

## Le rôle de la gouvernance électronique dans la modernisation du service public en Algérie

Djafar Mohamed Borhane

Université Alger 03  
[djafar.borhane@gmail.com](mailto:djafar.borhane@gmail.com)

### Abstract :

Electronic governance has become an essential tool for changing government processes, particularly in terms of modernizing local public services and improving public affairs management methods, in the wake of containing the forms of digital divide through learning and coaching. Regarding the Algerian strategy in this context, it was enshrined in the E-Algeria program to be evaluated according to measurement indicators and its impact in the implementation of modernization plans at the level of the sectors of activity. This study comes to understand the problem of the establishment of electronic governance in Algeria.

### Article info

Received 15 November 2017

Accepted 23 December 2017

### **Key Words:**

- ✓ *E-government*
- ✓ *Economic Growth*
- ✓ *public service*
- ✓ *Algeria*
- ✓ *Modernization*
- ✓ *Internet*

## . Introduction:

Les évolutions technologiques liées au traitement de l'information ouvrent aujourd'hui des champs très vastes en matière d'administration électronique. Elles constituent un levier efficace de modernisation et de simplification des procédures. Sa mise en œuvre dans plusieurs États du continent européen et américain, aussi que dans les autres pays à travers le monde s'accélère.

Le développement de l'administration électronique sera placé dans un contexte plus large des défis complexes posés par la société d'information à l'État, comme le besoin de s'adapter à un nouveau rôle du citoyen dans le fonctionnement de l'administration en ère numérique, où la nécessité de créer un nombre de règles précises dans le domaine de service public en ligne qui est en plein essor.

La mise en œuvre de l'administration électronique est devenue une nécessité dans la plupart des États du monde et en parallèle l'Algérie, cette réforme peut apporter des avantages nombreux soit pour les citoyens (qui sont les usagers du service public) soit pour l'administration elle-même ou les entreprises ...mais la concrétisation de ce projet peut rencontrer des obstacles aux différents niveaux.

En Algérie, le développement de l'administration électronique est une priorité du gouvernement et l'une des directions les plus importantes de la modernisation de l'administration ou du service public.

Le travail vise à démontrer le caractère urgent et inévitable de la modernisation de l'administration en Algérie par l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les TIC font désormais le quotidien des administrations publiques et bouleversent les méthodes de travail des organisations publiques. Ainsi, les citoyens peuvent obtenir des informations pertinentes et compréhensibles ; accéder à des services de l'administration et réaliser des opérations avec elle ; et participer à la prise de décision. Face aux attentes des citoyens d'un service public de qualité et rapide et de plus d'ouverture de la part de l'administration publique, Les TIC représentent donc un outil privilégié pour moderniser la gestion administrative, et supprimer les lourdeurs bureaucratiques et arriver à une certaine efficacité dans le travail administratif.

L'administration électronique en Algérie sera examinée à la lumière des activités au niveau du programme e-Algérie 2013 et ainsi la stratégie nationale pour le haut et le très haut débit qui ont pour objectif la mise en œuvre de l'administration électronique dans les administrations publiques. La stratégie algérienne de l'administration électronique est basée sur ce programme e-Algérie qui propose un cadre détaillé pour le développement de

e-administration. Il définit les objectifs qualitatifs et quantitatifs à atteindre et les moyens à mettre en disposition.

Cette stratégie est prévue d'être réalisée à travers un millier d'initiatives concrètes, décrites dans son plan d'action dont 489 actions pour le rapprochement de l'administration du citoyen par le développement des services en ligne.

Le e-gouvernement en Algérie est un projet national touchant pratiquement la totalité des secteurs, plusieurs applications ayant permis de numériser certaines procédures administratives notamment dans le domaine de la justice, de la santé et aussi de l'état civil.

*Dans ce contexte la problématique qui se pose est de savoir comment l'administration électronique peut contribuer à la modernisation de l'administration publique ? Et quel est le niveau de sa mise en œuvre en Algérie ?*

## **2. L'administration électronique un pas vers la modernisation de l'administration publique**

La modernisation de l'administration publique constitue une préoccupation commune à de nombreux gouvernements à travers le monde. Une telle préoccupation s'érige progressivement comme un passage obligé pour dispenser des services publics de qualité, sans augmenter les dépenses et creuser la dette publique. Une administration moderne est avant tout une administration efficace, intègre, transparente et soucieuse de la satisfaction de ses bénéficiaires. C'est aussi une administration qui mesure ses performances et optimise ses ressources avec un système décentralisé qui permet plus d'accessibilité des citoyens et citoyennes aux services publics.

S'agissant de l'Algérie, en particulier, force est de reconnaître le retard pris dans l'adaptation de son administration publique aux nouveaux impératifs de modernisation, qu'il s'agisse de la mondialisation et de ses implications en termes de compétitivité des organisations, de l'essor des technologies de l'information et de la communication et de leurs conséquences sur le travail administratif ou encore de la gouvernance et de ses effets sur la gestion publique.

L'accès aux technologies modernes (TIC) et leur utilisation par les administrations et les établissements publics, offrent de réelles possibilités d'amélioration des prestations à servir aux citoyens. Les avantages de e-administration sont clairement apparents : rapidité, simplicité, transparence des transactions avec les citoyens, disponibilité des services, baisse des coûts de fonctionnement. Ces motifs stimulent les responsables à développer

l'administration électronique afin de bénéficier donc de ses avantages.

## 2.1 Définition des concepts de base de l'administration électronique :

Depuis l'avènement des ordinateurs, les administrations publiques sont de grandes utilisatrices de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). A l'instar des entreprises privées, les premières applications informatiques ont été l'automatisation des tâches de traitement de masse utilisant ainsi la puissance de calcul des gros ordinateurs centraux. Puis l'évolution technologique a permis de passer de l'informatique de gestion aux systèmes d'information, véritable support aux activités des métiers. Désormais, depuis une décennie, les administrations ont recours aux technologies basées sur l'Internet.

L'e-gouvernement (ou gouvernement électronique) est un concept qui est apparu dans les administrations publiques vers la fin des années 80. L'e-gouvernement est défini comme « l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans les administrations publiques, associée à des changements au niveau de l'organisation et de nouvelles aptitudes du personnel. L'objectif est d'améliorer les services publics, renforcer les processus démocratiques et de soutien aux politiques publiques». (Raoul, 2001) « Le e-gouvernement est l'adoption par les collectivités publiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans son rapport avec le Souverain, et dans sa relation avec les administrés, collaborateurs et partenaires du service public » (St-Amant, 2005) , «L'administration électronique [...] ne concerne pas seulement la prestation de services sur Internet [...]. Le défi bien plus redoutable dans les années à venir est une révolution dans la gouvernance elle-même, une révolution dans le sens le plus large du terme - un changement radical dans la manière dont le pouvoir politique et social est organisé et utilisé. »

Parmi toutes les définitions disponibles dans la littérature professionnelle et académique, quatre notions liées au e-gouvernement émergent communément :

- L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC)
- L'adaptation des processus de travail et des structures de l'appareil gouvernemental
- L'amélioration de l'information, de la communication, de la coopération entre les différents acteurs que sont les citoyens, les entreprises, les

organisations à but non lucratif et les organisations non gouvernementales,

- L'augmentation de l'efficacité et de l'efficience des fonctions du gouvernement.

Clairement, le e-gouvernement ne consiste pas seulement à mettre les prestations de service existantes sur l'Internet. Il ne s'agit pas du gouvernement « traditionnel » auquel on aurait rajouté l'Internet mais d'un processus radical de changement de la manière dont l'État travaille et communique. (Caves, 2005, p. 180)

### **La décomposition d'e-gouvernement :**

Le projet e-gouvernement se décompose en 3 grands domaines :

*A/ la e-administration* (synonymes : administration en ligne, administration électronique cyber administration) qui est en fait l'application du e-gouvernement dans sa relation avec les citoyens et les entreprises en tant qu'administrés. C'est le domaine de la prestation électronique de service qui consiste à offrir aux administrés - citoyens et entreprises - la possibilité de procéder en ligne à leurs transactions avec l'administration publique.

*B/ la e-démocratie* (synonymes : démocratie en ligne, cyber démocratie) est l'axe du e-gouvernement qui développe la relation avec le citoyen en tant qu'acteur politique.

C'est le domaine du e-vote (ou vote électronique), mais aussi des forums de discussion pour permettre aux citoyens d'échanger et d'enrichir les débats politiques.

*C/ la e-société* est l'axe de développement des technologies de l'information et de la communication dans la société.

A priori, ces 3 domaines ne sont pas mutuellement exclusifs, leurs frontières n'étant pas clairement établies. Cette définition permet de distinguer les projets qui touchent principalement les processus administratifs (e-administration), de ceux qui touchent plutôt la participation politique (e-démocratie) et de ceux qui touchent le développement sociétal dans son ensemble (e-société). (United Nations, 2010)

## **2.2. La notion d'administration électronique**

Avant de définir le concept d'administration électronique on doit d'abord définir la notion d'administration publique.

### **A / définition de la notion administration publique:**

Le mot administration peut revêtir deux sens différents. Il peut désigner l'ensemble des personnes morales (Etat, collectivités locales, établissements publics). Il peut aussi désigner l'ensemble des activités dont le but est de répondre aux besoins d'intérêt général de la population.

Toute administration publique se caractérise d'une part par sa direction élargie, c'est-à-dire l'absence d'une personne précise à la tête de l'organisation et d'autre part, par l'interdépendance avec d'autres organismes publics. Elle se caractérise également par l'utilisation de la notion d'utilisateur au lieu de la notion de client. A l'intérieur de l'administration, le citoyen doit être considéré comme un client, c'est-à-dire une personne qui a des besoins qu'il faut satisfaire.

Pour cette raison, et pour des raisons d'efficacité et de réduction des coûts, l'administration publique de par le monde a engagé un processus de modernisation destiné à améliorer son fonctionnement interne et le service rendu aux usagers.

L'évolution la plus tangible concerne l'administration électronique, qui représente un des vecteurs les plus puissants de modernisation (informatisation du traitement des dossiers, informations personnalisées en ligne, démarches à distance). La simplification de la relation entre l'utilisateur et l'administration représente un gain de temps et une économie de déplacement en constante progression. (Mohamed larbi, 2009, p. 118)

#### **B/ définition de la notion d'administration électronique:**

L'administration électronique (ou e-administration) désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques visant à rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et à améliorer leur fonctionnement interne. (Roux, 2010, p. 20-29)

La e-administration doit permettre aux usagers de ne plus se déplacer de guichet en guichet. Elle doit centraliser et coordonner les procédures électroniques des différents ministères afin que celles-ci puissent être traitées de la même façon quel que soit leur origine. Du point de vue de l'utilisateur, l'administration devrait apparaître comme une seule organisation unifiée et cohérente. (Hocini, 2013)

En outre, elle doit permettre aux différentes administrations de transmettre des informations concernant un citoyen, avec l'accord et sous le contrôle de celui-ci et dans le respect du cadre légal de la protection de la sphère privée. Du point de vue des différentes administrations, les clients devraient apparaître comme un seul et même client.

L'administration électronique ne se limite pas à Internet. Afin de la mettre en place, il faut certes développer des services électroniques qui soient accessibles par Internet, mais aussi par d'autres canaux, qu'il s'agisse d'une borne interactive, d'un papier, d'un téléphone ou par l'intermédiaire d'un agent public. (Roux, 2010)

**En principe l'expression « e-administration » englobe généralement deux notions :**

1 : La dématérialisation des procédures publiques et La numérisation intégrale de l'accès aux services publics de l'Etat et des administrations locales. (FrontOffice)

2 : et l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans les administrations, établissements publics et collectivités locales. Il s'agit ici de la mise en place de systèmes d'information « métiers » permettant un traitement électronique des procédures publiques, indépendamment de leur mise en ligne (Backoffice). (David Alcaud, 2006)

### **C/ La dynamique de transformation de l'administration électronique**

L'apport des TIC à l'amélioration de la qualité de service doit être distingué selon le degré d'avancement dans la dynamique de développement de l'administration électronique. Donc et pour aller vers la e-administration on doit passer par un processus. On distingue en effet quatre étapes dans ce processus de développement de l'administration électronique (Saint-Amant, 2005). Ces étapes sont les phases d'information, d'interaction, de transaction et d'intégration.

**1/ Phase d'information :** Dans la phase d'information, il s'agit de mettre en place un site Internet à visée éditoriale et/ou informative. Quoique modeste en termes de fonctionnalités offertes aux usagers, ce premier stade évite néanmoins certains déplacements aux usagers et lève des contraintes géographiques et temporelles. Il entraîne également une homogénéisation des règles applicables. Encore très souvent, les textes juridiques font en effet l'objet d'interprétations diverses, en fonction d'instructions locales dont certaines sont contraires au droit en vigueur.

**2/ Phase d'interaction :** Pour atteindre la phase d'interaction, le site Internet doit proposer des outils électroniques de communication personnalisée avec l'utilisateur (courriels en particulier) et comprendre quelques télé-services. Malgré ces apports, à ce stade de développement de l'administration électronique, la relation dématérialisée doit souvent se doubler d'un échange par un autre mode de communication. Ainsi, le recours à Internet ne suffit pas pour assurer une parfaite intercompréhension. Par ailleurs, le télé-service, contrairement à la télé-procédure, nécessite l'envoi d'un dossier papier (le plus souvent pour fournir des pièces justificatives). Pour autant, avec ces prestations, les services publics proposent une offre dématérialisée comparable à celle de certains sites marchands. Ils répondent donc à un premier niveau d'attente des usagers.

**3/ Phase de transaction :** Dans la phase de transaction, des téléprocédures

apparaissent sur le site Internet. La levée des contraintes géographiques et d'horaires pour l'utilisateur est renforcée puisqu'il peut désormais faire des démarches complètes en ligne. En outre, grâce aux formulaires intelligents (seuls sont affichés les champs correspondants au cas traité) et au pré-remplissage des formulaires, les télé-procédures constituent la seule solution permettant de concilier une exigence de traitement personnalisé (laquelle nécessite une connaissance fine de chaque situation personnelle) avec une simplification des démarches à effectuer.

Enfin, cette étape de développement de l'administration électronique offre l'avantage de permettre la délivrance de nouveaux services qui ne pourraient pas exister sans l'usage des TIC. Il n'est pas possible d'en faire une liste exhaustive ; citons toutefois l'exemple de l'accès direct des usagers à leurs dossiers administratifs en ligne. La transparence qui en découle, facteur de démocratie important, permet d'améliorer l'image des administrations vis-à-vis du public.

**4/ Phase d'intégration :** Le stade ultime de développement de l'administration électronique est appelé « phase d'intégration ». Il s'agit tout d'abord de mettre en place une organisation capable d'offrir aux usagers des services flexibles, personnalisés et de qualité en multipliant les télé-procédures. Cette étape constitue également un changement de paradigme dans la livraison du service public qui s'effectue alors en « réseau ». Généralement c'est un site qui permet aux usagers d'accéder à un ensemble de services administratifs en ligne sans multiplier leurs identifications. Il s'agit donc, en quelque sorte, d'un « guichet unique virtuel. (Roux, 2010)

### **2.3. Les enjeux de l'administration électronique**

"Le débat public récurrent relatif à la nécessaire modernisation de l'État et du service public, a pris une nouvelle tournure avec l'avènement des environnements électroniques et plus particulièrement, de l'Internet et de l'intranet. (Benyekhlef, 2004)

Les interrogations qu'on peut soulever sont les suivantes : quels sont les enjeux de ce nouvel outil ? Modernisation ou réingénierie de l'administration publique? Aménagement de nouveaux services ou renforcement des performances des services publics? En définitive pourquoi "l'e-administration"?

"Notre société et notre économie sont de plus en plus complexes et génèrent un droit complexe et des procédures complexes. La société civile, la mondialisation, font pression pour que l'État rende un meilleur service et à un moindre coût. Avec les mêmes outils, c'est-à-dire essentiellement la procédure papier, l'État moderne va donc s'effondrer sous le poids de ses lourdeurs, de ses rigidités et de ses lenteurs...Autrement dit, en améliorant la vie

des usagers c'est-à-dire en se rendant utile, ce qui est la finalité première de l'e-administration, l'Etat s'assure de ne pas se couper davantage de la société, et finalement, de ne pas disparaître purement et simplement"(Pierre de La Coste & Vincent Benard, s. d.)

Ainsi, grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, nous assistons à une modernisation de la puissance publique. En effet, le e-gouvernement ne se limite pas à la simple mise en ligne d'informations sur les sites Web des administrations publiques : il implique une profonde refonte de la structure et du fonctionnement des administrations. De ce fait, nous assistons à l'émergence de services efficaces et de meilleurs qualités, plus proches des citoyens, les prestations sont de moindre coût et transparents. Les dossiers ne sont plus traités à "la tête du client" (Maisl & du Marais, 2004). Pourtant, ces innovations ont révélé des inconvénients techniques et juridiques qui se heurtent au déploiement de l'administration électronique.

Cette problématique apparaît principalement avec les interconnexions de données et le partage des informations. Ce qui nous amène à la question d'une réforme institutionnelle, car inéluctablement, on s'achemine vers une nouvelle gestion administrative. "Une fois l'administration en ligne, il y a lieu de repenser le mode de gouvernance"(Benyekhlef, 2004, p. 265). Dès lors, entre les objectifs souhaitables de cette nouvelle configuration de l'administration, et l'état des lieux actuel, reste à voir les premiers résultats de cette "révolution numérique".

### 3. L'internet dans le monde et en Algérie :

#### • Situation dans le monde :

Tous les pays développés et beaucoup de ceux qui sont en voie de développement ont fixé des objectifs nationaux qu'ils ont énoncés en matière de large bande avec les pourcentages de la population ou des ménages devant être desservis. Par exemple, l'Allemagne projette de connecter plus de 75 % des ménages à des débits supérieurs à 50 Mbps, l'Australie, le Danemark et la Finlande comptent fournir plus de 40 Mbps à 100% des ménages et 35% des ménages pour les pays comme la Corée, la Nouvelle-Zélande et le Portugal ; Singapour compte offrir 1Gbps pour 100% des ménages.(*Rapport de la commission pour le haut et le très haut débit, sur la stratégie pour le haut et le très haut débit*, 2012)

### • Situation de l'internet en Algérie

L'Algérie n'a pas disposé d'un plan de haut débit avec des objectifs de raccordement clairs à atteindre. Les objectifs ont été plutôt une volonté de lancer le service d'accès à l'Internet via la technologie ADSL sans qu'il n'y ait un accompagnement opérationnel requis pour s'assurer des résultats. Le marché seul tel qu'il était configuré en 2005, au moment du lancement de l'ADSL par Algérie Télécom qui était en position de quasi-monopole, n'a pas répondu comme il le fallait ; les contre-performances d'AT n'expliquent pas à elles seules la situation, les pouvoirs publics ne sont pas impliqués pour apporter les solutions aux problèmes rencontrés. En 2012, le taux de pénétration de l'accès à l'internet fixe n'est que de 15% des ménages mais uniquement de 2.7 % en pourcentage de la population alors que la moyenne est de 4.4 % de la population pour les pays en développement.

Ces trois dernières années, l'état est parfois intervenu directement dans le domaine des TIC et du haut débit et continue de le faire. Ainsi, il a équipé des lycées et des administrations en ordinateurs, câblé et mis en réseau interne quelques établissements, soutenu la création de portails WEB professionnels... etc Bien que des efforts aient été fournis, les entreprises, le secteur public et la population reste encore mal ou non connectés.

### **B/ Etat des lieux sur le taux de pénétration et d'accès au haut débit en Algérie**

Au 31 mars 2012, 1 030 000 d'abonnés xDSL, 250 000 utilisateurs accèdent à l'Internet par réseaux mobiles 2G et 100 000 continuent à recourir au réseau téléphonique commuté classique bas débit (56 Kbps au maximum). Le taux de pénétration de 2.7 % en accès haut débit xDSL reste encore faible comparé à la moyenne des pays en voie de développement qui est de 4.4% sur le réseau filaire. Toutefois, le taux de progression est de 20% entre 2010 et 2011 en Algérie pour cet indicateur et de moins de 5% pour les pays en développement.

L'offre haut débit (technologie ADSL) est assurée dans sa presque totalité par Algérie Télécom depuis 2005. La proportion atteinte des ménages raccordés est d'environ 15% sur une période de 7 années, les accroissements observés, depuis 2005, font ressortir une progression annuelle moyenne estimée à un peu moins de 200 000 nouveaux abonnés. Avec ces taux de croissance, il ne peut pas être envisagé d'atteindre 50% de ménages raccordés à l'horizon 2015 si des mesures particulières ne sont pas prises pour accélérer la cadence.

La technologie principale d'offre haut débit par Algérie Télécom permet aujourd'hui à 71 % des utilisateurs des accès de 512 Kbps ou plus. Seuls 4 % (40 000) des utilisateurs sont des professionnels en mars 2012, ce

nombre montre encore une fois l'insuffisance de connectivité des entreprises dont le nombre des PME/PMI est de 659 309 au 31 décembre 2011.(Ali Bouazid, s. d.)

Concernant les raccordements pour les espaces et les établissements publics sont à des débits en dessous des 2 Mbps, ils restent en dessous des valeurs limites qui permettent des services de vidéoconférence pour le télé-enseignement, la recherche sur le web par un collectif d'utilisateurs ou de téléchargements de fichiers (documents,...).

Le nombre d'utilisateurs simultanés relevé en 2012 est de 460 000, soit une proportion de 50% environ des abonnés se connectent en même temps. Ce facteur détermine le choix des paramètres de conception des réseaux. Pour toutes ces raisons un programme e-Algérie 2013 a été mise en place en fin 2008, plus aussi une stratégie nationale du haut et très haut débit qui a été mise en œuvre par les pouvoirs publics en mai 2012.

Le développement de l'administration électronique introduit des changements significatifs et plonge le secteur public dans l'ère numérique. Aujourd'hui l'administration électronique est en train de devenir une réalité. Les expériences se multiplient, les services publics s'organisent, les fournisseurs de technologies peaufinent leurs offres, les citoyens consomment de plus en plus de services en ligne ".(Jubert et al., 2005)

En Algérie une volonté politique est ressentie en matière du développement des TIC et de la e-administration, cela revient en 2001 ou le comité de la réforme des structures et des missions de l'Etat a insisté sur l'augmentation de l'utilisation des TIC et de mettre en place une administration électronique développée.

Le comité a insisté sur la modernisation de l'administration publique, centrale et locale, en vue de la fourniture de services de qualité, conviviaux, rapides et accessibles fera du citoyen le centre du système autour duquel se mettre en place une administration électronique qui développera :

- La décentralisation vers les échelons locaux ;
- La généralisation de la communication entre l'Etat, les institutions élues, les collectivités territoriales et la société civile ;
- Les prestations rendues à distance, telles la délivrance de documents officiels, la fourniture en ligne d'imprimés, la fourniture à distance de renseignements intéressant les citoyens ;
- La consultation par les citoyens d'informations d'intérêt public à distance grâce à des systèmes d'information sectoriels interconnectés (*Rapport général du comité de la réforme des structures et des missions de l'Etat, 2001*)

Cependant, cette modernisation de l'administration, doit nécessairement s'accompagner d'un ensemble de réformes, ce qui est le cas à la fin de la décennie 2000, où l'Algérie a opté pour la mise en œuvre d'une stratégie globale de réforme de certains secteurs clés afin de les arrimer à la société de l'information et partant à l'amélioration du service public. Des réformes législatives, et un cadre juridique propre ont été réalisées. C'est le cas notamment en ce qui concerne le statut juridique des échanges, la protection des données personnelles, la mise en place d'une procédure de signature électronique qui permettra d'authentifier l'origine du message et d'assurer l'intégrité de son contenu... .

En 2008, un programme e-Algérie est venu sur le terrain pour concrétiser un ensemble d'objectifs dans le domaine des TIC, et en particulier l'administration électronique. Ce programme a été renforcé par une stratégie nationale de haut et de très haut débit en 2012 afin d'assurer l'infrastructure de base qui garantira un meilleur développement de l'administration électronique.

### **3.1 l'administration électronique dans le cadre de la stratégie e-Algérie :**

Les mesures de modernisation (programme e- Algérie et la stratégie nationale de haut et très haut débit) initiées par le gouvernement suscitent de grands espoirs et de nouvelles perspectives en matière de satisfaction de la demande d'accès aux technologies de l'information et de la communication et du développement des services publics en ligne.

Des changements importants sont attendus dans les années à venir. L'offre de services internet sera enrichie grâce à l'entrée en activité de nouveaux fournisseurs ainsi que plusieurs services publics seront mis en ligne ce qui ne manquera certainement pas de faire profiter les usagers d'une meilleure offre d'accès aux technologies de l'information et de la communication en matière de coût et de qualité. (*La synthèse du e-commission « ALGERIE 2013 »*, 2008)

#### **Présentation de la stratégie e-Algérie :**

La mise en œuvre de la politique sectorielle des postes et des télécommunications engagée dès l'année 2000, n'a pas apporté un environnement juridique et institutionnel favorable à la concurrence, l'accès aux services de communication, notamment la téléphonie mobile est resté insuffisant et non satisfait car ne s'est pas dotée d'une stratégie claire et cohérente pour qu'une véritable société de l'information et qu'une économie numérique puissent se matérialiser.

De l'analyse du positionnement de notre pays, il apparaît que l'Algérie accuse encore un certain retard et se classe parmi les pays à score moyen. Afin d'améliorer ce positionnement et créer une société d'information, notre pays a

mit en œuvre une stratégie ayant des objectifs qualitatifs et quantitatifs clairement définis.

la stratégie e-Algérie 2013 s'inscrit dans cette vision d'émergence de la société algérienne du savoir et de la connaissance, en tenant compte des mutations profondes et rapides que le monde connaît. Cette stratégie, qui préconise un plan d'action cohérent et vigoureux, vise à renforcer les performances de l'économie nationale, des entreprises et de l'administration. Elle vise aussi à améliorer les capacités d'éducation, de recherche et d'innovation, à faire émerger des grappes industrielles TIC, à accroître l'attractivité du pays et à améliorer la vie des citoyens en encourageant la diffusion et l'utilisation des TIC. (*La synthèse du e-commission « ALGERIE 2013 »*, 2008)

### **Méthodologie appliquée pour l'élaboration de la stratégie e-Algérie 2013 :**

Ce projet s'inscrit totalement dans le plan d'action du gouvernement. Les documents, retraçant l'état des lieux, les objectifs et les actions à entreprendre, ont été élaborés en concertation avec l'ensemble des institutions et des départements ministériels, ainsi qu'avec les opérateurs publics et privés agissant dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. La communauté scientifique et universitaire a été également mise à contribution pour enrichir les réflexions et éclairer la vision des différents acteurs, partie prenante de la mise en œuvre du plan multisectoriel de développement des TIC. (*Plan d'action du gouvernement pour la mise en œuvre du programme du président de la république.*, 2012, p. 07)

### **Les axes majeurs du plan d'action :**

- Axe majeur A. Accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique
- Axe majeur B. Accélération de l'usage des TIC dans les entreprises
- Axe majeur C. Développement des mécanismes et des mesures incitatives permettant l'accès des citoyens aux équipements et aux réseaux des TIC
- Axe majeur D. Impulsion du développement de l'économie numérique
- Axe majeur E. Renforcement de l'infrastructure des télécommunications à haut et très haut débit
- Axe majeur F. Développement des compétences humaines
- Axe majeur G. Renforcement de la recherche-développement et de l'innovation
- Axe majeur H. Mise à niveau du cadre juridique national
- Axe majeur I. Information et communication

- Axe majeur J. Valorisation de la coopération internationale
- Axe majeur K. Mécanismes d'évaluation et de suivi
- Axe majeur L. Mesures organisationnelles
- Axe majeur M. Moyens financiers et planification

#### 04. Administration en ligne en Algérie : études de cas

L'administration électronique est la première étape vers la e-gouvernance. Pour parvenir à sa mise en place, il est indispensable de lancer dès présent le chantier de la numérisation des documents pour l'administration en ligne. Elle simplifiera la relation des citoyens et des entreprises avec l'administration.

Avec 90 % des services de l'administration développés en ligne, l'Autriche est au premier rang européen suivi de Malte, de la Slovénie, du Portugal et du Royaume-Uni. L'Algérie, doit s'inscrire dans ce mouvement de dématérialisation des procédures de l'administration, et l'Etat doit être exemplaire en matière de service auprès de ses administrés.

L'Algérie s'est déjà engagée dans la voie de l'administration électronique avec quelques succès cités dans la section précédente.

#### Actions entreprises par MICL dans le cadre de l'administration électronique.

Le MICL a pris conscience qu'il est arrivé le moment de passer à une autre phase du développement de l'administration électronique, en renforçant une vision centrée sur l'utilisateur ; La logique de passage à des administrations en ligne et d'élargir des "Services Publics en ligne". L'objectif est d'ouvrir un accès personnalisé et sécurisé aux services de l'administration pour tout citoyen et de proposer une vision unifiée des services publics en ligne pour les utilisateurs, en définissant une marque commune pour les services publics à distance et en créant une charte ergonomique unifiée des sites publics.

#### Remarque :

**Le gouvernement a insisté sur** la mise en place de procédures de normalisation : une urgence pour le développement des sites web pour chaque département ministériel et chaque wilaya.

Un programme de mise en place des sites et portails web des administrations a été engagé afin d'instaurer une communication interactive avec les citoyens (des sites WEB avec des portails appropriés, des liens utiles et des mises à jour périodiques sont indispensables pour sortir l'Algérie de l'anonymat numérique.), et ça se réalisera par la mise en place, au niveau de chaque institution, une unité de suivi des contenus web et assurer la formation des responsables de ces unités. Enfin faire adapter les organisations de manière à ce que le

développement et l'exploitation des sites web soient de la responsabilité des directions chargées de la communication dans toute administration publique et non par celle chargée de l'informatique qui doit assurer le support technique.

**La numérisation des registres de l'état civil :** La numérisation des registres de l'état civil est à l'évidence une des priorités et le Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales (MICL) en est le garant d'une bonne maîtrise d'œuvre.

Notons que la mise en place du registre national d'état civil évitera au citoyen les déplacements vers les communes de naissance et allégera considérablement la consistance des différents dossiers administratifs. C'est-à-dire en constituant un registre national d'état civil on a constitué une base de données centralisée qui comporte les informations reliées à l'état civil du citoyen.

A titre d'information, le lancement de la délivrance numérique des documents d'Etat Civil a été lancé le samedi 15 Février 2014 à travers l'ensemble des communes du territoire national. Cette opération consiste à se faire délivrer en premier temps, l'extrait de naissance N12 (copie originale) à partir de toutes les communes du pays.

**Le passeport et la Carte d'Identité Nationale biométrique et électronique**

**A/ Présentation du projet :** La carte identité nationale est devenue avec le temps facilement imitable et falsifiable. Ainsi, cette carte d'identité devient source de désagréments et d'ennuis, pour le citoyen lorsque il est contraint d'en faire usage quotidiennement (Mohamed TALBI, 2010, p. 49).

Le citoyen a besoin, aujourd'hui, d'une Carte d'Identité Nationale crédible, surtout qu'il fait face à des difficultés au quotidien, dans ses transactions et relations avec les organismes privés et les institutions publiques. La réalisation de nouveaux documents d'identité et de voyage garantie un minimum d'originalité, d'immunité et de sécurité. L'utilisation du passeport et de la carte d'identité électronique et biométrique est plus sécuritaire et contribuera sûrement au renforcement de l'Etat de droit, ainsi le citoyen se sentira plus protégé contre l'utilisation de son identité par des tierces personnes à son insu pour des fins criminelles ici où à l'étranger.

Les nouvelles dispositions ont pour but, essentiellement, et avant tout, de protéger le citoyen et de le mettre à l'abri des dangers de la fraude et d'usurpation d'identité qui le menacent. (Mohamed TALBI, 2010)

**B/ La mise en place du passeport et la Carte d'Identité Nationale biométrique et électronique**

Toute une procédure a été mise en place pour essayer de donner au citoyen Algérien un passeport et une carte d'identité nationale dignes de l'Etat Algérien. Pour ce faire une commission technique qui a été mise en place. Commission composée d'ingénieurs qui ont commencé à travailler sur le projet.

La nouvelle procédure, consistait à mettre en place un déploiement des plateformes technico-organisationnelles au niveau des daïras, des circonscriptions administratives ainsi qu'au niveau des représentations diplomatiques à l'étrangers, une nouvelle organisation et une nouvelle plateforme. (Nouridine BENMERED, 2010, p. 55)

Au début le MICL a mis en place 64 sites-pilotes et ça fonctionne, les gens appellent pour prendre rendez-vous et vont ensuite déposer les dossiers à la daïra. Un agent vérificateur vérifie si le dossier répond aux exigences. Cet agent fait une saisie préliminaire des données qui lui permettent de générer l'identifiant national automatiquement. Tout cela se passe sur réseau. Il scanne la photo d'identité de demandeur ainsi que l'extrait de naissance « 12S ».

Une fois la saisie faite électroniquement, l'information est transmise avec le dossier manuel à l'agent certificateur qui va certifier les données saisie. C'est l'agent certificateur qui atteste que les données sont correctes et ce pour garantir que les données qui vont être mises dans la base de données soient sûres, correctes et sereines. Une fois cette phase terminée, le dossier du citoyen passe à l'agent d'enrôlement, où ses empreintes digitales sont prises. Les empreintes sont d'abord signées avant d'être sauvegardées dans le système.

Une fois que toutes ces données sont prises, elles sont envoyées vers la base de données locale. Il n'y a pas de connexion vers la centrale, pour la sécurité des données et pour éviter tout désagrément pouvant résulter d'une coupure de courant, les données sont ensuite transmises à la centrale via le réseau du Ministère de l'Intérieur. La donnée arrive à la centrale puis au centre de production qui est actuellement opérationnel. Une fois le passeport biométrique délivré, son titulaire aura un numéro d'identité nationale unique. (Nouridine BENMERED, 2010, p. 56)

## 5. Conclusion

La gestion de dossier e-Algérie est prise en charge par le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication. L'avantage de ce choix du gouvernement est qu'il permet un accès important aux ressources techniques nécessaires à une bonne implémentation de la stratégie e-gouvernement ; l'inconvénient, par contre, est que ce choix risque de trop concentrer l'attention des responsables sur l'aspect technique et infrastructurel du projet. En focalisant l'attention sur les questions techniques, telles que la question des équipements, la question d'infrastructure du

réseau, et la question de connexion, l'attention des responsables risque d'être divertie de la question d'accompagnement au changement, qui reste un sujet essentiel à la réussite ou l'échec de la stratégie e-Algérie

S'il y a plusieurs avantages dont peuvent bénéficier les utilisateurs du e-gouvernement, il y a malheureusement certaines difficultés et certains obstacles pouvant gêner la mise en œuvre d'un tel dispositif.

Les difficultés sont de multiple forme ; La politique d'informatisation de nos administrations algériennes n'a pas eu d'impact sur les procédures de gestion qui sont restées les mêmes ; Il y a un risque de fracture numérique entre les villes, les villages, les régions du nord et les régions du sud. Ce qui provoquerait un déséquilibre du point de vue couverture territoriale en matière d'infrastructure et d'utilisation des TIC. Ainsi il existe une peur que les données ne soient pas protégées et que la vie privée soit violée et omniprésente chez les utilisateurs.

En marge de ces difficultés on a constaté beaucoup d'obstacles, qu'il faudra surmonter, empêchent l'opérationnalité d'un tel projet, on peut citer :

- La peur du changement chez les administrateurs et agents, ainsi que chez les citoyens devant un nouveau procédé de gestion occasionnant de nouvelles méthodes de gestion ;
- Les budgets qui sont alloués à ce noble projet de société restent insuffisants;
- L'analphabétisme « numérique » chez les fonctionnaires, et les citoyens et la cherté des Moyens de la communication contribuent au découragement de l'utilisation des TIC dans la vie quotidienne.

Au vu des nombreux avantages qu'offre l'administration électronique devant certaines difficultés rencontrées qu'on doit dépasser, il est plus avantageux d'en tirer toutes les conséquences pour bénéficier des bienfaits de ce puissant outil pour assurer une administration réellement au service du citoyen et de l'économie nationale. Ainsi, il faut faire de l'e-gouvernement en général et de la e-administration en particulier :

- Un outil pour la réforme de l'administration (accélération des transformations du service public) ;
- Un outil pour la réforme de l'État (déconcentration, décentralisation) avec tous les impératifs de performance ;
- Un avantage comparatif pour améliorer le positionnement de l'Algérie.

Sans prétendre résoudre toutes les difficultés liées à l'introduction de l'administration en ligne, l'un des objectifs de ce mémoire était d'ébaucher une réflexion sur les outils de gestion qui permettent une bonne mise en œuvre de la

politique des TIC en Algérie et en particulier la stratégie e-Algérie 2013. Comme nous l'avons indiqué, la question des ressources, la question des compétences, le pré-requis technologique, la culture de gestion et le manque de souplesse organisationnelle qui caractérise l'administration publique, sont autant de facteurs qui pèsent sur la réussite de l'administration en ligne.

L'intérêt d'une stratégie d'accompagnement, comme nous l'avons souligné, est qu'elle permet au personnel du terrain de se préparer pour la mise en œuvre de l'administration en ligne. Elle les aide à bien s'adapter au changement et à mieux s'approprier des enjeux du numérique dans l'administration publique.

### Liste Bibliographique:

- Ali Bouazid. (s. d.). M. M'hamed Dabouz, DG d'Algérie Télécom, à «Le Quotidien d'Oran» et «MAGHREB EMERGENT»: «Un objectif de 6 millions accès ADSL dans les 4 ans à venir». *le Quotidien Oran*. Consulté 20 janvier 2021, à l'adresse <http://www.lequotidien-oran.com/index.php?news=5150182>
- Benyekhlef, K. (2004). L'administration publique en ligne au Canada: Précisions terminologiques et état de la réflexion. *Revue française d'administration publique*, 110(2), 267-277. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfap.110.0267>
- Caves, R. W. (2005). *Encyclopedia of the City*. Taylor & Francis.
- David Alcaud, A. L. (2006, mars). *L'administration électronique au miroir du client-centrisme et de l'eCRM: paradigmes demodernisation du service public et enjeux de pouvoir dans une société démocratique*. Colloque international de la Revue POLITIQUES ET MANAGEMENT PUBLIC, Sciences-Po Lille. <https://www.pantheonsorbonne.fr/diplomes/master-droit-du-numerique/bibliotheque-numerique-du-droit-de-l-administration-electronique/administration-electronique/generalites/simplification-efficacite-bon-fonctionnement-bon-rendement-de-l-administration-electronique-l'experience-francaise/>
- Hocini, H. (2013). *E-administration*. ENA.
- Jubert, F., Monfort, E., & Stakowski, R. (2005). *La e-administration : Levier de la réforme de l'État*. Dunod.
- La synthèse du e-commission « ALGERIE 2013 »*. (2008). <http://www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf>
- Maisl, H., & du Marais, B. (2004). L'administration électronique. *Revue française d'administration publique*, 110(2), 211-216. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfap.110.0211>
- Mohamed larbi, N. M. (2009). La démarche qualité dans l'administration publique et les NTIC: cas Du Maroc, de la Tunisie et de l'Algérie. *Revue idara*, n° 38.
- Mohamed TALBI. (2010). *L'administration électronique*. journée d'étude sur l'administration électronique, conseil de la nation.
- Nouridine BENMERED. (2010). *L'administration électronique en Algérie*. journée d'étude sur l'administration électronique, conseil de la nation.
- Pierre de La Coste, & Vincent Benard. (s. d.). *L'Hyper-République: Batir l'administration en réseau autour du citoyen* [Rapport officiel]. Secrétariat d'Etat à la Réforme de l'Etat. Consulté 20 janvier 2021, à l'adresse <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/034000010.pdf>
- Plan d'action du gouvernement pour la mise en œuvre du programme du président de la république*. (2012). <https://www.algerie-eco.com/wp-content/uploads/2020/02/plan-action-gouvernement-fr-6-fev-2020.pdf>
- Raoul, B. (2001). Technologies de l'information et de la communication et modernisation des services publics. Quelques remarques et repères pour une exploration critique. *Études de communication*, 23, 11-30. <https://doi.org/10.4000/edc.1135>
- Rapport de la commission pour le haut et le très haut débit, sur la stratégie pour le haut et le très haut débit*. (2012). MPTIC.
- Rapport général du comité de la réforme des structures et des missions de l'Etat*. (2001). Présidence de la République.
- Roux, L. (2010). L'administration électronique: Un vecteur de qualité de service pour les usagers? *Informations sociales*, 158(2), 20-29. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/inso.158.0020>

St-Amant, G. (2005). E-Gouvernement: Cadre d'évolution de l'administration électronique. *Systèmes d'information et Management*, 10(1), 15.

United Nations. (2010). *United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis*. UN. <https://doi.org/10.18356/0e749d15-en>