier pour les TIC, notamment l'admission temporaire des outils de développement et des équipements, d'incitations diverses par la subvention des déplacements lors de l'exécution de contrats et la réduction des coûts de télécommunication pour améliorer l'attractivité du site Tunisie.

INTRODUCTION

La présente déclaration émane d'un souci national de relance du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), considéré comme porteur et facteur de développement économique et social.

En effet, le 10ème Plan (2002-2006) prévoit la création de 30.000 postes d'emploi pour les diplômés de l'enseignement supérieur spécialisés en TIC et la contribution du secteur à 7,8% du PIB. Pour la période 2005-2009, le Programme Présidentiel fixe comme cap la création de 50.000 postes d'emploi en cinq ans pour les diplômés en TIC et de porter la contribution des services à haute valeur ajoutée à 18% du PIB.

Le secteur génère 350 Millions de Dinars de chiffre d'affaire (hors télécoms), soit 70 Millions de Dinars de **valeur ajoutée** estimée. Afin de pouvoir employer 10.000 ingénieurs supplémentaires, il faut générer 400 Millions de **valeur ajoutée** supplémentaire (10.000 ingénieurs x 200DT/j x 200 j/an). Ceci ne peut être atteint sans :

- Elargir les possibilités du marché interne, surtout à travers l'assouplissement de la commande publique
- Multiplier les projets de recherche et les projets mobilisateurs
- Encourager la sous-traitance et l'externalisation
- Développer l'export

Ces objectifs sont à la portée de notre pays compte tenu des atouts importants dont il dispose, à condition que des mesures encourageant l'innovation, la production de valeur ajoutée, l'investissement et l'emploi dans les TIC se substituent à certains freins actuels.

En effet, hormis d'importants investissements réalisés dans l'infrastructure de télécommunication et le chiffre d'affaires des opérateurs publics de télécommunication, le rendement du secteur reste en deçà des espoirs placés en lui. La responsabilité est partagée et il incombe à toutes les parties prenantes (gouvernement, administration, structures d'appui et entreprises publiques et privées), de relancer le secteur des TIC.

Ce document se fonde sur la conviction que les entreprises du secteur des TIC contribueront plus efficacement à la réalisation des objectifs du programme présidentiel et à l'effort national de développement si un environnement encore plus propice et un partenariat effectif entre les secteurs public et privé, basé sur la concertation et l'écoute sont instaurés..

Thème 1 : Pilotage du secteur des TIC

Le pilotage du secteur des TIC est rendu difficile par un manque de communication, de concertation et un déficit de confiance entre le secteur privé et l'administration. Par ailleurs, l'absence ou la mauvaise qualité des statistiques masque les insuffisances du secteur et rend difficile l'ajustement des politiques à travers l'évaluation de leur impact sur la création de valeur ajoutée et la croissance.

Recommandation n°1 : Promouvoir le dialogue par la mise en œuvre de canaux institutionnels périodiques de concertation et d'échange d'informations entre l'administration et le secteur privé.

Recommandation n°2 : Mener la réflexion et les études nécessaires, en partenariat entre l'administration et le secteur privé, afin de bâtir un certain nombre d'indicateurs nécessaires pour mesurer les réalisations du secteur, pour asseoir la planification et pour veiller à la réalisation des objectifs de développement en matière :

- a. D'emploi de cadres et notamment les cadres spécialisés en TIC
- b. De valeur ajoutée
- c. D'investissements
- d. De ventilation de marché entre Informatique- télécoms ainsi que local-export et ce par activité :
 - Matériel
 - Logiciel
 - Ingénierie
 - Développement
 - Intégration

- Formation
- Conseil

Ces indicateurs doivent constituer des tableaux de bord du secteur et être régulièrement publiés sur Internet.

Recommandation n°3 : Créer une commission paritaire du secteur des TIC comme définie ci-après.

Thème 2 : Développement du marché local et adaptation des règles des marchés publics aux spécificités de l'économie du savoir

Stimuler et dynamiser le marché local

Le marché local des TIC est actuellement trop étroit pour permettre un développement suffisant du secteur. La taille de ce marché, sans commune mesure avec le potentiel de l'économie nationale dont la croissance est vigoureuse, est restée limitée en raison des facteurs suivants :

- Faiblesse de la commande publique alors qu'elle représente les deux tiers du potentiel de projets TIC et ce malgré l'importance des projets budgétisés
- Non concrétisation des projets déjà programmés souvent à cause de l'inefficacité des procédures des marchés publics
- Absence de cadre juridique pour l'externalisation
- Concurrence déloyale de structures techniques publiques à la fois juges et parties

Recommandation n°4 : Veiller à stimuler la commande publique de projets dans les TIC, et ce en quantité et en valeur ajoutée locale, afin d'atteindre les objectifs de développement fixés en termes d'emploi et d'investissement. Engager rapidement les grands chantiers de mise à niveau des systèmes d'informations des institutions publiques, y compris les entreprises sous tutelle de l'Etat, de l'industrie, des grands projets d'administration communicante et d'e-gov (e-industry, e-id, e-social-security, e-justice, e-tax, e-learning, e-health, e-procurement, e-culture), s'assurer que toutes les entreprises sous tutelle de l'Etat disposent d'un portail web et enfin stimuler le secteur marchand contrôlé par l'Etat, à travers des expériences de commerce électronique.

Recommandation n°5 : Faire en sorte que les entreprises tunisiennes publiques mettant en œuvre les services de type TIC (développement, ingénierie, intégration, formation, conseil) soient tenues de confier un minimum de 30% du montant total des services TIC à des prestataires locaux.

Recommandation n°6 : Inciter les grandes structures du secteur public au recours à la sous-traitance et ce par la mise en œuvre d'un cadre juridique favorisant l'externalisation auprès du secteur privé.

Recommandation n°7 : Revoir la mission des centres informatiques nationaux ou les convertir en sociétés ouvertes aux capitaux privés afin d'éviter les risques de compétition déloyale, très pénalisante pour le secteur.

Recommandation n°8 : Instituer un observatoire de suivi des projets publics, structure qui centralisera les informations sur les projets (échancier, avancement, engagements, réalisations, observations de constat ou d'audit), afin de veiller au respect des plannings de réalisation des projets publics et de limiter le phénomène préjudiciable des appels d'offres infructueux.

Recommandation n°9 : Instituer un conseil paritaire des TIC (50% public, 50% privé) au service du développement, qui suivra les réalisations, évaluera les performances, décidera des orientations stratégiques, ordonnera les études sectorielles et de positionnement ainsi que les actions de mise à niveau de l'environnement. Ce conseil paritaire permettra d'atteindre sûrement les importants objectifs assignés au secteur dans le programme présidentiel.

Recommandation n°10 : Rendre obligatoire le diagnostic de système informatique et de système d'information, à l'instar des diagnostics financiers, techniques, commerciaux, et marketing et ce dans le cadre de la Mise à Niveau des entreprises afin d'atteindre l'objectif de développement de la compétitivité des entreprises industrielles et de service.

Adapter le code et la pratique des marchés publics à l'économie du savoir

Compte tenu de la rapidité de l'évolution des nouvelles technologies, la vitesse de concrétisation des projets est un facteur déterminant de succès. La mise à niveau des entreprises publiques, de l'administration et du secteur privé requiert une plus grande célérité dans l'approbation des cahiers des charges, le lancement des appels d'offre, les dépouillements, et surtout la prise de décision.

Force est de constater que les cycles de décisions sont extrêmement longs, de 6 à 8 mois pour la rédaction et l'approbation du cahier des charges, d'une année pour le processus de dépouillement et d'adjudication. Par ailleurs, avec un délai supérieur à 12 mois entre l'expression des besoins et la commande, la proposition retenue est souvent obsolète et nécessite un délai supplémentaire de négociation entre l'acheteur public et le fournisseur retenu. Cette négociation non équilibrée a pour objectif de faire supporter par le fournisseur le coût du retard accusé par l'acheteur, en lui imposant de maintenir ses prix sans tenir compte notamment des fluctuations dues aux cours des changes et de l'évolution des coûts des services associés.

Recommandation n°11 : Maîtriser et raccourcir les cycles de décision à travers les actions suivantes :

- Communiquer dans les Cahiers des Charges le planning de déroulement des Appels d'Offres : Réponse, dépouillement, décision, implémentation, réception et paiement et s'y conformer.
- Alléger les circuits d'approbation avant lancement des cahiers des charges, au profit d'un document de référence, et appliquer des contrôles à posteriori.
- Responsabiliser davantage les donneurs d'ordres par un plan d'objectifs.

La réglementation des marchés publics et ses pratiques actuelles sont un frein au développement du secteur et à sa contribution à la croissance économique du pays. La classification erronée de nombreux appels d'offres TIC en projets simples où la règle du moins disant prédomine nivelle le secteur par le bas. Les entreprises sont amenées à baisser leurs coûts et non pas à accroître leurs compétences et leur savoir-faire ou à stigmatiser l'esprit d'entreprise et d'innovation. La dernière décision de faire le renouvellement des contrats de maintenance informatiques par appel d'offre ne fait qu'allonger les délais pour les acheteurs, et détruire la valeur ajoutée pour les sociétés. Cette situation est contraire aux objectifs de la Tunisie d'accéder à la société du savoir.

Recommandation n°12 :

- Classer d'office en marché complexe tout projet intégrant du service ou du développement de logiciels.
- Revoir les conditions de soumission des acquisitions publiques à la Commission Supérieure des Marchés en termes du montant (ramener le seuil à 5 millions de dinars, pour les études, les développements, les équipements et services des TIC) ou d'importance stratégique du projet.
- Instaurer des critères de sélection qui tiennent compte en plus du prix, de la qualité des offres, des aptitudes des soumissionnaires à réussir le projet ainsi que de leurs investissements matériels et humains.
- Empêcher tout lotissement réalisé au détriment de la qualité, de l'expertise, de la cohérence ou de l'efficacité.
- Annoncer dans le cahier des charges le budget alloué au projet, cette information n'ayant aucune incidence négative sur la compétition.
- Réviser la classification des services TIC et des développements de logiciels qui sont actuellement considérés comme des études.

Les contrats tels qu'ils sont imposés dans le cadre des exigences du cahier des clauses administratives générales ne sont souvent pas adaptés à la spécificité des projets TIC. Ils ne prévoient aucune disposition de pilotage, ce qui souvent porte préjudice à leur bonne exécution.

Par ailleurs, Il est essentiel de réaliser que les longs délais de paiement sont extrêmement pénalisants pour les entreprises du secteur des TIC, entreprises qui n'ont qu'un accès limité à l'emprunt bancaire, dont l'essentiel des charges est constitué de salaires et sont donc privées de crédit fournisseur qui dans d'autres secteurs d'activité participe au financement de l'exploitation. Enfin le cautionnement est souvent identifié comme une entrave importante pour le développement du secteur. Il faut noter que ces cautions sont souvent retenues indéfiniment. Cela ne peut que constituer un frein à la création d'emplois et à l'investissement et dessert la croissance des entreprises.

Recommandation n°13

- Faire recours à des contrats standards, plus équilibrés, et négociés d'avance avec la profession à l'instar des contrats type Syntec en France, afin de clarifier les engagements pris par les parties, et d'encourager l'exécution des contrats dans des conditions appropriées.
- Mettre en place systématiquement un pilotage des projets TIC, au même titre que les projets de travaux publics et de bâtiments, avec un pilotage renforcé pour les projets à enjeu stratégique.
- Réviser les conditions et les pratiques de paiements des entreprises tunisiennes. Il est fortement recommandé de revoir les délais et conditions de paiement sur les projets TIC, avec des délais ne dépassant pas les deux mois de l'exécution du service.
- Réviser le niveau des cautions du secteur TIC dans le cadre de marchés publics ainsi que les délais et les mécanismes de libération de ces cautions.
- Permettre le renouvellement des contrats de maintenance informatiques systématiquement et de gré à gré comme c'était l'usage avant, et comme il est d'usage dans tous les pays du monde.

Thème 3 : Infrastructures de télécommunications et rôle de l'opérateur historique

Tunisie Telecom devrait jouer un rôle de locomotive du secteur en menant une politique industrielle permettant l'émergence d'entreprises de taille régionale, en mettant à niveau son système d'information et en menant des actions de communication à l'international dignes de la place et de l'ambition de la Tunisie parmi les pays émergents dans les TIC.

Le rôle de l'opérateur historique, premier opérateur du secteur de par sa taille et de par son potentiel bénéfique pour le secteur, devrait être l'un, voire le maillon le plus important de la stratégie nationale en TIC. Les gisements de croissance pour le secteur que recèle l'opérateur national sont innombrables. Il est urgent d'aligner la stratégie de l'opérateur historique avec les intérêts du pays à moyen et long terme.

Recommandation n°14 : Les recommandations suivantes sont relatives à Tunisie Telecom.

- Mettre en oeuvre, à l'instar des grands opérateurs, une politique industrielle d'essaimage dans le domaine du logiciel et des services d'intégration.
- Programmer des projets dans des domaines porteurs (ERP, CRM) dans les 18 prochains mois au plus tard.
- Etre régulièrement présent dans les grands salons internationaux (CEBIT, SECA, INTEROP) et l'allouer un budget pour la promotion internationale du secteur des TIC en Tunisie.
- Instaurer un canal de communication et de partenariat entre l'opérateur national et les acteurs du secteur privé avec un renforcement des prérogatives de l'opérateur en la matière.

Le portfolio de services de télécommunications aux entreprises est pauvre en nouveaux services (voix sur IP inter-site (VoIP inter-site), Réseau Virtuel Privé (VPN)) et en prestations à haute valeur ajoutée (offre clés en main, infogérance, hébergement). La croissance des investissements extérieurs dans les TIC souffre de la saturation des capacités des supports internationaux de télécommunication. Or, s'agissant de TIC, nous opérons dans un contexte mondialisé. Les opérateurs économiques choisissent leurs destinations en fonction de critères de sélection. Entre autres, la qualité et le niveau des services de télécommunications sont déterminants.

Recommandation n°15 : Mettre l'offre de services aux entreprises de Tunisie Télécom au niveau des standards internationaux et augmenter à très court terme ses capacités d'interconnexion avec le réseau international et ce afin d'attirer les IDE et favoriser le développement des TIC. Pour atteindre ces objectifs, qui nécessitent la mobilisation d'importants financements, nous recommandons l'ouverture de ces services à la concurrence.

Lorsqu'un opérateur économique international fournit un service (par exemple un outsourcing de centres d'appels ou un site de commerce électronique), le contrat qui le lie à son client est basé sur un engagement sur la qualité de service ou SLA (Service Level Agreement). Plus le SLA est contraignant, plus le service est cher et plus les pénalités de dédommagement sont conséquentes. Ces opérateurs répercutent leur politique SLA sur tous leurs fournisseurs. Ce concept est fondamental dans le modèle économique de la nouvelle économie. L'absence de SLA chez notre opérateur

historique place la Tunisie hors jeu dans la compétition internationale pour de nombreuses activités car le SLA est considéré par plusieurs opérateurs internationaux comme un critère éliminatoire.

Recommandation n°16: Il est recommandé que Tunisie Télécom se conforme à l'exigence de sa clientèle entreprise en proposant l'instauration de contrats de SLA..

Finalement, en vue d'instaurer un dynamisme constant du secteur TIC et en particulier des télécoms, tout segment confondu, il est essentiel de se pourvoir d'une instance de régulation forte, indépendante et respectée, qui marque son rôle de régulateur par des décisions publiques et transparentes afin de donner à tout investisseur potentiel, l'image d'un pays où leurs intérêts sont préservés.

Recommandation n°17:

- Garantir au régulateur son autonomie et renforcer son rôle et son indépendance.
- Améliorer la qualité des acteurs du domaine des télécommunications, en menant des enquêtes et statistiques qui seront publiées sur le site web de l'INT.
- Définir un tableau de bord pour les services de télécommunications.

Thème n° 4 : Adaptation du cadre réglementaire opérationnel à l'activité des TIC

Homologation, Contrôle technique

L'homologation a été pervertie de son objectif originel qui est de protéger le réseau public des télécommunications et de veiller à la compatibilité des terminaux radioélectriques avec la bonne exploitation du spectre de fréquences. Elle a été étendue à des équipements terminaux non radioélectriques même quand ils ne se connectent pas au réseau public (modems bande de bases, terminaux spécifiques de PABX, processeur et organes généraux de PABX, etc.).

Recommandation n°18: Redéfinir la mission d'homologation pour la recentrer sur les terminaux qui s'interfacent avec le réseau public et les terminaux radioélectriques.

Tel qu'il est pratiqué actuellement, le contrôle technique à l'importation des équipements TIC est très pénalisant pour les différents opérateurs économiques et la bonne gestion des projets pour deux raisons :

- Il induit des retards importants à l'importation qui affectent le bon déroulement des projets TIC
- Il nécessite une gestion lourde et coûteuse du fait de la multiplicité des dossiers et des organismes vis-à-vis des entreprises (jusqu'à cinq organismes différents pour certains équipements)

Recommandation n°19:

- Instaurer un contrôle à posteriori et non systématique des demandes à la mise à la consommation. Il serait opportun de remettre systématiquement une Attestation Provisoire d'Enlèvement en lieu et place de la décharge du dossier de demande de mise à la consommation et de procéder à l'étude du dossier en parallèle avec la réalisation des procédures de dédouanement.
- Affecter chaque équipement à un et un seul organisme de contrôle technique et dans le cadre d'un seul process.

Agréments

Telle qu'elle est pratiquée actuellement, la procédure d'agrément n'est pas efficace et se révèle souvent inadaptée à l'activité qu'elle est censée régir et développer. Finalement elle ne contribue pas à la réalisation de ses objectifs initiaux qui lui ont été assignée, à savoir :

- 1) Encourager l'emploi et surtout celui des cadres diplômés
- 2) Favoriser l'investissement
- 3) Mettre à niveau le secteur et favoriser par le référencement, une concurrence saine et loyale

Recommandation n°20 : Créer un mécanisme de certification de qualité, basé sur des cahiers de charges, en lieu et place des dispositifs actuels d'agrément inefficaces et ce en concertation avec les structures représentatives de la profession.

Thème n°5 : Exportation des TIC

L'exportation de TIC est une activité différente des autres activités économiques car elle ne nécessite souvent pas l'exportation de biens ou d'éléments tangibles. Certes, cela lui donne une opportunité de concurrencer les pays européens sur des métiers qu'ils réalisent à trois à quatre fois le coût local, mais cela les met en même temps face à une concurrence accrue de pays émergents tels que l'Inde, la Roumanie ou Maurice. L'exportation de savoir-faire TIC nécessite donc un cadre particulier, qui lui est propre et qui prend en compte ses spécificités.

Recommandation n°21 : Créer un statut spécifique d'entreprise exportatrice dans les TIC avec des avantages particuliers, comme :

- Le dégrèvement fiscal sans paiement du minimum d'impôt pour tout investissement dans ces entreprises.
- L'exonération des charges patronales pour tout emploi créé dans ces entreprises,
- La possibilité de réinvestir au moins 40% du chiffre d'affaires dans une politique d'expansion commerciale (soit à travers le rachat d'entreprises étrangères, soit par la création de filiales étrangères).
- Le recrutement simplifié d'un nombre très limité (aujourd'hui extrêmement limité, voire impossible en ce qui concerne les étrangers) d'experts étrangers techniques et commerciaux afin de faciliter le transfert de savoir faire et la conquête de nouveaux marchés dans le cadre de l'export.

De plus, l'exportation des TIC est un secteur générateur à la fois d'emplois à haute valeur ajoutée et d'entrée de devises étrangères. La réalisation de marché de services TIC nécessite souvent un déplacement de personnes chez le client, soit à l'étranger, occasionnant des frais importants. De même l'obtention de certains documents exigés par les pays destinataires est parfois longue et fastidieuse quand ceux ci doivent être obtenus auprès de certains établissements publics tunisiens. Un autre moyen de prestation de services TIC à l'exportation sont les lignes de télécommunication dont le coût a une incidence importante sur le prix de revient et l'attractivité du site Tunisie.

A ce titre, cette activité devrait être considérée comme un secteur stratégique avec des incitations et des protections fortes comme :

Recommandation n°22 : Subventionner les exportations de services et donc le transport de personnes lors de l'exécution de marchés au même titre que les subventions de transport à l'exportation des produits industriels ou agricoles

Recommandation n°23 Subventionner ou faire bénéficier les entreprises TIC réalisant des opérations export de tarifs de télécommunication avantageux au même titre que les subventions de transport accordées pour l'exportation de biens.

Recommandation 23 : Faciliter l'obtention des documents nécessaires aux formalités d'exportation de services requis par les pays demandeurs d'ordre, comme par exemple les formulaires de sécurité sociale

Les formalités douanières tout types confondus : dédouanement simple, admission temporaire, exportation temporaire, simple exportation, etc., afférentes au secteur des TIC, sont les mêmes que se soit pour le secteur des TIC que pour les autres secteurs.

Cependant, les spécificités de l'activité dans le domaine des TIC (produits et services) nécessitent dans la plus part des cas un temps de réactivité cohérent avec les exigences du client, et les spécificités du métier.

Le régime d'admission temporaire n'est pas adapté à l'activité d'exportation du logiciel, où l'outil développement est souvent importé temporairement, le temps du développement. L'admission temporaire a un coût qui est le droit de douane au prorata de la durée de l'admission temporaire. Ce coût pénalise la compétitivité des entreprises TIC tunisiennes. Les délais de dédouanement sont d'autant plus longs qu'il s'agit de configurations complexes, d'équipements divers sans documentation commerciale car s'agissant souvent de prototypes. La mise en place d'une admission temporaire met quelquefois près de quatre semaines. Il en faut autant pour la dénouer et se faire restituer la main levée de la caution bancaire ouverte à cet effet. Cela pénalise nos exportateurs pour les projets courts (3 à 6 mois).

Recommandation n°24 : Simplifier la procédure dans le cas de contrats export (simple déclaration appuyée par un contrat ou un bon de commande) et supprimer les coûts afférents.

Recommandation n°25 : Simplifier les formalités douanières pour tout acteur privé opérant dans le domaine des TIC, au profit d'une déclaration aux services des douanes sur la nature de l'opération.
