



Le modèle 'Tunisie-TradeNet' (TTN): Mode d'emploi

Antananarivo 16-18 sept 2013

Khaled MARZOUK
 Président Directeur Général

Profil de TTN



Siège social :

Rue du Lac Malaren, Lotissement El Khalij
 1053, Les Berges du Lac
 Tunisie

- SA , créée en l'an 2000 ,
- Structure du capital :
 - 10 actionnaires publics (87%),
 - 32 actionnaires privés (13%), dont 14 personnel
- CA 2012 : de 4.6 MD (2.2M€)
- Mission : simplification, accélération et sécurisation des formalités de commerce extérieur et de transport, à travers la mise en place et la gestion du GU
- TTN a capitalisé un savoir faire et offre son expertise dans les domaines suivants:
 - Mise en place de guichet unique électronique
 - Développement de solutions d'interfaçage, et d'applications dédiées
 - Implémentation de signature électronique
 - Support , assistance , encadrement
 - Conseil , formation, accompagnement

Chiffres d'activité



Siège social :

Rue du Lac Malaren, Lotissement El Khalij
 1053, Les Berges du Lac
 Tunisie

Grâce à son savoir faire en ingénierie, en exploitation et en gestion de Data Center, TTN traite environ **2 millions** de dossiers échangés en 2012, à travers un réseau desservant plus de **1700 Clients** et Partenaires connectés à travers plus de **3000 comptes**.

TTN est aujourd'hui un acteur incontournable dans l'accomplissement des formalités du commerce extérieur et du transport.

TTN centralise aujourd'hui **la totalité** des :

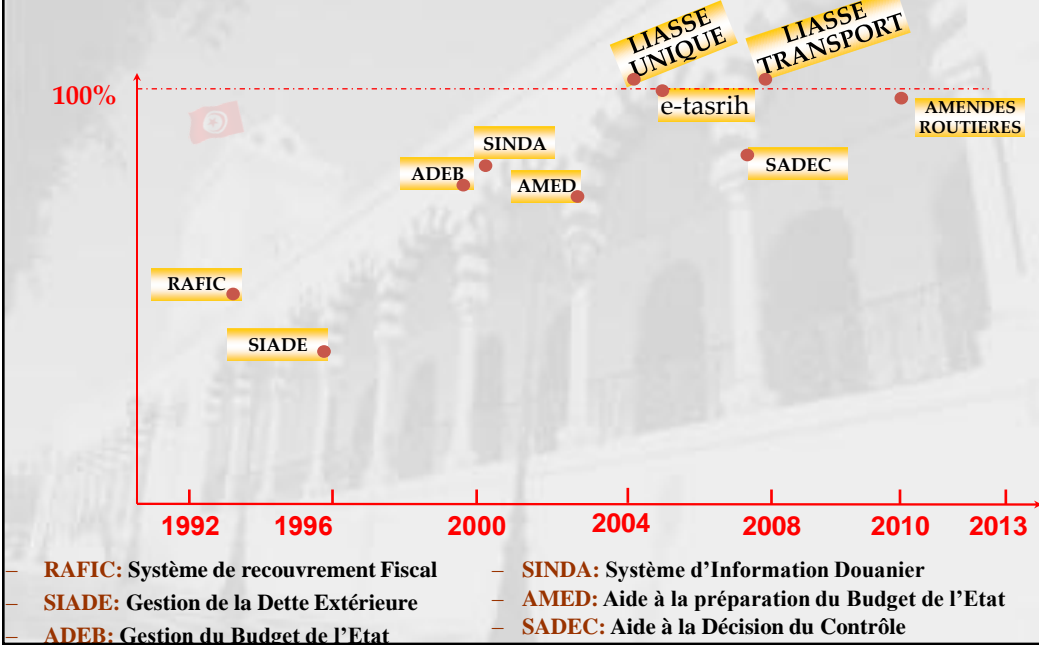
- Titres de commerce extérieur (300 000),
- Déclarations douanières (1500 000),
- Manifestes (15 000),
- Préavis d'arrivée navire (6000).

Répartition du personnel*

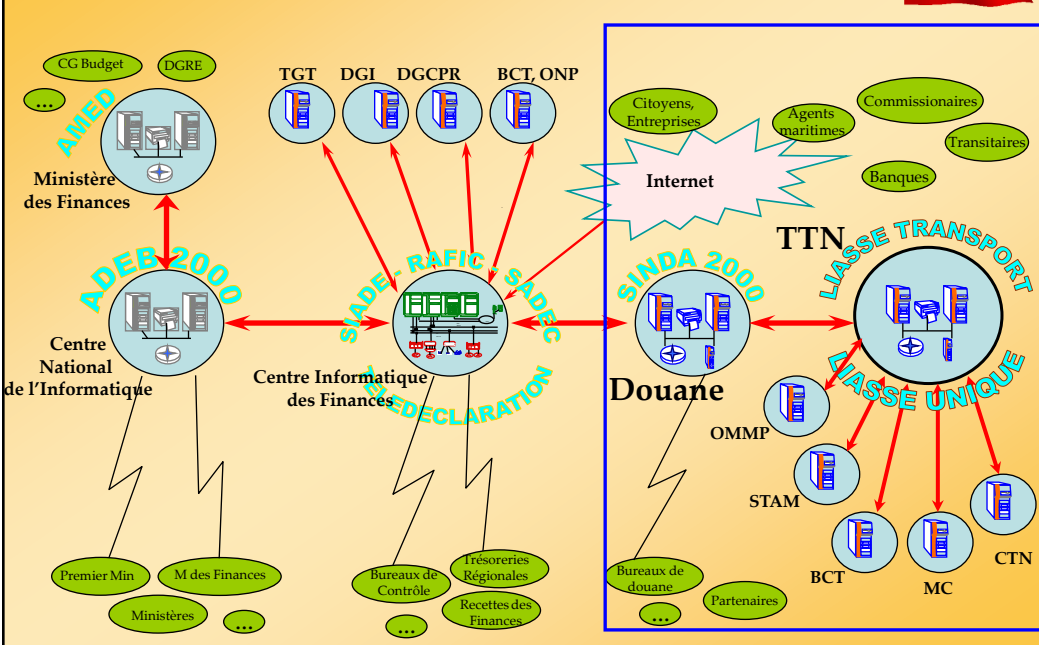
	TECHNIQUE	ADMINISTRATIF & COMMERCIAL	TOTAL
Effectif	53	25	78
%Encadrement	64%	72%	67%
Age	32 ans	35 ans	33,5 ans

* Hormis le personnel de service

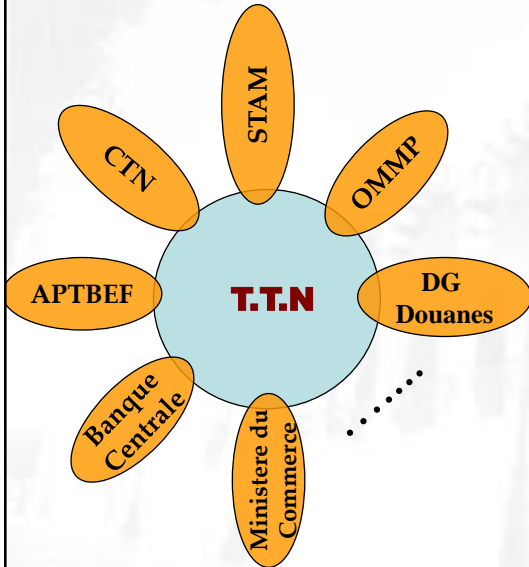
Dématérialisation des procédures



Réseau TradeNet : Architecture globale



Approche ORGANISATIONNELLE



Séparation des rôles :

Maîtrise d'œuvre-
 Maîtrise d'ouvrage

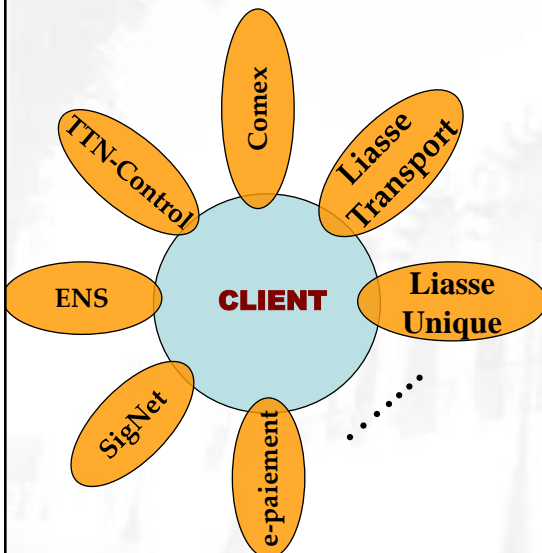
Exceptions :

Maîtrise d'ouvrage déléguée

Suivi très rapproché :

Cahier des charges
 Validations
 Sites pilotes
 Accompagnement,
 Evaluations, Ajustements...

Approche FONCTIONNELLE



Solutions adaptées :

Paramétrage
 Mode au choix du client
 VA & Opportunité assurées

Solutions sur étagère :

Investissements optimums
 Evolutives
 Intégration assurée

Encadrement :

Accompagnement
 Assistance /site/téléph.
 Disponibilité du Service
 Contrats de support

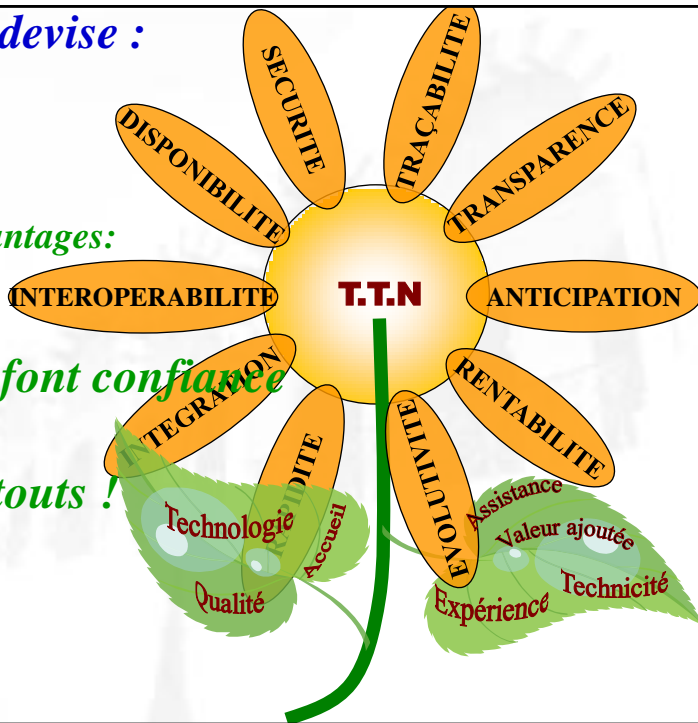


Notre devise :

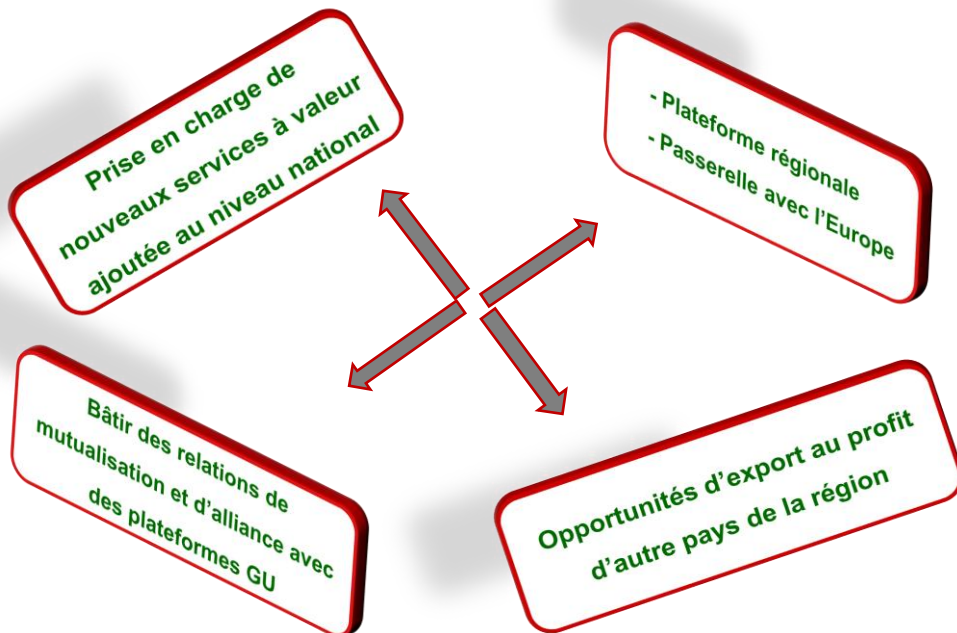
Bien plus que des avantages:

*A ceux qui nous font confiance
nous offrons...*

...nos atouts !



Axes d'orientation



Facteurs de réussite

Depuis le départ et tout au long du parcours :

- Soutien des pouvoirs publics
- Bonne gouvernance des projets
- Implication indéfectible de tous les acteurs
- Personnel disponible, compétent et engagé
- Démarche progressive et maîtrisée
- Gestion du changement
- Intégration parfaite, en harmonie avec l'écosystème métier
- Tarifs adaptés
- Plateforme d'hébergement adaptée

Facteurs de réussite

Soutien des pouvoirs publics :

- Cadre juridique encourageant
- Participation d'organismes publics au CS: 87%
- Fourniture de Salles Publiques par la Douane
- Incitations et privilèges fiscaux (DCT exonéré du timbre...)
- Appui à la généralisation du traitement dématérialisé (Obligation)
- Adaptation des partenaires au traitement des formalités via TTN (mise à niveau agents & SI)

Facteurs de réussite

Bonne gouvernance du projet :

- Contractualisation des projets: MOE - MOA
- Organisation collaborative → Plan de management (rôles, responsabilités, relations, moyens d'information...)
- Pilotage segmenté (comités d'experts,...)
- Maitrise du projet : coûts, échéances, qualité, risques
- Gestion de qualification des livrables

Facteurs de réussite

Implication indéfectible de tous les acteurs :

- Organisation collaborative du projet (plan de management)
- Soutien des syndicats et chambres professionnelles
- Participation de professionnels du transit et transport au CS
- Confiance MOE-MOA partagée
- Implication des actionnaires dans les processus d'évolution de la société (tarif, mise en service, actions sociales,...)
- Réunions périodiques avec les professionnels
- Comités techniques pluridisciplinaires (ex: COFPRO)

Facteurs de réussite

Personnel disponible, compétent et engagé

- Recrutement de jeunes et qualifiés, 70% cadres
- Formation continue assurée (#10% du bénéfice annuel)
- Motivation par une gestion de carrière
- Climat social encourageant (10% en faveur du fonds social)
- Certains délocalisés à l'intérieur du pays (S^{ce} de proximité)
- Centre d'appel 24/24 7/7

Facteurs de réussite

Démarche progressive et maîtrisée

- Simplification des procédures existantes
- Sites pilotes
- Evaluation des phases expérimentales
- Généralisation progressive
- Gestion du changement maîtrisée
- Veille continue et mobilisation de ressources dédiées
- Gestion des risques (mesure et maîtrise du débordement)

Facteurs de réussite

Gestion du changement

- Gratuité du service au lancement (période de grâce)
- Souveraineté du partenaire préservée : TTN se consacre au seul rôle d'intermédiation documentaire
- Élimination progressive du papier: dualité dossier papier / document électronique
- Assistance sur site lors du lancement du nouveau service
- Formation tous azimuts de la communauté
- Participation des représentants professionnels au programme
- Forte réactivité de TTN en cas de nécessité

Facteurs de réussite

Intégration parfaite, harmonie avec l'écosystème métier

- Viabilité des solutions
- Solutions de TTN qui s'adaptent aux besoins des utilisateurs et non l'inverse
- Cadre réglementaire et règles d'usage: sont implémentés dans les processus gérés par le GU
- Solutions qui se réadaptent à l'évolution de l'environnement

Facteurs de réussite

Tarifs adaptés

- Services à valeur ajoutée évidente
- Période de grâce plusieurs mois (mise en confiance du client)
- Facturation par dossier : adaptation au volume d'activité de chaque client
- Tarifs préférentiels aux professionnels de transit, banques...
- Fidélisation par bouquets de services tous complémentaires dont certains sont gratuits
- Prix étudiés : moins de 1€ / déclaration douanière

Facteurs de réussite

Plateforme d'hébergement adaptée

- Environnement J2EE: Hibernate, Spring, Jboss, Axis2, JAX-WS, jBPM
- Signature électronique (W3C/XMLDsig)
- Standards d'échange: SMTP, EDIFACT/XML, IP,
- Scalabilité, performance des serveurs
- Haute disponibilité, virtualisation, réplication des données
- Sécurité accrue: - Authentification forte (Certificat, PKI, VPN,...)
 - Site de Backup
 - Echange sécurisé, crypté
 - mécanismes anti-intrusion
- Accès multi-opérateurs, multi-support
- Supervision de l'activité/ Alertes 24h/24 7j/7



Facteurs de réussite (pour conclure)

Pérennisation et perpétualité des activités :

- Aujourd'hui, TTN agit dans une logique continue d'amélioration de ses prestations, d'extension fonctionnelle et d'évolution technologique



MERCI

Khaled MARZOUK

Khaled.marzouk@tradenet.com.tn