

« e-Algérie 2013 », ou l'échec d'une politique publique de modernisation de l'administration par les TIC

Essaid Taib

Professeur à l'Ecole Nationale Supérieure de l'Administration

Résumé:

L'Algérie connaît un grand retard dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Suite à des pressions multiples, endogènes et exogènes, le gouvernement a voulu accélérer le développement du pays par le recours à ces technologies. « E-Algérie 2013 » est le nom de cette politique de développement, ambitieuse, mûrement réfléchie, et élaborée de manière rigoureuse avec la participation de nombreux acteurs. Sa réalisation a été confiée au ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication. L'administration a fait l'objet d'une attention particulière en raison de l'effet d'entraînement qu'elle peut avoir en faveur de l'émergence d'une société de l'information. Cette politique s'est soldée par un échec, aggravant la fracture numérique, interne et externe, dans un monde qui change de paradigme sociétal.

Mots clefs: E-Algérie. politique publique. modernisation administrative. Information. La communication. La technologie.

ملخص:

تعرف الجزائر تأخرا كبيرا في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال. فبعد الضغوطات المتعددة، من الداخل والخارج، أرادت الحكومة التسريع في تنمية البلاد باستخدام هذه التقنيات، وهو ما تجسد في سياسة التنمية التي أطلق عليها اسم "الجزائر الإلكترونية في 2013"، إذ تُعدّ سياسة طموحة، ومدروسة، أعدت بدقة وبمشاركة العديد من الجهات الفاعلة. وأوكلت مهمة تنفيذها لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال. كما حظيت الإدارة باهتمام خاص في خضم هذه السياسة بالنظر للتأثير المضاعف في كيفية بروز مجتمع المعلومات. لكن هذه السياسة قد فشلت، وزادت في تفاقم الفجوة الرقمية، داخليا وخارجيا، في عالم يتغير نموذجه الاجتماعي بشكل مستمر.

الكلمات الدالة: الإدارة الالكترونية الجزائرية. سياسة عامة. التحديث الإداري. المعلومات.
الاتصالات. التكنولوجيا.

Summary:

Algeria lags behind in the area of information technologies and communications. Following multiple internal and external pressures, the government looked for prompting development across the country through the use of the above-mentioned technologies. "E-Algeria 2013" was the name given to that policy which was ambitious, well-considered, and rigorously prepared with the participation of many actors. Its implementation was mandated to the Ministry of Post, Information Technologies and Communications. And the administration took central stage in the particular attention by dint of the ripple effect it might have on the emergence of an information society. This policy has been a failure, worsening internal and external digital divide in a world that changes its societal paradigm.

Key words: E-Algeria. public policy. administrative modernization. Information. Communication. Technologie.

Introduction:

Il n'est plus nécessaire de présenter les bienfaits qu'ont apportés les technologies de l'information et de la communication dans tous les domaines, plus particulièrement ceux de l'internet. Un point de situation a été réalisé en 2008, il a été constaté un lourd retard dans ce domaine, comparativement à des pays similaires. A la suite de cela, «e-Algérie 2013»¹ est la stratégie globale élaborée par le Gouvernement pour accélérer le développement des TIC, elle a été mûrement réfléchie, elle a fait l'objet d'une large participation sous les auspices du Ministère de la poste et des TIC. Sa structuration est rigoureuse, elle est déclinée en treize points, de A à M, traitant des divers aspects relatifs à cette question. Elle énonce des objectifs majeurs, décomposés en objectifs spécifiques, ces derniers sont convertis en actions concrètes et quantifiées, à réaliser dans des échéances bien définies.

¹République Algérienne Démocratique et Populaire, e-COMMISSION, e-Algérie 2013, synthèse, Décembre 2008, 40 pages. Notons qu'il n'est pas dit à quelle autorité est rattachée cette commission. Ce document est disponible sur le site du Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication, <http://www.mptic.dz/fr/docs/e-Algerie2013/e-Algerie.pdf>. Les citations en italique et entre guillemets insérées dans cette contribution en proviennent.

« e-Algérie 2013 » a retenu un axe majeur, A, le premier donc, intitulé « *Accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique* ». Le document parle d'une accélération, car il s'agit bien d'un retard à rattraper¹. C'est un projet ambitieux, mais « e-Algérie 2013 » est loin d'avoir tenu ses engagements, on peut même se demander s'il n'a pas été abandonné ; en tous les cas le discours officiel n'en parle plus, même si la modernisation de l'administration continuera de se faire inévitablement par le biais des TIC.

Les causes de la politique

On peut avancer des causes internes et externes qui ont certainement poussé le Gouvernement à adopter « e-Algérie 2013 ».

Les causes externes

La pression sociale n'est pas étrangère à la réaction du Gouvernement de prendre en charge sérieusement et dans la durée le développement des TIC. La mauvaise qualité de la connexion, la faiblesse de la bande passante, la difficulté d'accès à l'information, l'absence de prestations en ligne sont évoquées par les travaux universitaires, la presse et les réseaux en ligne. Le cyberspace donne la possibilité au citoyen de voir ce qui se passe ailleurs et de comparer avec sa propre réalité. D'autres acteurs deviennent de plus exigeants pour des raisons professionnelles : l'université, les médias, les entreprises. La pression se continue aujourd'hui avec l'avènement de la téléphonie mobile 3G pour demander du contenu et exiger des services en ligne. La société est en avance sur le pouvoir politique.

Le contexte international a pesé dans l'élaboration d'« e-Algérie 2013 ». En effet, ce document consacre une très large partie de son introduction aux progrès apportés par les TIC dans différents et divers pays, comme pour suggérer que l'Algérie est très en deçà de la communauté internationale. L'Algérie occupe invariablement les plus mauvais classements mondiaux, y compris en comparaison avec les pays qui ont moins de ressources qu'elle. Il est certain que cette mauvaise visibilité a poussé les pouvoirs publics à réagir de manière énergique, sinon comment expliquer le lancement d'un « e-Algérie 2013 » aussi ambitieux, alors que les TIC constituent une préoccupation centrale depuis au moins une vingtaine d'années à l'échelle internationale. Le contexte international a aussi pesé dans la

¹Alors que d'autres pays se sont lancés dans l'aventure depuis très longtemps. Depuis 1998, en France, avec le plan d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI). L'usage des technologies de l'information a été privilégié comme moteur de la modernisation des services publics avec deux objectifs principaux : faciliter l'accès des citoyens à l'administration par Internet en mettant en place des services de meilleure qualité; améliorer le fonctionnement interne de l'administration en rénovant l'organisation du travail et des services.

nécessité de développer et accélérer les échanges, attirer les investisseurs, bref donner une bonne image du pays à laquelle les dirigeants sont très sensibles.

Les causes internes

Les causes internes relèvent principalement d'une pression sociale. Le citoyen algérien n'est pas ignorant de ce qui se passe de par le monde, déjà avec les télévisions satellitaires. L'engouement pour les TIC s'est manifestement clairement à travers la prolifération des cybercafés et leur fréquentation assidue. Les pouvoirs publics ont compris également l'intérêt qu'ils peuvent en tirer malgré une réticence de départ.

Au départ, les administrations ont commencé à se doter en matériels informatiques, notamment en ordinateurs, perçus comme des machines à écrire améliorées. L'informatisation a porté principalement sur des actes de gestion routiniers et répétitifs. Il est admis que l'Algérie est un pays fortement bureaucraté. Or, si la réforme de l'administration commence à donner des fruits de par le monde, malgré des tentatives vaines impulsées depuis plusieurs décennies¹ ; c'est qu'elle est fortement soutenue par les TIC qui offrent des ressources incommensurables pour améliorer la gestion de l'administration et offrir au citoyen un service de qualité. Or, sur ce plan, l'administration algérienne accuse un grand retard ; à peine s'il s'existe quelques sites web informatifs et qui ne sont d'ailleurs pas régulièrement mis à jour. Les applications logicielles font grandement défaut car l'administration ne suscite pas de demandes bien que des milliers d'ingénieurs en informatique sortent annuellement de l'université et qui peuvent créer des start up. Une autorité de régulation de la poste et des télécommunications a été tardivement mise en place². Il a fallu attendre 2002 pour que le Ministère de la poste et des télécommunications se transforme en Ministère de la poste et des TIC³, c'est dire l'absence de perception stratégique au plus haut niveau de l'Etat de l'importance des nouvelles technologies pour qu'elles soient enfin inscrites au sein d'un département ministériel à part entière.

Les TIC sont au départ ignorées ou négligées par le Gouvernement. Or celui-ci en a besoin ne serait-ce que pour son propre système de gouvernance, par exemple communiquer l'information administrative, doper la communication institutionnelle, louer la politique gouvernementale. En effet, une navigation dans

¹Le premier Ministère en charge de la réforme administrative a été mis en place en 1964, deux ans après l'indépendance.

²Loi n° 2000-03 du 05 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications, JO n° 48 ; articles 10, 14, 15.

³Décret Présidentiel n° 02-208 du 17 juin 2002 portant nomination des membres du Gouvernement, JO n° 42.

les sites ministériels montre l'utilisation d'un nouvel espace dédié aux réalisations du pouvoir, à la mise en valeur de tel ou tel membre du Gouvernement dans la pure tradition de la langue de bois de l'ancien parti unique. Les TIC ne sont plus appréhendées comme de simples investissements dans des équipements, mais sont de plus en plus comprises comme une ressource utile au système de Gouvernement. D'ailleurs, les pouvoirs publics sont de plus en plus attentifs à ce qui se passent sur les réseaux sociaux, devenus un canal privilégié de l'expression citoyenne.

L'élaboration de la politique

« e-Algérie 2013 » s'est appuyé sur une forte participation, ce qui est logique dans la mesure où les TIC introduisent un changement sociétal qui n'épargne personne. Le pilotage est confié au Ministère de la poste et des TIC. La mise en œuvre profite principalement à l'opérateur public historique, « Algérie Télécom ».

Une démarche participative

Selon le Ministère de la poste et des TIC ¹ « e-Algérie 2013 » a été élaboré dans un cadre de concertation qui a regroupé les institutions et administrations publiques, les opérateurs économiques publics et privés, les universités et les centres de recherche, les associations professionnelles. Plus de trois cents personnes ont participé à la réflexion et aux débats, qui ont duré six mois. Mis à part les politiques de réformes sensibles² qui ont fait l'objet d'une large participation, il faut noter que les politiques publiques ne n'impliquent pas généralement autant de monde, on peut même dire qu'elles se déroulent dans l'opacité, mis à part les habituelles consultations administratives.

Une telle participation dénote le fait que c'est une politique qui intéresse tout le monde et qui doit être menée à grande échelle, nulle administration ne peut échapper à la déferlante des TIC. Néanmoins, on ne sait pas à quel niveau est portée cette participation, s'il ne s'agit que d'une simple consultation pour obtenir des avis ou d'une réelle concertation. A s'en tenir à la déclaration de ce ministère, le «e-Algérie 2013» «a été élaboré dans un cadre de concertation», ce qui veut dire que les parties prenantes ont été fortement impliquées, y compris dans sa conception. Cet aspect est déterminant pour la réussite de ce programme, plus l'approche participative, voire partenariale est importante ; plus les modalités de mise en œuvre en seront facilitées car chacun des opérateurs s'appropriera le «e-Algérie 2013» tant dans sa formulation que dans sa réalisation.

¹Téléchargeable sur le site suivant : <http://www.mptic.dz/fr/docs/e-Algerie2013/e-Algerie.pdf>.

²Par exemple réforme de l'Etat, réforme de l'éducation et réforme de la justice.

Les objectifs

Le point A porte sur « l'accélération de l'usage des TIC ». Deux objectifs majeurs sont retenus. Le premier, A1, porte sur la modernisation de l'administration par l'introduction de ces technologies ; le second, A2, sur le rapprochement de l'administration de l'administration par le développement des services en lignes.

La modernisation de l'administration

« e-Algérie 213 » vise une transformation importante des modes d'organisation et de travail de l'administration. Aussi, une réforme des processus administratifs et une décentralisation de la gouvernance sera entreprise avec l'introduction de nouveaux outils de gestion et de prise de décision. L'objectif majeur A1 est décomposé en quatre objectifs spécifiques qui seront mis en œuvre par 377 actions.

L'objectif spécifique A1.1 porte sur le parachèvement des réseaux. Les différents ministères prennent en charge les actions ayant trait au développement des moyens de transport et de transmission de l'information au niveau des intranets et des réseaux locaux.

L'objectif spécifique A1.2 porte sur le développement des systèmes d'informations, tels que l'acquisition d'outils logiciels pour des applications diverses qui dépendent des missions de l'administration, la numérisation de fichiers, la gestion électronique de documents, l'acquisition de ressources permettant la gestion de l'information sous toutes ses formes, la création de bibliothèques et annuaires électroniques. Il est prévu l'élaboration du schéma directeur d'informatisation pour préparer l'évolution et l'adaptation de l'environnement informatique dans une administration.

L'objectif spécifique A1.3 concerne les applications spécifiques à l'administration. La normalisation de l'information est nécessaire afin de la rendre accessible à toute requête externe, accompagné de mesures de sécurité pour empêcher l'accès non autorisé ou l'altération de l'information. Le système d'information transversale pour a pour objet de rendre l'information disponible aux autres administrations. Le développement de systèmes d'information et d'applications métiers spécifiques porte sur les plateformes d'enseignement à distance, la gestion du budget, la gestion des ressources humaines. Les administrations peuvent formuler des demandes d'acquisition de logiciels de gestion.

L'objectif A1.4 est dédié à la formation : enseignement à distance, développement de programmes de formation, formation de formateurs. La formation peut être qualifiante par la remise d'un certificat.

Le rapprochement de l'administration du citoyen.

L'objectif majeur A2 porte sur le rapprochement de l'administration du citoyen, décomposé en deux objectifs spécifiques. L'objectif spécifique A2.1 porte sur le développement d'applications horizontales gouvernementales. Ce sont des services en lignes élaborées dans le cadre d'un réseau inter administratif basée sur une infrastructure de communication sécurisée et interopérable à haut débit pour garantir l'échange d'informations et de données entre les différentes administrations. Cet objectif spécifique sera concrétisé par la mise en œuvre d'un schéma directeur de l'administration électronique dans le but d'établir les mesures qui faciliteront l'accomplissement de démarches administratives. Il nécessite la création d'un environnement juridique et organisationnel, par exemple, la signature électronique des actes de l'administration. Il sera mis en place un référentiel d'interopérabilité et un référentiel de sécurité. Il est prévu de créer le portail e-gouvernement, point de contact unique entre le citoyen et l'administration.

L'objectif spécifique A.2.2 prévoit des actions qui permettront aux ministères d'offrir des services en ligne en direction des administrations, des citoyens, des employés et des entreprises. Il est prévu la création de 295 services en ligne en direction des citoyens (112 informationnels et 183 interactifs) ; 86 services en ligne en direction des employés (19 informationnels et 67 interactifs). Aucun objectif transactionnel n'est retenu, or c'est là que se situe véritablement une modernisation de l'administration.

La mise en œuvre de la politique

«e-Algérie 2013» a prévu un point « K » relatif aux mécanismes d'évaluation et de suivi, le point « L » concernent les mesures organisationnelles, le point « M » a pour objet les moyens financiers et la planification. Il est prévu un échéancier de mise œuvre. Ces éléments contiennent des indications générales, il ne s'agit pas d'un programme précis, plutôt une sorte de plan d'action avec un échéancier lâche.

Les mesures organisationnelles

L'« objectif majeur « L » porte sur la mise en place d'une organisation institutionnelle cohérente. L'objectif spécifique L1 vise le renforcement de la cohérence et de la coordination au niveau national et intersectoriel en se basant sur quatre actions : mettre en place le conseil supérieur de la société de l'formation et de l'économie numérique, mettre en place la Commission Intersectorielle de

l'Evaluation et du Suivi de la Société de l'Information (CIES-SI), mettre en place une agence des TIC, renforcer les capacités et les ressources du Ministère de la poste et des TIC. L'objectif spécifique L2, quant à lui, a pour but le renforcement des capacités d'intervention au niveau sectoriel et des institutions spécialisées. Les organigrammes des ministères seront dotés des directions chargées de la modernisation et de la société de l'information. Une agence de certification et de protection des données sera créée.

La société de l'information se limite à une direction auprès du ministère de la poste et des TIC¹. Aucun de ces organes n'a été mis en place, du moins ils n'apparaissent ni dans le journal officiel, ni sur le site du ministère. Par ailleurs, il est fait référence à des mesures d'ordre général telles que la transformation de l'ancien ministère des postes et télécommunications en ministère de la poste et des TIC, la création de deux sociétés séparées Algérie Telecom et Algérie Poste, et la mise en place d'une autorité de régulation de la poste et des télécommunications, afin de séparer exploitation, régulation et politique sectorielle. Ces organismes ont été mis en place.

Algérie Télécom est une entreprise publique qui dispose encore du monopole sur l'ADSL. L'opérateur historique continue de se singulariser par une bureaucratie étouffante, héritée de l'ère du socialisme d'Etat. Malgré cela, elle continue de bénéficier des faveurs du Gouvernement.

Une commission interministérielle appelée e-Commission a été créée², elle est placée sous la présidence du Premier Ministre ; elle regroupe les ministres concernés par ce domaine. Tous les départements ministériels disposent d'une structure chargée des TIC, mais tous n'accordent pas la même importance à ces technologies.

Le financement

L'axe majeur « M » est consacré aux moyens financiers. Les subventions constituent les principales sources de financement. D'autres dispositifs de financement ont été mis en place. «e-Algérie 2013» souligne que les fonds et programmes de soutien et d'appui mis en place n'ont pas été suffisamment exploités par les opérateurs des TIC. Un budget-programme «e-Algérie 2013» est élaboré, en fonction des étapes et des phases prévues pour son exécution et présenté par année jusqu'à sa finalisation.

¹Ali KAHLANE, La croissance numérique se fera à travers la production de contenu, El watan du 20 juillet 2015

²Nulle trace de cette commission ne se trouve au journal officiel.

«e-Algérie 2013» ne donne pas le montant et l'imputation des sommes allouées, même pas un chiffre global. Les dépenses sont imputées au niveau, d'une part, au budget de l'Etat au titre de l'équipement et du fonctionnement ; d'autre part, aux divers fonds de soutien au développement économique. Il a été mis en place un Fonds d'appropriation des usages et du développement des TIC (FAUDTIC) pour contribuer au financement des projets et des initiatives au profit entre autres des administrations publiques. L'investissement dans ce domaine rencontre les habituelles contraintes bureaucratiques, parfois aggravées, notamment en matière d'importation¹.

Le système de suivi du programme

L'axe majeur K est consacré aux « Mécanismes d'évaluation et de suivi ». «e-Algérie 2013» ne précise pas quelle est la forme d'organisation de la mise en œuvre et du suivi : un pilote ou un comité de pilotage, un directeur de projet ; à moins que ce ne soit la e-commission dont il a été question plus haut. Il est prévu un observatoire de la société d'information » et qui n'a pas été mis en place. On ne peut être qu'étonné que du nombre d'actions à mener et que la mise en œuvre ne soit pas précisée, même à titre indicatif, sauf à laisser les ministères procéder, comme de tradition, à la mise en œuvre des actions prévues, chacun dans son domaine.

La durée de réalisation du programme

« e-Algérie 2013 » doit s'achever au terme d'une durée de cinq ans, de 2009 à 2013, l'échéancier est annexé à ce document. La programmation n'est pas précise. On retrouve deux cases pour 2009 et 2010, certainement des semestres ; une seule case pour les autres années. Apparemment c'est une durée trop courte. Le retard à rattraper est immense. Tous les secteurs sont concernés. « e-Algérie 2013 » est devenu « e-Algérie » pour ne pas être tenu par des contraintes de délais.

L'évaluation d' « e-Algérie 2013 »

«e-Algérie 2013» contient un « *Objectif majeur K. Définition d'un système d'indicateurs de suivi et d'évaluation* ». Des indicateurs sont prévus afin de mesurer périodiquement la mise en œuvre de ce plan stratégique, mais aussi d'évaluer l'impact des TIC sur le développement économique et social².

¹Par exemple, pour importer des points d'accès wifi il faut obtenir deux agréments, l'un de l'agence de régulation des postes et télécommunications, l'autre du Ministère de l'intérieur ; ensuite solliciter un visa d'importation auprès du bureau des armes de la wilaya car l'importation d'équipements en technologies de l'information et de la communication est soumise au même traitement que l'importation des armes.

²«e-Algérie 2013», page 11.

La démarche d'évaluation

Cet axe est moins bien précis que ceux consacrés à la fixation des actions à entreprendre pour réaliser les objectifs.

«e-Algérie 2013» ne fait pas état d'une instance de suivi ou de contrôle, au demeurant difficile à mettre en œuvre. Aussi, on ne sait pas qui conduit l'évaluation. Si c'est le Ministère de la poste et des TIC, cela est difficilement concevable et est inopportun car à la fois juge et partie. Si c'est l'e-commission interministérielle dont il a été fait état plus haut au titre des mesures organisationnelles, mais rien n'est dit à propos de ses attributions. L'Autorité de régulation de la poste et télécommunications dispose de compétences en matière d'évaluation. Il reste une dernière hypothèse, l'évaluation se fera en Réunion du gouvernement sous la présidence du Premier ministre ; ou par un conseil interministériel.

Les critères d'évaluation sont énoncés par l'objectif majeur K, lequel se décompose en deux objectifs spécifiques. L'objectif spécifique K1 vise l'élaboration du cadre conceptuel pour un système d'indicateurs de qualité : des indicateurs de contexte relatifs aux TIC, et des indicateurs de programme. Soit, les indicateurs ne sont pas élaborés, soit ils sont élaborés et ne sont pas publiés. L'objectif spécifique K2 a pour objet l'élaboration de la liste d'indicateurs d'impact spécifique e-Algérie 2013, contenue dans l'observatoire de la société d'information. Cet observatoire n'a pas été mis en place, par conséquent les indicateurs également.

La procédure d'évaluation n'est pas précisée. Il n'est pas dit si des rapports périodiques doivent être transmis et à qui. Si les résultats sont inférieurs aux prévisions, quelles sont les causes et les mesures à prendre ? Les formes d'évaluation selon le moment ne sont pas également indiquées. Un projet d'une telle ampleur aurait demandé une triple évaluation, de préférence indépendante : concomitante, sommative et ex post ou d'impact ? Toujours est-il que les usagers, les utilisateurs et les internautes continuent toujours d'exprimer leur insatisfaction par divers canaux.

Les résultats

Il n'y a pas de bilan, par exemple émis par l'e-commission à l'issue de la clôture de cette politique¹. Il faut en référer à d'autres sources pour trouver quelques informations.

¹Les données indiquées plus bas concernent la période où « e-Algérie 2013 » est en cours de réalisation et ne sont pas actualisées à la date de cette contribution.

Le site du Ministère de la poste et des TIC contient une rubrique intitulée « indicateurs TIC » au sein de laquelle on trouve les « statistiques internet » avec des chiffres pour les items suivants : utilisateurs, abonnés ADSL, taux de pénétration, habitants hors net, bande passante internationale, nombre de sites, espaces communautaires, cybercafés, Internet. Outre que ces items soient incomplets, ils ne sont malheureusement pas mis à jour depuis 2011¹.

L'Autorité de régulation de la poste et télécommunications donne dans son site des statistiques relatives au parc des abonnés à la téléphonie fixe et mobile. Les sites internet des ministères ne donnent pas d'indications relatives à l'état d'avancement des objectifs qui leur sont impartis par « e-Algérie 2013 », ni d'actions réalisées pour le compte de ce programme. Le rapport d'étape pour la mise en œuvre de la gouvernance dans le cadre du NEPAD fait une vague référence à « e-Algérie 2013 »².

L'équipement

Les retards les plus criants portent sur le haut débit en matière de téléphonie fixe. La puissance de la bande passante, outre qu'elle est déjà faible, est régulièrement saturée. Les coupures de connexion sont fréquentes, parfois graves³, plus particulièrement quand il fait mauvais temps. Les dérangements sont récurrents et la réparation se fait attendre longtemps, parfois plusieurs semaines⁴. « e-Algérie 2013 » prévoit de connecter toutes les communes et les agglomérations secondaires de plus de 1.000 habitants au réseau national de fibre optique et d'augmenter ainsi les capacités d'accès au téléphone et à l'Internet.

L'effort est porté sur la téléphonie mobile, elle compte la densité la plus forte, encore largement équipée par la 2G. En raison du très fort taux de pénétration de la téléphonie mobile, on comprend l'importance cruciale de la 3G ; véritable serpent de mer, annoncée et reportée plus de onze fois depuis 2005, finalement introduite en 2014. La 3G n'est pas d'un grand apport si elle ne s'accompagne pas d'un développement de contenus et d'applications logicielles pour accéder à des prestations en ligne

Les technologies sans fil, comme la WLL, permettent de combler plus facilement et plus rapidement le « retard important accusé en matière de

¹Consulté le 27 juin 2015.

²RADP, Mécanisme africain d'évaluation par les pairs (MAEP), point focal national de juillet 2012

3A tel point qu'il y a eu une panne des comptes courants postaux (CCP) au niveau national qui a duré 48 heures, d'après <http://www.elmoudjahid.com/fr/actualites/17315>, consulté le 13 avril 2013.

⁴D'après le plan d'action du Gouvernement, un effort particulier sera déployé pour augmenter le taux de réparation des dérangements téléphoniques, de 70 % en 24 heures en 2012, il passera à 80 % en 2014.

pénétration téléphonique au niveau des zones urbaines, suburbaines et rurales »¹. Il y a un désinvestissement puisque des fournisseurs privés de services Internet ont disparu².

La pénétration internet

Le nombre d'abonnés à l'ADSL demeure encore très faible. Selon le Ministère de la poste et des TIC³, et pour l'année 2011, la téléphonie mobile compte 35 228 893 abonnés, soit un taux de pénétration de 90,30%. La téléphonie fixe compte 2 537 000 abonnés dont un million pour la téléphonie fixe WLL. Le nombre d'abonnés à l'ADSL est de 1,6 million, les utilisateurs d'Internet sont 10 millions⁴. Le taux de pénétration est de 10%, 28 millions d'habitants n'ont pas accès à l'internet. Il est prévu 6 millions de lignes ADSL pour 2013. Le Ministère ne donne pas le classement de l'Algérie au niveau mondial.

Selon le rapport des Nations unies⁵ pour 2010, en matière d'e-gouvernance, l'Algérie est classée 131 sur 184. Les utilisateurs d'internet sont au nombre de 5 millions. Le pays compte 8000 cybercafés. En 2012, l'Algérie est classée à la 132^{ème} place sur 152 pays, dernière parmi les pays d'Afrique du Nord⁶. Pour 100 habitants, le nombre d'internautes est de 12,50%, le taux d'abonnements à l'ADSL de 0,58%, le taux de pénétration du fixe de 8,24%, pour le GSM de 92,42%. Elle est classée à la 176^{ème} place en ce qui concerne internet. Les fonctionnaires absorbés par les TIC sont au nombre de 6%.

Les prestations de services publics

Le site du Ministère de la poste et des TIC donne le chiffre de 76 000 sites algériens, mais sans préciser toutefois leur lieu d'hébergement. Or, 95% des sites sont hébergés à l'étranger, 4000 noms de domaines sont enregistrés sous le label « .dz » dont la gestion est confié au Centre de recherche sur l'information scientifique et technique (CERIST), seulement 1400 sont opérationnels, les utilisateurs ne font pas confiance à ce nom de domaine⁷.

Tous les ministères sont à présents dotés d'un site internet, et encore il ne s'agit que de sites informationnels et interactifs ; au demeurant incomplets et non mis à

1 http://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=wll_perso ; consulté le 24 avril 2013.

2 A l'image de l'un des pionniers dans ce domaine, l'EEPAD, aujourd'hui disparu.

3 [Http : //www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC](http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC), 1046 ; consulté le 24 avril 2013.

4 Car ils peuvent se connecter sur leurs lieux de travail, dans les cybercafés ou par des clés USB.

5 United Nations, *E-Government Survey*.

6 En s'appuyant sur les paramètres suivants : e-information, e-participation, e-prise de décision, services en ligne, infrastructures de télécommunications, capital humain.

7 <http://www.algeriait.net/e-gouvernement/nticweb-interview-verite-de-ali-kahlane>

jour régulièrement. Les collectivités territoriales ne sont pas toutes dotées d'un site web.

« El mouwatin »¹ est un site généraliste qui commence à fournir un volume intéressant de renseignements sur les services administratifs les plus courants, de mettre à disposition des formulaires à télécharger. Il est rattaché au Ministère de la poste et des TIC ; sa place est mieux indiquée au niveau du premier ministre. Il peut être un prélude pour le transformer en portail généraliste du service public algérien ou en portail gouvernemental.

Le nombre des services offerts en ligne reste marginal. Le paiement électronique est inexistant². Les prestations en ligne se limitent pour l'essentiel à des téléchargements formulaires³. Les logiciels d'exploitation spécifiques à l'administration algérienne sont rares, or ils sont indispensables pour créer du contenu, le recours à des progiciels ou à des logiciels « *open source* » ne peut être qu'une solution provisoire. Les éditeurs de logiciels connaissent des difficultés, beaucoup mettent la clé sous le paillason. L'avenir est aux prestations en ligne par le biais de la 3G⁴ grâce à la mobilité qu'elle permet.

Il existe des sites mondiaux de classement des pays selon leur niveau de développement dans ce domaine. La presse se saisit de ces classements et compare la position de l'Algérie avec des pays moins nantis que nous mais qui néanmoins connaissent une plus grande avancée. Le Ministère concerné ne manque pas à chaque fois de critiquer ces classements, notamment les critères et les méthodes de

¹Voir <http://www.elmouwatin.dz/>.

²Voir BOUCHELIT Rym, Les perspectives de e-banking dans la «e-Algérie 2013» e-Algérie 2013, Thèse de doctorant en sciences économique, Université de Tlemcen, 2014-2015, page 105 et suivantes ; ainsi que les commentaires suivants :

<http://www.nticweb.com/14-dossiers/7371-contenu-dz-un-patient-en-«etat»-critique.html?showall=&limitstart=>

<http://www.nticweb.com/telecom/7260-la-strat%C3%A9gie-e-alg%C3%A9rie-2013,-un-vieux-souvenir.html>

<http://www.nticweb.com/14-dossiers/4700-e-algerie-2013-le-projet-se-heurte-a-la-realite-du-terrain-.html>.

<http://www.forumdz.com/showthread.php?18088-Qui-veut-sabotter-le-plan-e-Alg%C3%A9rie-2013>

<http://www.nticweb.com/it/6237-dapres-le-president-de-laafsi-1-e-algerie-est-un-echec-r.html>

³Il faut toutefois souligner la numérisation de l'état civil. Désormais un citoyen peut demander un document à partir de n'importe quelle commune. C'est un problème crucial qui vient d'être résolu en 2014, pour les personnes qui veulent obtenir l'acte de naissance d'origine et qui habitent à des centaines de kilomètres de leur lieu de naissance. Il est illusoire de demander ce document par voie postale. Les demandeurs en sont réduits à se déplacer personnellement ou à payer les services d'un courtier tout en lui assurant les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration.

⁴A l'image de <http://www.proximamobile.fr/>.

classement. Mais quand plusieurs sources donnent des classements comparables, il est difficile de les contester.

La fracture socio numérique

Le retard dans l'investissement et le coût élevé des équipements et des prestations produisent des conséquences négatives sur la population, conduisant ainsi à une fracture socio-numérique. Le projet « *ousratic* », inscrit dans le cadre d'« e-Algérie 2013 », s'est fixé pour objectif de doter six millions de foyers d'un ordinateur à un prix avantageux, il s'est soldé par un échec, le nombre de foyers disposant d'un ordinateur est inférieur à un million. D'une manière plus générale, le coût des équipements informatiques (ordinateur, abonnement, wifi, logiciels, Smartphone, tablette¹) sur le marché est hors de portée de l'algérien moyen.

Même si les ménages disposent d'un ordinateur, le coût de la connexion ou d'un abonnement ADSL demeure élevé pour les personnes à faible revenu, ou sans ressources comme les jeunes, les chômeurs et les étudiants. Le coût de la connexion est encore plus élevé par le biais du Smartphone ou de la clé USB avec wifi. Les cybercafés demeurent tout aussi chers. Il ne reste plus qu'à faire appel à des espaces publics ou communautaires² et qui sont potentiellement nombreux : universités, maisons de jeunes, maisons de la culture, médiathèques, agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes, pépinières d'entreprises, associations, offices des établissements de la jeunesse³.

Il appartient à l'Etat de veiller à ce la fracture socio numérique ne s'aggrave pas, et que l'Internet devienne en quelque sorte un service public, disponible pour tous à un prix modique. La fracture socio numérique engendre deux types d'inégalités ; une inégalité sociale qui ne donne pas à tous l'accès aux ordinateurs et à internet ; une inégalité cognitive qui ne permet pas à tous de d'utiliser ces nouvelles technologies. La fracture numérique aggrave l'exclusion sociale, le taux d'analphabétisme et d'illettrisme reste élevé dans la société, instaurant ainsi une barrière cognitive et culturelle infranchissable⁴.

Les causes de l'échec

On peut se demander comment un programme aussi bien élaboré, du moins dans sa phase de conception, s'est traduit par un échec. Aucune analyse officielle n'a été

1A la différence du simple téléphone portable dont le prix est aujourd'hui à la portée de tous.

2Selon le Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication, on compte 1500 espaces communautaires sans que l'on sache exactement ce que cela signifie.

3En attendant le jour où les mairies seront dotées de bornes publiques.

4Le plan d'action du gouvernement prévoit un plan annuel de formation de 500 000 citoyens par la mise en place de centres d'alphabétisation numérique.

produite pour expliquer cet état de fait. Les causes de l'échec sont déduites à partir d'une observation personnelle et des commentaires faits par des analystes spécialisés dans ce domaine.

Le rattachement gouvernemental

Il est difficile d'analyser la volonté politique au delà des intentions discursives. « e-Algérie 2013 » est confié au Ministère de la poste et des télécommunications, il a fallu attendre 2002 pour qu'il se transforme en Ministère de la poste et des TIC. Le fait de confier « e-Algérie 2013 » à ce ministère témoigne de la volonté du Gouvernement d'en faire une question strictement technique. Le choix du ministère de la poste et des TIC n'est pas heureux, malgré une apparence de cohérence ou de pertinence. D'un point de vue technique, ce ministère ne peut intervenir dans les aspects socio-économiques des TIC. D'un point de vue hiérarchique, les ministres sont sur le même pied d'égalité, ce ministère ne peut émettre des injonctions ou des instructions à l'encontre de ses collègues, notamment en cas de retard ou de non respect des objectifs. Un tel programme aurait du être rattaché auprès de la Présidence de la république, du moins du Premier ministre, sinon à un ministre d'Etat afin de lui donner l'autorité voulue.

Depuis 1999, année de lancement de ce programme, pas moins de neuf ministres se sont succédé à la tête de ce secteur. Algérie Télécom a connu huit PDG en dix ans¹. Inscrire une telle politique dans la durée est une nécessité, de sorte qu'elle puisse échapper aux aléas politiques.

La mise en œuvre

Bien qu'énoncés, les éléments de mise en œuvre n'ont pas été élaborés ou n'ont pas été mis œuvre. On ne peut savoir si cet état de fait est dû à une insuffisante maturation au départ du programme pour ce qui est de sa mise en œuvre. Certes, il est plus facile de fixer des objectifs que de les réaliser.

Ce programme est irréaliste, donc irréalisable, compte tenu d'un certain nombre de contraintes. Il se peut que d'autres priorités gouvernementales aient surgi malgré l'importance de ce projet. Un programme d'une telle importance aurait nécessité des moyens financiers conséquents, or le budget du Ministère de la poste et des TIC est classé en 25^{ème} position², parmi les tous derniers départements ministériels.

¹Voir http://www.leconews.com/fr/entretiens/Experts/la-mise-en-oeuvre-du-programme-e-algerie-a-ete-un-echec-28-05-2012-158083_283.php.

²El watan du 4 octobre 2013.

Enfin, il faut signaler habituelles pesanteurs bureaucratiques. «e-Algérie 2013» est très loin d'avoir atteint les objectifs envisagés, il suffit de consulter l'échéancier que le gouvernement s'est lui-même fixé¹. Loin de se résorber, la fracture socio numérique s'est davantage accentuée. Le constat est fait que ce secteur est « sinistré »², l'Algérie est dernière d'un « Maghreb à la traîne »³. Aujourd'hui, le secteur reste soumis à la navigation à vue⁴. Plutôt que d'améliorer l'image de l'administration, les TIC accentueront davantage le discrédit à l'encontre de l'Etat.

Conclusion

Il n'est plus nécessaire de faire la démonstration de l'importance des TIC pour le développement d'un pays ; ailleurs, elles constituent une part loin d'être négligeable dans le PIB, et qui ne cesse d'augmenter. La modernisation de l'administration par les TIC est indispensable si l'on veut instaurer un service de proximité, affirmer l'efficacité du service public, lutter contre les exclusions sociales et territoriales, améliorer la relation entre administrations et citoyens, retrouver confiance et crédibilité en l'Etat. Au delà de la prestation de service, ces technologies vont plus loin en restructurant en profondeur l'administration tant dans son organisation, son fonctionnement que ses coûts ; induisant par là une véritable réforme de l'administration.

Certes, le gouvernement est de plus en plus conscient que l'administration électronique est un enjeu stratégique. Les mauvais classements mondiaux dans ce domaine mettent le gouvernement dans la gêne, l'ambitieux « e-Algérie 2013 » en témoigne. La pression sociale devient plus en forte. Les investisseurs étrangers sont exigeants en termes d'attractivité du territoire. L'administration algérienne doit s'impliquer plus massivement et vigoureusement dans la gouvernance électronique, sinon son développement est contrarié dans un environnement concurrentiel et mondialisé ; sans compter les problèmes que génère la bureaucratie en termes de perte de temps, de gaspillages financiers, de désagréments au citoyen, de mauvaise qualité du service ; de pratiques clientélares et de corruption précisément pour contourner la bureaucratie.

Seulement les réticences et les résistances multiformes demeurent fortes car les TIC apportent inexorablement plus d'information, de libertés d'expression, de

1«e-Algérie 2013» est repris et renommé « e-Algérie », c'est-à-dire sans qu'aucune nouvelle échéance ne soit fixée.

2La Presse en parle. Les TIC en Algérie : Un secteur sinistré ; Voir <http://www.algeriavision.dz/spip.php?article585>

3Abdelkader ZAHAR *E-Gouvernement : l'Algérie dernier d'un Maghreb à la traîne*, voir <http://www.maghrebemergent.info/>.

4Voir http://www.leconews.com/fr/entretiens/Experts/la-mise-en-oeuvre-du-programme-e-algerie-a-ete-un-echec-28-05-2012-158083_283.php.

transparence, une meilleure protection des droits de l'homme¹. Sans quoi la fracture numérique risque de s'accroître, nationale entre territoires et entre groupes sociaux ; internationale par rapport au contexte mondial. Néanmoins, on ne peut que rester dubitatif devant le sort réservé à « e-Algérie 2013 », alors que c'est une politique d'un enjeu sociétal crucial dans le monde d'aujourd'hui².

¹Il suffit de voir comment les régimes autoritaires surveillent, contrôlent et, parfois, ferment l'internet.

²Y compris en matière de sécurité et de souveraineté nationale, le cyberspace algérien est le moins bien protégé au monde.