

TUNISIE TELECOM

Success-story d'un opérateur historique

Il est des succès qui ne peuvent laisser indifférent. Celui de Tunisie Télécom en est l'exemple parfait. L'opérateur historique de téléphonie mobile et fixe a su imposer son leadership dans les nouvelles technologies de l'information et devenir, en l'espace de quelques années, l'entreprise la plus rentable de Tunisie.

Tunisie Télécom est le fruit de la restructuration du secteur des postes et des télécommunications qui a été engagée par l'Etat tunisien au milieu des années 1990. A l'époque, et comme bon nombre de pays de la région, la Tunisie décide de réformer ce secteur afin de permettre son développement. L'Office national des télécommunications, qui prend le nom de Tunisie Télécom (T.T.), est créé le 17 avril 1995. L'entreprise sera installée officiellement le 1er janvier 1996. L'aventure peut alors commencer ! Tout en continuant à développer son réseau de téléphonie fixe, avec notamment la numérisation totale du réseau dès 1999, Tunisie Télécom se lance en parallèle dans la téléphonie mobile. Ainsi, la première ligne GSM est officiellement activée le 20 mars 1998, une date hautement symbolique. Grâce à Tunisie Télécom, le « portable » deviendra très vite le moyen de communication privilégié des Tunisiens. Il est vrai qu'à l'époque Tunisie Télécom jouit d'une position très confortable du fait qu'elle était l'unique opérateur sur le marché. Mais cette situation de monopole s'achève en 2002 avec l'entrée d'un second opérateur de téléphonie mobile. Le marché du GSM en Tunisie prend alors une tout autre dimension. Après avoir relevé le défi du développement, Tunisie Télécom se doit de remporter le challenge de la concurrence. Pour ce faire, l'entreprise mise avant tout sur le capital humain. Sa plus grande richesse.

Un meneur d'hommes pour T.T.



Ahmed Mahjoub P-DG
de Tunisie Télécom

Considérée comme une institution à part entière, les autorités tunisiennes décident de confier la direction de T.T à M. Ahmed Mahjoub, un des managers les plus en vue du pays. En fait, son nom est intimement lié à celui de Tunisie Télécom. Mathématicien de formation, M. Ahmed Mahjoub est titulaire d'un PHD en informatique et réseau, diplômé qu'il a décroché dans les universités américaines. De retour en Tunisie en 1994, il est nommé directeur des études à l'Ecole polytechnique puis directeur de

l'Ecole des PTT. En 1997, il se voit confier la direction de Tunisie Télécom. Il réussit à mettre sur les rails l'entreprise grâce à sa parfaite connaissance du secteur des télécommunications et à une conscience professionnelle hors normes. Le succès est tel qu'il se doit de quitter temporairement la direction générale de Tunisie Télécom pour être nommé, en janvier 2001, secrétaire d'Etat à l'informatique. Cette nouvelle fonction lui permet d'ancrer définitivement la Tunisie dans la société de l'information. Septembre 2002,

Ahmed Mahjoub reprend les rênes de Tunisie Télécom. Il ne les a plus quittées depuis. Ce retour intervient donc avec l'entrée sur le marché du nouvel opérateur de téléphonie mobile. Tunisie Télécom décide de réagir très vite afin de contrer les « assauts » de son rival : baisse des tarifs de communications de 20%, rabatteurs tarifaires pour les grands consommateurs, lancement de nouveaux services gratuits, multiplication des offres promotionnelles, assistance à la clientèle performante...

Mieux, Tunisie Télécom ne se contente pas seulement de développer les nouvelles technologies à l'intérieur du pays, mais elle investit également à l'international ! T.T. détient en effet 50% du capital de Mattel, premier opérateur à exploiter une licence GSM en Mauritanie.

Ouverture de capital réussie

La politique d'ouverture du secteur des nouvelles technologies reste cependant une des grandes priorités de l'Etat tunisien. Et c'est précisément dans cette optique que les pouvoirs publics décident d'ouvrir, en 2005, le capital de Tunisie Télécom à hauteur de 35%. Certes, cette initiative a provoqué l'inquiétude du personnel.

Néanmoins, les craintes de licenciements, de retraites anticipées voire d'« assainissements » seront vite dissipées.

M. Ahmed Mahjoub a d'ailleurs joué un rôle prépondérant dans le maintien de la cohésion sociale au sein de l'entreprise lors de cette phase sensible d'ouverture de capital. Sur le plan financier, l'opération s'est avérée être un succès. Ce ne sont pas moins de 6 opérateurs d'envergure internationale (Vivendi, France Télécom, NTM, Télécom Italia, Tecom-DIG et Etisalat) qui répondront à l'appel d'offres. Et c'est finalement le Consortium TeCom-DIG (TeCom Investments et Dubai Investment Group) qui reprendra les 35% du capital de T.T. pour le montant record de 3,052 milliards de dinars tunisiens. « Nous comprenons parfaitement les spécificités de la région et sa culture et cela nous aidera à maximiser la valeur de Tunisie Télécom et soutenir par la même occasion l'effort de développement de la Tunisie. Cet investissement sera stratégique pour nous dans la région et sera par conséquent le premier pas pour les intérêts que nous portons à la Tunisie et au secteur des TIC dans ce pays.

Nous sommes heureux d'inclure un actif tunisien à fort potentiel dans notre portefeuille et nous escomptons une croissance rapide au niveau des services liés à la téléphonie mobile, d'entreprise et aux échanges de données », indiquera M. Ahmed Bin Byat, président-directeur général de TeCom Investments, au lendemain de cette reprise. La nouvelle équipe dirigeante engage très vite un programme de modernisation de grande ampleur.

« Nous avons lancé près de 60 projets. Il faut dire qu'en une année d'activité le bilan est des plus positifs puisque Tunisie Télécom a réussi à reprendre 0,8% de parts de marché », tiendra à préciser M. François Lucas, le directeur général adjoint de l'entreprise. Avec 54% du marché soit plus de trois millions neuf cent mille abonnés, Tunisie Télécom a su imposer son leadership dans le domaine de la téléphonie mobile malgré une concurrence féroce. La téléphonie fixe fait elle aussi l'objet d'un grand intérêt. Tout comme l'Internet d'ailleurs, T.T. ayant le sta-



Le siège de Tunisie Télécom

tut de « provider des providers » en Tunisie. « Nous comptons booster le parc de connexions ADSL à travers des investissements conséquents. Cette année, plus de 70 000 accès ont été vendus.

Toutefois, notre objectif à court terme est de 200 000 accès », soulignera M. François Lucas. L'essor qu'a connu l'internet ainsi que les connexions téléphoniques spécialisées a été d'un apport appréciable pour le développement de Call Centers. En l'espace de quelques années, la Tunisie est devenue un site privilégié pour l'implantation de centres de contacts et de relation client. Téléphonie fixe et mobile, Internet, transmissions de données... 11 ans après sa création, Tunisie Télécom est présente dans la quasi-totalité des institutions, des entreprises et des foyers du pays.

Une success-story qui est le résultat de décisions politiques et économiques avant-gardistes et de l'abnégation de milliers d'hommes et de femmes. **R.E**

NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La Tunisie, un pays résolument tourné vers le futur

La Tunisie a fait du développement du secteur des TIC un enjeu stratégique. Les efforts déployés par le gouvernement tunisien sont d'ailleurs reconnus par les instances internationales, notamment par le Forum de Davos de 2007 qui a classé la Tunisie à la 35^e place sur 122 pays, selon l'indice de préparation aux TIC « Network Readiness Index ».

Les hautes autorités du pays ont perçu l'importance du développement des technologies de l'information dès le début des années 1990, et même bien avant puisque la Tunisie a été le premier pays africain à être connecté à l'Internet. Les réformes lancées à cette époque passeront à une vitesse supérieure dès 2001 avec l'ouverture des télécommunications à la concurrence, la création d'une instance de régulation des télécommunications ainsi que l'adoption de textes de lois visant à encadrer et sécuriser le développement des NTIC. Aussi, des

dispositions sont prises à très haut niveau afin de garantir l'accessibilité des nouvelles technologies à tous les citoyens.

L'Etat multiplie les mesures envers toutes les couches de la société : lancement du programme de « l'ordinateur familial », mise en œuvre du programme de connexion à Internet des établissements d'enseignement et de recherche, connexion de toutes les bibliothèques au réseau Internet, création de centres publics d'Internet (Publinets), organisation de « caravanes Internet » afin d'atteindre les régions les plus reculées du pays et d'intéresser les enfants et les jeunes aux opportunités offertes par le réseau et les applications Internet... 2005 sera marquée par la consécration de tous ces efforts puisque le Tunisie accueillera la phase finale du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI). Des questions de première importance liées, entre autres, à la fracture numérique et à l'apport des nouvelles

technologies dans le développement des pays du Sud, ont été débattues lors de cet événement d'envergure internationale.

A ce titre, il y a lieu de rappeler que le fameux micro-ordinateur portable à 100 dollars a été présenté officiellement à l'occasion du SMSI. Depuis, la Tunisie a redoublé d'efforts en matière de développement des NTIC et d'accessibilité numérique. Ce dernier fait d'ailleurs l'objet d'une attention particulière. En effet, un ambitieux programme visant à permettre aux personnes handicapées d'accéder à l'internet a été mis en œuvre au terme de la Conférence internationale sur les technologies de l'information et de la communication & l'accessibilité (ICA 2007) qui s'est tenue au mois d'avril dernier à Tunis. Ce chantier prévoit une mise à niveau de l'ensemble des entreprises et des organisations qui activent dans le secteur des technologies de l'information. Mais il y a plus ambitieux encore. Résolument tournée vers le futur, la Tunisie a



accordé une place de choix aux NTIC dans le cadre du programme 2007-2016 du président Ben Ali. Ainsi, il est envisagé de mettre en place une infrastructure plus développée pour répondre aux besoins de compétitivité de l'économie nationale, de mettre à contribution ce secteur pour consolider les objectifs de croissance et d'assurer la mutation vers une économie du savoir. **R.E**

Indicateurs clés

- Capital social 875 millions d'euros,
- Chiffre d'affaires (2004) : 750 millions d'euros,
- Densité téléphonique : 42%
- 6 centres d'assistance à la clientèle de la téléphonie fixe, mobile et data,
- 84 agences commerciales au service de la clientèle,
- Un effectif de 8000 agents hautement qualifiés,
- 65000 hommes jour de formation

Parc d'abonnés :

Fixe :

- Postpayé : 724768
- Prépayé : 534311

Mobile :

- Postpayé : 41798
- Prépayé : 3222794

Transmission de

données :

- Frame Relay : 4555
- ADSL : 9210
- LS : 4464
- RNIS : 2192
- X25 : 1842

Rurale :

- Mobirif : 34846
- WLL : 16992

Sources : site Internet
Tunisie Télécom