الجمهوريه التونسيه
مجلس نواب الشعب
النائب ياسين العياري
عضو لجنة التونسيين بالخارج
عضو لجنة الفلاحة و الأمن الغذائي
و التجارة و الخدمات ذات الصلة

إلى السيـــــد رئـــيس مجلس نواب الشعب

الـواردات عـ ع
عدد 1783
2018 جويلية 26
مجلس نواب الشعب
مكتب الضبط المركزي

مراسلة رقم 405 / 2018

تونس في 26 جويلية 2018

سؤال كتابي إلى وزير التجارة على معنى الفصلين 96 من الدستور و145 من النظام الداخلي لمجلس نواب الشعب.

الموضـــــوع: بخصوص تعطل المجلس الوطني للخدمات.

سيدي الوزير، سلاما واحتراما، أما بعد،

الرجاء التفضل بتوضيح أسباب تعطل المجلس الوطني للخدمات .

سيدي الوزير نذكركم، بكل لطف، أنكم مطالبون بالإجابة على الاسئلة الكتابية في أجل أقصاه 10 أيام من تاريخ تسلمكم إياها. وذلك طبقا لمقتضيات النظام الداخلي لمجلس نواب الشعب.

في انتظار ردكم سيدي الوزير، تقبلوا أسمى عبارات التقدير.

النائب

النائب ياسين العياري
مجلس نواب الشعب
ياسين العياري

العنوان: مجلس نواب الشعب باردو 2000 تونس
الجوال: 10830307 152 49 +/ 900 190 23 216 +
موقع الواب: www.yassine-ayari.com
البريد الالكتروني: yassine-ayari@arp.tn
صفحة الفايسبوك: www.facebook.com/yassine.ayari.page.officielle

الجمهورية التونسية
وزارة التجارة

17 أوت 2018

#371

من وزير التجارة
إلـــــــى
السيّد رئيس مجلس نوّاب الشعب

الموضوع: حول سؤال كتابي.

المصاحيب: نسخة من الإجابة.

المرجع: مراسلتكم عدد 1531 بتاريخ 02 أوت 2018.

مجلس نوّاب الشعب
الواردات
24 أوت 2018
ومز الإدارة ك ع 1531 عدد

وبعد،

أتشرف بأن أنهي إليكم رفقة هذا إجابة كتابية لسؤال توجّه به السيد النائب ياسين العياري.

والسّـــــلام

إجابة وزارة التجارة

عن السؤال الكتابي لمجلس نواب الشعب

بتاريخ 02 أوت 2018 تحت عدد 1531

- عقد المجلس منذ تاريخ تأسيسه 11 دورة، توقف نشاطه خلال الفترة ما بين 2011-2014، ثمّ إستأنف المجلس عقد دوراته على التوالي: في 12 ماي 2015، 12 ماي 2016 وآخرها 30 ماي 2017 (وثيقة مصاحبة محاضر جلسات)، علما وأنّ دورة 2018 مبرمجة للثلاثية الأخيرة من السنة.
- كما عقدت اللجان الفرعية المنصوص عليها بالأمر عدد 417 المؤرخ في 16 فيفري 2009 (لجنة تأهيل قطاع الخدمات/ لجنة تنمية صادرات الخدمات/ لجنة متابعة الاعتراف المتبادل بالشهادات والكفاءات) إجتماعات على إمتداد شهري جوان وجويلية 2016 لإقتراح أولويات التطوير بالنسبة لكلّ نشاط فرعي وكيفية إدراجها في إطار إستراتيجية متكاملة في قطاع الخدمات ككلّ.

وقد تمت حوصلة أعمال اللجان والاستئناس بها في صياغة مشروع الإستراتيجية الوطنية لتطوير قطاع الخدمات (التي تمّ إنجازها في جويلية 2017) ضمن المكون الأفقي لبرنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات.

- وحتى أثناء فترة توقف المجلس عن الإنعقاد، **فإنّ وحدة التصرف المكلفة بتأمين كتابة المجلس وتنفيذ برنامج التأهيل** عملت على إيجاد مصادر تمويل.

وفي هذا السياق، تمّ عرض ملف على الحكومة بتاريخ 26 نوفمبر 2012، حول تعطل أشغال البرنامج الوطني للتأهيل ومقترح في إعادة تنشيطه على ضوء الإتفاقية الموقعة مع الإتحاد الأوروبي لإدراج برنامج التأهيل ضمن برنامج التعاون المالي. وتمّ تكليف الوحدة بتنفيذ "برنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات".

- وتتولى الوحدة حاليّا، متابعة تنفيذ هذا البرنامج الذي يمتد من ديسمبر 2014 إلى غاية ديسمبر 2019. علما وأنّ تقدم إنجاز مكونات البرنامج موضوع متابعة من قبل لجنة قيادة البرنامج، كما يتمّ عرض تقدم الإنجاز دوريا أمام المجلس الوطني للخدمات (تجدون خلاصة ما أنجز في إطار هذا البرنامج في الملحق عدد 1).
- وللإشارة فإنّ برنامج تأهيل الخدمات لا ينتفع بمصادر تمويل قارة وخاصّة به على غرار برنامج تأهيل الصناعة الذي يموله صندوق تنمية القدرة التنافسية الصناعية والذي يمول في جزء كبير منه بمساهمات الصناعيين.

وإنّ ما يتمّ إنجازه بعنوان برنامج تأهيل الخدمات هو عبارة عن مساندة فنية فقط في شكل دورات تدريبية أو تقديم الخبرة والمعرفة أو مرافقة بعض المشاريع... وهذه المساندة محدودة في الزمن بإعتبارها مرتبطة بفترة تنفيذ البرنامج (2014-2019).

ملحق عدد 1

خلاصة ما أنجز في إطار برنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات الممول بهبة من الإتحاد الأوروبي

أشغال قيد الإنجاز:

1. **تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية في تونس من خلال إرساء نظم الجودة وتدعيم الهياكل المتدخلة**

يتطلب إنجاز هذا المكون تجنيد عدد كبير من الخبراء بإعتبار تفرع الأنشطة المدرجة وعدد الهياكل المستفيدة من الدعم، وتتوزع الأنشطة المدرجة كما يلي:

- دعم الهيئة الوطنية للاعتماد في المجال الصحي، بهدف جعلها بمستوى الهيئات الدولية:
  - إجراء تشخيص هيكلي للهيئة وضبط الإجراءات الواجب إتباعها على مستوى نظم الجودة وفقا للمعايير الدولية،
  - وضع أدلة منهجية لتقييم التدخلات في المجال الصحي وتكوين إطارت الهيئة في هذا المجال،
  - وضع استراتيجية اتصالية للهيئة، تنظيم دورات تكوينية للخبراء الزائرين وصياغة دليل الاعتماد في المجال الصحي.
  - تنظيم منتدى حول التموقع الإستراتيجي للهيئة الوطنية للإعتماد الصحي بمشاركة جميع الأطراف المعنية بنظم الجودة الصحية.
- إرساء نظم الجودة في المؤسسات الإستشفائية الخاصة والعامة (30 مؤسسة):
  - تنظيم دورات تكوينية لفائدة إطارات المؤسسات التي تمّ إنتقاؤها، حول مستلزمات التمشي لإرساء نظام جودة بالمؤسسة المعنية.
  - تشخيص نظام الجودة في كل مؤسسة ووضع برنامج عمل في الغرض.
- عقد توأمة بين الوكالة الوطنية للرقابة الصحية والبيئية للمنتجات ووزارة الشؤون الاجتماعية للصحة وحقوق المرأة بفرنسا من أجل دعم قدرات الوكالة في مجال تقييم المخاطر الصحية والبيئية.

تم في هذا الإطار، القيام بدراسة مقارنة للأطر القانونية التونسية والأوروبية وإقتراح مراجعة بعض النصوص وإعادة النظر في الاستراتيجية الوطنية للسلامة الصحية، وكذلك

مراجعة التنظيم الهيكلي للوكالة الوطنية للرقابة الصحية والبيئية للمنتجات مع وضع خطة عمل لتطوير الوكالة وإكسابها الخبرة اللازمة لتحسين تدخلاتها.

2. **دعم فني عن طريق البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية** مبرمج لفائدة 470 مؤسسة خدماتية و10 منظمات مهنية إضافة إلى دورات تكوينية لفائدة مستشارين محليين ورؤساء مؤسسات في مجال وضع الإستراتيجيات، التسويق، التنظيم، الهندسة، انظمة المعلومات...

تمّ في هذا الاطار:

- إطلاق 178 مشروع في مجالات جودة التصرف، ضبط إستراتيجيات، التسويق، تكنولوجيات الاتصال والمعلوماتية... (منها 162 مشروع عن طريق الخبرات المحلية و16 مشروع عن طريق الخبرات الدولية).
- تنظيم دورات تكوينية لفائدة 228 إمرأة صاحبة أعمال في مجالات القيادة، التسويق الرقمي، التصرف المالي...
- تنظيم دورات تكوينية لفائدة المستشارين المحليين (218 مستشار محلي) في مجالات التشخيص، تطوير خدمات الإستشارات، طرق التسويق...
- إختيار 10 منظمات مهنية للإنتفاع بمساندة فنية من أجل تحسين جودة خدماتها في الإحاطة بمنخرطيها.

أعمال منجزة

- **الإستراتيجية الوطنية لتطوير الخدمات:** تمّ عرضها على أنظار المجلس الوطني للخدمات في الدورة 11. ويجري العمل **حاليا على تنسيق العمل بين مختلف الأطراف لتنفيذ المخطط التنفيذي وخاصة البحث عن مصادر تمويل.** وقد تمّ في هذا التنسيق مع وزارة التنمية والتعاون الدولي من أجل إدراج "إستراتيجية تطوير الخدمات" ضمن برنامج التعاون المالي مع الإتحاد الأوروبي للفترة المقبلة.
- بعث موقع واب خاص بالبرنامج.
- تكوين إطارات الوحدة في تسيير البرامج حسب الأهداف.
- دعم إنخراط المجمع التونسي للمؤسسات في الشبكة الأوروبية للمؤسسات Reseau EEN (يضمّ المجمع وكالة النهوض بالصناعة والتجديد/ مركز النهوض بالصادرات/ كنفدرالية المؤسسات المواطنة التونسية/ غرفة التجارة والصناعة تونس/ القطب التكنولوجي بالغزالة).

- برنامج توأمة مع الإتحاد الأوروبي (إسبانيا) لفائدة الإدارة العامة للهياكل العمومية الصحية من أجل تدعيم نظام معلومات طبية-اقتصادية جديد لتعميمه على المستشفيات العمومية خاصة منها المشاركة في مسار التأهيل للاعتماد

الجمهورية التونسية
وزارة التجارة
وحدة تأهيل الخدمات

محضر جلسة الدورة التاسعة
للمجلس الوطني للخدمات
12 ماي 2015

انعقدت الدورة التاسعة للمجلس الوطني للخدمات يوم الثلاثاء 12 ماي 2015 على الساعة التاسعة صباحا تحت إشراف السيد رضا الأحول وزير التجارة، وقد سجلت الدورة نسبة حضور تجاوزت 70% من عدد الأعضاء الممثلين بالمجلس.

خصصت هذه الدورة للتعريف ببرنامج " دعم القدرة التنافسية للخدمات" الممول بهبة من الإتحاد الأوروبي، وتقديم مختلف مكوناته، وتقدم الإنجاز لبعض المكونات.

افتتح السيّد وزير التجارة الجلسة بالترحيب بالحضور والتأكيد على أهمية عقد المجالس الوطنية لإتاحتها الفرصة لتجميع الأطراف المعنية حول طاولة حوار واحدة، وتبادل الأفكار من أجل تحقيق الأهداف التي بعث من أجلها المجلس ألا وهي النهوض بالقطاع من خلال اقتراح التوصيات الكفيلة بذلك.

كما أشار السيد الوزير إلى أهمية قطاع الخدمات الذي يمثل قطاعا واعدا على مستوى تصدير الخدمات خاصة نحو الأسواق الإفريقية بالإضافة إلى الأسواق الأخرى.

وعقب كلمة السيد الوزير تولت السيدة لمياء عبروق رئيسة الوحدة المكلفة بإنجاز برنامج تأهيل الخدمات وبتأمين كتابة المجلس الوطني للخدمات إستعراض جدول الأعمال وتقديم المحور الأول:

1- تقديم برنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات

2- المكون الأفقي لبرنامج دعم تنافسية الخدمات
3- الأنشطة المتعلقة بدعم قطاع الخدمات الصحية
4- مساهمة البنك الأوروبي لإعادة الأعمار والتنمية في دعم قدرات المؤسسات الخدماتية

النقطة الأولى: تقديم برنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات

تطرق هذا العرض إلى الإطار المرجعي لبرنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات، والمتمثل في هبة مالية قدرها 20 مليون أورو مقدمة من الإتحاد الأوروبي بعنوان التعاون المالي وسياسة الجوار. ويهدف هذا البرنامج إلى الرفع من مساهمة الخدمات في استحثاث نسق النمو وتعزيز أداء قطاع الخدمات، من خلال دعم قطاعي موجه لأربع قطاعات حددت ذات أولوية بالنسبة للبرنامج (الصحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، النقل واللوجستية، الخدمات الموجهة للمؤسسة والخدمات المهنية) ودعم أفقي موجهة للخدمات ككل.

كما تطرق العرض إلى الصعوبات التي أعاقت تقدم إنجاز مكونات البرنامج وهي بالأساس تعقيدات تتعلق بإجراءات الصفقات وفق المعايير الأوروبية، والتي أدت إلى إتفاق الأطراف المعنية (مفوضية الإتحاد الأوروبي ووزارة التجارة ووزارة التنمية) على تنقيح اتفاقية التمويل في إتجاه تمديد آجال التنفيذ بـ 4 سنوات أخرى، وتشريك البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في تنفيذ مكونات البرنامج.

وقد اتخذ البرنامج هيكلة جديدة تتضمن المحاور التالية:
1- مكون أفقي يهدف إلى تقديم الدعم الإستراتيجي للقطاع
2- مكون لتحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية لدى المؤسسات الإستشفائية في القطاع العام والخاص وإرساء نظام المصادقة
3- مكون لتقديم دعم فني مباشر من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية.

النقطة الثانية: تقديم المكون الأفقي لبرنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات

تتعلق هذه النقطة بالمحور الأول لبرنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات، والمتمثلة في تقديم دعم إستراتيجي لفائدة القطاع ككل وذلك من خلال 3 إجراءات:

1- دعم الوحدة المكلفة بتنفيذ البرنامج الوطني لتأهيل الخدمات

- ❑ على مستوى آليات التصرف في البرنامج الوطني للتأهيل (المساعدة على ضبط حاجيات التأهيل، وإعداد البرامج وتنفيذها...)،
- ❑ نقل الخبرة المعرفية لفائدة الوحدة فيما يتعلق بتصور إستراتيجية وطنية لتأهيل القطاع،
- ❑ ضبط نظام متابعة فنية ومالية للتصرف المستقبلي في البرنامج الوطني للتأهيل،
- ❑ إعداد الوثائق الضرورية لحسن التصرف والمتابعة (دليل إجراءات، تقارير المتابعة، التقييم...)،
- ❑ تكوين الأعوان في المجالات المتعلقة بتسيير البرامج.

2- ضبط إستراتيجية لتأهيل القطاع

- ❑ إعداد تشخيص دقيق للقطاع وتحديد الأنشطة الواعدة
- ❑ إقتراح محاور إستراتيجية تعتمد على التجارب المقارنة الناجحة مع ملائمتها مع الواقع التونسي
- ❑ إقتراح إستراتيجية وطنية لتأهيل القطاع وخطة عمل لتنفيذها

3- دعم مركز النهوض بالصادرات:

دعم إنضمام مركز النهوض بالصادرات إلى شبكة المؤسسات الأوروبية (Europe Enterprise Network) للاستفادة أكثر ما يمكن من الأنشطة التي توفرها الشبكة والتي تمثل آلية مكملة للوسائل التي يعتمدها المركز في تحقيق أهدافه (*برنامج تطوير الصادرات/ صندوق اقتحام الأسواق الخارجية...*).

ويرتكز برنامج المساندة على 3 محاور:

- ✓ إعداد خطة إتصالية تستهدف تحسيس المستثمرين المعنيين بأهمية الإنضمام إلى الشبكة وحثّهم على الإنخراط فيها،

- ✓ تكوين أعوان مركز النهوض بالصادرات حول الأنشطة المدرجة ضمن الشبكة وتأهيلهم لإتقان كيفية التصرف في الوسائل المتاحة: إستغلال المعلومة، متابعة التدخلات وتقييمها...
- ✓ وضع نظام يقظة معلوماتية حول الأسواق الخارجية الواعدة بالنسبة للخدمات التصديرية في قطاعات ذات أولوية.

النقطة الثالثة: تحسين جودة وسلامة الخدمات الصحية لدى المؤسسات الإستشفائية في القطاع العام والخاص وإرساء نظام المصادقة:

تطرق العرض إلى الأعمال التي أدت إلى التركيز على جانب سلامة وجودة الخدمات الصحية صلب وزارة الصحة في ضبط ملامح الدعم الفني المطلوب ومنها خاصة استنتاجات الدراسة المنجزة حول تطوير استراتيجية لتنمية تصدير الخدمات الصحية والتي بينت أهمية نوعية الخدمات في جلب المرضى الأجانب للتداوي في المؤسسات الصحية التونسية.

كما تم التطرق إلى المراحل التحضيرية التي تم إنجازها أو التي هي بصدد الإنجاز تمهيدا للإنطلاق الفعلي في تنفيذ برنامج إرساء نظام جودة للخدمات الصحية وفق ما تتطلبه المعايير الدولية حيث تم اللجوء إلى خبراء للقيام بما يلي:

- إعداد ملف طلب عروض حسب الإجراءات الأوروبية للتعاقد مع المساندة الفنية الضرورية لتركيز منظومة جودة على مستوى الهيكل الصحي للاعتماد والمؤسسات الإستشفائية في القطاع العام والخاص
- مراجعة النصوص القانونية لإعادة هيكلة الهيئة الوطنية للاعتماد في المجال الصحي بما يضمن استقلاليتها وحيادها.
- ضبط المقاييس والشروط الكفيلة باختيار المؤسسات الإستشفائية الأكثر استعداد لتركيز منظومة سلامة وجودة الخدمات الصحية لديها.

النقطة الرابعة: مساهمة البنك الأوروبي لإعادة الأعمار والتنمية في دعم قدرات المؤسسات الخدماتية

تطرق العرض إلى الخدمات المقدمة من قبل البنك الأوروبي لإعادة الأعمار والتنمية لفائدة المؤسسات الخدماتية الصغرى والمتوسطة الناشطة في قطاعات تكنولوجيات المعلومات والنقل واللوجستية والسياحة والصناعات التقليدية وكذلك لفائدة بعض المنظمات المهنية والتي تتمثل أساسا في توفير الكفاءات في ميدان الاستشارات وتكوين المستشارين المحليين قصد المساهمة في تطوير جودة الخدمات المسداة وتسهيل نفاذ المؤسسات إلى خدمات استشارية ذات جودة عالية للرفع من قدرات المؤسسات على التصرف وتحسين تنافسيتها بما يضمن تطوير مساهمة القطاع في التنمية الاقتصادية وفي خلق مواطن الشغل.

إثر ذلك فتح باب النقاش، وتمحورت تدخلات الحاضرين حول المسائل التالية:

- تأهيل القطاع مرتبط بتأهيل الإدارة وتأهيل القطاع البنكي:

أكد ممثل الإتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية على ضرورة مواكبة الإدارة والقطاع البنكي لنسق التطوير. وقد أشار على سبيل المثال إلى مسألة غياب تصنيف المؤسسات على مستوى الإدارة التونسية وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الوطنية في الأسواق الخارجية، وإلى مسألة الضمان البنكي وطول الآجال المعمول بها لدى البنوك التونسية والذي يعيق سرعة المعاملات ويمثل أحد الأسباب المساهمة في ضياع الفرص على المستثمرين.

- التنسيق بين البرامج الموجهة لتطوير القطاع:

ثمّنت السيدة المديرة العامة لمركز النهوض بالصادرات المحور المتعلق بدعم إنضمام المركز لشبكة المؤسسات الأوروبية، ودعت إلى التنسيق بين العمليات الواردة في برنامج دعم القدرة التنافسية والعمليات التي ينجزها المركز. وأشارت في هذا السياق أنّ المركز النهوض بالصادارات بصدد التنسيق لإنجاز برنامج ممول من البنك العالمي بقيمة 3 مليون دينار.

- إقتراح بعض الإجراءات لدعم القطاع:

أشار ممثل الجامعة الوطنية للخدمات على أهمية القطاع في الدورة الإقتصادية وهذا ما أكدته عديد الإحصائيات، وذكر في هذا السياق أنّ 90% من عمليات الإفراق (essaimage) تتعلق بشركات خدمات، وأنّ 6 من 10 مراكز عمل تكون في قطاع الخدمات.

وبإعتبار هذه الأهمية، دعا إلى ضرورة تخصيص قطاع الخدمات بإدارة عامة صلب وزارة التجارة. وضرورة تشريك المهنة في كل البرامج المتعلقة بتطوير قطاع الخدمات خاصة على مستوى العلاقات مع الإتحاد الأوروبي، حيث أثار "شرط المعاملة بالمثل" فيما يتعلق بتنقل الأشخاص عند التفاوض على تحرير الخدمات (libre circulation des personnes).

كما أشار إلى مساهمة القطاع في المجهود التصديري سواء على مستوى التصدير المحلي (تعليم عالي، صحة، معارض) أو التصدير الدولي، وإقترح في هذا الخصوص إحداث بنك للتجارة الخارجية لتسهيل الإجراءات للمصدّر خاصة فيما يتعلق بفتح الإعتمادات (ligne de crédit)، وتدعيم مركز النهوض بالصادرات بالموارد لترفيع عدد التمثيليات في الخارج.

❑ إشكاليات تتعلق ببعض الأنشطة الفرعية لقطاع الخدمات:

✓ إستفسر ممثل كنفدرالية المؤسسات المواطنة التونسية حول توجهات برنامج دعم القدرة التنافسية فيما يتعلق بتشريك المؤسسات المنتصبة في الجهات. وأشار إلى ملف تأهيل الموانئ البحرية في مجال خدمات النقل واللوجستية مثل تأهيل الموانئ البحرية، وذكر على سبيل المثال توسعة ميناء بنزرت ومسألة إستقلالية التصرف في الموانئ.

✓ وتعرض ممثل الجامعة التونسية لوكالات الأسفار إلى غياب المنظومة التشريعية وتأثير ذلك على كثرة الدخلاء في الخدمات السياحية، كما أعرب عن رغبة الجامعة في إبداء الرأي في الدراسات التي تجرى حول القطاع.

✓ أثار ممثل الإدارة العامة للتجارة الخارجية مسألة المعلومات الإحصائية حول القطاع، وضرورة التنسيق بين مختلف الجهات المسؤولة عن إصدار الإحصائيات. كما اقترح إدراج الإحصائيات كمحور موضوع مساندة الفنية.

✓ وأثار ممثل وزارة تكنولوجيات الإتصال أهمية:

- تحديد ووضع تصنيف وتفريعات موحدة بين جميع الوزارات وهياكل الدولة بالنسبة للخدمات المسداة من خلال مصنف موحد للغرض وعن طريق مراجعة وتوحيد المصطلحات المعتمدة في النصوص التشريعية والترتيبية
- إستيعاب الخدمات التي أصبحت تسديها المصالح الإدارية وليس فيها نص ينظمها أو الخدمات التي تواصل الإدارة تقديمها رغم إلغاء وتقادم النصوص المنظمة لها.
- مزيد منح الصلاحيات والسلطات بالنسبة للهيئات التعديلية بما يساهم في تحسين محيط ومناخ الأعمال للمؤسسة.

وإثر النقاشات، تحوصلت أهم توصيات المجلس فيما يلي:

- التنسيق بين مختلف الجهات المعنية ببرنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات قصد التعريف بالبرنامج والحثّ على الإنخراط فيه، ودعوتها إلى مزيد التحاور وتبادل الآراء والمقترحات خاصة في اللقاءات والمنتديات التي تجري على مستوى جهوي.
- إرساء خلية عمل تهتم بالجوانب الإحصائية للتجارة الخارجية تضمّ كل الأطراف المعنية على مستوى وزارة التجارة (المرصد الوطني للتجارة الخارجية/ الإدارة العامة للتعاون الإقتصادي والتجاري) والجهات الأخرى (البنك المركزي،...).

وفي الختام، رفعت الجلسة في حدود الساعة 11 و30 دقيقة زوالا.

الجمهورية التونسية
وزارة التجارة
وحدة تأهيل الخدمات

المجلس الوطني للخدمات
الدورة العاشرة
محضر جلسة

تحت إشراف السيد وزير التجارة السيد محسن حسن، انعقدت الدورة العاشرة للمجلس الوطني للخدمات يوم الخميس 12 ماي 2016 بحضور غالبية أعضاء المجلس (قرابة 70% قائمة مصاحبة).

إفتتح السيد محسن حسن وزير التجارة الجلسة مرحبا بالحضور وذكّر بجدول الأعمال الذي تضمن النقاط التالية:

I. المصادقة على محضر جلسة الدورة التاسعة
II. تقدم إنجاز مكونات برنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات،
III. برنامج عمل الفترة القادمة

إثر المصادقة على محضر جلسة الدورة التاسعة للمجلس، ذكر السيد الوزير بالدور الهام لقطاع الخدمات في تحقيق الأهداف الوطنية وخاصة منها تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية الجهوية من خلال تحسين تنافسية الاقتصاد الوطني والرفع من الصادرات إضافة إلى خلق مواطن الشغل.

إثر ذلك، تم المرور إلى النقطة الثانية من جدول الأعمال والمتمثلة في استعراض مدى تقدم انجاز برنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات:

1. دعم دور وحدة تأهيل الخدمات في اليقظة الإستراتيجية وفي تسيير برامج التأهيل

في هذا الإطار، قدم السيد شكيب بن مصطفي- خبير ضمن الفريق المكلف بتقديم الدعم لوحدة تأهيل الخدمات، عرضا تضمن تذكيرا بالإطار العام للمهمة وبأهمية دور القطاع في الاقتصاد الوطني ومساهمته في الناتج المحلي الخام (قرابة 60% منها 42% خدمات تجارية) وفي المجهود التصديري (23%).

كما تمّ إستعراض منهجية العمل التي تمّ التوصل إليها بناء على خلاصة التجارب المقارنة في مجال وضع الإستراتيجيات من اجل تطوير قطاع الخدمات، وعلى ما أفرزه تشخيص واقع القطاع. وتتمثل المنهجية في إعتماد مقاربة تشاركية تأخذ بعين الإعتبار تنوع قطاعات الخدمات وتعدد السياسات الوطنية والقطاعية.

وللغرض تمّ تكوين فريق عمل يضمّ كافة الأطراف الفاعلة من القطاعين العام والخاص وافرزت أعماله في أول إجتماع له (بتاريخ 26 أفريل 2016) عن جملة من المحاور الإستراتيجية ذات الأولوية التي يمكن إعتمادها لوضع إستراتيجية شاملة لقطاع الخدمات.

2. دعم مركز النهوض بالصادرات كعضو في المجمع التونسي للشبكة الأوربية

يندرج هذا المحور ضمن تحسين مناخ الأعمال للمؤسسات الخدماتية خاصة على مستوى آليات إقتحام الأسواق الخارجية. وقد تولى السيد حبيب همامي (مدير بمركز النهوض بالصادرات) ببسط لمحة عن الخدمات التي توفرها شبكة المؤسسات الأوروبية – تونس **EEN–Tunisie** التى تمّ تكوينها في ماي 2015.

تتمثل الخدمات أساسا في:

- إتاحة فرص اللقاء بالشركاء التجاريين في الأسواق العالمية (تنظيم حضور الفعاليات التي تقام في دول أوروبا، جدولة اجتماعات مع شركاء محتملين...)
- توفير المعلومة التجارية للنفاذ إلى أسواق الاتحاد الأوروبي.

وقد تمّ تنظيم ورشات تدريبية لفائدة المتعاملين الاقتصاديين وخطة اتصالية للتعريف بالشبكة (أيام إعلامية ولقاءات) إلى جانب برمجة لقاءات ثنائية وعروض تصدير وعديد التظاهرات لتجسيم خدمات الشبكة.

3.إرساء نظم الجودة وتدعيم الهياكل المتدخلة

تضمن برنامج دعم القدرة التنافسية لقطاع الخدمات محورا يهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وذلك عبر تعزيز نظام الاعتماد في المجال الصحي وترسيخ نظام الجودة في 30 مؤسسة صحية عمومية وخاصة.

بخصوص تقدم الإنجاز لدعم الهيئة الوطنية للاعتماد في المجال الصحي، أشارت السيدة سهام ماجول أنه تمّ الإنتهاء من وضع خارطة طريق تتعلق بتطوير وسائل عمل الهيئة لإعداد دلائل الإجراءات وفقا للمعايير الدولية.

بخصوص دعم المنظومة الصحية، تمّ الانطلاق في عملية الزيارات الميدانية للمؤسسات الصحية التي تمّ إختيارها للإنتفاع بالمساعدة الفنية من أجل تأسيس منظومة إدارة الجودة وتعزيز نظام قيادة المنظومة الصحية وإرساء نظام التصرف المستقل.

كما تمّ الانطلاق في انجاز عقد التوأمة المبرم بين وزارة الصحة (ممثلة في الإدارة العامة للمؤسسات الصحية العمومية) ومصلحة الصحة العمومية المستقلة بمملكة إسبانيا، من خلال القيام بزيارات ميدانية لعدة مؤسسات صحية بغاية التشخيص.

4. برنامج التوأمة لفائدة الوكالة الوطنية للرقابة الصحية والبيئية للمنتجات

هذا البرنامج هو عقد التوأمة الثاني من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية، وفي هذا الإطار، أفاد السيد شكيب السديري أنّ تقدم الإنجاز بلغ المراحل التالية:

- ضمان تقارب الأطر التشريعية بين تونس والإتحاد الأوربي: من خلال العمل على تحديد مفهوم السلامة الصحية، جرد للإطار القانوني المنظم للصحة البيئية و إعادة النظر في مشروع الأمر المنظم لمهام الوكالة،
- وضع استراتيجيه للنظام السلامة الصحية تتلاءم مع المعايير الدولية: من خلال تحديد العناصر الأولية لإستراتيجية و نظام السلامة الصحية في تونس و تنظيم ورشات عمل في الغرض مع الشركاء لإعادة النظر في إستراتيجية السلامة الصحية،
- تطوير إمكانيات تدخل الوكالة الوطنية للرقابة الصحية و البيئية للمنتجات،
- وضع خطة اتصالية.

5. الدعم المباشر لفائدة المؤسسات الخدماتية وهياكل المساندة

أفاد السيد أنيس الفاهم (مدير برنامج دعم الأعمال الصغرى بالبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية)، بأن تدخل البنك في إطار برنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات يشمل قطاعات السياحة، النقل واللوجيستيك، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الموجهة للشركات من خلال تقديم المساعدة الفنية لـ 470 مؤسسة و10 منظمات مهنية إضافة إلى تكوين مستشارين ورؤساء المؤسسات والسيدات صاحبات الأعمال وذلك من خلال توفير الخبرات المحلية والدولية في مجالات وضع الإستراتيجيات،التسويق،التنظيم،الهندسة،أنظمة المعلومات...

وأضاف السيد أنيس الفاهم أن البرنامج انطلق خلال شهر جانفي 2016 حيث تم التركيز على الجانب الاتصالي للتعريف بمختلف آليات المساندة التي يقدمها البنك في إطار برنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات كما تم الانطلاق في التنفيذ ليشمل 33 مشروع عن طريق خبرات محلية و2 مشاريع من خلال الخبرات الدولية وذلك إلى غاية شهر ماي 2016.

وقد تخللت العروض جملة من الملاحظات تمثلت في النقاط التالية:

- أشار السيد بشير بن عمر (الإتحاد الوطني للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية) إلى أهمية قطاع الخدمات وقدرته التشغيلية وإقترح إحداث إدارة عامة أو وكالة تعنى بتأهيل القطاع، كما أثار الإشكاليات المتعلقة بتمويل صادرات الخدمات والتفكير في خطّ تمويل خاص بها وضرورة المعاملة بالمثل وتحرير تنقل الأشخاص قبل تحرير الخدمات،

- السيد كريم بن كحلة (كفاءة جامعية)، أشار إلى ضرورة تقديم تقرير حول تنفيذ التوصيات المنبثقة عن الدورة السابقة.

وفي هذا السياق، أفادت السيدة لمياء عبروق المديرة العامة لوحدة تأهيل الخدمات أن التوصيات التي تمّ الخروج بها في الدورة التاسعة للمجلس تعلقت أساسا بالحرص على التعريف ببرنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات والحثّ على الإنخراط فيه لضمان حسن التنفيذ، وهذا ما تمّ بيانه ضمن المداخلات التي تمّ تقديمها في بداية الجلسة، حيث إستعرضت مدى تقدم الإنجاز بالنسبة لمختلف مكونات البرنامج.

- من جهته، اقترح السيد عبد اللطيف عباس (هيئة الخبراء المحاسبين)، تفعيل اللجان القطاعية التي تمّ إحداثها وإحداث موقع واب خاص بالمجلس، كما أشار إلى مسألة إيجاد حلول لتأمين صادرات الخدمات. وقد تمت الإشارة في هذا الشأن إلى أنّ مجال تدخل الشركة التونسية لتأمين التجارة الخارجية لا يستثني الخدمات.

أمّا ممثل وزارة المالية، السيد هشام بوملوقة فقد أكدّ على ضرورة تجاوز مرحلة التشخيص لتقديم تصورات حول دعم الإطار المؤسساتي.

- ودعت السيدة منى المثلوثي (وزارة السياحة والصناعات التقليدية) إلى ضرورة تشريك الجامعات الناشطة في القطاع السياحي والتي لا تنضوي تحت المنظمات الوطنية حتى تتمكن من الإنتفاع بخدمات شبكة المؤسسات الأوروبية – تونس **EEN-Tunisie**.

وفي هذا السياق يجدر التوضيح أنّ خدمات الشبكة متاحة لجميع الفاعلين الإقتصاديين في السوق التونسية، أما أطراف المجمع يشكلون الشخص المعنوى الذي يمثل عضوية تونس في الشبكة الأوروبية.

- في حين تعرض السيد وجدي السخيري (الجامعة الوطنية للنزل)، إلى إمكانية الاستفادة من التجارب المقارنة بخصوص الآليات التي يوفرها القطاع السياحي لتحسين جودة الخدمات (على غرار التجربة الفرنسية، إرشاد المسافرين حول الخدمات التي قد يحتاجها المسافر)،

- ودعا السيد فوزي بالحاج (الإتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية)، إلى عدم الإكتفاء بعقد دورة واحدة في السنة لأنها لا تكفي لمعالجة إشكاليات كل قطاع، وضرورة تحديد تواريخ الإنعقاد مسبقا وتخصيص موضوع لكل دورة حسب القطاعات.

وفي تدخل السيد وزير التجارة، أكدّ حرصه على تنشيط أعمال المجلس من خلال تفعيل اللجان المنصوص عليها بالأمر عدد 417 لسنة 2009 المؤرخ في 16 فيفري 2009، وبناء على ذلك تمّ إقرار **جملة التوصيات** التالية:

- تشكيل تركيبة اللجان من بين الحضور (نسخة مصاحبة) وإختيار رئيس لكل لجنة:
  - لجنة تأهيل قطاع الخدمات: **السيد شكيب بن مصطفى**
  - لجنة تنمية صادرات الخدمات: **السيد عبد اللطيف محمود**
  - لجنة متابعة الإعتراف المتبادل للشهادات والكفاءات: **أستاذ كريم بن كحلة**
- عقد إجتماعات اللجان في غضون شهر من تاريخ المجلس،
- تقديم تقارير اللجان الثلاث في غضون الشهر الموالي.
- عقد دورة إستثنائية للمجلس خلال شهر أوت لمناقشة التقرير الإجمالي حول عمل اللجان اثلاث.

الجمهورية التونسية
وزارة الصناعة والتجارة
وحدة تأهيل الخدمات

محضر جلسة

المجلس الوطني للخدمات

الدورة الحادية عشر

انعقدت يوم الثلاثاء 30 ماي 2017، الدورة الحادية عشر للمجلس الوطني للخدمات برئاسة السيد وزير الصناعة والتجارة وبحضور غالبية أعضاء المجلس (قائمة مصاحبة).

في كلمة الإفتتاح، أكّد السيد الوزير على أهمية الدور المناط بعهدة المجلس في صياغة التوجهات الإستراتيجية الكفيلة بتطوير أداء قطاع الخدمات وأهمية تفعيل اللجان وتحديد أولويات أعمالها.

كما ثمّن الجهود التي تقوم بها وحدة تأهيل الخدمات سواء في تنفيذ برنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات أوفي تأمين كتابة المجلس.

ثمّ تمّ المرور لإستعراض النقاط الواردة في جدول الأعمال.

النقطة الأولى: مشروع إستراتيجية تطوير الخدمات

تمّ التذكير بمختلف مراحل إنجاز الإستراتيجية إنطلاقا من التشخيص حول قطاع الخدمات وصولا إلى أشغال فرق العمل التي ساهمت في صياغة المحاور الإستراتيجية لتطوير القطاع وتقديم رؤيا مستقبلية حول دور الخدمات في دفع النمو الإقتصادي.

وإستنادا إلى توصيات فرق العمل تمّ رصد 3 محاور إنبنت عليها الإستراتيجية وهي تطوير محيط الأعمال، ودعم هياكل المساندة ودعم القدرة التنافسية للمؤسسة.

كما تمّ تقديم مشروع خطة تنفيذية تستند إلى جملة المبادئ التالية:

- أن يكون طلب الدعم نابعا من أهل القطاع، وهذا الخيار تفرضه حقيقة أنّ أهل القطاع هم أهل الإختصاص تقنيا وأدرى بالنقائص والإحتياجات، وهذا يقودنا إلى المبدأ الثاني،
- أن يكون البرنامج المقترح مكملا للبرامج الخصوصية
- أن يكون ذا طابع أفقي بإعتباره يغطي مجالات متعددة ومتنوعة

- وأخيرا أن حقق التدخلات والخطوات المفترحة نتائج على مستويات متعددة (مجموعة مؤسسات في نفس القطاع أو أنشطة مترابطة في سلسة قيم...).

وفي الختام العرض، تمت الإشارة إلى أن قائمة المشاريع الأولية المدرجة ضمن المخطط التنفيذي هي قائمة مبدئية ستكون موضوع درس معمق في إطار فرق عمل قطاعية منبثقة عن اللجان الفرعية للمجلس.

النقطة الثانية: تقديم المساندة الفنية لقطاع الصحة في مجال الإعتماد وتطوير جودة الخدمات.

- تم استعراض مدى تقدم إنجاز المشاريع الثلاث المتصلة بقطاع الصحة المنجزة في إطار تنفيذ برنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات. حيث تم التطرق إلى مشروع الدعم الفني المقدم من قبل مجمع الخدمات الذي يترأسه مكتب GIZ بهدف إرساء الإعتماد في المجال الصحي وتركيز منظومة تصرف لجودة وسلامة الخدمات الصحية على مستوى الهيئة الوطنية للإعتماد الصحي وكذلك على مستوى 30 مؤسسة استشفائية كتجربة نموذجية.

- كما تم بيان مشروع التوأمة لفائدة الإدارة العامة للهياكل الصحية العمومية المنجز مع هياكل وزارة الصحة بإسبانيا والمتعلق بدعم تركيز منظومة معلومات حول الكلفة الصحية والإقتصادية للمستشفيات وذلك انطلاقا من 16 مؤسسة صحية كأنموذج لدعمها فنيا ومرافقتها في إرساء المنظومة المعلوماتية.

- وأخيرا تم عرض مشروع التوأمة لفائدة الوكالة الوطنية للرقابة الصحية والبيئية للمنتجات (الأهداف، المكونات، الإنجاز) المنجز بالتعاون مع الهياكل المماثلة بفرنسا وهولندا والمتمثل في تقديم دعم مؤسساتي للوكالة على المستوى التشريعي والترتيبي والتنظيمي والفني والعلمي قصد مزيد التحكم في المخاطر الصحية والبيئية بهدف دعم المنظومة الوطنية للسلامة الصحية.

النقطة الثالثة: تقديم الدعم المباشر للمؤسسات الصغرى والمتوسطة الناشطة في قطاع الخدمات والهياكل المهنية

في هذا الإطار، تم التذكير بأن المكون الثالث لبرنامج دعم القدرة التنافسية للخدمات يتعلق بدعم المؤسسات الصغرى والمتوسطة الناشطة في قطاع الخدمات والهياكل المهنية من خلال توفير الخبرات المحلية والدولية.

وقد أوكلت مهمة إنجاز هذا المكون إلى البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية الذي وضع برنامج تدخلاته بناء على تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم الدعم المباشر لـ 475 مؤسسة صغرى ومتوسطة (400 عن طريق خبرات محلية و75 عن طريق خبرات دولية) من خلال توفير الاستشارة في مجالات وضع الإستراتيجيات، التسويق، التنظيم، الهندسة، أنظمة المعلومات، ... .
- دعم 200 سيدة أعمال (80 مؤسسة عن طريق الخبرات المحلية في مجالات التكوين، الإحاطة والتوجيه...)،
- تقديم المساعدة الفنية لـ 10 منظمات مهنية لتحسين آداءها في عملية تأطير وتوجيه منخرطيها بغاية الرفع من مردودها للنهوض بقطاع الخدمات،
- تنظيم أنشطة قطاعية تهدف إلى تكوين المستشارين المحليين وتكوين رؤساء المؤسسات إلى جانب تنظيم ملتقيات قطاعية (ورشات عمل، ندوات..)

وقد تم استعراض جملة ما تم إنجازه من تدخلات منذ إنطلاق البرنامج في جانفي 2016.

إثر العرض، إنطلق النقاش حول مشروع الإستراتيجية بملاحظة من رئيس المجلس، السيد وزير الصناعة والتجارة حيث طلب مزيد التدقيق حول التمشي المنطقي المقترح فيما يتعلق بمبدأ " التدخل حسب الطلب"، واعتبر السيد الوزير أنّ هذا الإختيار ربّما يشتت الجهود خاصة وأنّ قطاع الخدمات متفرع جدا وقد يكون من الأجدى ترتيب الأولويات والتركيز على بعض القطاعات التي تعتمد أكثر فأكثر على الخدمات مثل قطاع الصناعة الذي يشهد ثورة الجيل الرابع ورقمنة المؤسسة الصناعية (industrie 4.0).

وفي نفس السياق، أشار ممثل وزارة السياحة إلى ضرورة ترتيب القطاعات حسب الأولويات، خاصة وأنّ قطاع السياحة يساهم بنسبة كبيرة في نمو الإقتصاد الوطني، لذلك يقترح إدراج

الأنشطة التي لم يشملها البرنامج الخصوصي للقطاع السياحي صلب برنامج تطوير طاع الخدمات.

كما اشارت ممثلة الجامعة التونسية للنزل إلى ضرورة تشريك جميع الأطراف في فرق العمل التي تتناول بالدرس المسائل الإستراتيجية، للتعبير عن إحتياجات أهل المهنة وصياغة التصورات فيما يتعلق ببرامج التدخل. ومن جهة أخرى عبّرت ممثلة الجامعة عن تطلعات المكتب التنفيذي لتشريك الجامعة التونسية للنزل في برنامج المساندة الفنية التي ينجزها البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لفائدة المنظمات المهنية.

وفي إجابة السيدة المديرة العامة لوحدة تأهيل الخدمات، أفادت أنّ التصور المقترح مبني على عدة إعتبارات ومن بينها أن لا يحتلّ برنامج تطوير الخدمات مكانة البرامج الخصوصية بل يكون مكملا لها وبالتالي فإنّ الطلبات تكون نابعة من أهل القطاع بإعتبارهم أدرى من غيرهم بما يحتاجون إليه وما ينقصهم في البرامج الخصوصية.

أمّا في خصوص إدراج الجامعة التونسية للنزل ضمن المنظمات المهنية المنتفعة ببرنامج المساندة الفنية التي ينجزها البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية فقد إلتزمت المديرة العامة لوحدة التأهيل بتدارس الموضوع مع البنك والنظر في توفر شروط الإنتفاع.

وأكّد أيضا السيد فوزي بلحاج ممثلا عن الإتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية، أنّ الإستراتيجية المقترحة لا ترتكز فقط على مبدأ "حسب الطلب" بل هناك مبادئ أخرى أخذت بعين الإعتبار وهو أن يكون البرنامج ذو طابع أفقي يغطي المسائل المشتركة بين جميع القطاعات، ومكملا ومتكامل مع البرامج الخصوصية غير منافس لها.

ومن جهته أكّد السيد خالد بن غربية، ممثل كنفدرالية المؤسسات المواطنة التونسية على أهمية إدراج البعد الخدماتي في جميع القطاعات الإقتصادية، وأعطى مثالا على ذلك في قطاع النقل وخاصة بالنسبة للموانئ البحرية حيث يبرز الدور الحيوي للأنشطة اللوجستية.

وفي تعقيب للسيد شكيب بن مصطفى بصفته خبير ضمن فريق العمل الذي أعدّ مشروع الإستراتيجية، أوضح أنهّ فيما يتعلق بترتيب الأولويات لا يقوم فقط على أساس وزن القطاع في الإقتصاد الوطني بل بناء على نظرتنا لما نطمح أن يكون عليه إقتصادنا.

وفي مداخلة لممثل الوكالة التونسية للتعاون الفني، تسائل حول نصيب المؤسسة العمومية من الدورات التكوينية التي ينجزها البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية خاصة وأنّ المؤسسات العمومية تزخر بالخبرات في مجالات متعددة (STEG ; SONEDE...).

وقد أجابت السيدة المديرة العامة لوحدة تأهيل الخدمات أنّ برنامج دعم القدرة التنافسية موجه لمؤسسات القطاع الخاص ولكن مشروع البرنامج المعروض على المجلس يمكن أن يشمل جميع الفاعلين الإقتصاديين.

وفي ختام الجلسة، تمّت المصادقة على محضر جلسة الدورة العاشرة للمجلس الوطني للخدمات وتمّ الخروج بالتوصية التالية:

- مزيد تدقيق قائمة المشاريع الأولية المعروضة ضمن مشروع الإستراتيجية وذلك في إطار فرق عمل قطاعية على أن تنطلق أشغالها في الثلاثية الأخيرة من سنة 2017.
- الحرص على ضبط الأولويات فيما يتعلق بخطة العمل المقترحة لتنفيذ الإستراتيجية خاصّة وأنّ الأنشطة الخدماتية متفرعة جدّا وتفوق الإمكانيات المتاحة.
- الأخذ بعين الإعتبار أهمية القطاع الصناعي في الاقتصاد الوطني وفرص تطوير الخدمات المرتبطة بالصناعة خاصة الخدمات ذات المحتوى المعرفي العالي.